


12-12-2022



# Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA

*Relatório de progresso 2022*



DSCGAF

# Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA

*Relatório de progresso 2022*

## Índice

1.	Introdução .....	2
2.	Plano Interno de Modernização Administrativa   PIMA: ações implementadas em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022.....	3
3.	Ações do PIMA implementadas em 2022 .....	6
4.	Ações do PIMA implementadas em 2021 .....	8
5.	Ações do PIMA implementadas em 2020.....	10
6.	Ações do PIMA implementadas em 2019 .....	11
7.	Ações do PIMA implementadas em 2018 .....	12
8.	Ações do PIMA implementadas em 2017.....	14
9.	Ações do PIMA implementadas em 2016 .....	14
10.	Ações do PIMA implementadas em 2015 .....	15
11.	Planeamento das ações de modernização administrativa para 2023 .....	17

## 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 (de 1. a 5.):

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 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;
- e) O 5.º relatório de progresso, reportado a 4/12/2019, foi aprovado em 27/12/2019 e disponibilizado na Intranet;

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

g) O 7.º relatório de progresso, reportado 10/12/2021, foi aprovado em 22/12/2021 e disponibilizado na Intranet.

h) O presente relatório consubstancia o 8.º relatório de progresso e reporta a execução das ações até 12/12/2022.

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 31/03/2022 foi presente a proposta PIMA 2022 (Documento nº Io5927-202103-DSCGAF/DARH), o qual, nessa mesma data, mereceu aprovação superior; o PIMA 2022 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, desde o 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) e respetiva operacionalização (2022-2023), foram e serão implementadas e monitorizadas de forma autónoma.

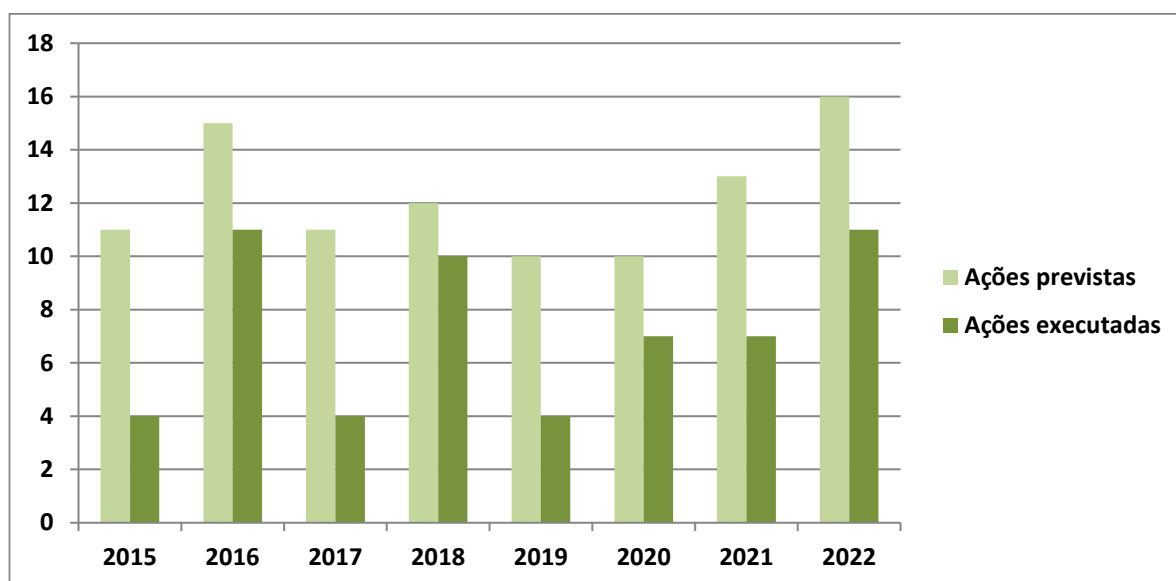
## 2. Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA: ações implementadas em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022

---

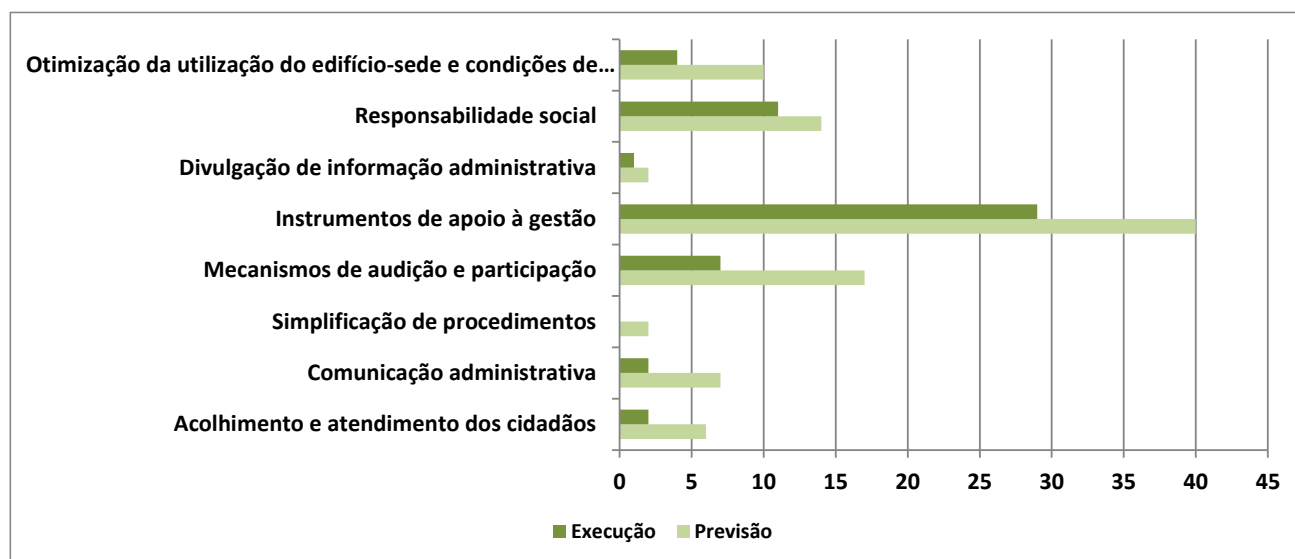
Em 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 foram implementadas 56 ações, das 98 ações previstas, conforme o assinalado no quadro seguinte, representando uma execução global de 57% (ANEXO I - A3).

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		Ações implementadas em 2022		
	descrição	unidade orgânica proponente	proposta	execução	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 (criação do Norma): 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	Elaborar dica para ensinar a colocar a imagem institucional da CCDDLVT na utilização das plataformas de reuniões	DDRi															1	1	
	Comunicações por chat em plataforma eletrônica ou teleconferência (VoIP) também com o utente externo/parte interessada	DSAJAL																	
	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)	DSCGAF; DSOT	1	0	1	1													
	Orientação específica: dar igual valor e tratamento à correspondência transmitida por via eletrônica (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											
	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	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/questões sobre qualidade de género e a não discriminação (2021) e separar as questões da satisfação da Liderança de topo com a Liderança intermédia (questão 2.) e complementar item da conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar (2022)	DSCGAF													1	1	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	1	1	
	Divulgar os instrumentos de gestão do SIADAP 1: Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação, logo que remetidos para a SGPCM, aprovados pelo Conselho da Região (2022).	DSCGAF													1	1	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															1	0	
	Prestar homenagem/nota aos trabalhadores/as que se reformam	DSCGAF											1	1	1	0	1	1	
	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					
	Instrumentos de apoio à gestão (45.º - Papel inovador das dirigentes*)	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; Plano de Formação Interno 2021/2022	DSCGAF							1	1					1	0	1	1
Promover orientações de comunicação e interação entre os serviços para incrementar uma cultura organizacional		DSCGAF													1	1			
Monitorizar a implementação das "Orientações de comunicação e interação entre os serviços" (2021)																	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	1	0	
Providenciar a oferta de flores no falecimento de familiares diretos de todos/as os/as trabalhadores/as		DSCGAF													1	0	1	0	
Nivelar o passeio da rua na entrada do edifício sede		DSCGAF													1	1			
Providenciar o conhecimento da modalidade de Teletrabalho na Administração Pública																	1	1	
Retomar mensagem de aniversário enviada pela Presidência																	1	1	
Providenciar, gradualmente, cadeiras ergonómicas adequadas aos/as trabalhadores/as																	1	1	
Divulgação de informação administrativa	Formação em Filedoc: ação integrada também no âmbito da RCM 51/2017 - Desmaterialização de procedimentos	DDRi							1	1									
	Entrada no site para o Portal da AMA	DSCGAF	1	1															
Responsabilidade Social	Regras para a atualização atempada dos conteúdos disponibilizados no site	DSA	1	0															
	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																	
Otimização da utilização do edifício-sede e condições de trabalho	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e interno	DSCGAF			6	4	2	0	2	5	1	0	1	0	1	1	1	1	
	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	1	
	Disponibilizar equipamento informático adequado/computadores portáteis e telefones aos/as trabalhadores/as com funções que assim o exijam	DSCGAF; DDRi														1	0		
	Melhoria da limpeza das instalações do 9.º piso - espaço de refeitório	DSCGAF							1	0	1	1	1	1					
	Conceder a exploração do espaço no 9º piso para serviço de bar/refeições rápidas	DSCGAF									1	0							
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	13	7	16	11	
			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		taxa de execução 2022		
98	56	57%	36%	60%	36%	83%	40%	70%	54%	69%									

Foi neste ano de 2022 que se previram um maior número de ações de modernização administrativa e onde mais ações foram executadas, a par com o número de execuções em 2016.



Nestes 8 anos (2015-2016-2017-2018-2019-2020-2021-2022), foi no âmbito da medida dos “Instrumentos de apoio à gestão” que existiu um maior número de ações previstas e executadas (representatividade de 52 % na execução), seguida da medida “Mecanismos de audição e participação” e da medida “Responsabilidade social”; estas 3 medidas representam 84% do total da concretização destes 8 anos.



### 3. Ações do PIMA implementadas em 2022

As ações previstas para 2022, no âmbito da revisão anual do Plano Interno de Modernização Administrativa | PIMA, e à data do presente relatório, apresentam uma concretização anual de 69%. Efetivamente, das 16 ações previstas foram executadas 11.

Medidas de modernização administrativa (Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio)	Ações PIMA 2022				
	descrição	unidade orgânica responsável	aprovado	execução 12/12/2022	observações
Comunicação administrativa	Implementar o projeto das métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDRLVT	DSCGAF	1	0	Considerando a aprovação do OE 2022, a 27 de junho, e preparação do OE 2023, por indisponibilidades financeiras ficou sem efeito a possibilidade de adquirir os aplicativos.
	Elaborar dica para ensinar a colocar a imagem institucional da CCDRLVT na utilização das plataformas de reuniões	DDRRI	1	1	Foi elaborada, pela DDRRI, a dica "Alterar Fundo Virtual em Sessões Zoom e Teams" e disponibilizada na intranet na área Dicas & Manuais - <a href="http://intranet.ccd-r-lvt.pt/dicas-manuais-repositorio/">http://intranet.ccd-r-lvt.pt/dicas-manuais-repositorio/</a> .
Mecanismos de audição e participação	Rever construção do inquérito de satisfação interno: separar as questões da satisfação da Liderança de topo com a Liderança intermédia (questão 2.)	DSCGAF	1	1	Aprovado o conteúdo do inquérito com as questões separadas. (Documento nº 115725-202209-DSCGAF/DARH). Alterações no item da "Satisfação com as práticas organizacionais de conciliação entre a vida profissional e familiar". DDRRI preparou a construção do Questionário.
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	Em 18/03/2022, foi proposto o capítulo PIMA para o Relatório de Atividades/Autoavaliação 2021 (Documento nº 05146-202203-DSCGAF). Em 9/11/2022, foi proposto o capítulo PIMA para o Plano de Atividades 2023 (Documento nº 120051-202211-DSCGAF).
	Divulgar os instrumentos de gestão do SIADAP 1: Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação, logo que remetidos para a SGPCM/aprovados pelo Conselho da Região	DSCGAF	1	1	Divulgado na Intranet e site o RA 2021 homologado pela Tutela a 02/06/2022 (Nº de Problema: 34993). Insistência com a Tutela sobre RA 2020 (Documento nº 509633-202207-DSCGAF/DARH). Divulgado na Intranet o PA 2023 remetido para apreciação da SGPCM.
	Implementar a Segurança e Saúde no trabalho (continuação)	DSCGAF	1	0	Em preparação elaboração do contrato; transita para 2023.
	Retomar nota de homenagem aos trabalhadores/as que se reformam	DSCGAF	1	1	Foi retomada a nota de homenagem aos trabalhadores que se reformam e divulgadas 3 notas de homenagem na intranet.
	Monitorizar a implementação das "Orientações de comunicação e interação entre os serviços" (2021)	DSCGAF	1	0	
	Executar o Plano de Formação Interno 2021/2022	DSCGAF	1	1	Até 30 de setembro realizaram-se 4 ações previstas no Plano de Formação interno 2021/2022: "Comunicação interpessoal: assertividade"- 2 edições -11 e 18 de fev.; "Trabalho em equipa"- 2 edições -18 e 25 de março; "Liderança e motivação de equipas"- 2 edições -1 e 8 abril; "Inteligência Emocional"- 2 edições -22 e 24 abril.
	Dar continuidade ao estabelecimento de protocolos com entidades nos domínios da saúde/desporto, acesso a atividades culturais e/ou artísticas e acesso a refeitório da Câmara Municipal de Lisboa	DSCGAF	1	0	Em 7/06/2022 seguiu, por email, para a Câmara Municipal de Lisboa um pedido de acordo de acesso ao Refeitório da Rua Alexandre Herculano (Documento nº 508234-202206-VP).
	Providenciar a oferta de flores no falecimento de familiares diretos de todos/as os/as trabalhadores/as	DSCGAF	1	0	
	Providenciar o conhecimento da modalidade de Teletrabalho na Administração Pública	DSCGAF	1	1	Findo o cumprimento das orientações governamentais quanto à promoção das condições para o uso do teletrabalho em geral e, posteriormente, para os doentes crónicos, no âmbito da pandemia do COVID-19, o Despacho PCCDR LVT n.º 9/2022, de 20/05, determinou a adoção de um modelo misto, de teletrabalho e de trabalho presencial, mais flexível do estabelecido no anterior Despacho n.º 6/2022, de 21/02, o qual foi publicitado na intranet.
	Retomar mensagem de aniversário enviada pela Presidência	DSCGAF	1	1	Implementado desde 21 de setembro de 2022 (Documento nº 116298-202209-DSCGAF/DARH).
	Providenciar, gradualmente, cadeiras ergonómicas adequadas aos/as trabalhadores/as	DSCGAF	1	1	Autorizado o procedimento para aquisição de 40 cadeiras (Documento nº 117461-202210-DSCGAF/DGFP).
	Melhorar a limpeza das instalações	DSCGAF	1	1	Foram transmitidas as devidas orientações à encarregada dos serviços de limpeza da empresa que, atualmente, presta serviço na CCDR (Documento nº 117765-202210-DSCGAF).
Responsabilidade social	Ações de responsabilidade social	DSCGAF	1	1	Implementada, a 04/03/2022, a ação "Apoio de emergência a refugiados ucranianos. Recolha de bens prioritários" em parceria com a Junta de Freguesia de Sto. António (Documento nº 05318-202203-DSCGAF/DARH).
Total de ações 2022			16	11	
Taxa de execução 2022			69%		

A descrição das 11 ações implementadas em 2022 é destacada no quadro seguinte:


<b>Medidas de modernização administrativa</b>	<b>Ações implementadas 2022 (11)</b>	<b>Descrição</b>	<b>Evidência (s)</b>
<b>Comunicação administrativa</b>	Elaborar dica para ensinar a colocar a imagem institucional da CCDRLVT na utilização das plataformas de reuniões	Foi elaborada, pela DDRI, a dica “Alterar Fundo Virtual em Sessões Zoom e Teams” e disponibilizada na Intranet na área Dicas & Manuais - <a href="http://intranet.ccdrlvt.pt/dicas-manuais-repositorio/">http://intranet.ccdrlvt.pt/dicas-manuais-repositorio/</a> .	Intranet
<b>Mecanismos de audição e participação</b>	Rever construção do inquérito de satisfação interno: separar as questões da satisfação da Liderança de topo com a Liderança intermédia (questão 2.)	Aprovado o conteúdo do inquérito com as questões separadas (Documento nº I15725-202209-DSCGAF/DARH). Alterações no Item da "Satisfação com as práticas organizacionais de conciliação entre a vida profissional e familiar". DDRI preparou a construção do Questionário.	Inquérito de satisfação interno de 2022. Intranet. Filedoc
<b>Instrumentos de apoio à gestão:</b>  <b>a) Papel inovador dos dirigentes</b>	Integrar Capítulos próprios sobre as medidas de modernização administrativa no Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação	Em 18/03/2022, foi proposto o capítulo PIMA para o Relatório de Atividades/Autoavaliação 2021 (Documento nº I05146-202203-DSCGAF). Em 9/11/2022, foi proposto o capítulo PIMA para o Plano de Atividades 2023 (Documento nº I20051-202211-DSCGAF).	Filedoc
	Divulgar os instrumentos de gestão do SIADAP 1: Plano de Atividades e Relatório de Atividades/Autoavaliação, logo que remetidos para a SGPCM/aprovados pelo Conselho da Região	Divulgado na Intranet e site o RA 2021 homologado pela Tutela a 02/06/2022 (Nº de Problema: 34993). Insistência com a Tutela sobre RA 2020 (Documento nº S09633-202207-DSCGAF/DARH). O PA 2023 foi divulgado na Intranet em 12/12/2022.	Intranet. Filedoc
	Retomar nota de homenagem aos/às trabalhadores/as que se reformam	Foi retomada a nota de homenagem aos/às trabalhadores/as que se reformam; foram destacadas na Intranet 3 notas de homenagem.	Intranet. Filedoc
	Executar o Plano de Formação Interno 2021/2022	Até 30 de setembro, realizaram-se 4 ações previstas no Plano de Formação interno 2021/2022: "Comunicação interpessoal: assertividade"- 2 edições-11 e 18 de fev ; "Trabalho em equipa"- 2 edições-18 e 25 de março; "Liderança e motivação de equipas"-2 edições-1 e 8 abril; "Inteligência Emocional"-2 edições-22 e 24 abril.	Intranet. Filedoc



<b>Instrumentos de apoio à gestão:</b>	Providenciar o conhecimento da modalidade de Teletrabalho na Administração Pública	Findo o cumprimento das orientações governamentais, quanto à promoção das condições para o uso do teletrabalho, em geral, e, posteriormente, para os doentes crónicos, no âmbito da pandemia do COVID-19, o Despacho PCCDR LVT n.º 9/2022, de 20/05, determinou a adoção de um modelo misto, de teletrabalho e de trabalho presencial, mais flexível do estabelecido no anterior Despacho n.º 6/2022, de 21/02, o qual foi publicitado na intranet.	Intranet
	Retomar mensagem de aniversário enviada pela Presidência	Implementado desde 21 de setembro de 2022 (Documento nº I16298-202209-DSCGAF/DARH).	Filedoc
	Providenciar, gradualmente, cadeiras ergonómicas adequadas aos/às trabalhadores/as	Autorizado o procedimento para aquisição de 40 cadeiras (Documento nº I17461-202210-DSCGAF/DGFP).	Filedoc
	Melhorar a limpeza das instalações	Foram transmitidas as devidas orientações à encarregada dos serviços de limpeza da empresa que, atualmente, presta serviço na CCDR (Documento nº I17765-202210-DSCGAF).	Filedoc
<b>Responsabilidade social</b>	Ações de responsabilidade social	Implementada, a 04/03/2022, a ação "Apoio de emergência a refugiados ucranianos. Recolha de bens prioritários" em parceria com a Junta de Freguesia de Santo António (Documento nº E05318-202203-DSCGAF/DARH).	Intranet. Filedoc

#### 4. Ações do PIMA implementadas em 2021

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

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2021 (7)	Descrição	Evidência (s)
<b>Mecanismos de audição e participação</b>	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
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b>	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 <i>site</i> 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>b) Programas de recetividade ao utente</b>	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
<b>Otimização da utilização do edifício-sede e Condições de trabalho</b>	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
<b>Responsabilidade social</b>	Ações de responsabilidade social na vertente do cliente externo e/ou interno	No âmbito da parceria com os SSAP, foi realizada a <i>Palestra online</i> : “Como Valorizar o Nosso Lixo”, em 18/03, 11 horas, via Zoom, com envio dos questionários de satisfação.	Intranet, Filedoc, SiID

## 5. 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)
<b>Acolhimento e atendimento dos cidadãos</b>	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. 
<b>Mecanismos de audição e participação</b>	Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDD 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.	Filedoc. SiID
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b>	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.	Filedoc. Relatório de Atividades/Autoavaliação 2019 disponível no <i>site</i> e Intranet. SiID

Medidas de modernização administrativa	Ações implementadas 2020 (7)	Descrição	Evidência (s)
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b> (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.	Filedoc. 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 epidêmico, nomeadamente no que se refere ao teletrabalho	Foram desenvolvidas ações no âmbito do teletrabalho total e parcial, horários de trabalho e condições de trabalho.	Filedoc. SiID
<b>Otimização da utilização do edifício-sede</b>	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

## 6. 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

## 7. 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)
<b>Acolhimento e atendimento dos cidadãos</b>	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
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b>	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 CCDD LVT integrando ações do PORL 2020	Foi aprovado em 17/08/2018 o Plano Interno de Formação CCDD 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
<b>Responsabilidade Social</b>	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 CCDD LVT. - Rastreio Cardiovascular e Rastreio da Pele.	Intranet

## 8. 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)
<b>Mecanismos de audição e participação</b>	Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site	Acesso ao Inquérito de satisfação disponível todo o ano no site bem como disponibilizados os respectivos “Diagnósticos de satisfação dos clientes externos”	<i>Site</i>
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b>	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	Filedoc. 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>

## 9. 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)
<b>Comunicação administrativa</b>	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
<b>Mecanismos de audição e participação</b>	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
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b>	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
<b>Responsabilidade Social</b> (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

## 10. Ações do PIMA implementadas em 2015

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



<b>Medidas de modernização administrativa</b>	<b>Ações implementadas (4)</b>	<b>Descrição</b>	<b>Evidência (s)</b>
<b>Mecanismos de audição e participação</b>	<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
<b>Instrumentos de apoio à gestão</b>	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
<b>Divulgação de informação administrativa</b>	<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

## 11. Planeamento das ações de modernização administrativa para 2023

Em 2023, pretende dar-se seguimento à implementação de algumas ações previstas e não concretizadas em 2022, 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 2023 comparativamente com as de 2022 (o projeto “Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT” não teve execução financeira em 2022 e não foi integrado no Plano de Atividades de 2023).

À data deste relatório, foram definidas os seguintes indicadores de desempenho para 2023, integrando a proposta de Plano de Atividades para 2023, deste organismo.

Objetivo Operacional *(OP) 6.12										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 nº 73/2014, de 13 de maio)										2023	8%
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	
6.12.1	Definir as ações do PIMA 2023	30/mar	20 dias	prazo	1/jan	31/dez	trimestral	Filedoc	Planeamento, Avaliação e Melhoria de Serviços	20%	
6.12.2	Implementar as ações previstas no PIMA 2023	3	1	nº de ações implementadas no ano	1/jan	31/dez	trimestral	Filedoc	Planeamento, Avaliação e Melhoria de Serviços	60%	
6.12.3	Elaborar o relatório de progresso anual	1	-	realizado/não realizado	1/out	31/dez	trimestral	Filedoc / Intranet	Planeamento, Avaliação e Melhoria de Serviços	20%	