


19-12-2017



Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA

Relatório de progresso 2017



DSCGAF

Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA

Relatório de progresso 2017

Índice

1.	Introdução	2
2.	Plano Interno de Modernização Administrativa PIMA: ações implementadas em 2015, 2016 e 2017	4
3.	Ações do PIMA implementadas em 2017.....	6
4.	Ações do PIMA implementadas em 2016	7
5.	Ações do PIMA implementadas em 2015	8
6.	Planeamento das ações de modernização administrativa para 2018.....	9

1. Introdução

No âmbito do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, que procedeu à revisão do regime jurídico estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, esta CCDR LVT previu para o seu Plano de Atividades de 2015 a elaboração de Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA, aprovado em 12/10/2015 e disponibilizado na Intranet, desde então, para conhecimento de todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras.

As ações definidas encontram-se repartidas pelas medidas previstas no diploma:

1. Acolhimento e atendimento dos cidadãos
2. Comunicação administrativa
3. Simplificação de procedimentos
4. Mecanismos de audição e participação
5. Instrumentos de apoio à gestão

Em 2016 foi introduzido o domínio:

6. Responsabilidade Social

Mais se definiu que implementação das ações fosse monitorizada e alvo de relatórios de progresso anuais, sendo que:

- a) O 1.º relatório de progresso, reportado a 31/12/2015 foi aprovado em 17/02/2016 e disponibilizado na Intranet;
- b) O 2.º relatório de progresso, reportado a 27/12/2016 foi aprovado em 29/12/2016 e disponibilizado na Intranet;
- c) O presente relatório consubstancia o 3.º relatório de progresso e reporta a execução das ações até 19/12/2017.

Sendo este um processo dinâmico e após as conclusões da monitorização do PIMA 2016 previu-se, no Plano de Atividades 2017, e efetuou-se a revisão do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA com a definição de novas medidas/ações e manutenção de outras. Em 26/05/2017 foi presente a proposta de “Revisão do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA 2017”, integrando as “Ações de Melhoria (resultado das auscultações de 2016)”, a qual mereceu aprovação superior em

30/06/2017; o PIMA 2017 foi divulgado na Intranet e disponibilizado na caixa "Modernização Administrativa / PIMA" integrada nos conteúdos da DSCGAF.

Conforme o acima referido, foi assumido no ciclo de gestão de 2017 a integração no novo PIMA das ações de melhoria decorrentes dos inquéritos de satisfação aos utilizadores internos e externos da CCDR LVT, porquanto as mesmas apontavam para ações que se enquadram no âmbito de atuação do PIMA. Mais se decidiu que este passará a ser o procedimento a adotar.

De referir que a concretização de ações no âmbito dos objetivos da RCM n.º 51/2017, de 19 de abril, é apresentada, monitorizada e avaliada de forma autónoma, complementando as ações do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA.

A criação da página e dos conteúdos disponibilizados na Intranet desta CCDR quanto à temática "Modernização Administrativa / PIMA" é um meio de constante publicitação das ações implementadas neste âmbito. Esta página está integrada nos conteúdos da Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira (DSCGAF).

DSA
DSAJAL
DSCGAF
DSDR
DSF
DSOT
DDRI
URPEA
OADRL - ORLVT
LISBOA 2020

Início > SERVIÇOS > DSCGAF > [Modernização Administrativa / PIMA](#)

Modernização Administrativa / PIMA

No âmbito do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, que procedeu à revisão do regime jurídico estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, esta CCDR elaborou em 2015 o Plano Interno Modernização Administrativa / PIMA para a implementação de algumas medidas/ações; o PIMA tem carácter plurianual e dinâmico tendo seguimento nos anos seguintes. A implementação das medidas/ações do PIMA é monitorizada pela DSCGAF.

2017
[Visita à Fortaleza de Santiago e Museu Marítimo de Sesimbra - PIMA 2017](#)
[PIMA 2017 - Convite: Seminário Urbanismo para o Futuro das Cidades: mais do mesmo não é suficiente](#)
[Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA | 2017](#)

2016
[Leitura em dia! Nova troca de livros na CCDR LVT](#)
[2º relatório de progresso anual \(anexo\)](#)
[Projeto VALORIZAR O AMBIENTE: CCDR promove reutilização de livros escolares](#)
[Projeto LEITURA EM DIA!](#)
[Bolsa do Voluntariado](#)
[Medidas/Ações 2016](#)

2015
[1º Relatório de progresso PIMA \(2015\) \(pdf\)](#)
[Anexo - medidas/ações 2015 e 2016 \(pdf\)](#)
[Plano Interno Modernização Administrativa / PIMA \(2015\)](#)

Apoio técnico:
DSCGAF
Fernanda Ilharco
Ext.: 2911
fernanda.ilharco@ccdr-lvt.pt

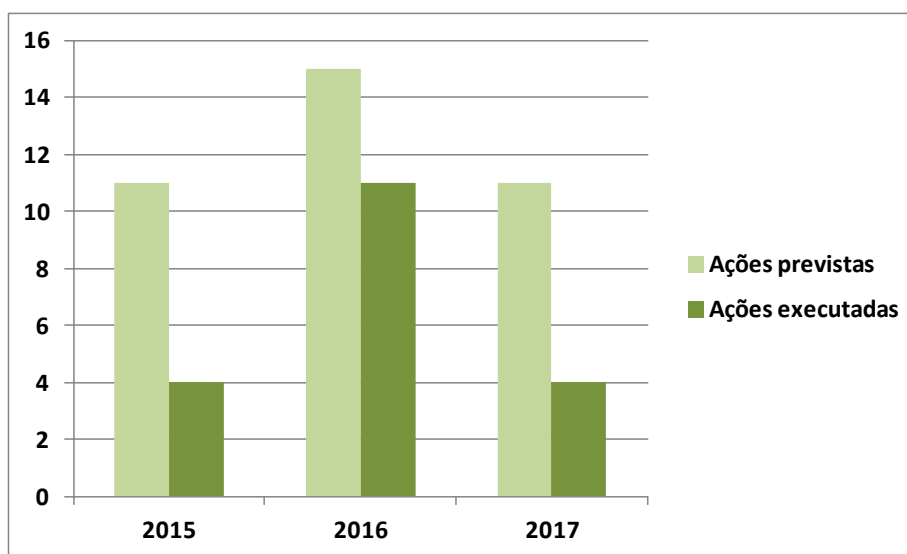
DSCGAF/DARH
Marta Dias
Ext.: 2921
marta.dias@ccdr-lvt.pt

Utilitários
[Enviar por e-mail](#)
[Imprimir](#)

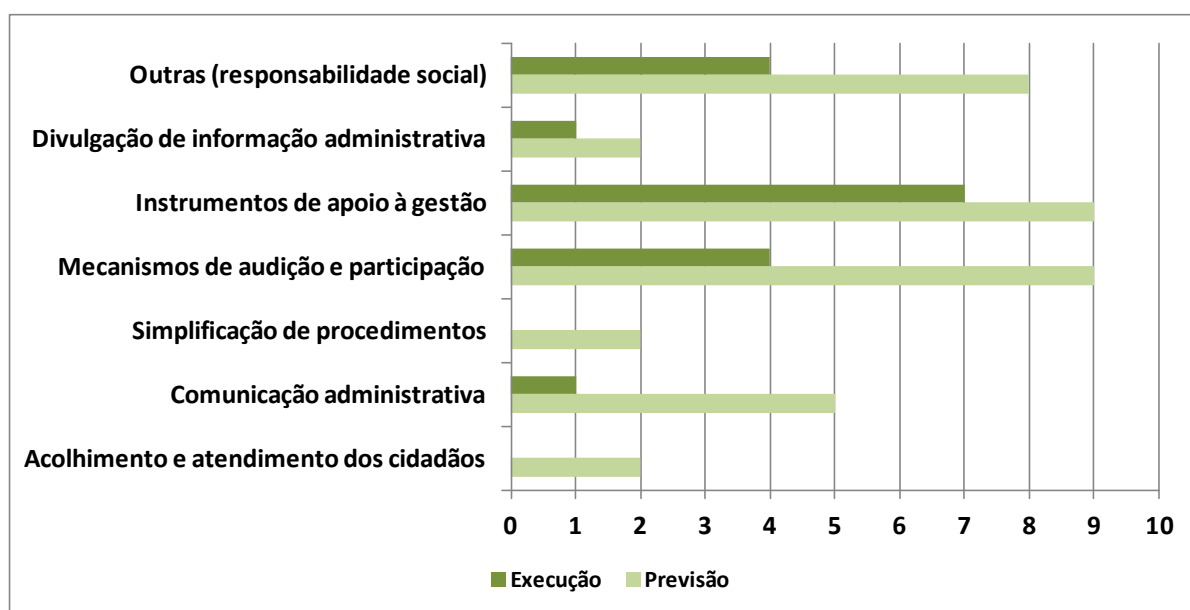
2. Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA: ações implementadas em 2015, 2016 e 2017

Em 2015, 2016 e 2017 foram implementadas 17 ações, das 37 ações previstas, conforme o assinalado no quadro seguinte, representando uma execução global de 46% (ANEXO I - A3).

Medidas de modernização administrativa <i>(Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio)</i>	Tipologia das ações consideradas no PIMA		Ações implementadas em 2015		Ações implementadas em 2016		Ações implementadas em 2017	
	descrição		proposta	execução	proposta	execução	proposta	execução
Acolhimento e atendimento dos cidadãos	Formação em "Atendimento" dos funcionários que o prestam							
	Orientação específica (criação de Norma): artigo 3.º (consulta digital e gestor de procedimento)		1	0			1	0
	Acesso livre à Intranet de banda larga sem fios (sede e subregionais)							
Comunicação administrativa	Comunicações por chat em plataforma eletrónica ou teleconferência (VoIP) também com o utente externo/parte interessada							
	Orientações específicas (criação de Norma): medidas dos artigos 14.º, 15.º e 16.º (suportes de comunicação escrita, convocatórias e avisos e redação de documentos) e 19.º (receção de documentos)		1	0	1	1		
	Orientação específica: dar igual valor e tratamento à correspondência transmitida por via eletrónica (reforçar a obrigatoriedade de registo de emails no Filedoc, nos respetivos processos).		1	0	1	0		
	Formação em FileDoc: promover o conhecimento de todas as funcionalidades da aplicação para propiciar uma utilização mais intensiva e correta das funcionalidades disponíveis.						1	0
Simplificação de procedimentos	Adesão à Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)		1	0				
	"Orientação específica: PIMA_Oe2/2015 (v.1) - Artigo n.º 27 Delegação e subdelegação de competências Orientação de referência "Código do Procedimento Administrativo"				1	0		
Mecanismos de audição e participação	Sistema de elogios, opiniões, sugestões (suportes físicos e online)		1	0	3	2		
	Sistema online de elogios, sugestões e reclamações (nos termos do Decreto - Lei n.º 74/2017, de 21 de junho e definições da Portaria n.º 201-A/2017 de 30 de junho)						1	0
	Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site		1	1			1	1
	Disponibilização de meio informático (PC) que permita ao utente, querendo, apresentar online, no local do atendimento, elogios, sugestões e reclamações						1	0
	Sistema de sugestão dos trabalhadores (a disponibilizar na Intranet e contemplando as consequências do artigo 37.º)		1	0				
Instrumentos de apoio à gestão <i>(45.º - Papel inovador das dirigentes*)</i>	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação		1	1	2	2	1	1
	Carta de Qualidade							
	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST): enquadramento legal						1	0
	Motivação dos trabalhadores (formação, acesso a atividades culturais/artísticas/etc.)		1	1	1	0	1	1
	Realização de seminário temático aberto a todos os trabalhadores e trabalhadoras da CCDR LVT*						1	1
Divulgação de informação administrativa	Entrada no site para o Portal da AMA		1	1				
	Regras para a atualização atempada dos conteúdos disponibilizados no site		1	0				
Outras	Promoção da mobilidade voluntária de trabalhadores entre organismos das administrações públicas da União Europeia para conhecimento ou intercâmbio em áreas análogas às de intervenção da CCDR - inclui a deslocação e permanência temporária no país/região/cidade de acolhimento							
	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e interno				6	4	2	0
Total de ações previstas para 2015, 2016 e 2017 <i>(novas e repetidas)</i>	Total de ações implementadas em 2015, 2016 e 2017	Taxa de execução 2015-2017	11	4	15	9	11	4
37	17	46%	taxa de execução 2015		taxa de execução 2016		taxa de execução 2017	
			36%		60%		36%	



Neste triênio de 2015-2016-2017 foi no âmbito das 3 medidas do PIMA “Mecanismos de audição e participação”, “Instrumentos de apoio à gestão” e “Outras (ações de responsabilidade social)” que mais ações foram implementadas, representando estas 88% do total da concretização destes 3 anos.



3. Ações do PIMA implementadas em 2017

A proposta de ações a implementar em 2017 no âmbito da revisão do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA foi aprovada 21/07/2017 e, à data do presente relatório, apresenta uma concretização de 36%.

A descrição das ações implementadas em 2017 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2017 (4)	Descrição	Evidência (s)
Mecanismos de audição e participação	Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site	Acesso ao Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site bem como disponibilizados os respetivos “Diagnósticos de satisfação dos clientes externos”	Site
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades	Para integração do Plano de Atividades para 2018 foram apresentadas propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA e “Capítulo” referente ao PIMA	Filedoc
	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Relatório de Atividades/Autoavaliação	Foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2016 o “Capítulo” referente ao PIMA	Relatório de Atividades/Autoavaliação 2016 disponível no Site e Intranet
	Motivação dos trabalhadores (formação, acesso a atividades culturais/artísticas/etc.)	A Presidência convidou os/as trabalhadores/as e respetivos cônjuges e filhos/as a realizar uma visita guiada ao Museu Marítimo de Sesimbra inserido na Fortaleza de Santiago, a realizar-se no sábado, dia 27 de janeiro de 2018, pelas 15 horas	Intranet
	Realização de seminário temático aberto a todos os trabalhadores e trabalhadoras da CCDR LVT	A Presidência convidou os/as trabalhadores/as a participar no Seminário “Urbanismo para o Futuro das Cidades: mais do mesmo não é suficiente”, realizada no dia 6 de novembro, às 9h30, no auditório da CCDR LVT	Intranet/Site



4. Ações do PIMA implementadas em 2016

A descrição das ações implementadas em 2016 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2016 (9)	Descrição	Evidência (s)
Comunicação administrativa	Orientações específicas (criação de Norma): medidas dos artigos 14.º, 15.º e 16.º (suportes de comunicação escrita, convocatórias e avisos e redação de documentos) e 19.º (recepção de documentos)	Alterações em suportes de comunicação escrita (<i>Templates</i> do Filedoc) no âmbito das regras “Código de Redação Interinstitucional” / União Europeia, 2011	Filedoc Helpdesk
Mecanismos de audição e participação	Sistema de elogios, opiniões, sugestões	Suporte físico: cartaz de reclamação	Filedoc Portaria edifício-sede
	(suportes físicos e online)	Suporte físico: caixa de sugestões e elogios	Filedoc Portaria edifício-sede
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades	Para integração do Plano de Atividades para 2017 foram apresentadas propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA e “Capítulo” referente ao PIMA	Filedoc
	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Relatório de Atividades/ Autoavaliação	Foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2015 o “Capítulo” referente ao PIMA	Relatório de Atividades/ Autoavaliação 2015 disponível no Site e Intranet
Outra (planeada para o ano de 2016)	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e interno	Projeto: "Leitura em Dia",	Intranet Sala de atendimento (piso 0)
		"VALORIZAR O AMBIENTE: CCDD promove reutilização de livros escolares"	Intranet
		"Bolsa do Voluntariado"	Intranet
		Divulgação de informação na caixa da Intranet “Responsabilidade Social” (nos conteúdos IGCN-d)	Intranet

5. Ações do PIMA implementadas em 2015

A descrição das ações implementadas em 2015 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas (4)	Descrição	Evidência (s)
Mecanismos de audição e participação	<p>Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site</p> 	Anteriormente, o inquérito de satisfação para a audição dos utilizadores externos era disponibilizado anualmente só durante um certo período de tempo, findo o qual, aquando do tratamento dos dados e elaboração do respetivo diagnóstico, era retirado o acesso on-line e a possibilidade de audição externa. Com a implementação desta ação o inquérito de satisfação encontra-se disponível para o utilizador externo durante todo o ano civil, não obstante a data para tratamento dos dados e elaboração do respetivo diagnóstico	Filedoc Site
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Relatório de Atividades/ Autoavaliação	Para integração do Plano de Atividades para 2016 foram apresentadas as propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA, Atividade de suporte (inclui conteúdos PIMA) e “Capítulo” referente ao PIMA	Filedoc Intranet Site
	Motivação dos trabalhadores (formação, acesso a atividades culturais/artísticas/ etc.)	Foram estabelecidas parcerias com os Parques de Sintra Monte da Lua (PSML), que possibilitou aos/às colaboradores/as da CCDDR LVT efetuarem visitas livres, a título gratuito, aos seguintes locais: Palácio de Monserrate, - Palácio Nacional de Queluz, Palácio Nacional da Pena e Chalet da Condessa D’Edla; assistir ao treino da Escola Portuguesa de Arte Equestre, no Picadeiro Brigadeiro Henrique Calado	Filedoc
Divulgação de informação administrativa	<p>Entrada no site para o Portal da AMA</p> 	Foi disponibilizada, no site da CCDDR LVT, uma entrada para o Portal da AMA	Site

6. Planeamento das ações de modernização administrativa para 2018

Para 2018 pretende-se dar seguimento à implementação de ações previstas e não concretizadas em 2017, se considerada a sua pertinência, ou que estejam ainda em concretização, bem como definir novas ações de modernização administrativa e elaborar o respetivo relatório de progresso anual.

Não se prevê aumento de encargos relativo às ações previstas para implementar no ano 2018 comparativamente com as de 2017.

À data deste relatório estão propostas as seguintes medidas para 2018, integrando a proposta de Plano de Atividades para 2018 deste organismo.

Implementar o Plano Interno de Modernização Administrativa / PIMA (Decreto-Lei nº73/2014, de 13 de maio)

Indicador de desempenho	Meta	Tolerância	Forma de cálculo
Definir as ações do PIMA 2018	30-03-2018	20 dias	prazo (da proposta de revisão)
Implementar as ações previstas no PIMA para 2018	3	1	nº de ações implementadas no ano
Elaborar o relatório de progresso anual	1	0	realizado/não realizado