

# **Relatório de Atividades**

## **Loja do Cidadão da Madeira**

**Auto Avaliação**

**2020**

# **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 INTERNO 2020**

**– MAPA ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS 2020**

## **ANÁLISE 2020**

### **DESEMPENHO 2020**

Elaborar o Relatório de desempenho de 2020 da Loja do Cidadão da Madeira (LCM) revela-se um exercício deveras difícil, devido à circunstância de ter sido um ano marcado pela pandemia Covid 19, que teve um efeito devastador, não só a nível laboral/social, como também na economia regional, nacional e internacional, afetando todas as Entidades Públicas e Privadas.

Assim, em março de 2020, o Conselho do Governo Regional da Madeira, a fim de evitar a disseminação do vírus e a propagação da infeção da COVID- 19, determinou uma série de medidas restritivas, que tiveram, naturalmente, forte impacto na LCM que tem uma grande componente de atendimento ao público. Numa primeira fase, o período de atendimento da LCM foi reduzido, acabando por encerrar durante dois meses.

Confrontada com este cenário, a gestão da Loja foi obrigada a adotar uma alteração de procedimentos, não só a nível de recursos humanos, como também as Entidades ali representadas tiveram de se preparar em termos logísticos, para cumprirem com as regras de segurança necessárias, com vista à proteção dos seus Colaboradores e bem assim dos Utentes.

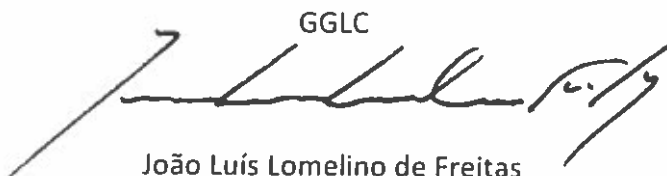
Na verdade, a equipa que gere a LCM, teve de se reinventar mediante uma série de novos desafios para adequar os procedimentos desta Entidade ao cumprimento do seu Plano de Contingência, com um controlo muito rigoroso de entradas de Utentes e na gestão de todo o espaço interior, de modo a poder disponibilizar um ambiente de segurança a todos.

Esta situação excecional impôs uma revisão no nosso Plano de Atividades, principalmente nos seus objetivos, que tiveram de ser reequacionados.

Foi seguramente, um ano de grande dificuldade que afetou a procura dos nossos serviços, na medida em que, a população deslocava-se à nossa Loja apenas para a resolução de assuntos essenciais e inadiáveis, respeitando deste modo, as recomendações da Direção Regional de Saúde/Governo Regional, o que se traduziu na prática, numa redução do número de atendimentos, na ordem dos 50%.

A nível de Estrutura de Recursos Humanos também tivemos algumas vicissitudes, principalmente no Departamento Jurídico, com duas mudanças de Jurista, que nos causou algumas dificuldades no acompanhamento dos procedimentos concursais então em curso. Iniciámos também um processo de recrutamento externo na bolsa de emprego público na RAM, para integração nos nossos quadros de um Técnico Superior.

O ano 2020 foi inegavelmente desafiante, testando a nossa capacidade e resiliência para superar as contrariedades que tivemos de enfrentar, tendo contribuído, contudo, para incrementar um maior espírito de equipa que será, certamente necessário, para continuarmos a nossa missão de serviço público nos anos que se aproximam.

GGLC  


João Luís Lomelino de Freitas

Diretor

## **1 - GESTÃO**

### **Visão Sintética do Desempenho**

#### **1.1 – Recursos Humanos - Monitorização e Qualificação**

## **1.1 – Monitorização dos Recursos Humanos da L.C.M.**

A equipa da LCM é reduzida e polivalente, tirando partido de um bom espírito de equipa que potencia o resultado final do trabalho em conjunto, viu-se envolvida em 2020 numa situação completamente nova e que comprometeu todos os planos, metas e propostas. A realidade desta equipa durante todo o ano de 2020 esteve focada no combate à pandemia e a todos os constrangimentos criados por esta situação global.

A partir de março de 2020 o objetivo principal de todo o grupo de trabalho, incluindo a Direção, foi o de enfrentar, num primeiro momento, o grande impacto que o COVID 19 provocou nas sociedades humanas em todo o mundo, e na ilha da Madeira também, para num segundo momento tentar entender onde e como agir.

Mantivemos e reforçamos a ligação do grupo, a entajuda e a colaboração entre todos, a todos os níveis, desde a reorganização interna, passando pelo diálogo e cooperação com as entidades que operam na Loja, e finalmente, o relacionamento com elemento mais importante de toda esta cadeia de trabalho, o utente.

Criamos o Plano de Contingência, que foi aprovado pela respetiva autoridade de saúde, e a partir desse momento houve um empenhamento total na sua implementação.

Para que esta implementação fosse eficaz e possível foi necessário mobilizar o esforço de todos para as alterações necessárias para que o Plano de Contingência fosse uma realidade no terreno, quer ao nível da estrutura física, quer ao nível dos procedimentos.

E uma vez mais os R.H. da LCM estiveram a bom nível na adaptação e ação neste novo contexto que nova realidade que a pandemia obrigou.

## **2 – AVALIAÇÃO DA ENTIDADE**

### **2.1 – Avaliação – QUAR**

#### **2.1.1. – Monitorização e análise**

### **2.2 – Avaliação e Monitorização Intercalar SIADAP 2 / SIADAP 3**

### **2.3 – Análise aos resultados**

## 2.1 Introdução à análise e avaliação – QUAR.

O QUAR apresentado no atual contexto foi completamente alterado em resultado das reuniões de monitorização realizadas em pleno ano de 2020. Como o ano foi condicionado fortemente pelas contingências de saúde pública que obrigaram a um conjunto de rigorosos confinamentos, em resultado de diversos estados de emergência decretados pelo Sr. Presidente da República, os Objetivos Operacionais da entidade LCM deixaram de estar focados na expansão, por um lado, e na satisfação dos utentes via maior interação e participação, por outro, e centraram-se em exclusivo na tomada de medidas que salvaguardassem a saúde pública dos nossos utentes.

Atendendo à natureza mais profunda dos objetivos estratégicos, pese embora conscientes que a conjuntura obrigou a desalinhar os objetivos operacionais de mais curto prazo, o GGLC achou por bem manter os objetivos estratégicos da entidade, ciente de que estes vão muito para além do que se espera para a duração deste estado pandémico.

Assim sendo, houve necessidade de ao longo de 2020, e em particular a partir de março, proceder a alterações profundas nos grandes objetivos da Loja, tanto estratégicos como operacionais. Essas alterações, necessárias e obrigatórias atendendo ao confinamento decretado em março, abril e meses seguintes, conduziu à impossibilidade da LCM manter o seu normal funcionamento, situação comum à totalidade das instituições e entidades. Perante este fato, e atendendo ao recolhimento social que dele ressaltou, toda a política de crescimento e expansão da LCM deixou de ser possível.

Passou a ser importante salvaguardar a saúde de todos, o que obrigou a focarmo-nos na adaptação das instalações para enfrentar este novo ciclo pandémico, na correção dos protocolos existentes e na criação de novas rotinas para garantir um nível de segurança sanitário bastante mais elevado.

Todas essas alterações foram efetuadas ao nível dos objetivos individuais, através das reuniões de monitorização no âmbito do SIADAP 2 e SIADAP 3, com o natural reflexo nos objetivos da entidade e que são observáveis no novo QUAR, onde se apresentam os novos objetivos operacionais.

Quanto aos objetivos estratégicos, os mesmos não foram alterados, atendendo à natureza dos mesmos e à realidade pandémica que se espera ser temporária.

No contexto em que decorreu o ano de 2020, demos muito mais atenção à qualidade do atendimento, à forma como conciliar o atendimento, a necessidade dos utentes e a salvaguarda da segurança sanitária. Aqui o importante foi cobrir estas três vertentes em simultâneo, e tudo fazer para atender bem o maior número de utentes com o menor número de reclamações.



Objetivos Estratégicos		1) Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.									
		2) Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviço.									
Objetivos Operacionais	OE	Indicadores	Meta	Peso	Ponderação	Resultado	Classificação		Desvio		
							Superou	Não Atingiu			
<b>Eficácia</b>											
Preparar as instalações da Loja para acolher os utentes e realizar os atendimentos na maior segurança possível de acordo com as indicações das autoridades de saúde e de acordo com PC.	.01	Adaptação das instalações da Loja e seu espaço físico às exigências determinadas pelo Plano de Contingência		100%	100%	1		X	0,00%		
	35%										
<b>Eficiência</b>											
Elaborar um documento onde estejam vertidas as indicações obrigatórias de combate à pandemia no contexto LCM.	.02	Elaboração, apresentação e aprovação superior do Plano de Contingência para fazer face à Pandemia COVID 19		100%	100%	1		X	0,00%		
	35%										
<b>Qualidade</b>											
Elaborar, implementar e respeitar um conjunto de protocolos capazes de viabilizar a missão da LCM com o menor risco possível.	.03	Proceder de acordo com as novas normas de prevenção COVID 19, adaptadas num conjunto de protocolos capazes de minimizar o risco de surgimento de surtos nas instalações LCM. Colaboradores e utentes.		100%	100%	0	X		100%		
	30%										

		AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO		
RESULTADOS AGREGADOS		Quantitativa		Qualitativo
		Contribuição para avaliação final		
Eficácia	Peso	100,00%	3,8	Adequado
	Resultado do Objetivo	3 (0,90)		
Eficiência	Peso	100,00%	3,8	Adequado
	Resultado do Objetivo	3 (0,90)		
Qualidade	Peso	100,00%	3,8	Adequado
	Resultado do Objetivo	5 (2)		

**Quadro II**

**Autoavaliação da Entidade Loja do Cidadão da Madeira  
Referente ao ano 2020 - 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 2020	O.1	Eficácia	Preparar as instalações da Loja para acolher os utentes e realizar os atendimentos na maior segurança possível de acordo com as indicações das autoridades de saúde e de acordo com PC.	Adaptação das instalações da Loja e seu espaço físico às exigências determinadas pelo Plano de Contingência	jan-20	dez-20	1					X		100%	30%	0,9
LCRM 2020	O.2	Eficiência	Elaborar um documento onde estejam vertidas as indicações obrigatórias de combate à pandemia no contexto LCM.	Elaboração, apresentação e aprovação superior do Plano de Contingência para fazer face à Pandemia COVID 19	jan-20	dez-20	1					X		100%	30%	0,9
LCRM 2020	O.3	Qualidade	Elaborar, implementar e respeitar um conjunto de protocolos capazes de viabilizar a missão da LCM com o menor risco possível.	Proceder de acordo com as novas normas de prevenção COVID 19, adaptadas num conjunto de protocolos capazes de minimizar o risco de surgimento de surtos nas instalações LCM. Colaboradores e utentes.	jan-20	dez-20	1				X			100%	40%	2
<b>Autoavaliação da LCM</b>																
												<b>Quantitativa</b>		<b>Qualitativa</b>		
												<b>3,8</b>		<b>Adequado</b>		

### **2.1.1. – Monitorização e análise;**

Analisar o mapa consolidado do período referente ao ano de 2020 não é possível ser verificada de forma direta e simples através das iniciativas pré definidas, pois tudo foi profundamente remodelado ao longo de 2020 por razões objetivas e de impacto geral.

As iniciativas 1,2,3 e 4, prevista no mapa consolidado que constava no plano inicialmente elaborado, atendendo à sua natureza foram suspensas no final do primeiro trimestre de 2020. Com os confinamentos decretados e recolhimento absoluto que impedia qualquer tipo de contacto, não foi possível desenvolver ações no sentido de alargar a rede de acesso à LCM.

A iniciativa 11 "Instalação de baterias de condensadores" foi transferida para o biénio 2021/2022 tendo em conta a concentração de toda a equipa nos trabalhos referentes ao combate à pandemia, assim como a necessidade de alocar recursos para fazer face às novas emergências que entretanto surgiram.

As iniciativas 12 e 13 foram também transferidas para o biénio seguinte, no pressuposto que tudo vai retornar à normalidade.

O objetivo 14 foi conseguido na sua totalidade, embora não tivesse sido possível avançar e desenvolver na prática as ações que daqui deveriam decorrer.

A iniciativa nº 15, também transferiu para o biénio seguinte. É uma iniciativa que decorre de muitas outras que foram transferidas por razões inerentes ao estado pandémico entretanto vivido.

Numa análise global o ano correu bem, os objetivos emergentes 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. Atendendo ao impacto destas medidas e à sua urgência, por um lado, e importância por outro, estes novos objetivos, foram atingidos com sucesso pleno, uma vez que a LCM continuou a operar sem ter registado qualquer surto de contágio COVID 19. Era este o grande objetivo global para 2020.

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

Anexo I - Mapa Consolidado

Plano de Trabalho Operacional	Recursos Financeiros	Iniciativas	Meta			Tipo	Nível dos Indicadores	Nível dos Objetivos	
			2020	2021	2022			VE 1	VE 2
C1.1.1		1 - Protocolo para abertura de um PIC ou PAC.	2			A	Obj. C1 - Ind. 1 - Diversificar formas de disponibilizar serviços a clientes e unidades.	<p><b>VE 1</b> Garantir a satisfação dos clientes e usuários por via de sua interação e participação visando a respectiva fidelização.</p> <p><b>VE 2</b> Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviços.</p>	
C2.1.2		2 - Protocolo com uma entidade que permita a colocação do S.G.F.E. nos serviços ou entidades em causa.	1			R	Obj. C2 - Ind. 1 - Colocar o S.G.F.E. em atendimento público fora contexto da LCM.	<p><b>C1</b> Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao utente.</p> <p><b>C2</b> Alinhamento com todo o sistema da Administração Pública Regional, com ganhos de eficiência, maior rapidez nos processamentos e atitudes aos clientes.</p> <p><b>C3</b> Satisfação dos utentes e entidades através da criação de novos espaços de forma célere e contínua, reduzindo o tempo entre o anúncio e a abertura dos respetivos espaços.</p>	
C3.1.3		3 - Abrir um PIC.	—	2		R	Obj. C3 - Ind. 1 - Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.		
C3.1.4		4 - Abrir um PAC.				R			
P1.1.5		5 - Reuniões de coordenação com fornecedores, equipa técnica e UG.	3			A	Obj. P1 - Ind. 1 - Processo de acompanhamento da interação do novo front office com os sistemas novos.		
P1.1.6		6 - Processo formal de acompanhamento.	1			R	Obj. P2 - Ind. 1 - Processo de acompanhamento às entidades na adaptação do novo front office.	<p><b>P1</b> Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.</p> <p><b>P2</b> Acompanhar as entidades residentes no espaço da Loja para no processo de adaptação aos novos sistemas, equipamentos e processos.</p> <p><b>P3</b> Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.</p>	
P2.1.7		7 - Montagem, iniciação dos serviços em parceria com os coordenadores.	23			R			
P2.1.8		8 - Formação a todas as equipas sobre o novo front office.	1			A			
P3.1.9		9 - Reuniões com área técnica, DRPI e fornecedores.	2			A	Obj. P3 - Ind. 1 - Elaborar documentação de caráter técnico administrativo para servir de base orientadora para todos os processos de expansão do S.G.F.E.		
P3.2.10		10 - Reuniões com área jurídica.	3			A			
IA1.1.11		11 - Instalação de baterias de condensadores.	1			R	Obj. IA 1 - Ind. 1 - Implementação de medidas para a utilização mais racional da energia URE (utilização racional energia).	<p><b>IA 1</b> Conjugar a tecnologia e espaços tomando mais em conta as medidas tecnológicas e equipamentos.</p> <p><b>IA 2</b> Novos equipamentos conjugados com novos sistemas, otimizando o alinhamento do espaço físico e a racionalização energética.</p> <p><b>IA 3</b> Inovar na estrutura física do serviço oferecendo novos espaços LCM fora do espaço atual, através do novo S.G.F.E.</p>	
IA2.1.12		12 - Substituir 15% das atuais lâmpadas para led's, URE.	15%	25%	60%	R	Obj. IA 2 - Ind. 1 - Substituir as luminárias atuais.		
IA3.1.13		13 - Colocação de dispensadores utilizando o inline fora do espaço físico da LCM.	1			R	Obj. IA 3 - Ind. 1 - Expandir as novas capacidades do S.G.F.E.		
IA3.1.14		14 - Reuniões com potenciais interessados.	3			A			
F1.2.15		15 - Entenatizar a utilização do S.G.F.E.	1	1	1	R	Obj. F1 - Ind. 2 - Receita / Inovar na arrecadação de receitas com novos serviços.	<p><b>F1</b> Direcionar a aplicação de fundos para potenciar a inovação tecnológica recente para a expansão das áreas de influência da LCM. Expandir o serviço tradicional da LCM e inovar na oferta. - Potenciar o aumento de receitas</p>	

VALORES: Ética do serviço público; Orientação para o cliente; Capacidade de inovação; Cooperação institucional

MSAO: Ser o espaço de encontro de serviços de serviços ao cidadão

ORÇAMENTO GGLC 2020

## **2.2 – Monitorização Intercalar. SIADAP- RAM 3**

A monitorização intercalar ao nível do SIADAP 3 foi a chave para podermos ajustar os objetivos individuais planeados para 2019/2020 e que a realidade que surgiu em março de 2020 obrigou a serem revistos, quase na sua totalidade.

De uma forma muito sucinta podemos referir que todas as iniciativas onde a interação com entidades ou pessoas externas à organização foram suspensas. Desta suspensão, determinada pelas circunstâncias, todas as iniciativas ligadas ao crescimento dos sistemas da LC, ou dos espaços onde a LC previa exercer algum tipo de atividade foram afetadas. Como estas iniciativas foram eliminadas dos mapas de objetivos da equipa de trabalho, foi possível ocupar esses espaços de ação por novas tarefas e objetivos, decorrentes do novo estado de emergência nacional, que no fundo visaram a preparação de todo o espaço Loja, e seus procedimentos e protocolos, para uma atuação em ambiente pandémico.

Para esta transformação foram importantes as duas reuniões de monitorização realizadas no ano de 2020, que foram complementadas por muitas outras reuniões de trabalhos entre as diversas equipas e a todos os níveis da organização.

No geral, todos cumpriram com os objetivos traçados e redefinidos ao longo de 2020.

### **2.3 - Análise aos resultados intercalares;**

A análise dos resultados intercalares foi suspensa. Para melhor expressar o que ocorreu devemos referir que a partir de março de 2020, quando a OMS declara o estado pandémico a nível global, toda a instituição, Loja do Cidadão da Madeira, centra-se nas orientações recebidas pelas organizações que regulam a saúde no mundo, na Europa e em Portugal, e passa a ter com objetivo único a criação de um Plano de Contingência a ser implementado na LCM. Este Plano teve que ser confirmado e certificado pelo Instituto Regional de Saúde – IASAÚDE, para que a sua aplicação pudesse ocorrer.

Este momento define o período a partir do qual a urgência não era acompanhar os objetivos definidos para o biénio 2019-2020, mas sim, sermos capazes de continuar a operar de acordo com novos imperativos que acabavam de surgir e de impor-se ao plano que vinha a ser seguido.

Resumindo, os resultados que passamos a ter de analisar não eram os pré estabelecidos no plano de atividades, nos objetivos SIADAP e nas orientações da tutela, mas sim os impostos por uma nova realidade de saúde pública mundial.

## Quadro IV

## Monitorização Intercalar Loja do Cidadão da Madeira - SIADAP 3

Referente ao ano 2020

Nº	Refº	Objetivo Estratégico QUAR	Objetivos Operacionais	Objetivos	Indicador	Periodicidade		Meta	Resultado	Resultado Acumulado	Taxa Realização	Superou	Alcance	Mio Albergu	Pontuação	Ponderação	Pontuação Ponderada
						Início	Fim										
1	REFD	0.1 QUAR	Eficácia	Alterado - Elaboração e aprovação de plano de contingência COVID 19	Aprovação do plano pelas autoridades de saúde.		Abril	Outubro	1	Maior	100%		X		3	30%	0,9
2	REFD	0.3 QUAR	Qualidade	Reformulação tecnológica de informação e comunicação TIC's	Início da 3ª fase até 2º semestre de 2020		Março	Setembro	1	100%	100%		X		3	20%	0,6
3	REFD	0.2 QUAR	Eficiência	Gestão da contratação pública. Controlo de prazos e objetivos	Número de vezes que os prazos contratuais são alterados ou modificações objetivas		Janeiro	Dezembro	3 alterações	1	100%	X			5	20%	1
4	REFD	0.2 QUAR	Eficiência	Alterado - Adaptar as instalações da LCM com as novas medidas de prevenção que constam no Plano de Contingência	Medidas Implementadas		Abril	Junho	0,70% das medidas	0,85%	121%	X			5	30%	1,5
<b>Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado</b>																	
1	MGSN	0.2 QUAR	Eficiência	Gestão da contratação pública. Controlo de prazos e objetivos	Número de vezes que os prazos contratuais são alterados ou modificações objetivas		Janeiro	14-04-2020	3 Alterações	1	100%	X			5	25%	1,25
2	MGSN	0.2 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		Janeiro	14-04-2020	Introdução de 3 melhorias no C.E.	5	100%	X			5	35%	1,75
3	MGSN	0.3 QUAR	Qualidade	Implementação da evolução tecnológica dos equipamentos da LCM	Lançamento de concurso público para a evolução tecnológica		Janeiro	14-04-2020	4 meses para lançamento do concurso	4 meses	100%		X		3	25%	0,75
4	MGSN	0.2 QUAR	Qualidade	Análise e resposta em tempo útil a questões submetidas a parecer, memorando, petições e respostas submetidas.	Número de vezes que ultrapassa o prazo para respostas válidas às questões submetidas		Janeiro	14-04-2020	Ultrapassar o prazo 5 X	2 X	100%	X			5	15%	0,75
<b>Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado</b>																	
1	FLCP	0.3 QUAR	Eficácia	Realização do inquérito interno aos colaboradores (em 2020)	Porcentagem dos inquéritos respondidos no universo dos colaboradores			dez-20	60% dos colaboradores responderem	80%	100%	X			5	20%	1
2	FLCP	0.2 QUAR	Eficiência	Criação de uma nova base de dados dos colaboradores da LCM	Mês de conclusão - junho 2020		Janeiro	Setembro	Concluir em Agosto	Agosto	100%		X		3	30%	0,9
3	FLCP	0.3 QUAR	Eficiência	Diminuição de desconformidades no processamento de remunerações e suplementos remuneratórios	Número de erros no biénio imputados à UGLC		jan-19	dez-20	8 Erros	8	100%		X		3	20%	0,6
4	FLCP	0.3 QUAR	Qualidade	Alterado -Elaboração/atualização do Plano de Contingência do GGLC - Covid 19	Mês de aprovação pelas autoridades de saúde.		Abril	Outubro 2020	30 de Junho 2020	Maior	100%	X			5	30%	1,5
<b>Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado</b>																	
																100%	4,00

Nº	RrP	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	MMSHG	O.1 QUAR	Eficácia	Controlo da receita e aumento de eficácia na recuperação de créditos	Controlo de cobrança efetiva e desenvolvimento de medidas extrajudiciais/judiciais	jan-20	dez-20	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-20	dez-20	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-20	dez-20	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	Número de retificação	jan-20	dez-20	12	9	9	100%		X		3	20%	0,6
<b>Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado</b>																	
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-20	dez-20	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-20	dez-20	1	0	0%	100%		X		3	25%	0,75
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-20	dez-20	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-20	dez-20	80%	0%	0%	100%		X		3	25%	0,75
<b>Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado</b>																	
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-20	dez-20	mai-20	100%	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 sala	Número de vezes em que as reuniões de trabalho não são registadas em ata durante o biénio	jan-20	dez-20	8	0%	0%	>100%		X		3	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-20	dez-20	8	0	0	100%		X		3	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-20	dez-20	18 meses	18 meses	18 meses	100%	X			5	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-20	dez-20	18 meses	18 meses	18 meses	100%	X			5	15%	0,45
<b>Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado</b>																	
															<b>Qualitativa</b>		
<b>Monitorização Intercalar da LCM (SIADAP 3)</b>																	
<b>4,25</b>																	

Referências: MMSHG Marim Manuel Spínola Homem de Gouveia  
 NGS Noémi Gomes da Silva  
 CMVSV Carla Maria Viveiros Sousa Vieira

REFD - Rui Emanuel de Freitas Dantas  
 GMSN - Graça Mónica Spínola Nunes  
 FLOP - Fionia Louise Correia Pereira



## 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 2020, 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 que normalmente é utilizada ficou, este ano, comprometida pela emergência da crise pandémica. As reuniões foram mais frequentes, o trabalho mais intenso com o objetivo de planear, programar e implementar medidas e procedimentos para fazer face à crise de saúde pública, e de acordo com as orientações das autoridades de saúde.

Elaborou-se um conjunto de alterações para revisão e atualização do Plano para 2020, garantindo o tempo mínimo para estabilização e implementação das medidas previstas.

Para finalizar, é de referir o relacionamento intenso, permanente e transversal a toda a entidade, que possibilitou manter o rumo, adaptando os objetivos e também tornar credível as ações e a avaliação feita ao desempenho institucional.

A gestão assente no trabalho de equipa também reforçou a noção de 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, especialmente num ano atípico como foi o de 2020.

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.

Sistema de monitorização e controlo						
Análise						
Ambiente e Controlo						
		SIM	NÃO	N.A.	Observações	
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 contatos 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 Riscos de Corrupção e Infrações Conexas enviado às entidades competentes.	
1.7	Plano de contingência COVID19	x			Elaboração de um plano de contingência para a COVID 19 com aprovação do SESARAM	

**Estrutura Organizacional**

<p><b>2.1</b> A estrutura organizacional obedece às regras legalmente estabelecidas?</p>	<p align="center">X</p>	<p>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.</p>
<p><b>2.2</b> Todos os colaboradores são avaliados de acordo com SIADAP 2 e 3?</p>	<p align="center">X</p>	
<p><b>2.3</b> Existe plano de formação que envolva todos os colaboradores?</p>	<p align="center">X</p>	<p>Neste ciclo de gestão, alguns dos 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.</p>
<p align="center"><b>Procedimentos internos de controlo</b></p>		
<p><b>3.1</b> Existem procedimentos internos?</p>	<p align="center">X</p>	<p> Ao nível das funções da Unidade de Gestão.</p>
<p><b>3.2</b> A competência para autorização de despesas e de pagamento está definida?</p>	<p align="center">X</p>	<p> 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 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, 17.º n.º 2 do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2015/M, de 28 de maio, 3.º n.º 3 alínea e) do Decreto</p>

						Legislativo Regional n.º 5/2004/M, de 22 de abril, todos nas suas atuais redações e artigo 28.º alínea a) do Decreto Legislativo Regional n.º 42-A/2016/M, de 30 de dezembro, no uso de competência própria.
<b>3.3</b>	As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão formalmente definidos?	X				Sim.
<b>3.4</b>	Existe um plano de gestão de risco de corrupção e infrações conexas?	X				Elaborado todos os anos pela UG.

## **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

No ano de 2020 foi realizado Inquérito Interno junto dos trabalhadores que desempenham funções nas entidades que operam dentro da LCM. Do universo de 140 trabalhadores que foram convidados a responder ao inquérito, obtivemos 118 respostas (83%).

O ano em referência foi marcado por uma crise pandémica que obrigou a adaptar e repensar a organização interna de funcionamento da LCM. Por esta razão, não poderíamos ter deixado de incluir no inquérito um grupo de avaliação da capacidade de resposta do GGLC e da UGLC na atual conjuntura pandémica e destacamos este grupo para uma referência sucinta dos resultados obtidos.

Neste grupo 1 os trabalhadores foram convidados a avaliar as medidas introduzidas no acesso à LC; as adaptações ao nível de sinalética; a perceção de segurança do colaborador no seu local de trabalho e por último, a avaliação da limpeza e desinfeção em contexto COVID. O apuramento em termos globais apontara para 17% de respostas Totalmente Satisfeito; 31% Bastante Satisfeito; 41% Satisfeito e 10% Insatisfeito.

Apesar dos resultados positivos, uma análise mais aprofundada dos Relatório de Apuramento, permite concluir que ainda assim, alguns colaboradores têm algumas reservas quanto à sua segurança no posto de trabalho. Entretanto já foram tomadas medidas adicionais de proteção com a colocação de separadores de acrílico entre os postos de atendimento e o reforço na limpeza e desinfeção.

Os restantes grupos versaram sobre as áreas de atuação da UG, ao nível da contribuição dos trabalhadores para a poupança energética (grupo 2); o grau de satisfação com a aquisição de novas cadeiras para os trabalhadores (grupo 3) e com as diversas medidas implementadas ao nível da modernização tecnológica na LCM (grupo 4). No grupo 5 apuramos o grau de satisfação com os diversos serviços da LCM e no grupo 6 a perceção da imagem que os trabalhadores têm da organização. O grupo 7 foi reservado para sugestões.

O inquérito interno é um instrumento de gestão que nos permite aferir qual a opinião dos funcionários das entidades que prestam serviço na Loja do Cidadão e desta forma, mediante as respostas e sugestões obtidas, implementar medidas mais cirúrgicas que permitam melhorar as condições de trabalho dos funcionários e o seu grau de satisfação.



### 4.3 - RELATÓRIO DO INQUÉRITO INTERNO:

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

Em novembro de 2020, foi realizado o inquérito ao cliente interno.

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

A leitura do Relatório do Inquérito Interno de 2020, permite uma análise detalhada dos resultados apurados.

**RELATÓRIO DO INQUÉRITO INTERNO  
LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA**

**2020**

## Índice

Nota técnica .....	3
Metodologia e instrumento de recolha de dados.....	3
Apresentação dos resultados.....	5
1 - Satisfação dos trabalhadores quanto à capacidade de resposta do GGLC/UGLC, na atual conjuntura pandémica.....	5
2 – Execução, por parte dos colaboradores, das medidas de eficácia energética.....	7
3 – Satisfação com a mudança das cadeiras da Loja do Cidadão da Madeira.....	8
4 – Satisfação sobre as diversas medidas realizadas no âmbito da inovação e modernização tecnológica da LCM .....	9
5 – Satisfação quanto aos diversos serviços da LCM.....	11
5.1 – Assistência informática, assistência da equipa de hospedeiras, assistência da equipa de vigilância.....	11
5.2 – Serviços de limpeza.....	12
6 – Perceção da imagem LCM .....	14
7 – Sugestões.....	15
Conclusão .....	17

## **Nota técnica**

O presente relatório apresenta os resultados do inquérito realizado aos clientes internos, ou seja, aos funcionários das entidades que exercem funções na Loja do Cidadão da Madeira, durante o mês de Novembro.

### **Metodologia e instrumento de recolha de dados**

A metodologia adotada para a recolha de informação foi a do inquérito por questionário.

Os questionários foram enviados aos colaboradores em formato papel, por comunicação interna e via correio eletrónico para os coordenadores de cada entidade.

Para delimitar o universo de aplicação do inquérito, o mesmo foi visado aos clientes internos em exercício efetivo de funções no mês de realização do mesmo, abrangendo as 17 entidades da LCM e o CFE. Neste sentido, o total de 140 colaboradores foram convidados a responder ao inquérito. Obtivemos 116 respostas, ou seja, 83% dos colaboradores responderam ao inquérito.

A estrutura do inquérito é composta por:

- Grupo 1 relativo à satisfação dos trabalhadores quanto à capacidade de resposta do GGLC/UGLC, na atual conjuntura pandémica.
- Grupo 2 relativo à execução dos trabalhadores de medidas de eficácia energética na LCM.
- Grupo 3 referente ao grau de satisfação com as novas cadeiras disponibilizadas aos colaboradores.
- Grupo 4 referente ao grau de satisfação com as diversas medidas implementadas no âmbito da modernização tecnológica da LCM.
- Grupo 5 refere-se à satisfação dos colaboradores quanto aos diversos serviços da LCM.
- Grupo 6 é relativo à perceção da imagem que os trabalhadores têm da organização.
- Grupo 7 é o espaço reservado a sugestões.

Os grupos 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 são compostos por questões fechadas de resposta por cruz, apresentavam as opções possíveis de avaliação:

- Grupo 1 – Insatisfeito, Satisfeito, Bastante Satisfeito, Totalmente Satisfeito;

- Grupo 2 – Nunca, Às Vezes, Muitas Vezes, Sempre;
  - Grupo 3 – Insatisfeito, Satisfeito, Bastante Satisfeito, Totalmente Satisfeito;
  - Grupo 4 – Insatisfeito, Satisfeito, Bastante Satisfeito, Totalmente Satisfeito;
  - Grupo 5 - Insatisfeito, Satisfeito, Bastante Satisfeito, Totalmente Satisfeito;
  - Grupo 6 - Insatisfeito, Satisfeito, Bastante Satisfeito, Totalmente Satisfeito;
- O grupo 7 é um espaço reservado a sugestões dos colaboradores.

## Apresentação dos resultados

### 1 - Satisfação dos trabalhadores quanto à capacidade de resposta do GGLC/UGLC, na atual conjuntura pandémica.

1- Na atual conjuntura pandémica, como avalia a capacidade de resposta do GGLC/UG, em relação à seguintes áreas:	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1.1- Acesso à Loja do Cidadão (Gestão da fila).				
1.2- Sinalética.				
1.3- Segurança do colaborador no local de trabalho.				
1.4- Limpeza e desinfeção.				

Relativamente a esta questão, era crucial saber como os colaboradores avaliam a capacidade de resposta do GGLC/UG em relação à situação pandémica vivida durante 2020. É seguro então afirmar que a grande parte dos colaboradores sentiram-se satisfeitos com as medidas desempenhadas pela LCM sentindo-se assim seguros no seu local de trabalho durante este período atípico.

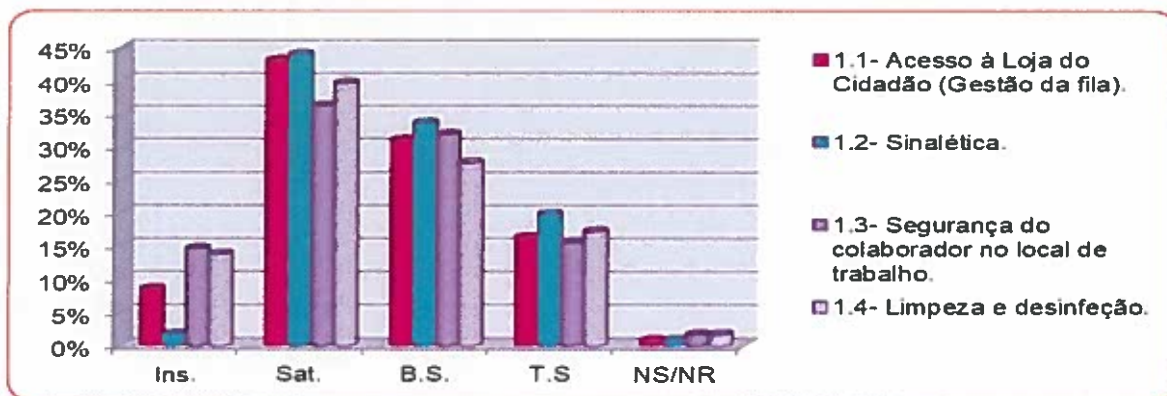
Uma das questões mais importantes deste grupo, é sem dúvida a questão 1.4 que concerne à limpeza e desinfeção da LCM. Os inquiridos avaliaram da seguinte forma:

- Insatisfeito: 14%;
- Satisfeito: 40%;
- Bastante Satisfeito: 28%;
- Totalmente Satisfeito: 17%;
- Não Sabe/Não Responde: 2%

Com estas avaliações deduzimos que o trabalho de limpeza e desinfeção está a ser bem desempenhado pelas equipas competentes, havendo embora sempre capacidade para melhorar.

	Ins.	Sat.	B.S.	T.S	NS/NR
1.1- Acesso à Loja do Cidadão (Gestão da fila).	10	50	36	19	1
	9%	43%	31%	16%	1%
1.2- Sinalética.	2	51	39	23	1
	2%	44%	34%	20%	1%
1.3- Segurança do colaborador no local de trabalho.	17	42	37	18	2
	15%	36%	32%	16%	2%
1.4- Limpeza e desinfeção.	16	46	32	20	2
	14%	40%	28%	17%	2%

### Representação gráfica dos resultados globais:



No âmbito deste primeiro grupo, e numa análise global da resposta do GGLC/UG na situação pandémica atual, podemos extrair os seguintes dados a partir do total de 464 respostas obtidas neste grupo:

- Insatisfeito: 10%;
- Satisfeito: 41%;
- Bastante Satisfeito: 31%;
- Totalmente Satisfeito: 17%;
- Não Sabe/Não Responde: 1%

### Representação gráfica dos resultados globais:



## 2 – Execução, por parte dos colaboradores, das medidas de eficácia energética.

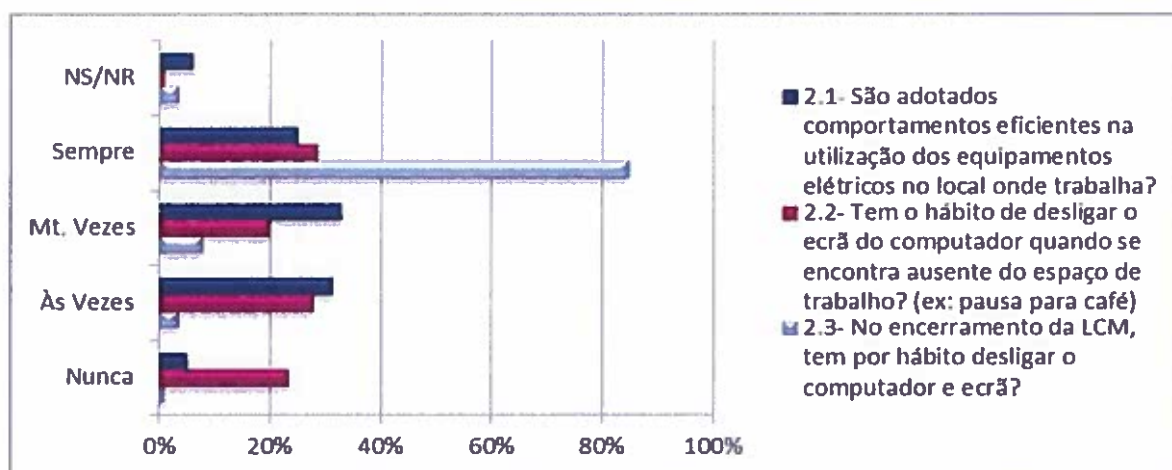
2- No âmbito do diagnóstico de eficácia energética em curso na LCM, responda às seguintes questões:	Nunca	Às vezes	Muitas Vezes	Sempre
2.1- São adotados comportamentos eficientes na utilização dos equipamentos elétricos no local onde trabalha?				
2.2- Tem o hábito de desligar o ecrã do computador quando se encontra ausente do espaço de trabalho? (ex: pausa para café)				
2.3- No encerramento da LCM, tem por hábito desligar o computador e ecrã?				

Quanto a esta questão, é perceptível que a grande parte dos trabalhadores da LCM adotam boas medidas energéticas. Durante o encerramento da LCM, 84% dos trabalhadores, afirmam que desligam sempre o computador e o ecrã, em contrapartida, apenas 1% destes colaboradores, afirma que nunca encerra os mesmos dispositivos.

É também importante referir que convém incentivar os colaboradores a desligarem o seu ecrã quando estão durante a sua pausa.

	Nunca	Às Vezes	Mt. Vezes	Sempre	NS/NR
2.1- São adotados comportamentos eficientes na utilização dos equipamentos elétricos no local onde trabalha?	6	36	38	29	7
	5%	31%	33%	25%	6%
2.2- Tem o hábito de desligar o ecrã do computador quando se encontra ausente do espaço de trabalho? (ex: pausa para café)	27	32	23	33	1
	23%	28%	20%	28%	1%
2.3- No encerramento da LCM, tem por hábito desligar o computador e ecrã?	1	4	9	98	4
	1%	3%	8%	84%	3%

### Representação gráfica dos resultados globais:





### 3 – Satisfação com a mudança das cadeiras da Loja do Cidadão da Madeira

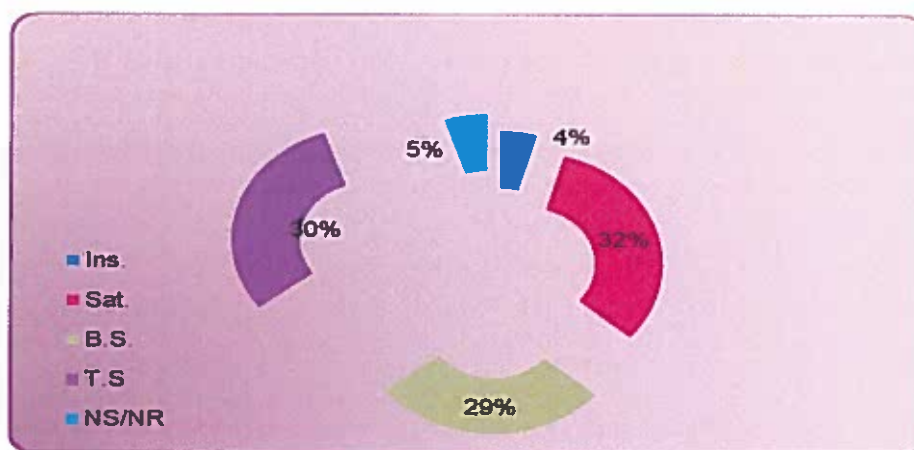
3- Em 2019 foram substituídas todas as cadeiras dos colaboradores de forma a contribuir para um maior conforto no espaço de trabalho.	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito
3.1- Pessoalmente, como avalia a sua satisfação com esta medida?				

Em relação a esta questão, é bastante notória a satisfação dos trabalhadores em relação às novas cadeiras que foram adquiridas pelas LCM, pois 91% dos funcionários estão entre as classificações: satisfeito e totalmente satisfeito.

É deveras relevante mencionar que esta foi uma medida desenvolvida após análise das sugestões do inquérito interno de 2018, no qual foi solicitado a substituição das cadeiras, de modo a dar um maior conforto aos trabalhadores da LCM.

	Ins.	Sat.	B.S.	T.S	NS/NR
3.1- Pessoalmente, como avalia a sua satisfação com esta medida?	5	37	33	35	6
	4%	32%	29%	30%	5%

#### Representação gráfica dos resultados globais:



#### 4 – Satisfação sobre as diversas medidas realizadas no âmbito da inovação e modernização tecnológica da LCM

4- No decurso do ano de 2018/2019, foram implementadas diversas iniciativas no âmbito da modernização tecnológica da LCM. Qual é a sua perceção sobre estas medidas?	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito
4.1- Novos dispensadores de senhas.				
4.2- Novo videowall na entrada da LCM.				
4.3- Ecrãs informativos sobre a gestão de filas dos balcões.				
4.4- Novo site da LCM.				

No que concerne esta questão, a maior parte dos colaboradores estão satisfeitos com a modernização tecnológica levada a cabo pela LCM, na qual mudámos os dispensadores de senhas, colocámos um novo videowall na entrada da LCM, instalámos ecrãs informativos sobre a gestão de filas dos balcões para uma melhor gestão dos utentes e por último foi criado um novo site da LCM muito mais dinâmico e intuitivo.

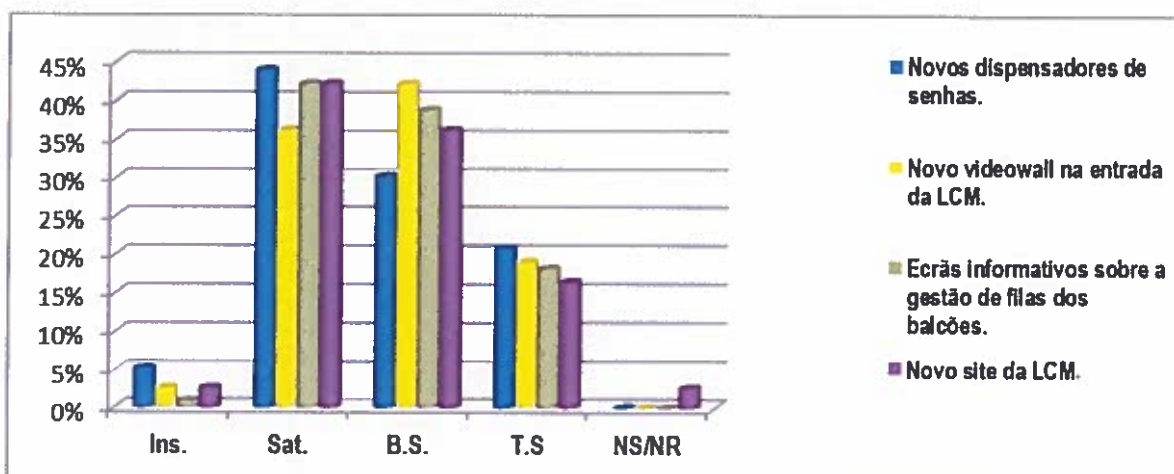
O grau de insatisfação total dos colaboradores neste grupo é bastante reduzido tal como é possível depreender tanto pela tabela como pelo gráfico disponibilizados abaixo.

Uma das apostas mais dignificadas é sem dúvida os ecrãs de gestão de filas de espera, em que 99% dos colaboradores tiveram uma resposta positiva, na qual as percentagens demonstraram que os mesmos estão satisfeitos (42%), bastante satisfeitos (39%) e totalmente satisfeitos (18%).

Este nível de satisfação é muito significativo pois demonstra que a inovação tecnológica é uma aposta ganha a diversos níveis.

	Ins.	Sat.	B.S.	T.S	NS/NR
4.1- Novos dispensadores de senhas.	6	51	35	24	0
	5%	44%	30%	21%	0%
4.2- Novo videowall na entrada da LCM.	3	42	49	22	0
	3%	36%	42%	19%	0%
4.3- Ecrãs informativos sobre a gestão de filas dos balcões.	1	49	45	21	0
	1%	42%	39%	18%	0%
4.4- Novo site da LCM.	3	49	42	19	3
	3%	42%	36%	16%	3%

Representação gráfica dos resultados globais:



## 5 – Satisfação quanto aos diversos serviços da LCM

5- Como classifica os seguintes serviços:	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito
5.1- Assistência informática.				
5.2- Assistência da equipa das hospedeiras.				
5.3- Assistência da equipa de vigilância.				
5.4- Serviços de limpeza:				
5.4.1- Instalações sanitárias;				
5.4.2- Espaços comuns;				
5.4.3- Espaço individual de trabalho;				

O grupo 5 é dividido em dois grupos, primeiramente a assistência informática, a assistência da equipa de hospedeiras, a assistência da equipa de vigilância e secundamente os diversos serviços de limpeza, sendo que vamos analisar estes subgrupos em separado.

### 5.1 – Assistência informática, assistência da equipa de hospedeiras, assistência da equipa de vigilância

	Ins.	Sat.	B.S.	T.S	NS/NR
5.1- Assistência informática.	5	58	35	16	2
	4%	50%	30%	14%	2%
5.2- Assistência da equipa das hospedeiras.	0	37	51	28	0
	0%	32%	44%	24%	0%
5.3- Assistência da equipa de vigilância.	0	31	43	42	0
	0%	27%	37%	36%	0%

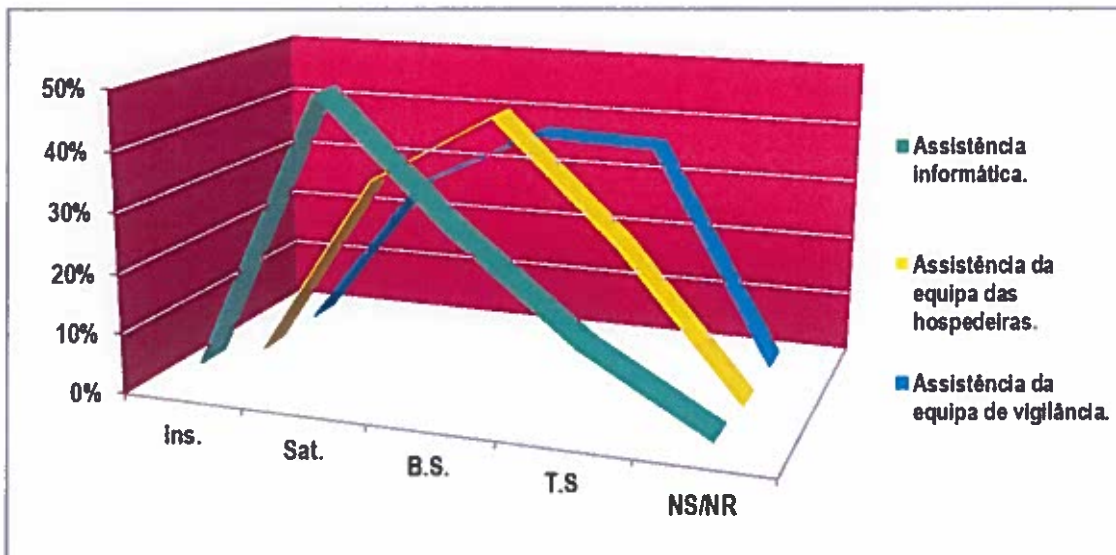
Quanto a esta questão, podemos perceber que o grau de satisfação é em regra bastante elevado.

Em relação à assistência informática, os valores apurados foram os seguintes: insatisfeito 4%, satisfeito 50%, bastante satisfeito 30%, totalmente satisfeito 14% e não sabe/não respondeu 2%.

A assistência da equipa das hospedeiras tem valores muito positivos, na qual ninguém está insatisfeito com o mesmo e 44% dos inquiridos estão bastante satisfeitos com o serviço.

Quanto à equipa de vigilância, este serviço obteve a melhor taxa de classificação totalmente satisfeito. É de salientar que nenhum dos inquiridos manifestou insatisfação relativamente ao serviço prestado.

Representação gráfica dos resultados globais:



## 5.2 – Serviços de limpeza

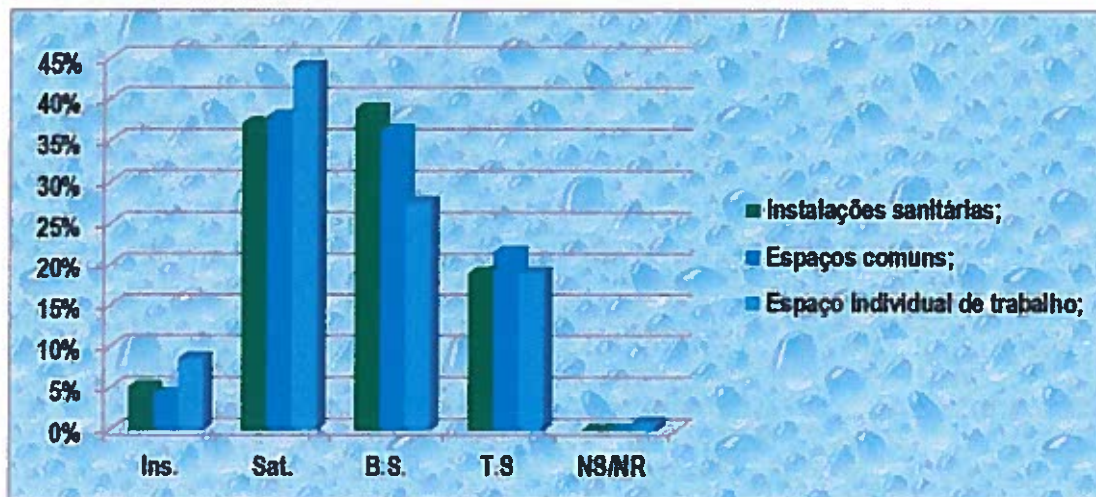
5.4- Serviços de limpeza:	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito
5.4.1- Instalações sanitárias;				
5.4.2- Espaços comuns;				
5.4.3- Espaço individual de trabalho;				

5.4- Serviços de limpeza:	Ins.	Sat.	B.S.	T.S	NS/NR
5.4.1- Instalações sanitárias;	6	43	45	22	0
	5%	37%	39%	19%	0%
5.4.2- Espaços comuns;	5	44	42	25	0
	4%	38%	36%	22%	0%
5.4.3- Espaço individual de trabalho;	10	51	32	22	1
	9%	44%	28%	19%	1%

Uma das perguntas fulcrais deste inquérito é a satisfação pelos serviços de limpeza da LCM, sendo que este é mais um serviço em que a taxa de satisfação é muito boa, havendo porém sempre

espaço a melhorar, pois quanto aos vários serviços LCM presentes neste inquérito, este é o que tem um maior grau de insatisfação, principalmente no que diz respeito ao espaço individual de trabalho.

Representação gráfica dos resultados globais:

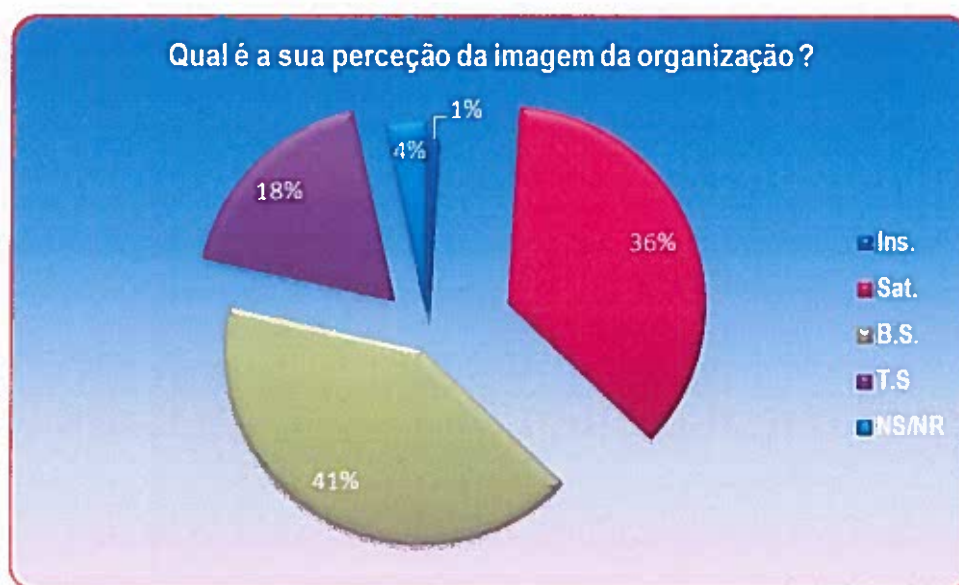


## 6 – Perceção da imagem LCM

	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito
6- Qual é a sua perceção da imagem da organização ?				

6- Qual é a sua perceção da imagem da organização ?	Ins.	Sat.	B.S.	T.S	NS/NR
	1	42	48	21	4
	1%	36%	41%	18%	3%

A última questão é sobre qual a perceção geral da imagem da LCM, na qual constamos que os colaboradores da LCM têm uma boa perceção geral em que os resultados foram os seguintes:



## 7 – Sugestões

No ponto 7, solicitamos que os colaboradores que assim o desejassem expusessem algumas das suas sugestões para a LCM.

A maior parte dos colaboradores sugeriu que se deveria medir a temperatura dos utentes na entrada da LCM e que deveria haver um maior controlo na entrada de pessoas.

É importante referir que a Unidade de Gestão recebeu um elogio na organização de todo o processo COVID-19.

<b>Espaço físico/mobiliário/equipamentos</b>	
Fonte de água para utentes e colaboradores	1
Colocar sinalética entre ATM e BAR a sinalizar os wc's	1
Máquina automática de café	3
Microondas	2
Espaço da Loja é reduzido para a quantidade de trabalhadores e utentes, não cumprem distanciamento social	3
Falta de luz natural e arejamento	2
Valor investido no videowall deveria ser investido em conforto para funcionários e modernização administrativa	1
Dispensador do CC não é rápido de fácil compreensão e tem letras pequenas	1

<b>Serviços gerais</b>	
Apenas permitir entrada de utentes e não de todos os familiares	2
Medir temperatura à entrada	9
Preços reduzidos para todos os colaboradores no bar	1
Deveria fechar 1h por dia das 13h às 14h para limpeza e desinfeção	1
Serviços mediante marcação prévia	2
Site pouco atrativo. Melhor layout. Entidades com logo.	2
Controlar as pessoas que baixam a máscara na LCM	1
Fixar acrílicos às mesas	1

<b>Reclamações</b>	
Não gritar pelo nome das pessoas nas marcações	1
Colaboradores sujam as pias e sanitas e não limpam	2



Segurança do colaborador no local de trabalho	2
Maior controlo de pessoas na LCM	5
Solicitar aos colaboradores que não deem informações de outros balcões	1
Máscaras descartáveis diariamente a todos funcionários	1
Mais camisas por ano	1
Maior limpeza e desinfeção no material individual dos postos de trabalho	1
PC's devem ser atualizados	1

<b>Sistema de senhas</b>	
SGFE mais eficiente	1
Colocar 1 dispensador só para o serviço	1

As sugestões e reclamações dos nossos colaboradores têm uma importância muito significativa, pois permite-nos tentar mudar os aspetos menos bons da organização e melhorar o que conseguimos.

É importante salientar que quanto à sugestão de disponibilização diária de máscaras descartáveis a todos os funcionários, relembramos que é da responsabilidade de cada entidade, a disponibilização do material de proteção individual, aos seus trabalhadores afetos aos balcões de atendimento na LCM. Contudo, apesar desta situação, o GGLC no mês de dezembro disponibilizou uma máscara social a todos os funcionários da Loja do Cidadão da Madeira.

As sugestões que sejam relativas a serviços fora da competência direta da UG serão divulgados junto dos responsáveis de cada área.

## Conclusão

O inquérito interno demonstra novamente a sua grande importância no contexto de conseguirmos apurar o grau de satisfação dos trabalhadores que exercem funções na Loja do Cidadão da Madeira, em que os mesmos também podem explicitar as suas sugestões e reclamações.

É importante salientar que estamos a passar por um dos momentos mais críticos e atípicos do século 21 com a evolução da pandemia Covid-19 e com as restrições que advêm da mesma. Tivemos que alterar muitos dos nossos procedimentos para além de reforçar os nossos serviços de limpeza e desinfestação do espaço, de modo a conseguirmos salvaguardar os nossos colaboradores e utentes.

Foi neste sentido que um dos grupos de perguntas foi a satisfação quanto à capacidade de resposta do GGLC e da UG quanto à atual conjuntura pandémica. A grande parte dos funcionários estão deveras satisfeitos com as medidas que foram realizadas durante estes meses. É porém importante realçar que devemos continuar a melhorar, pois alguns colaboradores estão insatisfeitos com a sua segurança no local de trabalho, no qual entretanto já reforçámos as medidas protetivas, fornecendo mais acrílicos de separação nos balcões.

No final do ano de 2019 foi realizada uma palestra sobre a eficácia energética em curso na LCM, sendo que a maior parte dos funcionários da LCM têm boas medidas energéticas, embora tenhamos de continuar a incentivar os mesmos a manter e melhorar as práticas energéticas individuais.

Durante o ano de 2019, e após termos em consideração as sugestões do inquérito interno de 2018, foram substituídas todas as cadeiras dos colaboradores da LCM de forma a contribuir para um maior conforto dos mesmos no seu espaço de trabalho. Esta foi uma medida que deteve um ótimo grau de satisfação dos colaboradores.

Nestes 2 últimos anos, foram realizadas diversas medidas no âmbito da inovação e modernização tecnológica da LCM. Estas medidas em geral mereceram pontuação positiva.

No que concerne à satisfação dos colaboradores quanto aos vários serviços da LCM, os mesmos demonstraram estar bastante satisfeitos em geral com todos estes serviços. O serviço que

detêm mais insatisfeitos é a limpeza, portanto iremos averiguar estas situações de modo a conseguirmos ter um melhor nível nesta questão.

Relativamente à imagem da organização, averiguamos que existe uma satisfação geral dos inquiridos.

Por fim, no que respeita às sugestões, grande parte incide sobre a inserção de novas medidas no âmbito do Covid-19, tal como a medição da temperatura à entrada.

Em suma, é possível comprovar que o trabalho do GGLC e da UGLC é reconhecido internamente pelos colaboradores que exercem funções na Loja do Cidadão da Madeira, o que nos deixa conscientes que devemos manter o bom trabalho e corrigir/ melhorar todas as restantes situações. Iremos continuar a trabalhar no sentido de conseguirmos aumentar o grau de satisfação dos colaboradores no próximo inquérito interno a realizar em 2022.

Agradecemos a vossa colaboração.

## **5- Comparação com outros serviços**

O ano de 2020 foi atípico em quase todos os aspetos das vidas das instituições, das sociedades e das pessoas, e podemos afirmar, com algum conforto, que todo o mundo viveu em torno da pandemia do COVID 19. Esta realidade gerou um ambiente onde o mais importante era evitar surtos e contágios, adaptar a funcionalidade dos organismos às limitações ditadas pelo vírus e pouco mais. Criar, implementar e selar pelos protocolos e procedimentos de salvaguarda da saúde pública, e simultaneamente garantir a prestação dos serviços públicos de atendimentos, com qualidade de segurança.

Neste contexto a comparação do desempenho das entidades reduziu-se a um único aspeto, não ter surtos de contágios dentro das instalações do serviço. E aqui a Loja obteve nota máxima.

É certo que como todos os serviços públicos ou privados tivemos uma forte quebra na procura, os atendimentos baixaram muito, valores atingidos foram historicamente baixos, mas garantimos a segurança de todos, colaboradores e utentes, num espaço onde o potencial de contágio é elevado.

Portanto, dentro deste contexto vivido em 2020, não houve muito espaço para comparações, houve apenas um foco, funcionar bem, em segurança e pelo período mais longo possível. Foi este o foco sem qualquer pretensão de fazer comparações com outras instituições.

## 6 - Análise Financeira

### Receitas e Despesas do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira em 2019/2020

#### 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 2020 relativamente ao ano anterior, tendo havido uma diminuição em termos de valores absolutos de 17.318,50 Euros, a que corresponde a um decréscimo de 2,95%.

As Rendas recebidas em 2020 foram de 559.204,69 Euros, ou seja, menos 19.781,12 Euros, relativamente ao ano anterior.

(Valores em Euros)

<b>Receitas GGLC</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Cresc. Val. Absolutos</b>	<b>Taxa de Crescimento</b>
<b>Rendas</b>	559.204,69	578.985,81	-19.781,12	-3,41%
<b>Estacionamentos</b>	10.819,17	8.356,55	+2.462,62	+29,47%
<b>TOTAL</b>	<b>570.023,86</b>	<b>587.342,36</b>	<b>-17.318,50</b>	<b>-2,95%</b>

#### Despesas

(valores em euros)

<b>Despesas GGLC</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Cresc. Valores Absolutos</b>	<b>Tx Crescimento</b>
<b>Pessoal</b>	455.477,28	493.676,55	-38.199,27	-7,73%
<b>Correntes</b>	373.839,87	376.832,42	-2.992,55	-0,79%
<b>Capital</b>	19.069,06	260.632,77	-241.563,71	-92,69%
<b>TOTAL</b>	<b>848.386,21</b>	<b>1.131.141,74</b>	<b>-282.755,53</b>	<b>-25,00%</b>

Conforme se pode ver no quadro acima, verificamos que houve uma redução das Despesas Globais do GGLC em 2020 relativamente ao ano anterior, tendo havido uma diminuição em termos de valores absolutos de 282.755,53 Euros, a que corresponde a um decréscimo de 25,00% relativamente a 2019.

As Despesas com Pessoal em 2020 foram de 455.477,28 Euros, ou seja, menos 38.199,27 Euros, relativamente ao ano anterior, ou seja, houve uma diminuição dos Custos com o Pessoal.

Relativamente as Despesas Correntes do GGLC em 2020, verificou-se uma descida de custos, na ordem dos 0,79%, o que em termos absolutos corresponde a uma grande diminuição de Custos de 2.992,55 Euros.

Por outro lado, em relação as Despesas de Capital, houve uma grande diminuição, relativamente ao ano anterior, na ordem dos 92,69%, devido a facto, de não ter havido nenhum Projeto em 2020.