


10-12-2021



Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA

Relatório de progresso 2021



DSCGAF

Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA

Relatório de progresso 2021

Índice

1.	Introdução	2
2.	Plano Interno de Modernização Administrativa PIMA: ações implementadas em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021	3
3.	Ações do PIMA implementadas em 2021	5
4.	Ações do PIMA implementadas em 2020.....	8
5.	Ações do PIMA implementadas em 2019	9
6.	Ações do PIMA implementadas em 2018	10
7.	Ações do PIMA implementadas em 2017.....	12
8.	Ações do PIMA implementadas em 2016	12
9.	Ações do PIMA implementadas em 2015	13
10.	Planeamento das ações de modernização administrativa para 2022	15

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, a CCDR LVT previu para o seu Plano de Atividades de 2015 a elaboração do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA (com versões anuais); desde então, todas as versões anuais do Plano Interno de Modernização Administrativa foram aprovadas e disponibilizados na Intranet deste organismo, para conhecimento de todo/as os/as trabalhadores e trabalhadoras.

As ações definidas são 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

Em 2019 e 2020 foi introduzido o domínio:

7. Otimização da utilização do edifício-sede e Condições de trabalho

Mais se definiu que a 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 3.º relatório de progresso, reportado a 19/12/2017, foi aprovado em 21/12/2017 e disponibilizado na Intranet;
- d) O 4.º relatório de progresso, reportado a 26/12/2018, foi aprovado em 29/12/2018 e disponibilizado na Intranet;
- d) O 5.º relatório de progresso, reportado a 4/12/2019, foi aprovado em 27/12/2019 e disponibilizado na Intranet;

d) O 6.º relatório de progresso, reportado a 11/12/2019, foi aprovado em 15/12/2020 e disponibilizado na Intranet;

e) O presente relatório consubstancia o 7.º relatório de progresso e reporta a execução das ações até 10/12/2021.

Sendo este um processo dinâmico, após as conclusões da monitorização dos PIMA anuais, procede-se à definição de novas ações e manutenção de outras para o PIMA do ano seguinte. Em 31/03/2021 foi presente a proposta PIMA 2021 (Documento nº I05927-202103-DSCGAF/DARH), o qual, nessa mesma data, mereceu aprovação superior; o PIMA 2021 foi divulgado na Intranet e encontra-se disponibilizado na caixa ["Modernização Administrativa"](#) integrada no menu "Acompanhar/Instrumentos de Gestão Operacionais".

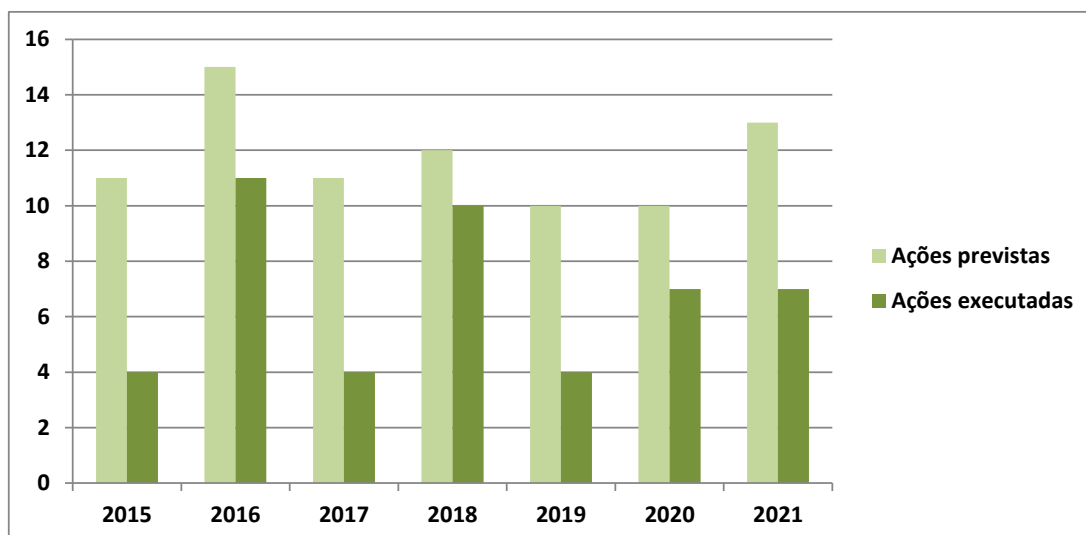
Conforme o já mencionado em relatórios anteriores, no ciclo de gestão de 2017, as ações de melhoria decorrentes dos inquéritos de satisfação aos utilizadores internos e externos da CCDR LVT passaram a integrar os PIMA anuais.

Mais se refere que a concretização de ações no âmbito dos objetivos das RCM n.º 141/2018, de 26 de outubro, e n.º 51/2017, de 19 de abril, bem assim do projeto "Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão" (2021) foram implementadas de forma autónoma.

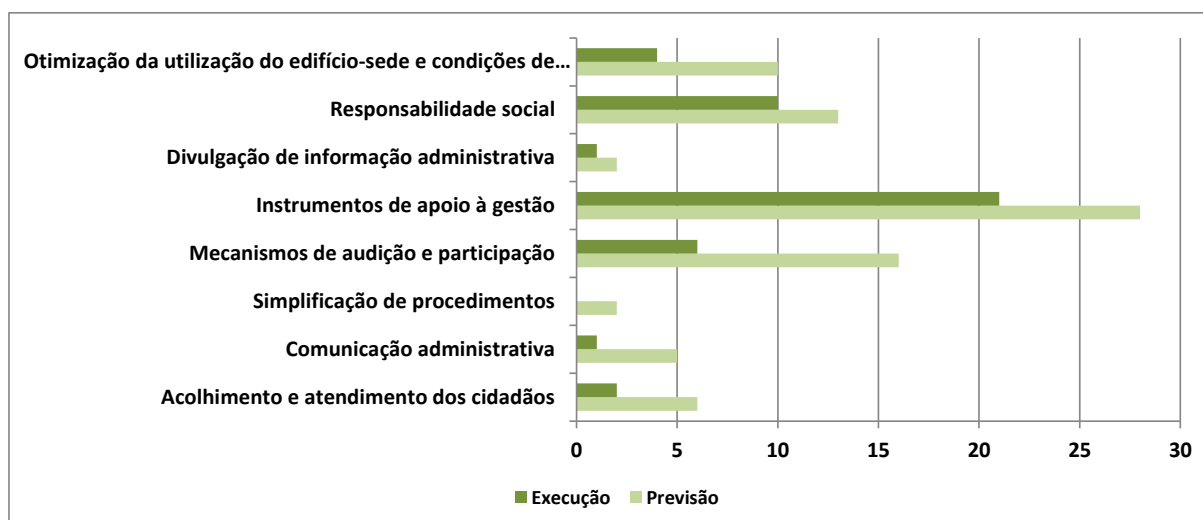
2. Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA: ações implementadas em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021

Em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021 foram implementadas 45 ações, das 82 ações previstas, conforme o assinalado no quadro seguinte, representando uma execução global de 55% (ANEXO I - A3).

Medidas de modernização administrativa	Tipologia das ações consideradas no PIMA		Ações implementadas em 2015		Ações implementadas em 2016		Ações implementadas em 2017		Ações implementadas em 2018		Ações implementadas em 2019		Ações implementadas em 2020		Ações implementadas em 2021		
	descrição	unidade orgânica proponente	proposta	execução	proposta	execução	proposta	execução	proposta	execução	proposta	execução	proposta	execução	proposta	execução	
Acolhimento e atendimento dos cidadãos	Formação em "Atendimento" dos funcionários que o prestam	DSA							1	1							
	Orientação específica (jornada de Normal: artigo 3.º (consulta digital e gestor de procedimento)	DSCGAF	1	0			1	0									
	Acesso livre à intranet de banda larga sem fios (sede e subregionais)	DSCGAF															
	Placard com indicação dos pisos das unidades orgânicas nos 2 elevadores do edifício-sede	DSCGAF							1	0	1	0	1	1			
Comunicação administrativa	Comunicações por chat em plataforma eletrónica ou teleconferência (VoIP) também com o utente externo/parte interessada	DSAJAL															
	Orientações específicas (jornada de Normal: 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)	DSCGAF; DSOT	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)	DSCGAF	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.	DDRI					1	0									
Simplificação de procedimentos	Adesão à Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)	DSCGAF	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"	DSCGAF			1	0											
Mecanismos de audição e participação	Sistema de elogios, opiniões, sugestões (suportes físicos e online)	DSCGAF	1	0	3	2					1	0					
	Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT- planeamento	DSCGAF											1	1			
	Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT - execução	DSCGAF													1	0	
	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)	DSCGAF					1	0	1	0	1	0					
	Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site	DSCGAF	1	1			1	1									
	Disponibilização de meio informático (PC) que permita ao utente, querendo, apresentar online, no local do atendimento, elogios, sugestões e reclamações	DSCGAF					1	0	1	0							
	Rever construção do inquérito de satisfação interno/questionários sobre igualdade de género e a não discriminação	DSCGAF													1	1	
	Sistema de sugestão dos trabalhadores (a disponibilizar na intranet e contemplando as consequências do artigo 37.º)	DSCGAF	1	0													
	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação	DSCGAF	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Divulgar os instrumentos de gestão do SIADAP 1 - Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação, logo que remetidos para a SGPCM	DSCGAF														1	1
	Carta de Qualidade	DSCGAF															
	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST): enquadramento legal	DSCGAF					1	0									
	Iniciar os procedimentos para implementação da Medicina no Trabalho	DSCGAF												1	1		
	Implementar a Segurança e Saúde no Trabalho	DSCGAF															
Instrumentos de apoio à gestão (45.º - Papel inovador dos dirigentes*)	Prestar homenagem/nota aos trabalhadores/as que se reformam	DSCGAF											1	1	1	0	
	Criar as condições e recursos necessários para adaptação dos serviços ao surto epidémico, nomeadamente no que se refere ao teletrabalho	DSCGAF											1	1			
	Motivação dos trabalhadores (formação, acesso a atividades culturais/artísticas/etc.)	DSCGAF; DSAJAL	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0			
	Realização de seminário temático aberto a todos os trabalhadores e trabalhadoras da CCDR LVT*	DSCGAF					1	1									
	Plano de Formação CCDR LVT integrando ações do PORL 2020; Plano de formação CCDR LVT 2021	DSCGAF							1	1					1	0	
	Promover orientações de comunicação e interação entre os serviços para incrementar uma cultura organizacional	DSCGAF													1	1	
	Dar continuidade ao estabelecimento de protocolos com entidades nos domínios da saúde/deporto e acesso a atividades culturais e/ou artísticas	DSCGAF													1	0	
	Providenciar a oferta de flores no falecimento de familiares diretos de todos/as os/as trabalhadores/as	DSCGAF													1	0	
	Nivelar o passeio da rua na entrada do edifício sede	DSCGAF													1	1	
	Formação em Filedoc: ação integrada também no âmbito da RCM 51/2017 - Desmaterialização de procedimentos	DDRI							1	1							
Divulgação de informação administrativa	Entrada no site para o Portal da AMA	DSCGAF	1	1													
	Regras para a atualização atempada dos conteúdos disponibilizados no site	DSA	1	0													
Responsabilidade Social	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	DSCGAF															
	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e interno	DSCGAF			6	4	2	0	2	5	1	0	1	0	1	1	
Otimização da utilização do edifício-sede e condições de trabalho	Cumprimento dos requisitos de utilização do piso (-4) para arquivo e grupo de bombagem - RIA; desativar o estacionamento de viaturas	DSCGAF							1	0	1	0	1	0			
	Melhorar a limpeza das instalações, nomeadamente em contexto de pandemia, de acordo com as recomendações da DGS	DSCGAF													1	1	
	Disponibilizar equipamento informático adequado/computadores portáteis e telefones aos/as trabalhadores/as com funções que assim o exijam	DSCGAF/DDRI													1	0	
	Redução da limpeza das instalações do 3.º piso - espaço de refeitório	DSCGAF							1	0	1	1	1	1	1		
	Conceder a exploração do espaço no 9º piso para serviço de bar/refeições rápidas	DSCGAF									1	0					
	Definir boas práticas de utilização do open space	DSCGAF									1	1					
Total de ações previstas para 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021 (novas e repetidas)		Total de ações implementadas em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021	Taxa de execução 2015-2021		11	4	15	9	11	4	12	10	10	4	10	7	
					taxa de execução 2015	taxa de execução 2016	taxa de execução 2017	taxa de execução 2018	taxa de execução 2019	taxa de execução 2020	taxa de execução 2021						
82		45	55%		36%	60%	36%	83%	40%	70%						54%	



Nestes 7 anos (2015-2016-2017-2018-2019-2020-2021), foi no âmbito da medida dos “Instrumentos de apoio à gestão” que existiu um maior número de ações previstas e executadas (representatividade de 47% na execução), seguida da medida da “Responsabilidade social” e da medida “Mecanismos de audição e participação”; estas 3 medidas representam 82% do total da concretização destes 7 anos.




3. Ações do PIMA implementadas em 2021

As ações previstas para 2021, no âmbito da revisão anual do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA, e à data do presente relatório, apresentam uma concretização anual de 54%.

Medidas de modernização administrativa	Ações PIMA 2021			
	descrição	unidade orgânica responsável	proposta	execução a 10/12/2021
Comunicação administrativa e Mecanismos de audição e participação	Implementar o projeto das métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT <i>Nota: Foram desenvolvidas várias etapas previstas mas não se iniciou o processo de adjudicação por razões supervenientes.</i>	DSCGAF	1	0
	Rever construção do inquérito de satisfação interno/questões sobre igualdade de género e a não discriminação	DSCGAF	1	1
Instrumentos de apoio à gestão: a) Papel inovador dos dirigentes	Integrar Capítulos próprios sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação	DSCGAF	1	1
	Divulgar os instrumentos de gestão do SIADAP 1 : Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação, logo que remetidos para a SGPCM	DSCGAF	1	1
	Implementar a Segurança e Saúde no Trabalho <i>Nota: Foi elaborada IT para início de procedimento de aquisição de serviços; remetido email para consulta informal a várias entidades para aquisição de serviço externo e integrado de segurança e saúde no trabalho; elaborado ponto de situação das propostas recebidas e proposta de caderno de encargos e convite para início de procedimento (a aguardar autorização de procedimento plurianual para dar sequência aos trabalhos); foi concretizada a ação de formação sobre SST, dirigida aos/as trabalhadores/as (plataforma elearning - 63 participantes); foram adquiridas e distribuídas por todos os edifícios da CCDR LVT (Lisboa, Santarém, Caldas da Rainha, Torres Novas e Odivelas) as caixas de primeiros socorros e respetiva sinalética, c/c das equipas de emergência.</i>	DSCGAF	1	0
	Promover orientações de comunicação e interação entre os serviços para Incrementar uma cultura organizacional	DSCGAF	1	1
	Executar o Plano de Formação <i>Nota: Foram executadas 3 ações "Gestão do stress-8/nov", "Inteligência emocional-30/nov" e "Organização e condução de reuniões - O Processo Comunicacional 10/12"; a taxa de execução do Plano de Formação é de 12,5%.</i>	DSCGAF	1	0
	Dar continuidade ao estabelecimento de protocolos com entidades nos domínios da saúde/desporto e acesso a atividades culturais e/ou artísticas	DSCGAF	1	0
	Providenciar a oferta de flores no falecimento de familiares diretos de todos/as os /as trabalhadores/as	DSCGAF	1	0
	b) Programas de receptividade ao utente			
	Nivelar o passeio da rua na entrada do edifício sede	DSCGAF	1	1
Ótimização do edifício-sede e Condições de trabalho	Disponibilizar equipamento informático adequado/computadores portáteis e telefones aos/as trabalhadores/as com funções que assim o exijam	DSCGAF/DDRI	1	0
	Melhorar a limpeza das instalações, nomeadamente em contexto de pandemia, de acordo com as recomendações da DGS	DSCGAF	1	1
Responsabilidade social	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e/ou interno	DSCGAF	1	1
Total de ações 2021			13	7
Taxa de execução 2021			54%	

A descrição das 7 ações implementadas em 2021 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2021 (7)	Descrição	Evidência (s)
Mecanismos de audição e participação	Revisão do inquérito de satisfação interno quanto às questões sobre igualdade de género e a não discriminação	O item “Igualdade e não discriminação” do inquérito de satisfação interno foi revisto e aprovado e integrou o inquérito de satisfação lançado em 2021.	Inquérito de satisfação interno de 2021. Filedoc. SiID
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação	Para integração no Plano de Atividades para 2022 foram apresentadas propostas de Objetivos operacionais PIMA e “Capítulo”; o “Capítulo” referente ao PIMA foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2020.	Relatório de Atividades/ Autoavaliação 2020 disponível no site e Intranet. Filedoc. SiID
	Divulgar os instrumentos de gestão do SIADAP 1 : Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação, logo que remetidos para a SGPCM	O Plano de Atividades 2021 e QUAR 2021 foram divulgados na Intranet, em 1/02, e o Relatório de Atividades/Autoavaliação 2020, em 16/04.	Plano de Atividades 2021 e Relatório de Atividades/ Autoavaliação 2020 disponíveis na Intranet e site (só RA/AA). Filedoc. SiID
	Promover orientações de comunicação e interação entre os serviços para Incrementar uma cultura organizacional	Foi elaborado, aprovado e divulgado na Intranet, em 24/06, o documento “COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO ENTRE OS SERVIÇOS”.	Documento “COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO ENTRE OS SERVIÇOS”. Intranet, Filedoc, SiID 
	b) Programas de recetividade ao utente	Nivelar o passeio da rua na entrada do edifício sede	Foi executada a ação “Nivelar o passeio da rua na entrada do edifício sede”. Filedoc
Otimização da utilização do edifício-sede e Condições de trabalho	Melhorar a limpeza das instalações, nomeadamente em contexto de pandemia, de acordo com as recomendações da DGS	Foram efetuadas diligências, junto da equipa de limpeza, para o reforço da limpeza das instalações, atendendo ao atual contexto de pandemia e de acordo com as recomendações da DGS.	Orientações dadas oralmente
Responsabilidade social	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e/ou interno	No âmbito da parceria com os SSAP, foi realizada a Palestra online: "Como Valorizar o Nosso Lixo", em 18/03, 11 horas, via Zoom, com envio dos questionários de satisfação.	Intranet, Filedoc, SiID

4. Ações do PIMA implementadas em 2020

A descrição das ações implementadas em 2020 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2020 (7)	Descrição	Evidência (s)
Acolhimento e atendimento dos cidadãos	Placard com indicação dos pisos das unidades orgânicas nos 2 elevadores do edifício-sede	Foram produzidos e disponibilizados nos 2 elevadores do edifício-sede, em Lisboa, os placards com indicação dos pisos das unidades orgânicas.	Elevadores do edifício-sede. 
Mecanismos de audição e participação	Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDDR LVT-planeamento	Foram concluídas as 1. ^a , 2. ^a e 3. ^a fases da calendarização para 2020 da implementação do projeto. Para 2021 está prevista a execução da 4. ^a fase e última da implementação do projeto.	Filedóc. SiID
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 2021 foram apresentadas propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA e “Capítulo” referente ao PIMA. O “Capítulo” referente ao PIMA foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2019.	Filedóc. Relatório de Atividades/Autoavaliação 2019 disponível no <i>site</i> e Intranet. SiID

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2020 (7)	Descrição	Evidência (s)
Instrumentos de apoio à gestão (cont.)	Iniciar os procedimentos para implementação da Medicina no Trabalho	Foram propostas as linhas de atuação, designado o ponto focal desta CCDR, iniciados os contatos institucionais e feita a prospeção de mercado quanto a serviços externos de saúde e segurança.	Filedóc. SiID
	Prestar homenagem/nota aos trabalhadores/as que se reformam	Foi prestada homenagem/nota a 2 trabalhadores/as que se reformaram: destaque na Intranet de “NOTA DE ADRADECIMENTO.	Intranet
	Criar as condições e recursos necessários para adaptação dos serviços ao surto epidémico, nomeadamente no que se refere ao teletrabalho	Foram desenvolvidas ações no âmbito do teletrabalho total e parcial, horários de trabalho e condições de trabalho.	Filedóc. SiID
Otimização da utilização do edifício-sede	Melhoria da limpeza das instalações do 9.º piso - espaço de refeitório	Considerando o regresso de férias da grande maioria dos/as trabalhadores/as e a manutenção dos cuidados acrescidos de higiene face à situação do COVID-19, foi efetivado o reforço na higienização das instalações, incluindo sala do refeitório e limpeza das escadas de incêndio.	SiID

5. Ações do PIMA implementadas em 2019

A descrição das ações implementadas em 2019 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2019 (4)	Descrição	Evidência (s)
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e no Relatório de Atividades/Autoavaliação	Para integração do Plano de Atividades para 2020 foram apresentadas propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA e “Capítulo” referente ao PIMA. Foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2018 o “Capítulo” referente ao PIMA	Filedoc. Relatório de Atividades/Autoavaliação 2018 disponível no <i>site</i> e Intranet
	Motivação dos trabalhadores (acesso a atividades culturais e/ou artísticas)	A Presidência convidou os/as trabalhadores/as e respetivos cônjuges e filhos/as a realizar as visitas guiadas, sem encargos, a monumentos e locais de interesse histórico-cultural da RLVT: - Visita guiada à exposição temporária no Museu de Lisboa-Palácio Pimenta: convivência(s). lisboa plural. 1147-1910, 9 de novembro - Visita guiada ao museu de Lisboa - casa dos bicos, 22 de junho	Intranet
Otimização da utilização do edifício-sede	Melhoria da limpeza das instalações do 9.º piso - espaço de refeitório	Foi promovido um reforço junto da equipa da limpeza tendo em vista a respetiva melhoria da limpeza do “espaço de refeitório.	SiID
	Definir boas práticas de utilização do <i>open space</i>	A ação “Definir boas práticas de utilização do open space” foi concretizada com a elaboração do documento “Boas Práticas de utilização do Open Space” em 1/08/2019; o documento foi disponibilizado na Intranet em 30/08/2019.	Intranet

6. Ações do PIMA implementadas em 2018

A descrição das ações implementadas em 2018 é destacada no quadro seguinte:

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2018 (10)	Descrição	Evidência (s)
Acolhimento e atendimento dos cidadãos	Formação em "Atendimento" dos funcionários que o prestam	Foi efetivada uma participação no curso na SG-PCM "ATENDIMENTO TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO" – 25 horas, 7, 8, 14 e 15 de maio 2018, nas instalações da SG MAMB	Filedoc
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e no Relatório de Atividades/Autoavaliação	Para integração do Plano de Atividades para 2019 foram apresentadas propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA e "Capítulo" referente ao PIMA. Foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2017 o "Capítulo" referente ao PIMA	Filedoc. Relatório de Atividades/Autoavaliação 2017 disponível no site e Intranet
	Motivação dos trabalhadores (acesso a atividades culturais e/ou artísticas)	A Presidência convidou os/as trabalhadores/as e respetivos cônjuges e filhos/as a realizar as visitas guiadas, sem encargos, a monumentos e locais de interesse histórico-cultural da RLVT: - Visita guiada à Fortaleza de Santiago e Museu Marítimo de Sesimbra - Exposição guiada "Na rota das catedrais" - Palácio Nacional da Ajuda - Visita guiada à Serra do Louro - Visita guiada ao Teatro Romano de Lisboa e Museu de Lisboa-Sto. António	Intranet
	Plano de Formação CCDR LVT integrando ações do PORL 2020	Foi aprovado em 17/08/2018 o Plano Interno de Formação CCDR LVT 2017/2018, integrando o Plano de Formação Interna do Secretariado Técnico da Autoridade de Gestão do PORLisboa 2020	Intranet
	Formação em FileDoc: ação integrada também no âmbito da RCM 51/2017 - Desmaterialização de procedimentos	Foram realizadas 4 reuniões de trabalho/divulgação com unidades orgânicas e respetivos/as trabalhadores/as	Filedoc
Responsabilidade Social	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e interno	Realizaram-se as ações: - Palestra "Postura e Ergonomia". - Palestra Interativa "Ginástica Laboral de Micromovimentos". Sessões semanais de "Ginástica Laboral de Micromovimentos" na CCDR LVT. - Rastreio Cardiovascular e Rastreio da Pele.	Intranet

7. Ações do PIMA implementadas em 2017

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”	<i>Site</i>
Instrumentos de apoio à gestão	Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Capítulo próprio sobre as medidas de modernização administrativa no Relatório de Atividades/ Autoavaliação	Para integração do Plano de Atividades para 2018 foram apresentadas propostas quanto a Objetivos operacionais PIMA e “Capítulo” referente ao PIMA. Foi integrado no Relatório de Atividades/Autoavaliação 2016 o “Capítulo” referente ao PIMA	Filed. 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”, 6 de novembro	Intranet/ <i>site</i>

8. 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 (receção 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 <i>site</i> e Intranet
Responsabilidade Social (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: CCDR promove reutilização de livros escolares"	Intranet
		"Bolsa do Voluntariado"	Intranet
		Divulgação de informação na caixa da Intranet “Responsabilidade Social” (nos conteúdos IGCN-d)	Intranet

9. 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

10. Planeamento das ações de modernização administrativa para 2022

Para 2022, pretende dar-se seguimento à implementação de algumas ações previstas e não concretizadas em 2021, se consideradas pertinentes, bem como definir novas ações de modernização administrativa, tendo em conta, também, as ações de melhoria planeadas decorrentes dos resultados dos inquéritos de satisfação aos utilizadores internos e externos da CCDR LVT, e elaborar o respetivo relatório de progresso anual.

Não se prevê aumento de encargos relativos às ações previstas para implementar no ano 2022 comparativamente com as de 2021, com exceção do projeto “Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT” cuja execução/adjudicação foi adiada para 2022 com a consequente cobertura orçamental.

À data deste relatório foram definidas as seguintes medidas para 2022, integrando a proposta de Plano de Atividades para 2022 deste organismo.

Objetivo Operacional *(OP) 6.8										Período de concretização	Contributo para o OES
Implementar o Plano Interno de Modernização Administrativa / PIMA (Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio)										2022	7%
N.º	Indicador de desempenho	Meta	Tolerância	Forma de cálculo	Início de medição	Fim de medição	Frequência de medição	Fonte de verificação	Área de intervenção	Contributo para o OP	
6.8.1	Definir as ações do PIMA 2022	30-mar	20 dias	prazo	1-jan	31-dez	trimestral	Filedoc	Planeamento, Avaliação e Melhoria de Serviços	20%	
6.8.2	Implementar as ações previstas no PIMA 2022	3	1	n.º de ações implementadas no ano	1-jan	31-dez	trimestral	Filedoc	Planeamento, Avaliação e Melhoria de Serviços	60%	
6.8.3	Elaborar o relatório de progresso anual	1	-	realizado/não realizado	1-out	31-dez	trimestral	Filedoc / Intranet	Planeamento, Avaliação e Melhoria de Serviços	20%	