Relatório de Atividades
Loja do Cidadão da Madeira

Auto Avaliação

2019

ÍNDICE

1 – GESTÃO

VISÃO SINTÉTICA DO DESEMPENHO

1.1 - RECURSOS HUMANOS – MONOTORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

2 – AVALIAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 – Avaliação – QUAR

2.1.1. – Monitorização e análise

2.2 – Monotorização intercalar

2.3 – Análise aos resultados intercalares

3 – AVALIAÇÃO DO CONTROLO INTERNO

4 – A OPINIÃO DOS INTERVENIENTES

4.1 – EXPLICAÇÃO SUMÁRIA DA ESTRUTURA

4.2 – O INQUÉRITO

5 – COMPARAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS

6 - ANÁLISE FINANCEIRA

ANEXOS:

- MODELO DO INQUÉRITO EXTERNO 2019
– MAPA ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS 2019

ANÁLISE 2019

O ano de 2019 será sempre um marco importante para a Loja do Cidadão da Madeira (LCM) pois fica registado por uma profunda atualização do Sistema Informático / Gestão de Filas de Espera que veio trazer mais-valias a todos os nossos serviços, tornando a Instituição muito mais preparada para os próximos anos.

O processo foi moroso interferindo no atendimento dos diversos balcões mas com a colaboração de todos os nossos colaboradores e entidades envolvidas, foi possível realizar o projeto sem encerrar a LCM.

O nosso desempenho em 2019 foi transversal a várias matérias que passo a enumerar:

1) SISTEMA INFORMÁTICO

A renovação do Sistema Informático /Gestão de Filas de Espera que veio permitir mais segurança nos Bastidores e aliado a novos Dispensadores e Ecrãs proporciona melhores condições para as Entidades e Utentes que utilizam o nosso espaço.

2) CONTRATOS PÚBLICOS

Em 2019 foram realizados os seguintes Contratos Públicos:

- Hospedeiras: serviços de receção, acolhimento, acompanhamento e apoio administrativo.

- Aquisição de Consumíveis para todos os serviços.

- Aquisição de cadeiras para substituição das antigas, para todos os Balcões da LCM, melhorando as condições de trabalho de todos os Funcionários.

3) INSTALAÇÃO DE NOVOS BALCÕES

- Foram instalados em 2019 dois novos Balcões: ARM- Águas e Resíduos da Madeira SA e "BREXIT".

De salientar a entrada da ARM na LCM, que pela sua importância na gestão das" águas" da Madeira, passa a ser um serviço de referência.

- "BREXIT" é um serviço de apoio a todos os Madeirenses que trabalham ou querem trabalhar no Reino Unido, no contexto da sua saída da União Europeia.

4) FORMAÇÃO

- Com a entrada de novas hospedeiras, foi necessário um novo acordo com a AMA (Agência da Modernização Administrativa) para a uma formação específica em "atendimento" no "Espaço do Cidadão"

5) INQUÉRITO EXTERNO

- É uma ferramenta, para podermos saber qual é a opinião dos nossos utentes, tem uma importância muito grande na avaliação do nosso desempenho.

- Avaliação adicionada a este Relatório.

A LCM continua no seu percurso de referência no atendimento público, não descurando a sua inovação para melhor servir os Madeirenses.

O Diretor

João Luís Lomelino de Freitas

1 - GESTÃO

Visão Sintética do Desempenho

1.1 – Recursos Humanos - Monotorização e Qualificação

1.1 – Monotorização dos Recursos Humanos da L.C.M.

Tirando partido da reduzida dimensão do quadro de Recursos Humanos o GGLC consegue potenciar um espírito de grupo, de verdadeiro trabalho em equipa, que consolida como parte de coesão no grupo.

Com estas caraterísticas de fundo, é fácil a definição dos objetivos individuais, que decorrem da decomposição dos grandes objetivos da Entidade.

Além de pequena a estrutura é simples, constituída por dois planos, o GGLC e a UGLC. O GGLC composto pela Direção da LCM nos seus diversos aspetos, a UGLC compete à gestão operacional da LCM.

Esta realidade permite um conhecimento de toda a equipa no processo de gestão da LCM, criando um maior sentimento de pertença com o natural aumento dos níveis de corresponsabilidade de todos na obtenção dos objetivos da Entidade, com reflexo direto no empenho de cada um, no cumprimento dos seus objetivos.

Regularmente, através de reunião de trabalho com toda a equipa, avaliamos e acompanhamos a realização dos respetivos objetivos, desenvolvendo medidas corretas, sempre que se torne necessário, de forma eficiente e atempada.

Todos, através de uma participação efetiva, contribuem para o sucesso da Entidade no que concerne à realização dos objetivos delineados no início de cada ciclo de gestão.

Para tal, o processo de monotorização é essencial como ferramenta de gestão dos R.H..

2 – AVALIAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 – Avaliação – QUAR

2.1.1. – Monitorização e análise

2.2 – Avaliação e Monotorização Intercalar SIADAP 2 / SIADAP 3

2.3 – Análise aos resultados

2.1 Introdução à análise e avaliação – QUAR.

Este mapa, QUAR, é um instrumento importante de acompanhamento do desempenho da entidade, e das diversas áreas orgânicas, e neste caso particular serviu para medir o nível de realização da Loja do Cidadão da Madeira face ao plano de atividades proposto.

Os grandes objetivos foram cumpridos, tanto os estratégicos como os operacionais, o que resultou de um empenhamento global da equipa de trabalho e da entidade em geral, mostrando um alinhamento de todos com o Plano de Atividade definido para 2019.

A simplicidade como o QUAR evidencia o objetivo, as etapas e o resultado, é uma das chaves para a permanente monitorização e acompanhamento por parte de todos os elementos da equipa.

A informação contida no QUAR deve ser conjugada com os dados que constam nos quadros anexos, para ser possível formar uma ideia real do desempenho da unidade ao longo de 2019.

Assim sendo o mapa consolidado que acompanha esta informação, assim como o quadro II também em anexo, facilitam a visão sobre a forma como em 2019 a LCM desenvolveu a sua atividade de uma forma global.

Ao lançarmos objetivos e metas ambiciosos para ações que foram implementadas pela primeira vez no ano em análise, era expectável um elevado risco de não sermos assertivos nessas áreas de atividade, até por que era um objetivo muito dependente do comportamento do público em geral. Embora a maioria dos objetivos fossem atingidos, nós não atingimos uma das metas definidas com algum otimismo para os planos de 2019.

O objetivo que tem estado sempre presente em todas as análises anuais e que se prende com o número de atendimentos realizados, foi necessário no decurso do ano de 2019 ajustar a forma de contagem para objetivo, pois o sistema informático sofreu uma avaria profundo o que nos deixou vários meses sem contagens automáticas, nem sistema de gestão de filas de espera. Mesmo com este constrangimento foi possível alcançar a meta traçada. Nos meses em que não tivemos sistema de contagem, optou-se, para fins estatísticos, atribuir o mesmo valor que tinha sido registado no ano transato. Alcançamos os 786.928 atendimentos.

Vice-Presidência do Governo Regional e dos Assuntos Parlamentares
Processo de Avaliação - LCRAM 2019

Objetivos Estratégicos	.01	1) Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.
	.02	2) Melhorar as condições de trabalho em termos globais em resultado das alterações introduzidas nas TIC's e na área de trabalho e segurança

Objetivos Operacionais	OE	Indicadores	Meta	Peso	Ponderação	Resultado	Classificação			Desvio
							Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia					40%					
Melhorar o desempenho dos equipamentos, aumentar a rapidez através da atualização dos sistemas.	.01	Número de atendimentos	769.000	100%	100%	782.963	5			18,00%
Eficiência					25%					
Alinhamento com todo o sistema da Administração Pública Regional, com ganhos de eficiência, maior rapidez nos processamentos afetos aos clientes.	.02	Número de imparidades com reflexo nos clientes (10 ocorrências por ano é a meta para este objetivo).	10	100%	100%	8	5			20%
Qualidade					35%					
Aumentar a disponibilidade on-line, com impacto na qualidade e comodidade do utente.	.03	Número de consultas registadas "clic's"	15000	100%	100%	8124			1	-46%

RESULTADOS AGREGADOS			Contribuição para avaliação final
Eficácia	Peso	40%	100,00%
	Resultado do Objetivo		5 (2)%
Eficiência	Peso	25%	100,00%
	Resultado do Objetivo		5 (1,25)%
Qualidade	Peso	35%	100,00%
	Resultado do Objetivo		1 (0,35)%

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO	
Quantitativa	Qualitativo
3,6	Adequado

Quadro II

Autoavaliação da Entidade Loja do Cidadão da Madeira
Referente ao ano 2019 - QUAR

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Objetivos Operacionais	Indicador	Periodicidade		Meta	Superação	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não Atingiu	Peso	Pond.	Classificação
					Início	Fim										
LCRM 2019	O.1	Eficácia	Melhorar o desempenho dos equipamentos, aumentar a rapidez através da atualização dos sistemas.	Número de atendimentos	jan-19	dez-19	769.000	13.963	768.943	18%	5			100%	40%	2
LCRM 2019	O.2	Eficiência	Alinhamento com todo o sistema da Administração Pública Regional, com ganhos de eficiência, maior rapidez nos processamentos afetos aos clientes.	Número de imparidades com reflexo nos clientes (10 ocorrências por ano é a meta para este objetivo).	jan-19	dez-19	10	2	8	20%	5			100%	25%	1,25
LCRM 2019	O.3	Qualidade	Aumentar a disponibilidade on-line, com impacto na qualidade e comodidade do utente.	Número de consultas registadas "clic's"	jan-19	dez-19	15000	-6.876	8.124	-46%			1	100%	35%	0,35
Autoavaliação da LCM														Quantitativa		Qualitativa
														3,6		Adequado

2.1.1. – Monitorização e análise;

Analisar o mapa consolidado do período referente ao ano de 2019 é possível verificar que pese embora todas as medidas tomadas através das iniciativas pré definidas, não foi possível atingir todas as metas traçadas.

As iniciativas 1 e 2 não permitiram alcançar a meta traçada, nem foi possível rever em setembro de 2019, pelo fato de quando analisamos em outubro esta questão da consulta ao site, com mais experiência e apoiados por uma conjunto de técnicos mais conhecedores destes meandros, tivemos de rever o critério de contagem das visitas ao Site. Essa revisão de critério, para que se obtivesse mais rigor na análise e eliminasse as duplicações na contagem, fez regredir o valor obtido no final do ano. Esta alteração condicionou em termos práticos, a forma como tínhamos em 2018 estabelecido a referida meta.

Outra meta não atingida refere-se à iniciativa 14, "número de exposições realizadas", pois a sala onde a mesmas iam decorrer ficou comprometida com todo o processo de melhoria tecnológica que sofreu um atraso de 1 trimestre. Na sequência deste bloqueio da sala, o GGLC achou por bem retirar esta iniciativa de deixar cair este indicador, por também se definir que estava já desatualizado face às condições da referida sala.

Por último, uma referência a um conjunto de iniciativas e indicadores relacionados com a modernização tecnológica prevista para o ano, com uma dimensão transversal a toda a atividade da Loja, que sofreu um atraso de um trimestre tendo em conta o planeamento inicial. Contudo foram implementadas as alterações e melhorias previstas e alcançados os objetivos previstos para 2019 neste capítulo.

Este atraso acabou por condicionar o resultado afeto à iniciativa 3, embora a divulgação tenha sido feita, não foi possível concretizar a celebração de qualquer protocolo nesta área.

A iniciativa 17 não foi realizada, mas tal não comprometeu a implementação das medidas que daí decorriam. O GERFIP é hoje utilizado com normalidade e perfeitamente integrado no processo contabilístico do GGLC.

Numa análise global o ano correu bem, os objetivos mais importantes foram atingidos, e envolveram todas as equipas que trabalham com a Loja, desde as entidades até aos parceiros que nos auxiliam no desempenho da nossa missão.

Como balanço final podemos referir que obtivemos uma classificação final de "Adequado".

Anexo I - Mapa Consolidado

MISSÃO: Garantir o funcionamento eficaz dos 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.

Nível dos Objectivos

VE 1
Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.

VE 2
Melhorar as condições de trabalho em termos globais em resultado das alterações introduzidas nas TIC's e na área de trabalho e segurança

PERSPETIVAS dos CLIENTES

C1
Aumentar a disponibilidade on-line, com impacto na qualidade e comodidade do utente.

C2
Alinhamento com todo o sistema da Administração Pública Regional, com ganhos de eficiência, maior rapidez nos processamentos afetos aos clientes.

C3
Satisfação dos clientes com ganhos operacionais através da atualização do sistema de GFE (Gestão de Filas de Espera).

PERSPETIVA DOS PROCESSOS

P1
Acompanhamento da implementação do site, garantindo os procedimentos operacionais dos links, dos serviços e operações.

P2
Migração do sistema SIAG para o GERFIP, sem falhas neste processo de alinhamento da Administração Pública Regional.

P3
Implementar um novo sistema sem quebras de produtividade, sem perdas operacionais, promover uma migração exemplar.

Nova dinâmica do espaço físico. Exposições com mais eventos e

PERSPETIVA DA APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO

IA 1
Novas formas de comunicação com os utentes, potenciando a interação à distância com a Loja do Cidadão, através do SITE.

IA 2
GERFIP
Novo sistema de gestão financeira.

IA 3
Atualização do sistema de Gestão de Filas de Espera.

FINANCEIRO

F1
Direcionar a aplicação de fundos para a inovação tecnológica e reformulação do processo de gestão de dados.
- Potenciar o aumento de receitas.

Nível dos indicadores	Tipo	Meta 2019			Iniciativas	Plano ação operacional	Observações
Obj. C1 - Ind. 1- Número de consultas registadas "clic's"	R	15000 (10337 jan a set)	X		1 - Divulgação junto dos coordenadores.	C1.1.1	ok
					2 - Divulgação específica nos Media e na Administração Pública	C1.1.2	ok
Obj. C1 - Ind. 2 - Número protocolos.	R	2	X		3 - Campanhas de divulgação e promoção das novas valências.	C1.2.3	N.R.
Obj. C2 - Ind. 1 - Número de imparidades com reflexo nos clientes.	A	10	8		4 - Antecipação dos procedimentos em dois dias, com mais tempo para confirmação e correção.	C2.1.4	ok
Obj. C3 - Ind. 1 - Número de atendimentos.	R	769.000	782.963		5 - Mais clientes diretos "em Loja".	C3.1.5	ok
					6 - Diversificar os meios de acessos dos utentes.	C3.2.6	ok
Obj. C3 - Ind. 2 - Implementação de um novo sistema de GFE.	R	1º trimestre	2º trimestre		7 - Requalificação do sistema.	C3.2.7	ok
	R	2º trimestre	3º trimestre		8 - Implementação e operacionalidade da requalificação do sistema.	C3.2.8	ok
Obj. P1.- Ind.1 - Nível de fiabilidade do site traduzida ao número de erros.	R	7	5		9 - Incluir no Conselho de Parceiros de junho o tema com ficha de atualização.	P1.1.9	ok
					10 - Relatório anual (outubro)sobre o site (atualização, desempenho e problemas).	P1.1.10	ok
Obj. P2. - Ind. 1 - Controlo do número de processos rejeitados por desconformidade.	R	100	10		11 - Verificação da conformidade legal.	P2.1.11	ok
					12 - Elaboração de mapa de controlo com periocidade mensal.	P2.1.12	ok
Obj. P3. - Ind. 1 - Migração plena em 3 meses.	A	10			13 - Reuniões semanais entre os envolvidos no processo com atas e revisões finais.	P3.1.13	ok
Obj. P3. - Ind. 2 - Número de Exposições por ano.	R	3			14 - Realizar no espaço da Loja eventos e exposições.	P3.2.14	x
Obj. IA 1 - Ind. 1 - Criação de pelo menos um canal inovador e contato com o utentes.	A	1			15 - Implementação do site institucional.	IA1.1.15	ok
					16 - Criação de acesso a serviços residentes através do site.	IA1.1.16	ok
Obj. IA 2 - Ind. 1 - Adaptação e utilização do GERFIP.	A	1			17 - Formação adequada ao nível do GGLC e UGLC.	IA2.1.17	N.R.
Obj. IA 3 - Ind. 1 - Implementação de um upgrade do sistema GFE.	A	mai-19			18 - Aquisição e implementação.	IA3.1.18	R (1/2)
	A	out-19			19 - Entrada em operação da requalificação sistema.	IA3.1.19	R (1/2)
Obj. F1- Ind. 2 - Garantir verbas para a conclusão da implementação do novo sistema de GFE.	R	1			20 - Pagamento de acordo com o plano financeiro estabelecido., 100% de cumprimento.	F1.2.20	ok

2.2 – Monitorização Intercalar. SIADAP- RAM 3

A estrutura de avaliação de desempenho no seio do GGLC sofreu em 2019 uma reestruturação em resultado de um "Pedido de Parecer" solicitado pelo GGLC, esclarecimento esse, efetuado pela Vice-Presidência em 3 de Abril de 2019, e que redefine o posicionamento dos quadros da Loja do Cidadão da Madeira no SIADAP 3. Até 2018 era entendimentos que os elementos que integravam o Gabinete se dividiam entre o SIADAP 2 e SIADAP 3, a partir deste momento, e até nova ordem, são todos integrados no SIADAP 3.

O impacto neste primeiro ano de SIADAP3 é grande e distorce a realidade dos fatos, uma vez que os elementos da equipa, anteriormente considerados SIADAP 2, tinham um conjunto de objetivos para o ciclo de gestão, 4 anos, e agora, face ao parecer recebido, passaram todos a SIADAP 2, com objetivos traçados a dois anos. Esta correção obrigou a uma adaptação dos objetivos, traçados à nova realidade temporal.

A avaliação realizada em 2019 foi importante como forma de reforçar o sentido de responsabilidade dos dirigentes e dos trabalhadores pelos resultados do serviço, com uma tradução prática através de um processo que apura a forma como os resultados globais da organização são resultado da contribuição de todos e qual a medida com que cada um contribuiu para a classificação global da entidade.

Este processo que se pretende contínuo, conhece duas fases ao longo do ano, uma de monitorização e acompanhamento e outro de avaliação final. Em 2019 sofremos internamente um conjunto de alterações que tiveram reflexos no conjunto de objetivos inicialmente traçados. A equipa de trabalho alterou-se, obrigando a um reajustamento das tarefas e consequentemente dos respetivos objetivos, e um conjunto forte de ocorrências levaram a uma reprogramação de algumas metas e iniciativas a desenvolver e desenvolvidas.

Relativamente a estas matérias os quadros IV resume o desempenho de todos os colaboradores dentro do âmbito mais geral do objetivo definido para a entidade.

Quadro IV

Monitorização Intercalar Loja do Cidadão da Madeira - SIADAP 3

Referente ao ano 2019

Nº	Refª	Objetivo Estratégico QUAR	Objetivos Operacionais	Objetivos	Indicador	Periodicidade		Meta	Resultado	Resultado Acumulado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não Atingiu	Pontuação	Ponderação	Pontuação Ponderada
						Início	Fim										
1	REFD	O.1 QUAR	Eficácia	Melhorar o desempenho da equipa, aumentar a rapidez através da atualização do SGFE	Nº atendimentos	jan. 2019	dez.2019	769.000	782.963	782.963	118%	X			5	40%	2
2	REFD	O.3 QUAR	Qualidade	Reformulação tecnológica de informação e comunicação TIC's	Conclusão da 2ª fase até dezembro 2019 e início da 3ª fase até 2º semestre de 2020	jan. 2019	dez.2019	2ª fase concuida em dez.	2ª fase em dez	2ª fase em dez.	100%		X		3	25%	0,75
3	REFD	O.2 QUAR	Eficiência	Gestão da contratação pública. Controlo de prazos e objetivos	Número de vezes que os prazos contratuais são alterados ou modificações objetivas	jan. 2019	dez.2019	3	0	0	>/100%	X			5	25%	1,25
4	REFD	O.2 QUAR	Eficiência	Implementação de unidade "Loja" fora do espaço físico atual tipom PAC (em 2020)	Número de entidades implementadas	jan. 2019	dez.2019	1	50%	50%	50%		X		3	10%	0,3
	REFD				**Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado**											**100%**	**4,30**
1	MGSN	O.2 QUAR	Eficiência	Gestão da contratação pública. Controlo de prazos e objetivos	Número de vezes que os prazos contratuais são alterados ou modificações objetivas	jan. 2019	dez.2019	3	0	0	>/100%	X			5	25%	1,25
2	MGSN	O.2 QUAR	Eficiência	Aumento da qualidade e eficiência nas aquisições de bens e serviços nas diversas áreas de intervenção do GGLC	C.E. consagra cláusulas que assegurem mais fiabilidade e qualidade com reflexo nas melhorias das condições anteriores	jan. 2019	dez.2019	1,5 melhorias ano	2,00%	2,00%	116%	X			5	35%	1,75
3	MGSN	O.3 QUAR	Qualidade	Implementação da evolução tecnológica dos equipamentos da LCM	Lançamento d concurso público para a evolução tecnológica	jan. 2019	dez.2019	Prazo de proc. Concursal 4M	2,5M	2,5M	160%	X			5	25%	1,3
4	MGSN	O.2 QUAR	Qualidade	Análise e resposta em tempo útil a questões submetidas a parecer, memorando, petições e respostas sumetidas.	Número de vezes que ultrapassa o prazo para respostas válidas às questões submetidas	jan. 2019	dez.2019	Parecer - 6 dias Restantes - 4 dias					X		3	15%	0,5
	MGSN				**Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado**											**100%**	**4,70**
1	FLCP	O.3 QUAR	Eficacia	Realização do inquérito interno aos colaboradores (em 2020)	Percentagem dos inquéritos respondidos no universo dos colaboradores	jan. 2019	dez.2019	60%	0%	0%	0%		X		3	15%	0,45
2	FLCP	O.2 QUAR	Eficiência	Criação de uma nova base de dados dos colaboradores da LCM	Mês de conclusão - junho 2020	jan. 2019	dez.2019	jun-20	0	0	0		X		3	30%	0,9
3	FLCP	O.3 QUAR	Eficiência	Diminuição de desconformidades no processamento de remunerações e suplementos remuneratórios	Número de erros no biénio imputados à UGLC	jan. 2019	dez.2019	8	0	0	100%	X			5	40%	2
4	FLCP	O.3 QUAR	Qualidade	Operacionalizar a inserção e gestão de conteúdos do videowall através da contratualização do serviço	Contratualizar o serviço	jan. 2019	dez.2019	dez.2020	0	0	0%		X		3	15%	0,45
	FLCP				**Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado**											**100%**	**3,80**

Nº	Refª	Objetivo Estratégico QUAR	Objetivos Operacionais	Objetivos	Indicador	Periodicidade		Meta	Resultado	Resultado Acumulado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não Atingiu	Pontuação	Ponderação	Pontuação Ponderada
						Inicio	Fim										
1	MMSHG	O.1 QUAR	Eficácia	Controlo da receita e aumento de eficácia na recuperação de crédores	Controlo de cobrança efetiva e desenvolvimento de medidas extrajudiciais/judiciais	jan. 2019	dez.2019	85%	96,30%	96,30%	>95%	X			5	40%	2
2	MMSHG	O.2 QUAR	Eficiência	Redução dos prazos de pagamento de despesas com bens e serviços	Controlo mensal do número de vezes em que é ultrapassado o prazo de pagamento	jan. 2019	dez.2019	80	20	20	175%	X			5	25%	1,25
3	MMSHG	O.2 QUAR	Eficiência	Aumento da eficácia e eficiência no processamento de remunerações e suplementos remuneratórios LCM	Número de desconformidades	jan. 2019	dez.2019	8	1	1	>100%	X			5	15%	0,75
4	MMSHG	O.1 QUAR	Eficácia	Número de desconformidades que ocorram nos processos financeiros de receitas e despesas, mapa de alteração	Numero de retificação	jan. 2019	dez.2019	12	9	9	100%		X		3	20%	0,6
	MMSHG				Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado											100%	4,60
1	NGS	O.3 QUAR	Eficácia	Aumento da eficácia no lançamento de faturas e recibos	Número de vezes emitidos depois do dia 5 de cada mês.	jan. 2019	dez.2019	Atrasados Nº erros 6	0	0%	100%	X			5	25%	1,25
2	NGS	O.2 QUAR	Eficiência	Assegurar o controlo de desconformidades que ocorram nos processos de receitas e despesas, mapas de alterações orçamentais e de encargos plurianuais enviadas à Unidade de Gestão	Mapa mensal de desconformidades, nº de registos	jan. 2019	dez.2019	1	0	0%	100%	X			5	25%	1,25
3	NGS	O.1 QUAR	Eficácia	Aumento da eficácia e eficiência no processamento de remunerações e suplementos remuneratórios LCM	Número de desconformidades e erros	jan. 2019	dez.2019	8	0	0%	100%	X			5	25%	1,25
4	NGS	O.2 QUAR	Eficiência	Eficiência e eficácia no lançamento de faturas de despesas	Número de dias para a elaboração do processo integral de lançamento da despesa desde o NPD até ao PAP	jan. 2019	dez.2019	80%	0%	0%	100%	X			5	25%	1,25
	NGS				Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado											100%	5,00
1	CMVSV	O.3 QUAR	Eficácia	Criação de um programa de gestão de imobilizado.	Criação com integração de dados e etiquetas até maio 2020.	jan. 2019	dez.2019	mai-20		100%	100%	X			5	25%	1,25
2	CMVSV	O.2 QUAR	Eficiência	Otimizar a eficiência e eficácia na organização da Unidade de Gestão através do registo de reuniões de trabalho em ata	Número de vezes em que as reuniões de trabalho não são registadas em ata durante o biénio	jan. 2019	dez.2019	8	0	0%	>100%	X			5	20%	1,00
3	CMVSV	O.3 QUAR	Eficiência	Diminuição de desconformidades no processamento de remunerações e suplementos remuneratórios	Número de vezes em que durante o biénio o processamento do suplemento remuneratório apresenta erro por facto imputável à UGLC	jan. 2019	dez.2019	8	0	0	100%	X			5	25%	1,25
4	CMVSV	O.3 QUAR	Qualidade	Organização material do arquivo da Unidade de Gestão	Organização sequencial e por matérias de todos os processos da Unidade de Gestão	jan. 2019	dez.2019	18 meses		18 meses	100%		X		3	15%	0,45
4	CMVSV	O.3 QUAR	Eficácia	Aumento da eficiência e eficácia na gestão de contactos durante o biénio	Atualização e organização da agenda de contactos da Unidade de Gestão	jan. 2019	dez.2019	18 meses		18 meses	100%		X		3	15%	0,45
	CMVSV				Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado											100%	4,40
	Monitorização Intercalar da LCM (SIADAP 3)														Qualitativa		

Referências:

MMSHG Martim Manuel Spinola Homem de Gouveia
NGS Noémi Gomes da Silva
CMVV Carla Maria Viveiros Sousa Vieira

REFD - Rui Emanuel de Freitas Dantas
GMSN - Graça Mónica Spínola Nunes
FLCP - Fiona Louise Correia Pereira

2.3 – Análise aos resultados intercalares;

Quando analisamos o ano de 2019 observamos um conjunto de imponderáveis de natureza diversa que justificam as necessidades de ajustamento a nível dos objetivos operacionais, quer a nível do desempenho individual, quer a nível do desempenho da entidade.

A Loja mantém uma conduta operacional objetiva e pragmática, contudo, os objetivos traçados obrigaram a entidade a alargar o nível de relacionamento com outras entidades, o que constituiu um teste à capacidade de adaptação da Loja a outras condutas operacionais, diferentes e com outra abrangência.

Nos aspetos mais preponderantes do conjunto de objetivos traçados pela instituição, a equipa de trabalho está a cumprir a um nível de desempenho assinalável. De entre todos os itens envolvidos aquele que mais marca o desempenho da LCM é o número de atendimentos realizado.

Neste particular, número de atendimentos, superamos o objetivo traçado para o ano em análise, o que vem em contraciclo face aos resultados observado nos últimos três anos, onde parecia não ser possível recuperar os valores dos atendimentos realizados. Este ano foi possível ultrapassar a marca dos 760.000 atendimentos, previstos como uma barreira limite, atendendo às circunstâncias vividas em 2017 e 2018, o que indica, por si só, o bom desempenho vivido em 2019.

Quanto às restantes ações que nos propusemos implementar, foi possível realizar uma grande percentagem de todas as iniciativas para o triénio (2018-2021), com especial nota para os outros dois objetivos que definidos no QUAR.

Operamos com sucesso a transferência dos processos administrativo para um outro sistema de registo contabilístico, novo para nós, mas que vai permitir alinhar os nossos procedimentos e registos contabilísticos com o sistema utilizado pela Administração Pública Regional. Foi possível realizar esta adaptação com um número reduzido de imparidades, ou erros que decorressem dessa transferência, com impacto nos clientes da LCM.

O objetivo definido como aferidor da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela da Loja do Cidadão, foi o aumento da disponibilidade de serviços por via digital. Com uma meta definida para o ano de 15000 consultas ao site da LCM só foi possível atingir as 8124 consultas diretas pelo site, valor ao qual se acrescenta o número de contactos 153 contactos diretos para o mail geral da UGLC. Na conjugação destas duas vias digitais atingimos o valor global de 8277 contactos. Para efeitos de QUAR definimos apenas as consultas diretas através do site, como tal só atingimos os 54% do valor inicialmente estimado.

Nos próximos ciclos que abrangem os anos de 2021 e 2022 é importante divulgar e orientar os utentes em geral para a utilização das ferramentas digitais como acesso aos serviços da LCM.

3 – AVALIAÇÃO DO CONTROLO INTERNO

3.1- A monitorização dos resultados e o seu controlo

A Loja do Cidadão da Madeira é uma entidade com uma estrutura formal dividida em dois níveis. Num primeiro nível está o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira, composto pelo Diretor, que é o dirigente máximo da entidade coadjuvado por um apoio administrativo e um técnico superior responsável pela área financeira. Num outro nível está a área operacional, desenvolvida pela Unidade de Gestão da Loja do Cidadão, focada apenas nas questões operacionais de um espaço, a Loja do Cidadão da Madeira, e constituída por um gerente, dois subgerentes e um apoio administrativo.

Esta nota breve sobre o desenho organizacional tem importância para entendermos melhor a forma como esta organização avalia e controla o seu desempenho.

Ao GGLC cabe definir as grandes linhas de ação, de acordo com a respetiva "carta de missão" e zelam para que a implementação prática desenvolvida no terreno pela UGLC esteja alinhada com as respetivas diretrizes, atingindo os objetivos estratégicos traçados, com um máximo de ganhos efetivos e com um sentido de otimização da qualidade dos serviços.

É, pois, importante para a aferição do desempenho da entidade, esta relação entre o GGLC e a UGLC.

No contexto do SIADAP-RAM temos que referir alguns momentos importantes em todo o processo, e onde a articulação entre as duas subestrutura da Loja permite um funcionamento simples, mas eficiente de todo o processo avaliativo.

Desde logo, todo o processo de avaliação em sentido estrito, com as reuniões que se desenvolvem entre novembro e março do ano seguinte, num envolvimento de todos, com um entrosamento permanente entre o GGLC e a UGLC.

Ao longo do ano, reuniões trimestrais envolvendo toda a equipa de trabalho, GGLC e UGLC, servem para efetuar a análise das situações que afetam o desenrolar quotidiano da Loja, o desenvolvimento das ações práticas e seu impacto nos objetivos traçados, avaliar desvios e preparar correções.

Entre os meses de agosto e setembro realiza-se a reunião de análise e acompanhamento do desempenho das áreas respetivas *per si*, dos colaboradores dentro de cada conjunto de objetivos traçados e da Loja no seu todo. Desta secção de trabalho resulta uma ata onde constam as evidências detetadas e as medidas corretivas propostas. Também podem surgir medidas de reforço de uma ou outra ação que se note estar a ter um efeito positivo dentro do quadro de objetivos traçados.

No final de 2019, iniciaram-se as reuniões de preparação para a contratualização dos objetivos do biénio seguinte, bem como, para preparar o fecho do ciclo avaliativo do biénio cessante.

Continuamos a melhorar e a afinar o conjunto de rotinas criadas ao longo destes últimos anos, assentes em mapas simples, mas objetivos, que permitem de uma forma muito intuitiva poder evidenciar no final do ciclo de avaliação o desempenho das diversas áreas e colaboradores, com a visualização quantificada dos desvios e superações.

Estamos permanentemente a melhorar a informação de controlo recolhida, a estabelecer interações que possibilitam aferir o que progredimos em objetivos quantificáveis, o que melhoramos em eficiência e em qualidade.

A metodologia adotada para a avaliação do desempenho e deteção dos riscos associados compreende as seguintes fases: identificação dos riscos e respetiva avaliação (risco elevado, moderado e baixo) nas áreas de recursos humanos, na qual se inclui o SIADAP-RAM, contratação pública, financeira e operacional afetos à respetiva unidade e/ou subunidade orgânica, classificação das potenciais situações de risco, à identificação situações que possam, naquelas áreas, ser suscetíveis de potenciar eventuais conflitos de interesses, propostas de medidas preventivas quando assim o justifique e definição e identificação dos vários responsáveis envolvidos na gestão do Plano, consciencializando os recursos humanos de que o cumprimento do Plano é um objetivo comum da organização, mas também de toda a equipa.

Iniciou-se a elaboração do relatório de monitorização que se baseia na análise das respostas dos responsáveis setoriais envolvidos, através de ações específicas desenvolvidas por cada setor.

A periodicidade definida para a revisão e atualização do Plano é, em regra trienal (3 em 3 anos), garantindo o tempo mínimo para estabilização e implementação das medidas previstas.

Para finalizar, devemos referir que é este relacionamento intenso, permanente e transversal a toda a entidade que possibilita manter o rumo alinhado com os objetivos e também tornar credível as ações e a avaliação feita ao desempenho institucional.

A gestão assente no trabalho de equipa também reforça a noção que todos temos de pertença, de um todo coletivo que devemos assumir como cultura da Loja, capaz de ser evidenciada em todas as nossas ações para que seja naturalmente assimilado por todos os colaboradores de todas as entidades.

Todos estes mecanismos de controlo criados internamente têm um efeito final que se traduz num conjunto de informação emanada pela LC, dentro das determinações legais, e com o objetivo de serem escrutinadas por entidades externas, pela tutela e por outras entidades de controlo.

Esta informação é complementada pelo quadro V.

Quadro V

Sistema de monitorização e controlo					
Análise					
		SIM	NÃO	N.A.	Observações
Ambiente e Controlo					
1.1	Definição das especificações técnicas do sistema de controlo existem e são objetivas?	X			Lei-Quadro e restante legislação em vigor sobre a LC, regulamentos internos e manuais de procedimentos.
1.2	Existe verificação efetiva sobre a legalidade dos processos de gestão com regularidade?	X			Reuniões bimensais onde são tratados estes assuntos, relatório anual da implementação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e processo de monitorização de desempenho.
1.3	A equipa de controlo está preparada para o exercício da função?	X			Como a equipa é pequena, há um grande envolvimento de todos no processo. Embora não exista formação superior específica, foram tiradas várias valências nesta área, ao longo dos anos por diversos membros da equipa.
1.4	Os valores éticos estão claramente definidos?	X			A organização tem aprovado o seu código de conduta.
1.5	Existem contactos regulares definidos entre a direção e as unidades orgânicas?	X			As reuniões interdepartamentais realizadas seis vezes por ano servem para analisar e monitorizar a evolução dos planos de gestão de objetivos definidos.
1.6	O serviço foi alvo de ações de controlo externo?	X			A heteroavaliação realizada no início de 2019, os planos de atividades enviados à tutela e o parecer do TC sobre as contas da entidade, assim como a atualização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas enviado às entidades competentes.
Estrutura Organizacional					
2.1	A estrutura organizacional obedece às regras legalmente estabelecidas?	X			Decreto Legislativo Regional 8/2003/M, de 21 de maio, que cria o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, na sua atual redação e Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2004/M, de 24 de abril, que estabelece a estrutura orgânica do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira.
2.2	Todos os colaboradores são avaliados de acordo com SIADAP 2 e 3?	X			
2.3	Existe plano de formação que envolva todos os colaboradores?	X			Neste ciclo de gestão, os recursos humanos do GGLC frequentaram ações de formação ministradas por entidades da Administração pública, bem como por entidades externas. Foi traçado um plano de formação interna para ser ministrado em 2019 e 2020, de acordo com o diagnóstico de necessidades detetadas.
Procedimentos internos de controlo					
3.1	Existem procedimentos internos?	X			Ao nível das funções da Unidade de Gestão.

3.2	A competência para autorização de despesas e de pagamento está definida?	X			Sim. A competência e os limites para a autorização de despesas e pagamentos está plasmada no diploma que aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para cada ano. A competência para a autorização de despesas e pagamentos do GGLC decorre da conjugação dos artigos 4.º e 5.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2003/M, de 21 de maio, 3.º n.º 1 do Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2004/M, de 24 de abril.
3.3	As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão formalmente definidos?	X			Sim.
3.4	Existe um Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas?	X			Em 2018, o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas foi objeto de atualização, tendo sido remetido um exemplar ao Presidente do Conselho de Prevenção da Corrupção, à tutela, à Inspeção Regional de Finanças e à Secção Regional da Madeira do Tribunal de Contas.

4 – A Opinião dos intervenientes

4.1 – Explicação sumária da estrutura

4.2 – O inquérito

4.3 – O relatório do inquérito externo

4.1 – Explicação sumária da estrutura

Os pressupostos que colocamos para a elaboração deste capítulo, obrigou à criação de uma estrutura que manifestasse a opinião dos colaboradores que trabalham nas nossas instalações.

O conjunto de perguntas pretende avaliar as reais necessidades dos colaboradores em diversos aspetos, onde a nossa intervenção é mais importante e decisiva para a melhoria das condições gerais de trabalho.

Deste conjunto vasto de resposta, obtido com total anonimato, permite ao GGLC e à UGLC preparar um conjunto de ações que visam ir ao encontro das necessidades apontadas pelos operacionais dos nossos clientes. Dessa forma, paulatina mas consistente, pretendemos reduzir os pontos de desconforto, sabendo que alguns deles são, para já, impossíveis de resolver, mas dentro do possível, baixar a linha do desconforto gerando mais qualidade ao atendimento.

4.2 Inquérito

Considerando a importância de avaliar a satisfação dos nossos clientes internos, é realizado, de 2 em 2 anos, um inquérito. Nos anos ímpares realizamos o inquérito aos utentes que frequentam a Loja, nos anos pares, o inquérito é feito aos trabalhadores das entidades que prestam serviços na Loja do Cidadão da Madeira.

O inquérito interno serve precisamente para aferirmos qual a opinião dos funcionários das entidades que prestam serviço na Loja do Cidadão. Desta forma podemos, e mediante as respostas que foram dadas, melhorar as condições de trabalho dos funcionários.

A recolha e o tratamento de dados estatísticos, constitui uma ferramenta indispensável à gestão, pois desta forma podemos aferir os padrões de qualidade e desempenho dos serviços e dos recursos humanos, com o objetivo de efetuar uma avaliação consistente dos mesmos.

Contudo, apraz-nos referir e atendendo ao facto que o Plano de Investimento ter sido profundamente alterado na Organização, nomeadamente durante o período em análise, e a prioridade foi a adaptação ao novo Regulamento Geral de Protecção de Dados, foi sobre este tema que incidiu o inquérito interno.

Desta forma destacamos a análise aos dados recolhidos, nas respostas 2.1, 2.2 e 2.3, pois são aquelas que têm uma relação indirecta com o posto de trabalho, decorrendo daqui a avaliação sobre o que os colaboradores sentem em relação às medidas tomadas e o respectivo efeito no seu posto de trabalho.

Dos resultados obtidos em cada uma das três alíneas, no ponto 2.1 que inquire se "As medidas tomadas pelo GGLC e pela UGLC permitem salvaguardar a segurança e protecção dos dados pessoais de pessoas singulares", 73% considera que "sim", opondo-se de uma forma clara aos 9% que responderam "não".

Na questão 2.2 "Considera que as medidas tomadas são suficientes", 59% respondeu que "sim", 18% considerou que "não", e 19% "não sabia/não respondeu.

Na alínea 2.3 que indagou de "Teve alguma reclamação de utentes referentes à protecção de dados pessoais", a resposta "não" obteve um claro 82%.

A maior percentagem de respostas positivas permite-nos aferir que a implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados foi feita com sucesso e agradou aos funcionários da Loja do Cidadão da Madeira.

O próximo inquérito interno será realizado em 2020 e continuaremos a trabalhar no sentido de aumentar o grau de satisfação não só para quem aqui trabalha mas também para quem nos visita.

4.3 - RELATÓRIO DO INQUÉRITO EXTERNO:

O inquérito de satisfação é um instrumento fundamental para apurar de forma simples e eficaz, o grau de satisfação do nosso cliente interno e externo, sendo uma importante fonte de deteção de aspetos a melhorar de forma estarmos alinhados com as expectativas do nosso cliente externo (utente) e do nosso cliente interno (colaborador).

De 12 de setembro a 12 de outubro de 2019, foi realizado o inquérito ao cliente externo que permitiu reunir informação sobre o perfil do nosso utente, dos seus hábitos de frequência, bem como definir os níveis de fidelização, expetativa e satisfação quanto aos nossos serviços.

Em termos globais, foi possível concluir que a avaliação que os inqueridos atribuíram aos nossos serviços teve uma evolução positiva quando comparado com os resultados de 2017.

A aplicação da matriz de avaliação do índice de satisfação do utente da Loja do Cidadão, demonstra que o índice global de satisfação passou de 2070,51 valores no ano de 2017, para 2212,94 em 2019, ou seja, uma subida de 142,43 pontos.

Sabemos que o tempo de espera para o atendimento é sempre apontado como o aspeto menos positivo, no entanto, a introdução recente do agendamento prévio nos serviços mais "críticos" é uma medida que poderá ajudar a colmatar esta questão.

As várias sugestões apresentadas pelos inqueridos serão analisadas e sempre que possível, serão tidas em conta nas estratégias de gestão da Loja do Cidadão.

A leitura do Relatório do Inquérito Externo de 2019, permite uma análise detalhada dos resultados apurados.

LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA

RELATÓRIO DO INQUÉRITO EXTERNO
LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA

2019

Índice

INTRODUÇÃO 3
MODO CONCEPTUAL E METODOLOGIA 3
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 4
1. CARATERIZAÇÃO DO NOSSO UTENTE 4
1.1. FAIXA ETÁRIA 4
1.2. SEXO 4
1.3. SITUAÇÃO PROFISSIONAL 5
2. FREQUÊNCIA 6
2.1. HORÁRIO DE FREQUÊNCIA 6
3. FIDELIZAÇÃO/EXPETATIVA 6
3.1. ESTA LOJA CORRESPONDE ÀS EXPECTATIVAS? 6
3.2. QUE OUTROS SERVIÇOS GOSTARIA DE VER NA LC? 7
4. GRAU DE SATISFAÇÃO 8
4.1. SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO 8
4.1.1. SIMPATIA, CORTESIA E EDUCAÇÃO DOS COLABORADORES 8
4.1.2. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PRESTADA (CLARA E PRECISA) 8
4.1.3. TEMPO DE ESPERA 8
4.1.4. NÍVEL GLOBAL DO ATENDIMENTO 8
4.2. ESPAÇO FÍSICO 9
4.2.1. COMODIDADE DAS INSTALAÇÕES 9
4.2.2. HIGIENE E LIMPEZA 9
4.2.3. SINALIZAÇÃO DOS ESPAÇOS 9
4.3. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS GERAIS DISPONIBILIZADOS 10
4.3.1. SERVIÇO DE CAFETARIA 10
4.3.2. SERVIÇO DE FOTOCÓPIAS 10
4.3.3. SERVIÇO DE RECEÇÃO 10
5. SUGESTÕES 11
COMPARAÇÃO DE RESULTADOS MAIS RELEVANTES DE 2017-2019 13
HORÁRIO DE FREQUÊNCIA 13
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO 14
APRESENTAÇÃO DA MATRIZ – AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO UTENTE 17
CONCLUSÃO: 18

Introdução

Os inquéritos de satisfação continuam a ser instrumentos privilegiados de apuramento do grau de satisfação do cliente externo e interno da Loja do Cidadão da Madeira.

No ano de 2019 foi realizado o inquérito de satisfação do cliente externo, mantendo a estrutura idêntica ao último inquérito realizado em 2017.

Modo conceptual e metodologia

Foi aplicado o modelo de inquérito por questionário em papel, tendo sido realizado de 12 de setembro a 12 de outubro de 2019. A base obrigatória para análise é de 1000 inquéritos.

O estudo teve como população alvo os utentes que a qualquer título, acorreram aos serviços da Loja, convidando estes a colaborar ativamente na resposta em suporte de papel, com o apoio das hospedeiras.

O tratamento dos dados foi realizado com recurso ao Excel, cujos resultados foram posteriormente lançados na matriz de forma a apurar o "Índice de satisfação do utente".

Foram introduzidas três grupos que não são contabilizadas para efeitos da matriz, mas que constituem um complemento de informação:

1– Caracterização do nosso utente

- 1.1 Faixa etária
- 1.2 Sexo
- 1.3 Situação profissional

2 – Frequência

- 2.1 Horário de frequência da LC?
- 2.2 Dia da semana

3 – Fidelização/expetativa

- 3.1 Esta loja corresponde às expetativas?
- 3.2 Outros serviços que gostaria de ver na LC

As alíneas de questões permanentes e constantes para efeitos de aplicação da matriz, inseridas no inquérito foram as seguintes:

4- Grau de satisfação:

- 4.1 Atendimento:
  - 4.1.1 Simpatia, cortesia e educação dos colaboradores;
  - 4.1.2 Qualidade da informação prestada;
  - 4.1.3 Tempo de espera;
  - 4.1.4 Nível global do atendimento.

4.2 Espaço Físico:

4.2.1 Comodidade das instalações;

4.2.2 Higiene e limpeza;

4.2.4 Sinalização do espaço.

4.3 Serviços gerais:

4.3.1 Serviço de cafetaria;

4.3.2 Serviço de fotocópias;

4.3.3 Serviço balcão de informação (receção).

No fim do inquérito foi reservado um espaço para as sugestões.

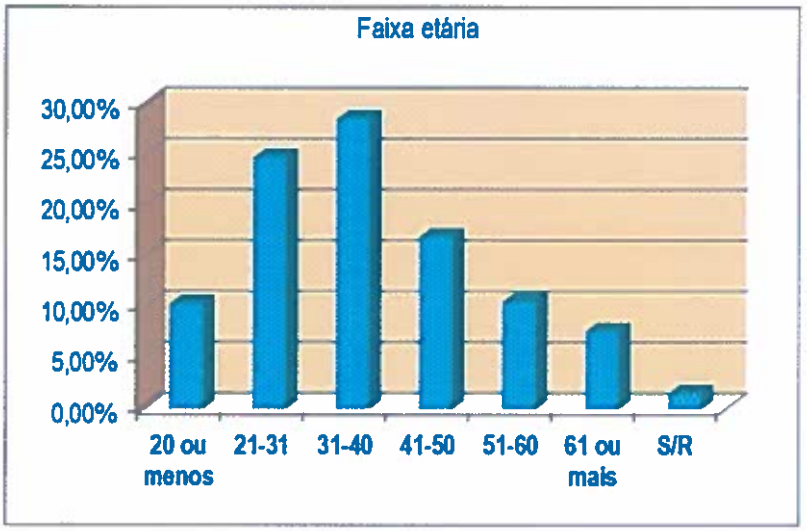
A versão final do inquérito encontra-se em anexo (Anexo1)

Apresentação dos resultados

1. Caraterização do nosso utente

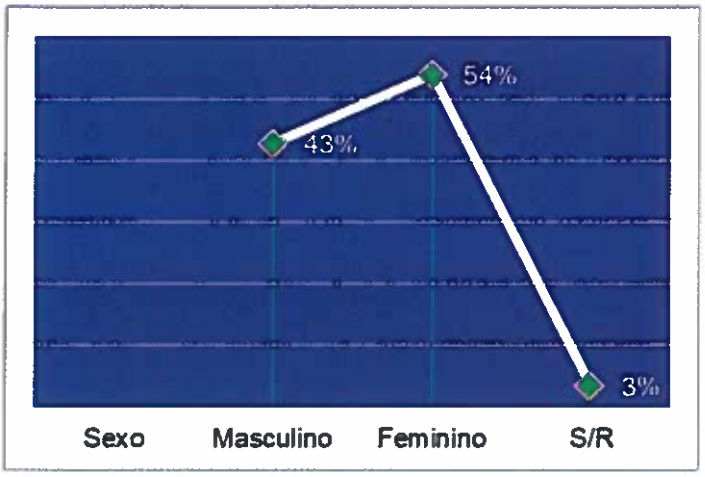
1.1. Faixa etária

Faixa etária	20 ou menos	21-31	31-40	41-50	51-60	61 ou mais	S/R	
	141	240	261	176	95	77	10	1000
%	14,10%	24,00%	26,10%	17,60%	9,50%	7,70%	1,00%	100,00%



1.2. Sexo

Sexo	Masculino	Feminino	S/R	
	424	536	34	994
%	43%	54%	3%	100%



1.3. Situação profissional

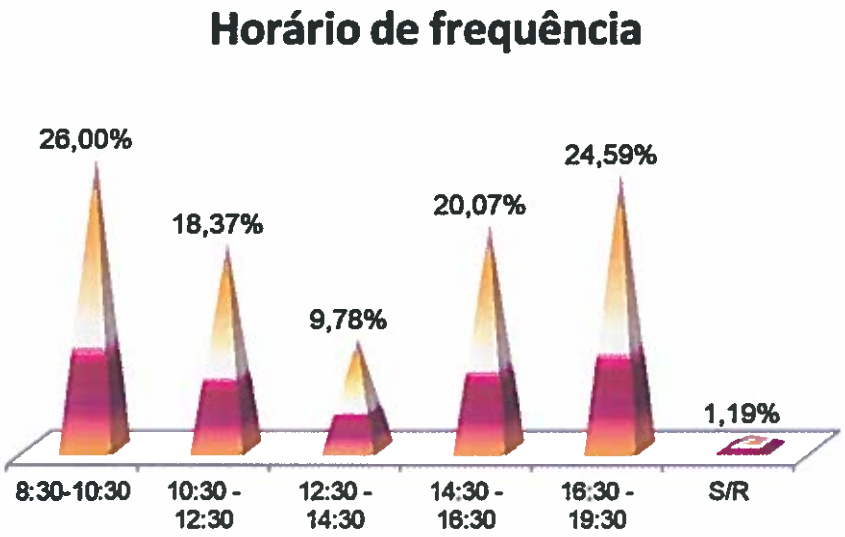
	Trab. conta própria	Trab. contra outrem	Func. Público	Estudante	Reformado	Outro	S/R	
Situação profissional	101	320	163	177	71	155	13	1000
%	10,10%	32,00%	16,30%	17,70%	7,10%	15,50%	1,30%	100,00%

Quanto à caracterização do nosso utente, no universo dos inqueridos, a faixa etária com maior incidência é a dos 31-40 anos, sendo 54% do sexo feminino e 32% são trabalhadores por conta de outrem.

2. Frequência

2.1. Horário de frequência

	8:30-10:30	10:30 - 12:30	12:30 - 14:30	14:30 - 16:30	16:30 - 19:30	S/R	
Horário de frequência	351	248	132	271	332	16	1350
%	26,00%	18,37%	9,78%	20,07%	24,59%	1,19%	100,00%



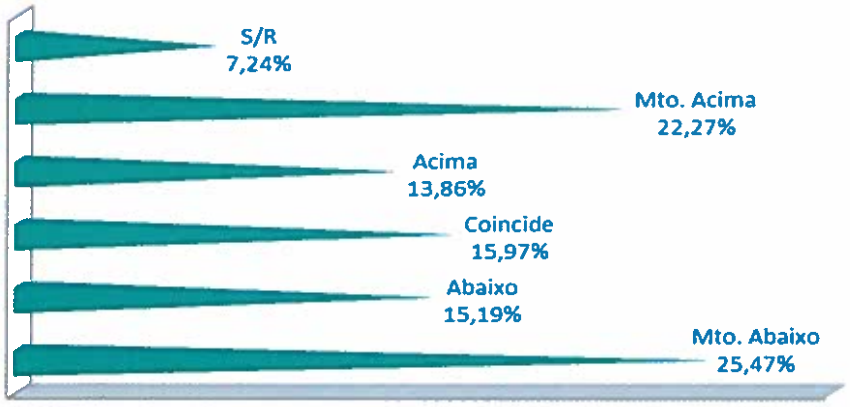
Relativamente ao horário de frequência, os dados apontam para uma maior procura dos nossos serviços no período de manhã, das 8:30 às 10:30. Durante a parte da tarde, o período com maior procura é das 16:30 às 19:30.

3. Fidelização/Expetativa

3.1. Esta Loja corresponde às expectativas?

Esta Loja corresponde às expetativas		%	
Mto. Abaixo	327	25,47%	
Abaixo	195	15,19%	
Coincide	205	15,97%	
Acima	178	13,86%	
Mto. Acima	286	22,27%	1284
S/R	93	7,24%	
		100,00%	

Esta Loja corresponde às expetativas

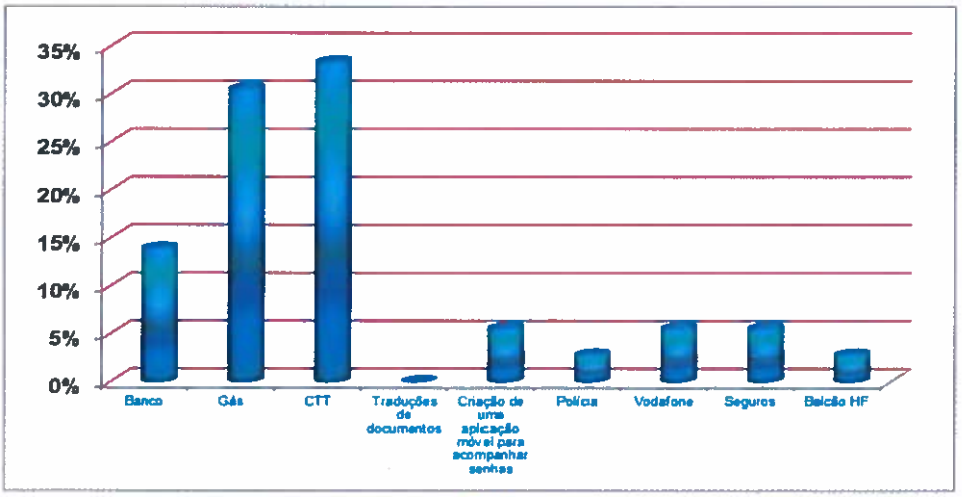


Analisando o primeiro gráfico, constatámos que 15.97% dos inquiridos afirmaram que a Loja corresponde às suas espectativas, 13.86% é da opinião que está acima das suas espectativas e 22.27%, considera que a Loja do Cidadão está muito acima do esperado.

No lado oposto, temos 15,19 % a considerar a Loja abaixo das suas expectativas e 25.47%, muito abaixo, o que sugere uma análise das razões que poderão estar por detrás desta avaliação.

3.2. Que outros serviços gostaria de ver na LC?

Banco	14%
Gás	31%
CTT	33%
Traduções de documentos	0%
Criação de uma aplicação móvel para acompanhar senhas	6%
Polícia	3%
Vodafone	6%
Seguros	6%
Balcão HF	3%



100%

No segundo gráfico, podemos observar que quando inquiridos acerca dos serviços que gostariam de ver na Loja, 33% gostaria que houvesse os serviços dos CTT, também 31% queria uma companhia de gás e 14% gostaria de voltar a ter um Banco com serviço presencial.

Quanto às percentagens com menor capacidade percentual, 6% dos utentes era favorável à criação de uma aplicação móvel para acompanhar senhas, 6% gostaria que houvesse um balcão da Vodafone e outros 6% um balcão de uma seguradora. Também é de importância referir que 3% quer um Posto da PSP e outros 3% um balcão HF.

4. Grau de satisfação

4.1. Satisfação com o atendimento

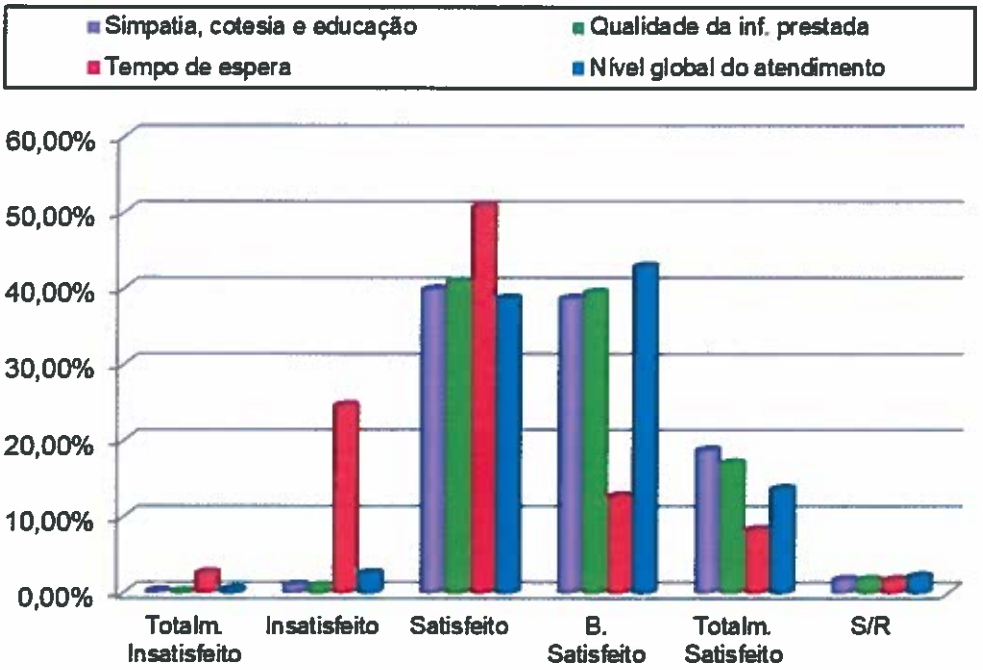
4.1.1. Simpatia, cortesia e educação dos colaboradores

4.1.2. Qualidade da informação prestada (clara e precisa)

4.1.3. Tempo de espera

4.1.4. Nível global do atendimento

	4.1.1 Simpatia, cotesia e educação	4.1.2 Qualidade da inf. prestada	4.1.3 Tempo de espera	4.1.4 Nível global do atendimento
Totalm. Insatisfeito	0,20%	0,20%	2,50%	0,40%
Insatisfeito	1,00%	0,90%	24,50%	2,50%
Satisfeito	39,80%	40,80%	50,60%	38,60%
B. Satisfeito	38,60%	39,40%	12,60%	42,80%
Totalm. Satisfeito	18,70%	17,00%	8,20%	13,60%
S/R	1,70%	1,70%	1,60%	2,10%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Pela análise gráfica dos resultados, podemos constatar uma classificação bastante positiva relativamente ao nível global do atendimento, com 95% das classificações de satisfeito, bastante satisfeito e totalmente satisfeito. No entanto, o tempo de espera volta a destacar-se com 27% dos inquiridos a atribuir uma classificação de insatisfeito e totalmente insatisfeito.

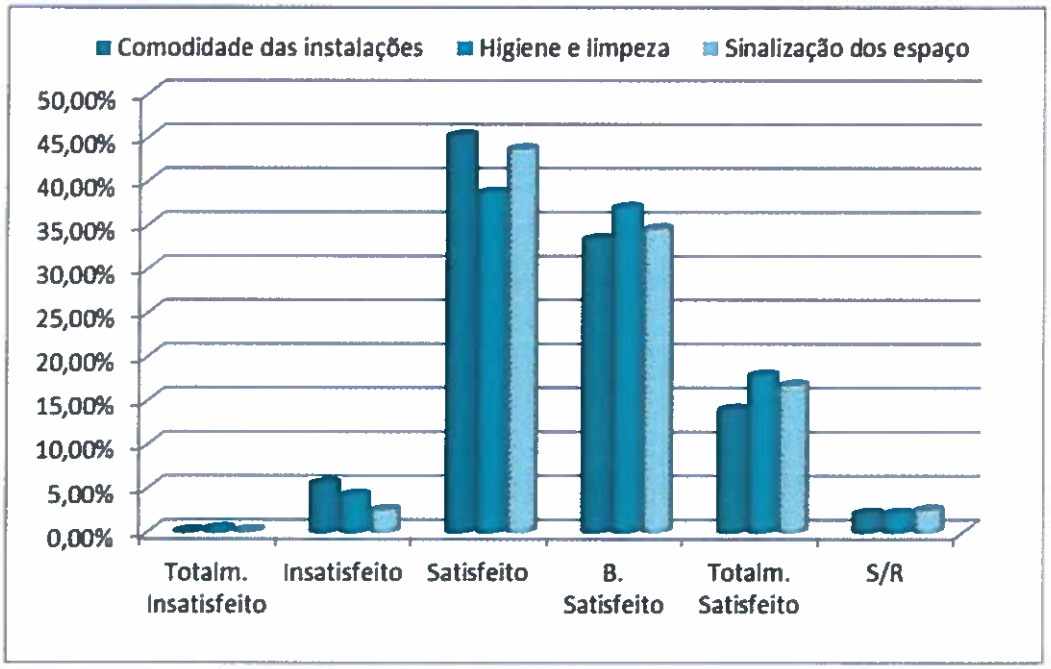
4.2. Espaço Físico

4.2.1. Comodidade das instalações

4.2.2. Higiene e limpeza

4.2.3. Sinalização dos espaços

	4.2.1 Comodidade das instalações	4.2.2 Higiene e limpeza	4.2.3 Sinalização dos espaço
Totalm. Insatisfeito	0,10%	0,40%	0,20%
Insatisfeito	5,50%	4,20%	2,50%
Satisfeito	45,10%	38,60%	43,60%
B. Satisfeito	33,30%	36,90%	34,50%
Totalm. Satisfeito	13,90%	17,80%	16,70%
S/R	2,10%	2,10%	2,50%
	100,00%	100,00%	100,00%



Dos 3 itens avaliados, constatámos que os resultados são bastante aproximados com prevalência para as classificações de satisfeito/bastante satisfeito e totalmente satisfeito.

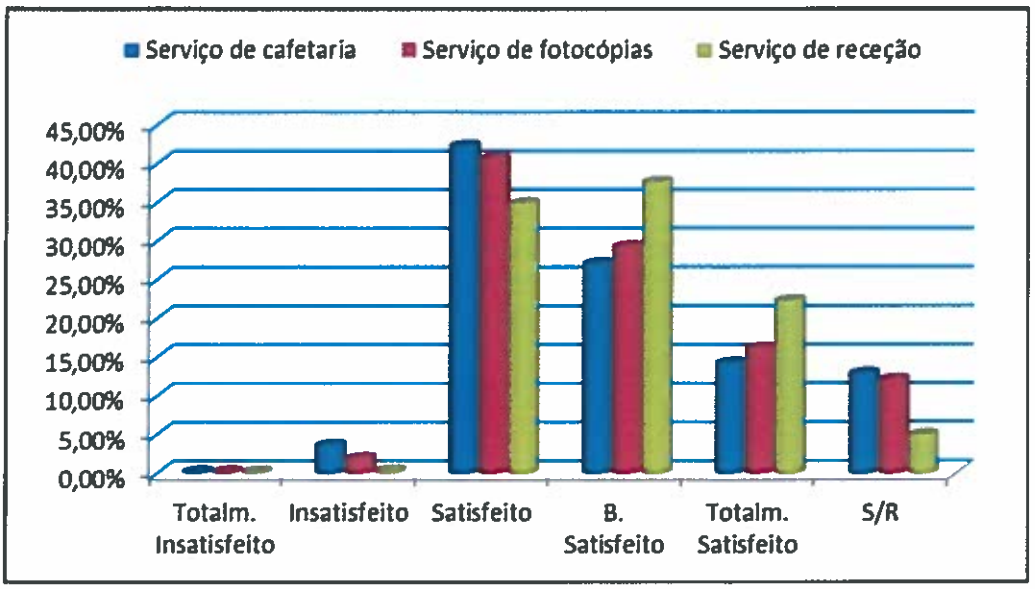
4.3. Satisfação com os serviços gerais disponibilizados

4.3.1. Serviço de cafetaria

4.3.2. Serviço de fotocópias

4.3.3. Serviço de receção

	4.3.1 Serviço de cafetaria	4.3.2 Serviço de fotocópias	4.3.3 Serviço de receção
Totalm. Insatisfeito	0,20%	0,20%	0,20%
Insatisfeito	3,60%	1,90%	0,40%
Satisfeito	42,20%	40,60%	34,80%
B. Satisfeito	27,00%	29,20%	37,50%
Totalm. Satisfeito	14,20%	16,10%	22,20%
S/R	12,80%	12,00%	4,90%
	100,00%	100,00%	100,00%



Instados a manifestarem opinião quanto aos serviços gerais disponibilizados na Loja, 22,20% consideram o serviço de receção totalmente satisfatório. Relativamente ao serviço de fotocópias (29.20%) e aos serviços de cafetaria (27%), os utentes encontram-se bastante satisfeitos.

O serviço com melhor classificação global positiva é o de receção.

5. Sugestões

As sugestões apresentadas foram agrupadas 6 áreas específicas, nomeadamente:

- Atendimento;
- Espaço fisico;
- Novos serviços/alargamento de serviços existentes;
- Gestão de filas de espera/senhas;
- Entidade;
- Informática;

Atendimento	
Mais formação aos funcionários	
Tempo de espera	
Atendimento muito demorado/Saídas	
Mais funcionários	
Lei das prioridades injusta para os idosos.	
Tempo de espera na DRAJ muito demorado	
Mais funcionários para a DRAJ	
O bar deveria ter a mesma qualidade todo o dia. O período da tarde é muito fraco	

Espaço Físico	
Maior espaço nos corredores	
Esplanada do bar maior	
Ar Condicionado mais frio	
Um espaço maior	
Elevador com acesso ao piso superior	
Dispensador no Espaço do Cidadão	

Novos serviços/Alargamento de serviços	
Serviço de cópias mais barato	
CTT	
Mais serviços no ISSM e na AT-RAM	
Banco	

Gestão de filas de espera/senhas	
Senhas com informação mais percetível	
Dispensadores mais simples.	

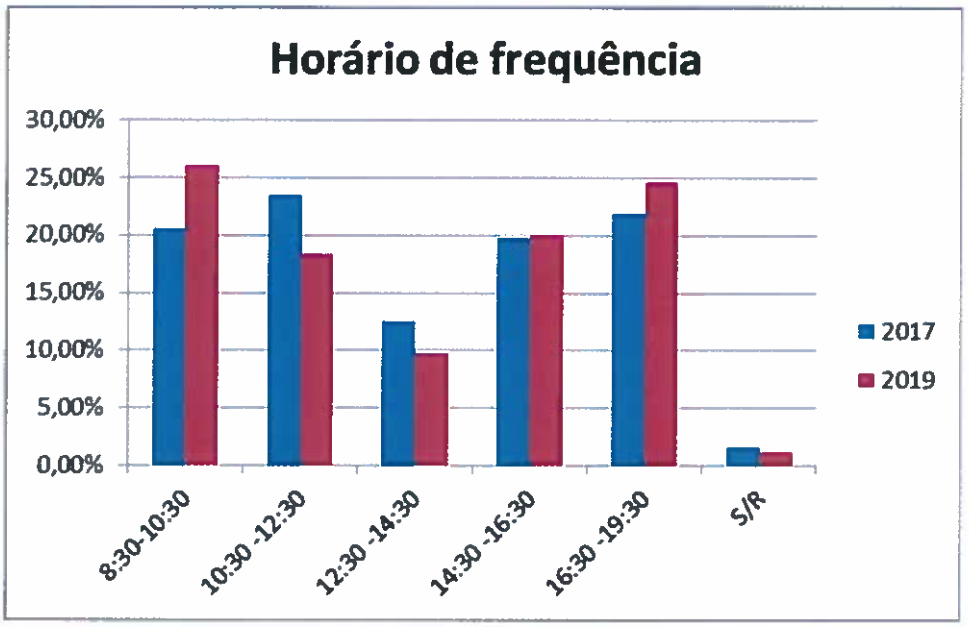
Entidade	
Continuar a melhorar.	
Serviço de cópias mais barato	

Informática	
Menos falhas informáticas	

Comparação de resultados mais relevantes de 2017-2019

Horário de frequência

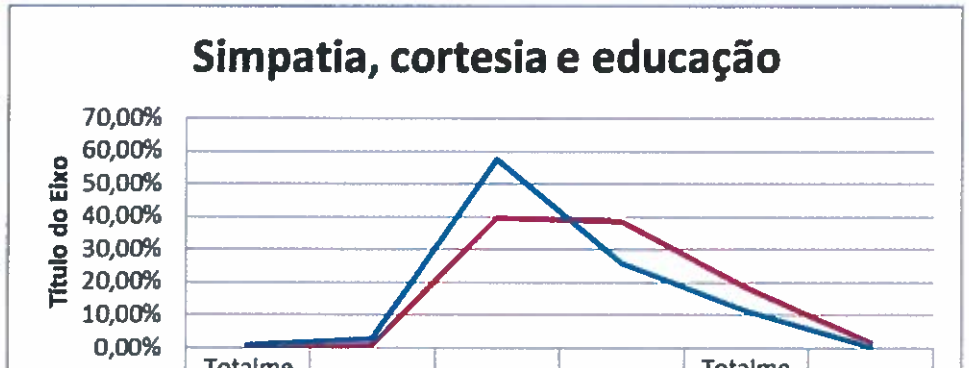
	8:30-10:30	10:30 - 12:30	12:30 - 14:30	14:30 - 16:30	16:30 - 19:30	S/R
2017	20,62%	23,47%	12,57%	19,78%	21,96%	1,59%
2019	26,00%	18,37%	9,78%	20,07%	24,59%	1,19%



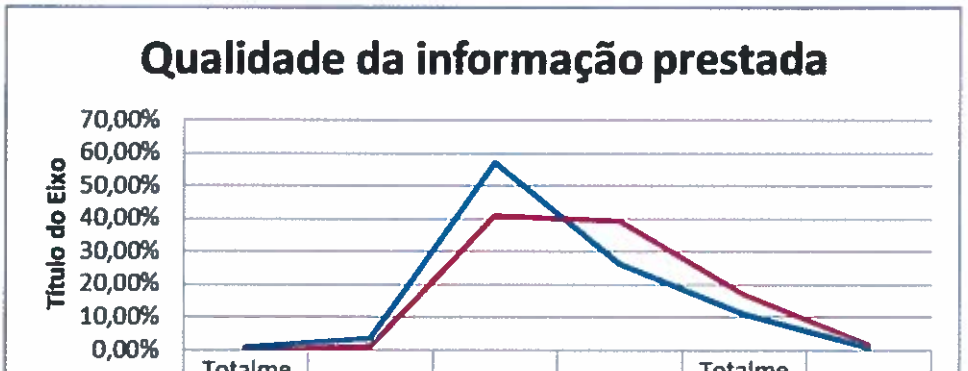
Analisando o gráfico entre os resultados de frequência na Loja do Cidadão entre 2017 e 2019, é possível depreender que houve um aumento notório em 2019 no horário das 8:30h às 10:30h, passando de 20.62% para 26%, respetivamente. Embora tenha havido este aumento, no horário das 10:30h às 12:30h, o número de utentes baixou de 23.47% para 18.37%.

Estes resultados demonstram que os horários de funcionamento mais alargados, fora do horário normal de expediente, vão de encontro com a procura dos nossos clientes externos.

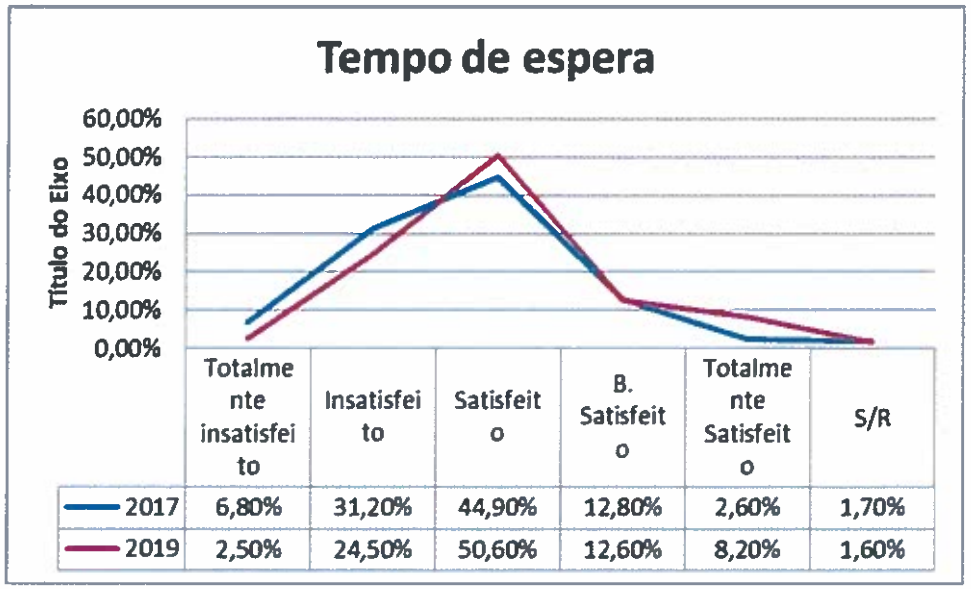
Grau de satisfação com o atendimento



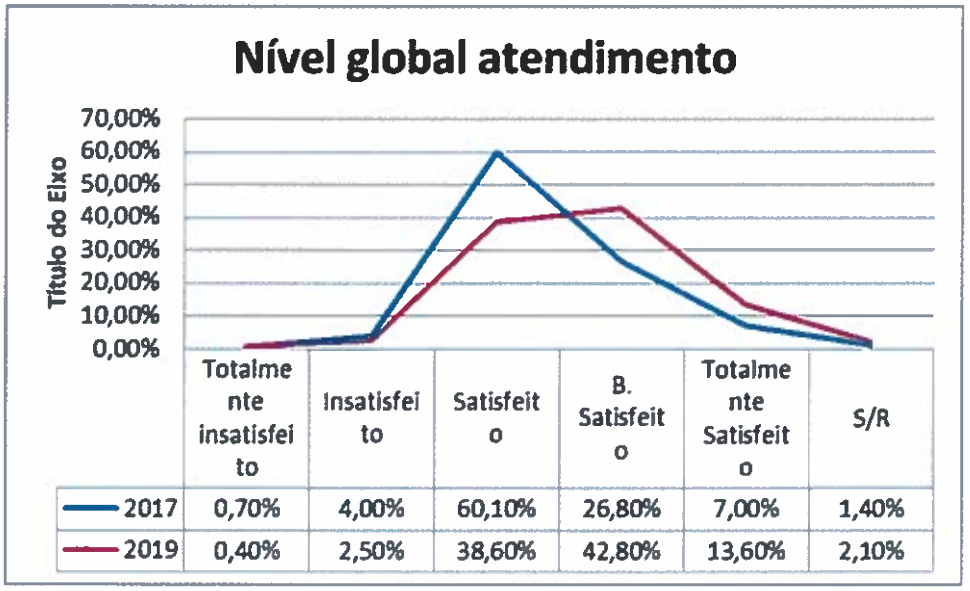
	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	B. Satisfeito	Totalmente Satisfeito	S/R
2017	0,90%	3,00%	57,80%	26,00%	11,60%	0,70%
2019	0,20%	1,00%	39,80%	38,60%	18,70%	1,70%



	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	B. Satisfeito	Totalmente Satisfeito	S/R
2017	0,80%	3,50%	57,30%	26,50%	11,10%	0,80%
2019	0,20%	0,90%	40,80%	39,40%	17,00%	1,70%



	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	B. Satisfeito	Totalmente Satisfeito	S/R
2017	6,80%	31,20%	44,90%	12,80%	2,60%	1,70%
2019	2,50%	24,50%	50,60%	12,60%	8,20%	1,60%



	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	B. Satisfeito	Totalmente Satisfeito	S/R
2017	0,70%	4,00%	60,10%	26,80%	7,00%	1,40%
2019	0,40%	2,50%	38,60%	42,80%	13,60%	2,10%

A avaliação do grau de satisfação com o atendimento é um dos indicadores mais importantes a partir do qual é possível analisar o desempenho da Loja do Cidadão. Por esta razão, a comparação dos resultados obtidos pelos inquéritos externos realizados em 2017 e 2019 faculta uma visão do sentido da evolução do nosso serviço de atendimento ao cidadão.

Pela análise dos gráficos, é possível constatar que de 2017 para 2019, há um decréscimo das percentagens de classificação "totalmente insatisfeito" e "insatisfeito", e uma subida das classificações mais abonatórias.

O nível global de atendimento apresenta uma evolução bastante positiva. O decréscimo na classificação "satisfeito" é traduzida num aumento das classificações "bastante satisfeito" e "totalmente satisfeito".

O indicador "tempo de espera", continua a ser o ponto sensível, no entanto, os resultados apontam para uma melhoria, ainda que pequena, relativamente a este fator, com as percentagens de insatisfação a diminuir.

Apresentação da Matriz – Avaliação do Índice de Satisfação do Utente da Loja do Cidadão

No quadro seguinte apresentamos a relação entre os capítulos e as alíneas e respetivos pesos e ponderações que nos permitem apurar o *"índice de satisfação do utente"* referido no início deste relatório.

CAP.	ALÍNEA	TITULO	PONDERAÇÃO	PESO
4.1		ATENDIMENTO	50%	
	4.1.1	Simpatia, cortesia e educação		20%
	4.1.2	Qualidade da informação prestada		40%
	4.1.3	Tempo de espera		10%
	4.1.4	Higiene e Limpeza		30%
4.2		ESPAÇO FÍSICO	20%	
	4.2.1	Tempo de Espera		20%
	4.2.2	Acolhimento		50%
	4.2.3	Qualidade da informação		30%
4.3		SERVIÇOS GERAIS	30%	
	4.3.1	Serviço de cafetaria		30%
	4.3.2	Serviço de fotocópias		30%
	4.3.3	Serviço balcão de informação		40%

Todos os itens são avaliados segundo cinco escolhas possíveis, que são desde o Totalmente Insatisfeito ao Totalmente Satisfeito, cabendo a cada escolha a valoração que vai desde o -1 (TI) até ao 4 (TS).

Na página seguinte são apresentados os resultados da aplicação da matriz, a partir da qual concluímos que o **índice de satisfação do utente no ano de 2019 é de 2212,94.**

Apresentação da matriz – Avaliação do Índice de Satisfação do Utente

MATRIZ INQUÉRITO EXTERNO 2019										
	Atendimento									
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito					
4.1.1 Simpatia, cortesia e educação dos colaboradores	-1	2	2,5	3	4					
	2	10	398	386	187	983				
	-2	20	995	1158	748	2919	20%	583,8		
4.1.2 Qualidade da informação prestada (clara e precisa)	-1	2	2,5	3	4					
	2	9	408	394	170	983				
	-2	18	1020	1182	680	2898	40%	1159,2		
4.1.3 Tempo de espera	-1	2	2,5	3	4					
	25	245	506	126	82	984				
	-25	490	1265	378	328	2436	10%	243,6		
4.1.4 Nível global do atendimento	-1	2	2,5	3	4					
	4	25	386	428	136	979				
	-4	50	965	1284	544	2839	30%	851,7		
							Índice	2838,3	50%	1419,15
	Espaço Físico									
4.2.1 Comodidade das instalações	-1	2	2,5	3	4					
	1	55	451	333	139	979				
	-1	110	1127,5	999	556	2791,5	20%	558,3		
4.2.2 Higiene e limpeza	-1	2	2,5	3	4					
	4	42	386	369	178	979				
	-4	84	965	1107	712	2864	50%	1432		
4.2.3 Sinalização dos espaços	-1	2	2,5	3	4					
	2	25	436	345	167	975				
	-2	50	1090	1035	668	2841	30%	852,3		
							Índice	2842,6	20%	568,52
	Serv. Gerais									
4.3.1 Serviço de cafetaria	-1	2	2,5	3	4					
	2	36	422	270	142	872				
	-2	72	1055	810	568	2503	30%	750,9		
4.3.2 Serviço de fotocópias	-1	2	2,5	3	4					
	2	19	406	292	161	880				
	-2	38	1015	876	644	2571	30%	771,3		
4.3.3 Serviço balcão de informação (receção)	-1	2	2,5	3	4					
	2	4	348	375	222	951				
	-2	8	870	1125	888	2889	40%	1155,6		
							Índice	750,9	30%	225,27
					ÍNDICE FINAL					2212,94

Conclusão:

Após a realização deste inquérito foi-nos possível reunir informações muito relevantes acerca do perfil do nosso utente. Conseguimos então auferir os hábitos de frequência do utente, bem como definir os seus níveis de fidelização, expetativa e a satisfação dos nossos serviços.

Durante a nossa análise, embora a maior problemática da Loja continue a ser os tempos de espera, podemos constatar que houve uma evolução positiva quando comparamos com o ano de 2017. Perspetivamos que possamos reduzir ainda mais os níveis de insatisfação relativos aos tempos de espera através do agendamento prévio obrigatório nos serviços mais "críticos".

A evolução positiva dos resultados do nível global de atendimento é o reflexo do desempenho dos nossos colaboradores avaliado pelos inquiridos através dos indicadores 4.1.1 - simpatia, cortesia e educação e também do 4.1.2 - nível da qualidade da informação prestada.

O índice de satisfação do utente da Loja do Cidadão em 2019 apurado a partir da matriz é de 2212,94 valores, o que corresponde a mais 142,43 pontos relativamente ao índice de 2017, que apresentou um valor final de 2070,51.

Este resultado indica que estamos no caminho certo, naturalmente, a conjuntura atual e a dos próximos anos irá exigir uma adaptação contínua e apresenta um desafio enorme para que possamos encontrar novas formas de disponibilizar o melhor serviço possível ao cidadão para continuarmos e a ser a sua escolha principal.

5- Comparação com outros serviços

No que se refere a 2019 a comparação com outros serviços conduz-nos a uma análise sobre os resultados obtidos pela Loja do Munícipe, da Câmara Municipal do Funchal, e sobre o desempenho referente ao ano em análise.

A Loja do Munícipe é uma entidade com três anos e que surge com a necessidade do município do Funchal melhorar a sua capacidade de resposta no que toca ao atendimento público. Como é uma entidade recente regista uma tendência de subida nos seus resultados que parece ser normal.

O valor dos atendimentos desta Loja, em 2019, foi de 144.408 atendimentos, divididos por quatro áreas de serviços. Uma refere-se a "Atendimentos Gerais" com 53012 atendimentos, outra a pagamentos, 67125 atendimentos, o urbanismo com 19437 atendimentos e por fim, uma nova área de serviços, referente aos Manuais Escolares que atingiu os 4834 atendimentos.

Face a 2018 a Loja do Munícipe registou um crescimento de 5%, com mais 7408 atendimentos. Quando comparamos com os números registados pela Loja do Cidadão podemos verificar que a LC praticamente estagnou em 2019 com os seus 782963 atendimentos, que confirmam uma perda residual de 0,5% face a 2018.

O valor que a CMF registou no seu balcão da LC em 2019, 70127 corresponde a 49% dos atendimentos totais da Loja do Munícipe. Embora o balcão da CMF na LC, só esteja vocacionado para o pagamento de faturas de consumo de água, conseguiu atingir um volume de atendimentos equivalente a metade do total registado na Loja do Munícipe.

O desempenho da CMF (balcão LC) baixou em 2019 face ao ano anterior em 8,9%, passou dos 77 012 atendimentos para os 70127.

Quanto à Região Autónoma da Madeira, no que concerne aos atendimentos ao público num só espaço, as duas realidades equivalentes são a Loja do Cidadão da Madeira e a Loja do Munícipe, como tal não se justifica dispersar a análise para outras entidades.

6 - Análise Financeira

Receitas e Despesas do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira em 2018/2019

Receitas

Os Recebimentos do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira correspondem essencialmente às rendas recebidas pelas entidades presentes na Loja do Cidadão da Madeira, aos Estacionamentos presentes no Edifício e utilizados por essas mesmas entidades bem como por privados.

Conforme se pode ver no quadro abaixo, verificamos que houve um decréscimo dos Recebimentos Globais do GGLC em 2019 relativamente ao ano anterior, tendo havido uma diminuição em termos de valores absolutos de 22.628,30 Euros, a que corresponde a um decréscimo de 3,71%.

As Rendas recebidas em 2019 foram de 578.985,81 Euros, ou seja, menos 10.148,63 Euros, relativamente ao ano anterior.

(Valores em Euros)

Receitas GGLC	2019	2018	Cresc. Val. Absolutos	Taxa de Crescimento
Rendas	578.985,81	589.134,44	-10.148,63	-1,72%
Estacionamentos	8.356,55	20.836.22	-12.479,67	+59,90%
TOTAL	587.342,36	609.970,66	-22.628,30	-3,71%

Despesas

(valores em euros)

Despesas GGLC	2019	2018	Cresc. Valores Absolutos	Tx Crescimento
Pessoal	493.676,55	497.957,83	yuc-4.281,28	-0,86%
Correntes	376.832,42	502.154,81	-125.322,39	-24,95%
Capital	260.632,77	138.382,67	122.250,10	+88,34%
TOTAL	1.131.141,74	1.138.295,11	-7.153,37	0,63%

Conforme se pode ver no quadro acima, verificamos que houve uma redução das Despesas Globais do GGLC em 2019 relativamente ao ano anterior, tendo havido uma diminuição em termos de valores absolutos de 7.153,37 Euros, a que corresponde a um decrescimento de 0,63% relativamente a 2018.

As Despesas com Pessoal em 2019 foram de 493.676,55 Euros, ou seja, menos 4.281,28 Euros, relativamente ao ano anterior, ou seja, houve um pequena diminuição dos Custos com o Pessoal.

Relativamente as Despesas Correntes do GGLC em 2019, devemos dar grande destaque, pois verificou-se um grande descida de custos, na ordem dos 24,95%, o que em termos absolutos corresponde a uma grande diminuição de Custos de 125.322,39 Euros.

Por outro lado, em relação as Despesas de Capital, houve um grande aumento, relativamente ao ano anterior, na ordem dos 88,34%, devido a facto, de o GGLC ter investido na 2º Fase da atualização Tecnológica da Loja do Cidadão, através do Sistema Inline.