

AC. EM CÂMARA

(12) DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO PARA CANDIDATURA AO PROJECTO

SAMA:- Pelo Vereador Vítor Lemos foi apresentado o documento que seguidamente se transcreve:-

“CANDIDATURA CMVC – AVISO 01/SAMA/2012

Índice

- 1 A Entidade
 - 1.1 História do Concelho de Viana do Castelo
 - 1.1 Caracterização do Concelho de Viana do Castelo
 - 1.2 Práticas de Boa Governança da Câmara Municipal de Viana do Castelo
 - 1.3 Atribuições
 - 1.4 Missão
 - 1.5 Visão e Organograma
- 2 Objetivos Estratégicos e Análise SWOT
 - 2.1 Objetivos Estratégicos
 - 2.2 Análise SWOT
- 3 O Projeto
 - 3.1 Viana Mobile
 - 3.1.1 Objetivos da Atividade
 - 3.1.2 Descrição da Atividade
 - 3.1.3 Investimentos
 - 3.1.4 Pessoal Técnico Interno
 - 3.1.5 Resultados Esperados
 - 3.2.1 Objetivos da Atividade
 - 3.2.2 Descrição da Atividade
 - 3.2.3 Investimentos
 - 3.2.4 Pessoal Técnico Interno
 - 3.2.5 Resultados Esperados
 - 3.3 Desmaterialização de processo
 - 3.3.1 Objetivos da Atividade
 - 3.3.2 Descrição da Atividade
 - 3.3.3 Investimentos
 - 3.3.4 Pessoal Técnico Interno
 - 3.3.5 Resultados Esperados
 - 3.4 Calendarização das Atividades (e justificação da mesma)
 - 3.5 Articulação Entre As Atividades
- 4 Análise Dos Custos/Benefícios da Operação
 - 4.1 Análise Impacto no Desempenho Interno e Externo da CMVC
 - 4.2 Enquadramento dos Custos/Benefícios da Operação
 - 4.2.1 Análise Financeira
 - 4.2.2 Análise das Despesas Correntes e Investimento
 - 4.2.3 Análise da Variação das Despesas Correntes e Amortização do Investimento
 - 4.3 Plano de Sustentabilidade
 - 4.4 Financiamento da Operação
- 5 Mérito da Operação
 - 5.1 A: Contributo para a Melhoria da Prestação do Serviço aos Cidadãos e às Empresas
 - 5.2 B: Contributo para a Modernização da Entidade Beneficiária (efeitos e resultados)

5.3 C: Contributo para a Estratégia e Objetivos da Política Nacional para a Modernização Administrativa e Administração Eletrónica

5.4 D. Grau de Inovação ou de Utilização de Boas Práticas da Operação

6 Impacto e Mérito da Operação

PARTE I – ENQUADRAMENTO DO BENEFICIÁRIO

1 A Entidade

1.1 História do Concelho de Viana do Castelo

O Distrito de Viana do Castelo foi formado por decreto de Lei de 18 de Julho de 1835 em que aparece pela primeira vez como circunscrição administrativa diferente da comarca. Em 25 de Julho do mesmo ano são nomeados os primeiros governadores civis para os distritos administrativos, inclusive o de Viana do Castelo. Assim, foi o primeiro Governador Civil deste distrito Luís Cláudio de Oliveira Pimentel que exerceu este cargo até 7 de Outubro de 1836. Foi também detentor deste cargo o Conde de Bertandos, fidalgo-cavaleiro da casa real e um dos sócios mais devotados da Real Associação da Agricultura Portuguesa, que desempenhou estas funções de 1890 a 1891.

No eclesiástico, a aspiração dos católicos do Alto Minho pela criação da diocese de Viana do Castelo teve o seu primeiro processo em 1545, no reinado de D. João III, juntamente com os pedidos de Freixo de Espada à Cinta, Covilhã e Abrantes. Porém, o propósito voltou a manifestar-se apenas no princípio deste século, a ponto de, em 1920, os Viscondes de Montemor consultarem o Bispo de Beja sobre o assunto. Em 1926, por ocasião da criação da diocese de Vila Real, sacerdotes e leigos de Viana do Castelo formularam novo pedido à Santa Sé, o qual viria a ser retomado em 1942, organizando-se para o efeito comissões nos vários concelhos. Renovado em 1943, o pedido multiplicou-se em iniciativas cada vez com mais largo apoio da população nos anos 1964, 1970 e 1977, vindo a encontrar resposta neste mesmo ano, pela Constituição Apostólica de 3 de Novembro, do Papa Paulo VI.

A zona Entre Minho e Lima desfrutou sempre de uma certa autonomia religiosa até 1514, quando foi incorporada na diocese de Braga no tempo de D. Diogo de Sousa. A sede religiosa da região ter-se-á situado em Viana do Castelo, Tuy, de 569 a 1382, Valença, de 1382 a 1444, e Ceuta, de 1444 a 1514.

O primeiro Bispo nomeado pela Constituição Apostólica de criação da diocese foi D. Júlio Tavares Rebimbas, Arcebispo Titular de Mitilene e Auxiliar do Patriarca de Lisboa. A área da diocese coincide com o território civil do distrito de Viana do Castelo. A Igreja Matriz de Santa Maria Maior foi constituída em Sé Catedral e o Convento de S. Domingos, restaurado, tornou-se a sede dos serviços centrais diocesanos.

1.1 Caracterização do Concelho de Viana do Castelo

Viana do Castelo é uma cidade portuguesa com 38 045 habitantes, sede do Distrito de Viana do Castelo, na Região Norte e integra a sub-região NUT III do Minho-Lima. A cidade é constituída atualmente pelas freguesias de Areosa, Darque, Meadela, Monserrate e Santa Maria Maior.

É sede de um município com 314,36 km² de área, 88 725 mil habitantes distribuídos por 31.978 famílias, residentes em 40 freguesias. O concelho é limitado a norte pelo município de Caminha, a leste por Ponte de Lima, a sul por Barcelos e Esposende e a oeste tem litoral no Oceano Atlântico.

Este distrito, está situado entre os rios Minho e Neiva e ocupa uma superfície territorial de 2.220,2 Km² distribuída por 10 concelhos.

É uma região eminentemente montanhosa, com bastantes vertentes íngremes, propícias ao desenvolvimento de espécies selvagens, sendo, também por isso, uma das regiões do país com mais notáveis belezas naturais.

Como Imóveis de Interesse público destacam-se no distrito de Viana do Castelo: o conjunto constituído pela Ponte de Assureira, a Capela de S. Brás e moinho (Melgaço); o Castro do Couto de Ouro (Paredes de Coura); e as gravuras rupestres de Montedor (Viana do Castelo).

Viana do Castelo é um distrito onde a agricultura ainda é uma prática comum, caracterizando-se pela policultura e pelo extremo fracionamento da propriedade, sendo de destacar a produção de vinho que, pelas suas características únicas, é um dos produtos da região mais apreciados e comercializados.

É de salientar, também, a importância piscatória dos seus rios, na sua maior parte ainda libertos do flagelo da poluição, e onde ainda se pescam sáveis, salmões, lampreias e outras espécies cada vez mais raras.

Relativamente à atividade industrial, esta tem-se vindo a desenvolver, constituindo hoje em dia um importante recurso para o desenvolvimento económico do distrito. De entre as atividades industriais que contribuem para a riqueza da região, são de salientar a construção naval, as serrações de madeira e as moagens, a fiação, o mobiliário e os curtumes.

1.2 Práticas de Boa Governança da Câmara Municipal de Viana do Castelo

A Câmara Municipal de Viana do Castelo está inserida numa área de atividade (administração pública), no qual se podem identificar com clareza fatores chave de sucesso:

- Satisfação explícita do munícipe;
- Confiança e relacionamento de parceria com os munícipes;
- Especialização do quadro de recursos humanos;
- Motivação da equipa;
- Flexibilidade e celeridade das respostas;
- Apostar na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Neste enquadramento, a Câmara Municipal de Viana do Castelo define-se como uma autarquia virada em absoluto para o munícipe. Isto significa preocupação na aferição das expectativas de cada munícipe e resposta às solicitações e necessidades expressas e/ou percebidas.

Desta forma, cada uma das nossas intervenções incorpora sempre três características: Eficácia – Simpatia – Celeridade. Os valores fundamentais da nossa cultura estão interiorizados na organização:

- Todos os nossos munícipes são igualmente importantes;
- Incrementamos e atualizamos permanentemente o nosso nível de especialização nas diversas áreas em que operamos;
- Inovamos os nossos serviços no sentido de responder a novas necessidades dos munícipes.

Pretendemos ser cada vez mais céleres, mais consistentes, mais dirigidos para o munícipe. Norteiamos os princípios da legalidade, da prossecução do interesse público, da proteção dos direitos e interesses dos cidadãos, da igualdade e da proporcionalidade, da justiça e da imparcialidade, da colaboração da administração com os particulares, da participação, da adesão, da desburocratização e da eficiência, da gratuidade e do acesso à justiça. Estamos sempre em mudança através de uma atitude de permanente pró atividade.

Para isso, privilegiamos a capacidade dos recursos humanos, assumindo que são o principal activo da Câmara Municipal de Viana do Castelo pelo que, têm que saber trabalhar em equipa e estar claramente inseridos em, competência, conhecimentos, especialização, perfil e satisfação pessoal, em todo o espírito da autarquia.

1.3 Atribuições

A CMVC prossegue as seguintes atribuições:

❖ NO ÂMBITO DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS SEUS SERVIÇOS E NO DA GESTÃO CORRENTE:

- ✍ Elaborar e aprovar o regimento;
- ✍ Executar e velar pelo cumprimento das deliberações da assembleia municipal;
- ✍ Proceder à marcação e justificação das faltas dos seus membros;
- ✍ Deliberar sobre a locação e aquisição de bens móveis e serviços, nos termos da lei; Alienar os bens móveis que se tornem dispensáveis, nos termos da lei;
- ✍ Adquirir e alienar ou onerar bens imóveis de valor até 1000 vezes o índice 100 das carreiras do regime geral do sistema remuneratório da função pública;
- ✍ Alienar em hasta pública, independentemente de autorização do órgão deliberativo, bens imóveis de valor superior ao da alínea anterior, desde que a alienação decorra da execução das opções do plano e a respetiva deliberação seja aprovada por maioria de dois terços dos membros em efetividade de funções;
- ✍ Aceitar doações, legados e heranças a benefício de inventário;
- ✍ Nomear e exonerar o concelho de administração dos serviços municipalizados e das empresas públicas municipais, assim como os representantes do município nos órgãos de outras empresas, cooperativas, fundações ou entidades em que o mesmo detenha alguma participação no respetivo capital social ou equiparado;
- ✍ Apoiar ou participar no apoio à ação social escolar e às atividades complementares no âmbito de projetos educativos, nos termos da lei;
- ✍ Organizar e gerir os transportes escolares;
- ✍ Resolver, no prazo máximo de 30 dias, sobre os recursos hierárquicos impróprios que lhe sejam apresentados de todas as deliberações do concelho de administração dos serviços municipalizados;
- ✍ Deliberar sobre a concessão de apoio financeiro, ou outro, a instituições legalmente constituídas pelos funcionários do município, tendo por objeto o desenvolvimento de atividades culturais, recreativas e desportivas;
- ✍ Deliberar sobre a atribuição de subsídios a instituições legalmente existentes, criadas ou participadas pelo município ou criadas pelos seus funcionários, visando a concessão de benefícios sociais aos mesmos e respetivos familiares;
- ✍ Aprovar os projetos, programas de concurso, caderno de encargos e a adjudicação relativamente a obras e aquisições de bens e serviços;
- ✍ Dar cumprimentos, no que lhe diz respeito, ao Estatuto do Direito de Oposição;
- ✍ Deliberar sobre a administração de águas públicas sob sua jurisdição;
- ✍ Promover a publicação de documentos, anais ou boletins que interessem à história do município;

- ✍ Deliberar sobre o estacionamento de veículos nas ruas e demais lugares públicos;
 - ✍ Estabelecer a denominação das ruas e praças das povoações e estabelecer as regras de numeração dos edifícios;
 - ✍ Proceder à captura, alojamento e abate de canídeos e gatídeos, nos termos da legislação aplicável; Deliberar sobre a deambulação e extinção de animais nocivos;
 - ✍ Declarar prescritos a favor do município, nos termos e prazos fixados na lei geral e após publicação de avisos, os jazigos, mausoléus ou outras obras, assim como sepulturas perpétuas instaladas nos cemitérios propriedade municipal, quando não sejam conhecidos os seus proprietários ou relativamente aos quais se mostre que, após notificação judicial, se mantém desinteresse na sua conservação e manutenção, de forma inequívoca e duradoura;
 - ✍ Remeter ao Tribunal de Contas, nos termos da lei, as contas do município.
- ❖ NO ÂMBITO DO PLANEAMENTO E DO DESENVOLVIMENTO:
- ✍ Elaborar e submeter à aprovação da assembleia municipal os planos necessários à realização das atribuições municipais;
 - ✍ Participar, com outras entidades, no planeamento que diretamente se relacione com as atribuições e competências municipais, emitindo parecer para submissão a deliberação da assembleia municipal;
 - ✍ Elaborar e submeter a aprovação da assembleia municipal as opções do plano e a proposta de orçamento e as respetivas revisões;
 - ✍ Executar as opções do plano e orçamentos aprovados, bem como aprovar as suas alterações;
 - ✍ Elaborar e aprovar a norma de controlo interno, bem como o inventário de todos os bens, direitos e obrigações patrimoniais e respetiva avaliação, e ainda os documentos de prestação de contas, a submeter à apreciação e votação do órgão deliberativo;
 - ✍ Criar, construir e gerir instalações, equipamentos, serviços, redes de circulação, de transportes, de energia, de distribuição de bens e recursos físicos integrados no património municipal ou colocados, por lei, sob a administração municipal;
 - ✍ Participar em órgãos de gestão de entidades da administração central, nos casos, nos termos e para efeitos estabelecidos por lei;
 - ✍ Colaborar no apoio a programas e projetos de interesse municipal, em parceria com outras entidades da administração central;
 - ✍ Designar os representantes do município nos concelhos locais, nos termos da lei;
 - ✍ Criar ou participar em associações de desenvolvimento regional e de desenvolvimento do meio rural;
 - ✍ Promover e apoiar o desenvolvimento de atividades artesanais, de manifestações etnográficas e a realização de eventos relacionadas com a atividade económica de interesse municipal;
 - ✍ Assegurar, em parceria ou não com outras entidades públicas ou privadas, nos termos da lei, o levantamento, classificação, administração, manutenção, recuperação e divulgação do património natural, cultural, paisagístico e urbanístico do município, incluindo a construção de monumentos de interesse municipal.
- ❖ NO ÂMBITO CONSULTIVO:
- ✍ Emitir parecer, nos casos e nos termos previstos na lei, sobre projetos de obras não sujeitas a licenciamento municipal;

✍ Participar em órgãos consultivos de entidades da administração central, nos casos estabelecidos por lei.

❖ NO ÂMBITO DO APOIO A ATIVIDADES DE INTERESSE MUNICIPAL:

✍ Deliberar sobre as formas de apoio a entidades e organismos legalmente existentes, nomeadamente com vista à prossecução de obras ou eventos de interesse municipal, bem como à informação e defesa dos direitos dos cidadãos;

✍ Apoiar ou compartilhar, pelos meios adequados, no apoio a atividades de interesse municipal, de natureza social, cultural, desportiva, recreativa ou outra;

✍ Participar na prestação de serviços a estratos sociais desfavorecidos ou dependentes, em parceria com as entidades competentes da administração central, e prestar apoio aos referidos estratos sociais, pelos meios adequados e nas condições constantes de regulamento municipal;

✍ Deliberar em matéria de ação social escolar, designadamente no que respeita a alimentação, alojamento e atribuição de auxílios económicos a estudantes;

✍ Assegurar o apoio adequado ao exercício de competências por parte do Estado, nos termos definidos por lei;

✍ Deliberar sobre a participação do município em projetos e ações de cooperação descentralizada, designadamente no âmbito da União Europeia e da Comunidade de Países de Língua Portuguesa.

❖ EM MATÉRIA DE LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO:

✍ Conceder licenças nos casos e nos termos estabelecidos por lei, designadamente para construção, utilização, conservação ou demolição de edifícios, assim como para estabelecimentos insalubres, incómodos, perigosos ou tóxicos;

✍ Realizar vistorias e executar, de forma exclusiva ou participada, a atividade fiscalizadora atribuída por lei, nos termos por esta definidos;

✍ Ordenar, precedendo vistoria, a demolição total ou parcial ou a beneficiação de construções que ameacem ruína ou constituam perigo para a saúde ou segurança das pessoas;

✍ Emitir licenças, matrículas, livretes e transferências de propriedade e respetivos averbamentos e proceder a exames, registos e fixação de contingentes relativamente a veículos, nos casos legalmente previstos.

❖ NO QUE RESPEITA ÀS SUAS RELAÇÕES COM OUTROS ÓRGÃOS AUTÁRQUICOS:

✍ Apresentar à assembleia municipal propostas e pedidos de autorização, designadamente em relação às matérias constantes dos n.os 2 a 4 do artigo 53.º;

✍ Deliberar sobre formas de apoio às freguesias;

✍ Propor à assembleia municipal a concretização de delegação de parte das competências da câmara nas freguesias que nisso tenham interesse, de acordo com o disposto no artigo 66.º;

✍ Propor à assembleia municipal a realização de referendos locais.

Compete ainda:

✍ Elaborar e aprovar posturas e regulamentos em matérias da sua competência exclusiva;

✍ Administrar o domínio público municipal, nos termos da lei;

✍ Propor, nos termos da lei, a declaração de utilidade pública, para efeitos de expropriação;

- ✍ Exercer as demais competências legalmente conferidas, tendo em vista o prosseguimento normal das atribuições do município.
- ✍ A alienação de bens e valores artísticos do património do município é objeto de legislação especial.

1.4 Missão

Na estratégia de desenvolvimento de Viana de Castelo, o município corporiza a seguinte missão: Viana do Castelo, destino atlântico associado aos valores da sustentabilidade, motor de uma economia baseada no mar e nas energias renováveis e espaço de ambiências, urbanas e rurais, que reinterpretem a tradição regional em contextos de inovação e contemporaneidade.

1.5 Visão e Organograma

A CMVC tem como visão: atrair investimento orientado x para a consolidação de dinâmicas económicas existentes/emergentes com sentido de inovação para a afirmação de Viana de Castelo nos Planos Regional e Nacional

2 Objetivos Estratégicos e Análise SWOT

2.1 Objetivos Estratégicos

A modernização que a CMVC tem promovido nos últimos anos tem tido resultados positivos, permitindo a reestruturação das suas áreas funcionais. Desta forma, podem ser apontadas como principais resultados:

- ⇒ Atualização, automatização e diversificação do parque tecnológico;
- ⇒ Informatização de alguns processos;
- ⇒ Melhoria das estruturas de apoio;
- ⇒ Modernização do negócio e constante aproximação ao Município.

A estratégia de desenvolvimento que a CMVC pretende implementar nos próximos anos materializa-se em diversos objetivos, todos eles prestando um contributo para a melhoria e consolidação do posicionamento competitivo da Câmara Municipal:

- ✘ Desenvolvimento das condições de trabalho necessárias a uma permanente valorização de todos os Funcionários e Colaboradores da CMVC, garantindo uma permanente atitude de Qualidade na execução do mesmo.
- ✘ Aposta numa imagem de Qualidade e Confiança junto do Concelho, promovendo uma aproximação ao Município.
- ✘ Promoção e manutenção da Certificação dos serviços Administrativos e Financeiros.
- ✘ O nosso Lema é “Um Caminho em Desenvolvimento”.

Genericamente, importa afirmar a competitividade do concelho enquanto centro de modernidade e pulsação económica, na vertente do seu desenvolvimento económico e empresarial e, portanto, da capacidade de gerar e reter mais rendimentos, mais riqueza, maior bem-estar.

Neste enquadramento, a CMVC no prosseguimento da sua finalidade última de prestar um serviço de qualidade ímpar e melhorar a interação com os cidadãos e empresas, objetivos atualmente comprometidos pela inadequação dos seus sistemas de informação, comunicação e gestão, foram definidos os seguintes objetivos estratégicos:

- ✓ Desenvolvimento de infraestrutura tecnológica que funcione como uma alavanca para o processo de modernização administrativa, administração eletrônica e estimule o funcionamento em rede, resolvendo os constrangimentos atuais, permitindo a fluidez da informação e otimizando a relação custo/ benefício, numa perspectiva de promoção da eficiência organizacional e da eficiência da prestação do serviço.
- ✓ Agilizar, flexibilizar e aproximar o serviço ao cliente, através da utilização de tecnologias multicanal: disponibilização de serviços online, permitindo racionalizar estruturas e reduzir custos públicos de contexto. A CMVC pretende também melhorar a sua capacidade e rapidez de resposta aos parceiros institucionais, com reflexos positivos na sua interação e nível de qualidade do serviço prestado.
- ✓ Reorganização dos processos internos no sentido da qualidade, aumentando os padrões de confiança no serviço prestado.
- ✓ Aumentar a sua eficiência organizacional enquanto condição *sine qua non* para a prestação de serviços com qualidade;
- ✓ Promover a interligação entre os seus sistemas de informação e disponibilização de serviços eletrônicos multicanal mais próximos das necessidades do cidadão e empresas.

Tendo presente as suas competências, prosseguindo a satisfação dos seus clientes, colaboradores e parceiros foram definidos os objetivos estratégicos acima referidos, que se enquadram nas prioridades definidas pelo Governo para a AP e que mais detalhadamente se traduzem em:

- Implementar uma estratégia de gestão informática clara e inovadora, devendo ser comunicada eficazmente e aproveitando com sucesso as ideias e os recursos já existentes na CMVC;
- Imprimir maior fluidez na informação e comunicações (internas e externas);
- Desenvolver uma solução de interoperabilidade que permita: uma resposta rápida e oportuna a necessidades de informação internas e externas; automatização de processos e aperfeiçoamento de procedimentos; otimizar e ampliar os fluxos de informação; promover a integração da organização como um todo, visando tornar a CMVC eficiente:
- Promover uma gestão documental e de processos eficiente numa perspectiva de *workflow*, resultando no aumento da qualidade, fiabilidade e rigor da informação prestada;
- Redução dos “custos públicos de contexto” através da automatização de processos ainda manuais e eliminação/agilização de processos lentos e burocráticos;
- Criar uma cultura organizacional centrada no cliente;
- Melhorar a imagem externa da organização;
- Maior aproximação aos municípios através da disponibilização de serviços via tecnologias multicanal;
- Aumentar a qualidade do serviço prestado, através da adoção de práticas e procedimentos que permitam racionalizar custos e reorganizar serviços;
- Promoção da partilha do conhecimento;
- Contribuir para aumentar as boas práticas de gestão no Município.

Esta estratégia de qualificação e modernização administrativa nasceu do cruzamento entre os pontos fortes da organização e as oportunidades externas detetadas pela administração bem como na capacidade de limitar as ameaças e pontos fracos da empresa.

2.2 Análise SWOT

No seguimento do processo de reorganização interna da CMVC, e visando em última análise o alcance dos objetivos estratégicos delineados, foi realizada uma análise SWOT, tendo sido identificados os seguintes pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades: **Pontos Fortes:**

- ✓ Organismo dotado de autonomia administrativa e financeira própria;
- ✓ Motivação para a sustentabilidade;
- ✓ Preocupação premente em prestar um serviço de qualidade e satisfação máxima dos clientes;
- ✓ Capacidade de adaptação à Mudança;
- ✓ Quadro de pessoal qualificado;
- ✓ Website apelativo.

Pontos fracos:

- ✓ Existência de custos de contexto público devido à fraca racionalização dos recursos humanos;
- ✓ Desadequação do sistema de gestão de processos utilizado pela CMVC;
- ✓ Infraestrutura tecnológica de servidores existente não dá resposta às necessidades de arquivamento e armazenamento de informação da CMVC;
- ✓ A infraestrutura de comunicação tem uma velocidade reduzida;
- ✓ Necessidade de reforçar a segurança dos conteúdos internos do CMVC;
- ✓ Necessidade de uma estratégia de uso intensivo das TIC tem impedido a evolução dos sistemas e das aplicações da CMVC;
- ✓ Não dispõe de funcionalidades implementadas que permitam a pesquisa com várias variáveis;
- ✓ Deteta-se carência de acompanhamento técnico para acompanhamento da operação;
- ✓ Necessidade e promoção e divulgação turística do Concelho
- ✓ Ineficiente gestão do atendimento;
- ✓ Necessidade de simplificação, desburocratização e modernização de tarefas e procedimentos que conduz à existência de redundâncias, trabalho em duplicado e aproveitamento limitado dos recursos no âmbito da do registo e controlo de assiduidades;
- ✓ Dispersão da informação gerada pelas diferentes estruturas e entidades do concelho.

Para o cumprimento da missão da CMVC avista-se como indispensável a existência de sistemas de informação e de comunicação que garantam o registo sistemático da informação, a acessibilidade à mesma, a sua monitorização e a obtenção de relatórios e de indicadores, de forma rápida, intuitiva e facilitadora, contudo, os seus sistemas de informação e comunicação, necessitam urgentemente ser melhorados, porque têm algumas lacunas comprometendo a gestão da informação, a fidedignidade na obtenção de dados e de indicadores fiáveis para responder as necessidades internas (utilizadores e gestão) e às necessidades dos seus cidadãos e empresas.

Ameaças:

- ◆ Quadro normativo complexo e disperso por vários diplomas legais que origina procedimentos administrativos muito burocratizados e desatualizados;
- ◆ Resistência a mudança;
- ◆ Enquadramento Económico nacional e internacional;

- ♦ Exigências cada vez mais fortes dos cidadãos.

Oportunidades:

- ♦ Modernização da Administração Pública;
- ♦ A adaptação às exigências do mercado obriga a uma mudança da organização;
- ♦ A otimização dos recursos humanos, motivando-os para desenvolver um trabalho mais nobre, o que exige sistemas de informação mais modernos;
- ♦ Os cidadãos e empresas exigem uma postura mais dinâmica pelo que a CMVC necessita de estar equipada com SI mais adequados e abrangentes;
- ♦ Apetência dos cidadãos para as novas tecnologias e serviços mais simples, desburocratizados e modernizados;
- ♦ Sistemas de Informação que através da sua integração e interligação permitirão a racionalização dos recursos humanos e conseqüente redução dos custos de contexto público;
- ♦ Reforço da proximidade ao cidadão;
- ♦ Questões de otimização de tempo/custos/recursos cada vez mais importantes no mundo atual;
- ♦ Evolução tecnológica;
- ♦ Crescente cooperação e colaboração entre os organismos da Administração Pública;
- ♦ Tendência para o funcionamento em rede, permitindo a racionalização de estruturas e a redução dos custos públicos de contexto.
- ♦ O desenvolvimento do sector do turismo (já detetado e previsto);
- ♦ O reconhecimento de produtos provenientes da região (imagens de marca do concelho).
- ♦ A utilização crescente das tecnologias Web;
- ♦ A evolução tecnológica operada até ao momento.

A CMVC pretende, através deste projeto, atuar sobre os seus fatores dinâmicos de competitividade, no sentido de colmatar o seus pontos fracos, revigorar os pontos fortes, mitigar as ameaças e aproveitar as oportunidades, tornando-se numa entidade moderna, inovadora, tecnologicamente evoluída e eficiente, melhorando substancialmente a competitividade dos serviços prestados.

PARTE II – CARACTERIZAÇÃO DA OPERAÇÃO

3. O Projeto

Num contexto marcado por uma forte pressão para que as organizações da Administração Pública reforcem a sua capacidade de resposta e inovem nos modelos de gestão e relacionamento com os Cidadãos, a CMVC, orienta-se para prioridades essenciais que permitam uma visão global e mais abrangente da organização e estabeleceu como prioridade a Modernização dos Serviços de atendimento e o redesenho dos seus processos.

Este desígnio, consubstanciado no Projeto, tem por base cinco objetivos principais:

- ♫ Alinhar a prestação do serviço com as expectativas dos Cidadãos, flexibilizando o acesso dos Cidadãos aos serviços;
- ♫ Otimizar os métodos de trabalho e os fluxos de circulação da informação;
- ♫ Produzir informação de gestão que permitisse um controlo efetivo da atividade e suporte a tomada de decisão relativamente a melhorias a introduzir;

♪ Sistematizar os seus processos numa Plataforma de Gestão Documental;

♪ Melhorar a capacidade de resposta tecnológica do Município.

Para concretizar os objetivos a que se propõe, o município pensa fazer 3 tipologias de investimentos, que se interligam entre si, e são abaixo sintetizadas.

Através de iniciativas integradas de modernização administrativa, que assegurem a articulação entre as três principais dimensões de intervenção (pessoas, organização e tecnologia), estará salvaguardada a qualidade dos serviços, melhorando a sua eficiência e deste modo, respondendo ao previsto nas Grandes Opções do Plano 2013, bem como nas medidas de racionalização do Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC na AP.

A CMVC procura incentivar uma cultura de serviço público – tentando definir as competências individuais a partir das organizacionais e objetivos individuais não partilhados, mas colaborativos e, deste modo, conseguir uma visão única e partilhada da organização e um entendimento único e partilhado da estratégia – em nome da qualidade dos serviços prestados, da modernização, simplificação, reengenharia e desmaterialização dos processos, do aumento da produtividade, da promoção da eficácia, e da gestão pública de excelência.

Para atingir níveis superiores de qualidade torna-se necessário aprofundar a relação com os clientes cidadãos e empresas, antecipando as suas necessidades e orientando o serviço para a sua satisfação, bem como envolvendo-os na conceção e melhoria dos serviços.

Dadas as evoluções tecnológicas atuais, para fomentar e garantir as boas relações com os cidadãos e empresas, a CMVC pretende desenvolver um projeto com intervenção a diferentes níveis. O projeto tem uma primeira componente de **articulação mobile com o cidadão/empresa**, a qual se subdivide em duas subactividades: 1) Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências; e 2) Desenvolvimento de Aplicação Mobile - Guia interativo do Concelho de Viana do Castelo.

O Município de Viana do Castelo pretende inovar na forma de comunicar e prestar um serviço de apoio diferenciador, desmaterializado com o cidadão – munícipe, visitante esporádico, turista.

Está ainda prevista uma reengenharia de processos e uma desmaterialização de processos-controlo de assiduidade, permitindo melhorar a qualidade da informação interna e conseqüente melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

Neste sentido, a sua operacionalização é potenciada pelos seguintes agentes propulsores:

⊕ Monitorização e controlo de processos de trabalho

⊕ Um novo conceito de comunicação com a comunidade

⊕ Reforço da produtividade do *back-office*

Um novo conceito de comunicação com a comunidade pela implementação de uma nova estratégia de comunicação, devidamente suportada em ferramentas adequadas que possibilitem a gestão, realização e monitorização de forma integrada.

Monitorização e controlo de processos de trabalho pela integração/reestruturação do modelo de gestão tradicional para um modelo de gestão organizacional estratégica, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo.

Reforço da produtividade do back office pela expansão do SI da CMVC gerador de um novo modelo de participação e interação entre serviços públicos, qualificando o atendimento aos cidadãos e às empresas e melhorando o acesso por parte destes a esses serviços, integrando funcionalidades de workflow e gestão documental e processos.

A CMVC pretende assim melhorar a sua capacidade e rapidez de resposta aos munícipes, com reflexos positivos na sua interação e nível de qualidade do serviço prestado.

Com a introdução de práticas de gestão do conhecimento e informação, a CMVC pretende aumentar a eficácia e produtividade, melhorar a transparência e partilha de informação, melhorar as relações e desempenho dos trabalhadores e promover a partilha do conhecimento.

O desenvolvimento da sociedade atual alicerça-se na evolução e integração das tecnologias da informação e comunicação, como meio de favorecer a circulação e troca de informações e conhecimento.

Assim, torna-se necessário para além da introdução de práticas de gestão da informação, investir em tecnologias que facilitem a partilha e utilização do conhecimento.

A gestão da informação e conhecimento determina ainda o desafio de introduzir uma cultura de partilha do conhecimento, para que os colaboradores possam usar o conhecimento de forma efetiva e existam canais para a melhoria da captação do conhecimento explícito e tácito.

No prosseguimento dos objetivos estratégicos, foi estruturado um plano no sentido de introduzir mudanças e melhorias de funcionamento, nomeadamente na modernização e reorganização dos processos, informatização, atendimento aos munícipes, que promovam a eficiência e o rigor, contribuindo para a racionalização de custos. Assim, a CMVC, confrontada com a inadequação dos seus sistemas de gestão, informação, comunicação e atendimento, os quais comprometem a plena gestão da informação, a fidedignidade na obtenção de dados e de indicadores fiáveis para responder às necessidades internas (utilizadores e gestão), e às necessidades dos cidadãos e empresas, definiu a presente intervenção que integra 3 Atividades, complementares, com benefícios na melhoria da sua eficiência organizacional e efeitos de disseminação em toda a AP, nomeadamente:

Atividade 1: Viana Mobile

Atividade 2. Reengenharia de processos

Atividade 3. Desmaterialização de processo

Este projeto reflete políticas estruturantes que a CMVC pretende implementar, no sentido de se tornar uma instituição moderna, inovadora e competitiva, imperativos da atual conjuntura e desafios da Administração Pública.

Naturalmente que a CMVC, na prossecução da sua modernização administrativa, tem de ponderar este processo, com uma análise e resolução de problemas na estrutura interna do Município, transpondo-se os resultados para a sua envolvente.

3.1 Viana Mobile

O Concelho da Viana do Castelo, encontra-se em franca expansão em termos de atividade turística, apoiado na sua localização estratégica. O Município de Viana do Castelo pretende inovar na forma de comunicar e prestar um serviço de apoio diferenciador, desmaterializado com o cidadão – munícipe, visitante esporádico, turista.

Esta atividade Viana Mobile incorpora 2 subactividades e surge no prosseguimento da estratégia da CMVC de prestação de um serviço de excelência, procurando alcançar constantemente a satisfação máxima dos seus munícipes e visitantes.

3.1.1 Objetivos da Atividade

Esta atividade engloba 2 subactividades, o Desenvolvimento de Aplicação Mobile - Guia interativo do Concelho de Viana do Castelo, denominado Guia oficial do concelho de Viana do Castelo - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo... E LEVO-O ONDE QUISER” e a Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências.

Com o desenvolvimento destas subactividades a CMVC visa:

- Aumentar a proximidade com o cidadão e as empresas;~
- Dar a conhecer ao utilizador (turista/município) o que de melhor há na Viana do Castelo - tudo efetuado à distância, a partir do telemóvel ou de um suporte de comunicação móvel;
- Sistematizar informação de diferentes fontes e congrega-la numa plataforma única;
- Otimizar a vasta informação que é gerada por diferentes entidades do concelho (públicas e privadas);
- Divulgar locais e agendas que o município considera relevantes (do ponto de vista interno e externo ao mesmo);
- Dotar o sector do turismo de uma ferramenta de apoio que dotará o cidadão de autonomia e mobilidade, aumentando assim a sua satisfação e a probabilidade de retorno;
- Dar uma plataforma de divulgação a empresas (em particular ligadas à área cultural; turística; hoteleira e serviços em geral).
- Melhorar a experiência vivida aquando da estadia uma vez que facilita a orientação no concelho, bem como permite planear de forma organizada e em função dos gostos de cada utilizador, a sua estadia.
- Apostar na Economia Digital como uma plataforma e ferramenta base para a divulgação do concelho, contrapondo a visão de interioridade e ruralidade a que muitas vezes é associada esta região;
- A recolha de informação e fiscalização, em tempo real e no terreno, manutenção e gestão do espaço público;
- Tirar partido da localização do Cidadão no terreno, podendo desta forma localizar a sua posição e permitir inserir novas ocorrências no local onde se encontra, ou simplesmente navegar no mapa até à localização pretendida.
- Criar um motor para a economia local e regional.

3.1.2 Descrição da Atividade

Certos de que a informação geográfica integrada com os diversos sistemas de informação e aplicações atualmente existentes na CMVC, é, nos dias de hoje, a base e o suporte à tomada de decisão, a CMVC aposta com o presente projeto no investimento na implementação de uma solução (Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências) que tem como objetivo dotar o município de uma gestão descentralizada e disponibilizar as ferramentas necessárias para levar a cabo as tarefas diárias de gestão municipal numa componente de Mobilidade, bem como, numa aplicação mobile, a ser desenvolvida à medida do Concelho da Viana do Castelo, e que tem um conjunto de objetivos estratégicos face às políticas de investimento do Concelho e face àquela que é a expectativa de desenvolvimento da prestação de um serviço ao cidadão e empresas de proximidade no sector do turismo.

📍 Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências

Esta solução de mobilidade consiste num produto desenvolvido com o propósito de servir as necessidades de gestão impostas no dia-a-dia da CMVC, a aplicação está dividida em vários módulos com o objetivo de servir diferentes áreas de intervenção.

Ao nível da Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências é pretendido que solução apresente duas aplicações distintas criadas para responder a diferentes objetivos de utilização.

Ambas as aplicações poderão utilizar as ferramentas disponíveis. No entanto, numa das aplicações e em prol do público simplificar-se-á ao máximo à sua utilização. Assim, utilizando estas aplicações os municípios podem reportar ocorrências no território do município e os técnicos da CMVC, usando um fluxo de fiscalização, poderão analisar no campo estas ocorrências, através de um modelo de dados criado para o efeito e tirando partido das regras de integridade e inteligência das Bases de Dados espaciais, utiliza-se para o efeito domínios e subtipos adaptados à realidade da CMVC.

A aplicação permite aos utilizadores tirar o máximo partido das funcionalidades da plataforma ArcGIS 10 através do IPad.

Esta solução apresenta assim as seguintes funcionalidades:

- ✘ Tirar partido da localização do Cidadão no terreno, podendo desta forma localizar a sua posição e permitir inserir novas ocorrências no local onde se encontra, ou simplesmente navegar no mapa até à localização pretendida.
- ✘ Acesso a todas as ocorrências registadas na zona em que se encontra com a possibilidade de verificar todos os detalhes associados à entidade. Ao inserir uma nova ocorrência o cidadão pode escolher o tipo de ocorrência, associar uma breve descrição e efetuar o anexo de fotos.
- ✘ Recolha por parte dos técnicos da CMVC de informação de transgressões às regras municipais de licenciamento.
- ✘ Possibilidade de escolher o mapa base pretendido e inclusive possibilidade de controlar a visibilidade dos temas no iPad permitindo ao cidadão controlar a informação que pretende analisar no terreno.
- ✘ Efetuar pesquisas e identificar conteúdos dos mapas, medir distâncias e áreas de interesse e partilhar dos seus mapas.

Esta solução permitirá ainda aos seus utilizadores:

- ✘ Aceder aos dados internos da autarquia num vertente mobilidade;
- ✘ Consultar mapas base e temáticos adaptados ao objetivo da aplicação;
- ✘ Alterar a visibilidade dos temas do serviço de mapas;
- ✘ Consultar informação alfanumérica acerca das entidades do mapa;
- ✘ Efetuar pesquisas predefinidas (Lista rápida);
- ✘ Efetuar pesquisas por localização e por morada;
- ✘ Inserir novas entidades
- ✘ Alterar a localização e as características de entidades já inseridas;
- ✘ Consultar páginas de internet com pesquisas específicas da CMVC.

Assim, a aplicação através de um mecanismo de autenticação permite filtrar os mapas mediante o perfil do utilizador

Ao entrar na aplicação o utilizador poderá indicar o mapa que pretende consultar e controlar a visibilidade dos temas. Para tal recorre a uma lista com as configurações dos mapas da aplicação e logo que o utilizador possui a aplicação adaptada às suas necessidades pode consultar entidades já existentes ou inserir novas.

O utilizador terá ao dispor e consoante obterá modelo de dados escolhido entidades do tipo ponto, linha ou polígono. Utilizando ferramentas de zoom disponíveis na edição poderá melhorar a localização da ocorrência inserida. Após efetuar com sucesso a componente geográfica a aplicação permite aceder ao formulário alfanumérico de preenchimento associado à nova entidade inserida.

Neste formulário preenchem-se ou alteram-se atributos da entidade e podem nesta fase adicionar-se anexos, como é o caso das fotografias.

O utilizador poderá continuar a navegar no mapa e efetuar pesquisas recorrendo ao teclado virtual e através de um mecanismo de autocomplete e à medida que o utilizador vai inserindo letras, os resultados disponíveis são adaptados ao parâmetro de pesquisa inserido. Ou consultando as pesquisas por listagem criadas com base em configurações associadas aos tipos de serviços. Algumas das pesquisas a configurar são a listagem do estado de resolução para cada entidade inserida naquele mapa, ou naquela área concreta.

Quando o utilizador escolhe uma das entidades encontradas, a aplicação efetua um *zoom to* direto, seleciona a geometria da entidade e mostra um maptip com a descrição genérica da entidade encontrada, se o utilizador pretender nesta altura aceder a detalhes da entidade poderá efetuar essa tarefa clicando na seta ao lado direito e acedendo assim ao formulário com todos os dados acerca da entidade.

O acesso a páginas Web pode ser feito através da ferramenta de links. A consulta das pesquisas do portal da CMVC efetuada desta forma.

Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER”

Como anteriormente referido, o Guia Oficial do Concelho – “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER”, é uma aplicação mobile, a ser desenvolvida à medida do Concelho da Viana do Castelo, e tem um conjunto de objetivos estratégicos face às políticas de investimento do Concelho e face àquela que é a expectativa de desenvolvimento da prestação de um serviço ao cidadão e empresas de proximidade no sector do turismo. Ultrapassa ainda estes vetores, na medida em que também para o munícipe se constituirá como uma excelente fonte de informação fidedigna e sistematicamente atualizada.

Ao adotar e dinamizar o Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER” o município da Viana do Castelo pretende criar um ponto de rutura com a abordagem comunicacional que é feita no município e, em particular, na comunicação que é estabelecida com o turista/visitante/cidadão.

Pretende criar uma plataforma de comunicação mobile para entidades públicas e privadas ligadas aos serviços; à hotelaria; ao turismo; à restauração e ao próprio serviço público.

A plataforma mobile que sustentará este Guia Oficial do Concelho congregará informação que já é produzida por diferentes entidades (incluindo o próprio município), organizando-a de forma temática, imagética, e com desenvolvimento do seu conteúdo.

Do ponto de vista do utilizador final da aplicação, esta permite melhorar a experiência vivida aquando da estadia no concelho, uma vez que facilita a orientação geográfica no concelho, bem como permite planear de forma organizada e em função dos gostos de cada utilizador, a sua estadia.

Ao munícipe permite a consulta de informação congregada e atualizada sobre o concelho numa plataforma mobile dirigida, sobretudo, a proporcionar experiências e a dirigir as escolhas que se fazem no dia-a-dia.

Do ponto de vista do Município, a aplicação permite promover e dinamizar os espaços e serviços locais, e permite ainda a gestão (atualizada e permanente) dos seus conteúdos. Embora tenha havido várias tentativas mobile de disponibilizar informação sobre determinadas cidades, a informação é dispersa, não oficial (por vezes enganosa) e não atualizada, o que por vezes origina uma fraca orientação e conseqüentemente uma má experiência dos visitantes.

A iniciativa “Guia Oficial Do Concelho” vem resolver este problema, uma vez que disponibilizará numa só aplicação toda a informação útil e necessária ao planeamento de uma boa estadia, bem como estará sempre atualizada e promovida pelo município, possibilitando ao concelho promover e dinamizar os espaços e serviços locais que pretende.

Assim, pretende-se que a aplicação venha a incluir a seguinte informação e funções:

- ➔ Espaço onde congrega os sites institucionais do município e os de parceiros – incluir todos os sites institucionais do município e aqueles que são de entidades com as quais a CMVC é parceira;
- ➔ Destaques – Destaques diários de locais, eventos ou serviços locais que a CMVC pretenda promover de forma especial, ou daqueles que se venham a associar à plataforma.
- ➔ Escolha e Preparação da estadia - Espaço com sugestões sobre como bem passar 1, 3 ou 5 dias na Viana do Castelo (alojamento; espaços natureza; locais a visitar compostos/arranjados de forma a proporcionar diferentes experiências aos turistas – clássico, alternativo e familiar...)
- ➔ Locais – Nesta área o utilizador encontrará diversas subáreas em função do espaço a promover como são exemplos: Cafés; Restaurantes; Noite (Bares, Discotecas); Moda (Lojas de rua, gabinetes de estética, cabeleireiras, etc.); Alojamento; Cultura e lazer (Monumentos, espetáculos, dança, teatro, música, exposições etc.)
- ➔ Percursos alternativos (Tesouros escondidos do concelho, oferecendo várias alternativas aos convencionais pontos turísticos. A ideia é mostrar um roteiro alternativo: os lugares mais 'friendly' e 'cool', os menos óbvios.)
- ➔ Natureza (Locais a contemplar: locais para piquenique; locais para passear ao ar livre...)
- ➔ Informação útil - (farmácias, centro de saúde, táxis, rotas transportes públicos, etc.)
- ➔ Eventos – Aqui estará disponível a lista de eventos que irão ser realizados no município tais como Espetáculos, Teatro, Música, Exposições.

Outro aspeto muito relevante e diferenciador é que a aplicação, para além de disponibilizar informação sobre todos os locais (nome, contactos, fotos, localização, horários, etc.), permite também indicar quais os locais mais perto em função da localização e levá-lo até aos locais selecionados, a partir de uma funcionalidade GPS.

Esta funcionalidade concretiza, de forma efetiva, o facto de a aplicação ser um guia (o cidadão é levado do ponto A ao ponto B, conforme sua vontade/solicitação). Através da aplicação ainda será possível realizar reservas diretamente online, como comentar e partilhar os locais nas redes sociais.

No sentido de facilitar a utilização por parte de visitantes externos, a aplicação estará disponível em vários idiomas, nomeadamente Inglês, Francês, Alemão, Espanhol e Português e estará disponível para Android, iPhone e iPad, independentemente da rede que utilizam os utilizadores, independentemente da rede que utilizam os utilizadores, podendo ser descarregada na Appstore e Android Market.

3.1.3 Investimentos

Atividade1			
Designação do Investimento	Aquisição	Invest.	Classificação da Despesa
Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências	2014-01	27.258,00 €	Aquisição de software
Desenvolvimento de Aplicação Mobile - Guia interativo do Concelho de Viana do Castelo	2013-06	16.000,00 €	Aquisição de software

3.1.4 Pessoal Técnico Interno

Atividade 1				
Técnico	Nível de Habilitações	Conteúdo Funcional da Participação	Número de Horas	
			2013	2014
Hirondina Conceição Passarinho Machado	Nível 6	Gestão	20	58
Carlos Alberto Torres Lima	Nível 6	Acompanhamento	12	36
Fernando Raul Branco Brito Meira	Nível 6	Coordenação	15	45
Pedro Henrique Pereira Rodrigues da Cruz	Nível 6	Execução	9	27
Elisa Maria Neiva Puig Marti	Nível 3	Coordenação	10	29
Maria Carmo Tinoco da Costa	Nível 3	Coordenação	9	25
António Alberto Moreira Rego	Nível 6	Acompanhamento	20	57
Hermínia Dulce Alves Sousa Rios Castro	Nível 6	Execução	13	38

3.1.5 Resultados Esperados

Com a adoção e desenvolvimento desta aplicação, a qual se materializa num Guia Oficial do Concelho da Viana do Castelo, é esperado:

- Que o município da Viana do Castelo passe a constar do conjunto de municípios que aposta, efetivamente, na Economia Digital, o que gerará um ganho competitivo e de diferenciação importante (aspetos como estes ditam se é ou não realizado investimento na região; se é ou não visitada; etc.);
- Que se congregue informação que está dispersa e é relativa ao Concelho da Viana do Castelo, a qual pode ter uma fonte pública ou privada, mas que se constitui como uma mais-valia naquele que é o plano de comunicação do município;
- Que se diminuam custos associados a publicações/divulgações materializadas em papel. Isto porque atendendo ao expoente crescimento da utilização de produtos mobile em Portugal e ao seu impacto na tomada de decisão dos cidadãos, é muito mais forte, do ponto de vista da comunicação, apostar em informação virtual e que é atualizada de forma sistemática e fidedigna;
- Que o sector do turismo ganhe a força esperada, já que é um dos sectores com potencial de crescimento assinalado.

3.2 Reengenharia de processos

A reengenharia de processos é, atualmente, um grande desafio que se coloca à administração pública, cujos procedimentos têm ainda uma carga burocrática muito pesada. As constantes alterações legislativas e a evolução da sociedade exigem aos municípios a disponibilização de um conjunto de informação que atualmente se revela impraticável, fruto da enorme dispersão da informação existente.

Torna-se imperiosa a reestruturação do modelo de gestão tradicional para um modelo de gestão organizacional estratégica, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo.

Assim sendo, ao identificar e estruturar os processos, o município estará num processo de melhoria contínua que visa a redução efetiva dos custos de contexto, dado que, embora os processos sejam diferentes, todos possuem características básicas, que carecem de identificação, nomeadamente: Fluxo de Valor, Eficácia, Eficiência, Tempo de ciclo e Custos.

O fluxo de valor objetiva a conversão de entradas em saídas para agregar valor. A eficácia verifica-se ao nível de atendimento das expectativas dos clientes. A eficiência diz respeito ao nível de

aproveitamento dos recursos próprios do município para gerar a saída. O tempo do ciclo é o tempo que o processo leva na entrada→transformação→saída.

Os investimentos em recursos para o processo ser executado representam os custos do processo, ora, quanto mais eficiente for ciclo do processo, menores serão os custos a imputar ao cidadão.

Para o apoio à implementação, execução e gestão do projeto, apoiando o município na prossecução dos objetivos definidos de modernização administrativa, para a prestação de serviços de excelência, a CMVC irá recorrer à aquisição de serviços de consultoria especializada, que providenciará as ações de suporte necessárias ao sucesso do projeto.

3.2.1 Objetivos da Atividade

Cabe à reengenharia de processos o papel de conduzir o processo de transformação no interior da AP, com o claro sentido de desmaterializar, simplificar e melhorar o relacionalmente do Estado com os Cidadãos e as Empresas. Neste enquadramento, a CMVC perspetiva, com esta atividade, melhorar o serviço prestado ao cidadão e empresa e melhorar a eficiência da organização, através de:

- ☞ Redução de custos de tratamento
- ☞ Redução de prazos de tratamento
- ☞ Redução do impacto ambiental
- ☞ Ganhos de produtividade
- ☞ Interoperabilidade
- ☞ Segurança e confidencialidade
- ☞ Rastreabilidade
- ☞ Resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos e das empresas
- ☞ Aumentar a confiança dos cidadãos
- ☞ Permitir às empresas obter mais rapidamente licenças e autorizações
- ☞ Facilitar a racionalização e a eficiência da própria Administração Pública
- ☞ Favorecer a competitividade local

A conceção e desenvolvimento de uma arquitetura organizacional proporcionam a definição de fronteiras organizacionais claras que vão possibilitar definir objetivos e indicadores individuais bem delimitados, proporcionando elevados níveis de motivação e responsabilização. Resulta uma melhor capacitação da organização para concretizar os seus objetivos de eficiência e de qualidade de serviço.

A concretização destes objetivos assenta na modernização e transformação dos serviços públicos prevista no presente projeto.

3.2.2 Descrição da Atividade

A implementação deste projeto de reengenharia de processos no município visa, não só criar novas metodologias de produção documental, mas também a valorização do existente, tornando a informação facilmente acessível a todos os interessados (funcionários, cidadãos e empresas), requisito imposto por vários diplomas legais que obrigam o município a receber e tramitar digitalmente todo o processo, nomeadamente:

♪ O exercício de atividade de licenciamento industrial (REAI), imposto pelo DL 209/2008 de 29 Outubro;

- ♪ O regime jurídico de instalações desportivas, constante do DL 141/2009
- ♪ O regime de alojamento local, constante da portaria 138/2012
- ♪ O regime de licenciamento zero imposto pelo DL 48/2011

Dando cumprimento a estes pressupostos, torna-se essencial definir um plano de ação para a sua operacionalização: Esta atividade é crítica, uma vez que acompanhará uma outra evolução organizacional no atendimento (Balcão único). Este plano de ação englobará:

- ✍ Identificação os procedimentos a redefinir, tendo em consideração que fluxos de documentos não têm efetivamente o mesmo custo, e conseqüentemente, a sua desmaterialização não criará o mesmo retorno do investimento, numa primeira fase a reengenharia e desmaterialização incidirá nos fluxos mais críticos para a organização em termos de:
 - :: Tempo de tratamento
 - :: Custos de tratamento
 - :: Problemáticas específicas da tarefa
- ✍ Análise crítica de cada fase e eliminação de etapas redundantes que não acrescentam valor à atividade;
- ✍ Redefinição de procedimentos e circuitos;
- ✍ Criação de classificadores documentais, por áreas de atividade;
- ✍ Implementação de um sistema de gestão documental Workflows, que permitirá automatizar os processos de tratamento da informação e, desta forma, reduzir os prazos de validação e de decisão, ao mesmo tempo limitar os riscos de ocorrência de erros;
- ✍ Desmaterialização de processos;
- ✍ Relacionamento entre os processos digitalizados e os processos em suporte digital.

Alterações esperadas com a implementação deste projeto

Realidade antes da implementação	Realidade Pós implementação
Gestão hierarquizada	Gestão mais ágil e flexível
Solicitação de documentação desnecessária	Maior comunicação entre serviços o que evita a solicitação de documentação constante nos serviços
Ênfase na estabilidade e previsibilidade	Ênfase na mudança e na inovação
Os funcionários ocupam parte do tempo na gestão difusa de documentos	Maior eficiência e rentabilização dos tempos de trabalho
Falta de controlo dos processos	Monitoração rigorosa da situação e objetos do processo.
Dificuldade de localização de processos, por errada classificação (papel)	Facilidade de acesso remoto à informação, através da atribuição de classificação documental;

É nossa convicção que a implementação deste projeto permitirá ao município a centralização de toda a informação, a redução dos prazos de resposta, dos custos de operação, permitindo assim a prestação de serviços com mais e melhor qualidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região.

3.2.3 Investimentos

Atividade 2			
Designação do Investimento	Aquisição	Invest.	Classificação da Despesa
Ações de Suporte - Reengenharia de Processos	2013-03	25.000,00 €	Aquisição de serviços a terceiros - Assistência Técnica e Consultoria
Ações de Suporte - Gestão do projeto	2013-03	15.000,00 €	Aquisição de serviços a terceiros - Assistência Técnica e Consultoria

3.2.4 Pessoal Técnico Interno

Atividade 2				
Técnico	Nível de Habilitações	Conteúdo Funcional da Participação	Número de Horas	
			2013	2014
Hirondina Conceição Passarinho Machado	Nível 6	Gestão	31	48
Carlos Alberto Torres Lima	Nível 6	Acompanhamento	19	30
Fernando Raul Branco Brito Meira	Nível 6	Coordenação	24	37
Pedro Henrique Pereira Rodrigues da Cruz	Nível 6	Execução	15	22
Elisa Maria Neiva Puig Marti	Nível 3	Coordenação	15	24
Maria Carmo Tinoco da Costa	Nível 3	Coordenação	13	21
António Alberto Moreira Rego	Nível 6	Acompanhamento	31	47
Hermínia Dulce Alves Sousa Rios Castro	Nível 6	Execução	21	32

3.2.5 Resultados Esperados

A CMVC espera através desta atividade alcançar os seguintes resultados:

- ❖ Melhoria relevante da coordenação/gestão de tarefas complexas que requerem que grupos locais ou interdepartamentais trabalhem em conjunto;
- ❖ Responder facilmente às mudanças a implementar na CMVC, através dos sistemas de gestão de processos, que tornam possível aumentar a responsabilidade de cada trabalhador, permitindo em contrapartida que os gestores mantenham o controlo dos processos, ganhando tempo para se concentrarem em decisões de valor acrescentado e deixando de efetuar tarefas operacionais rotineiras;
- ❖ Utilização de diagramas de processo que são extremamente úteis para representar os processos que serão automatizados, visto que a sua simplicidade e legibilidade garantem que não existirão ambiguidades entre as funcionalidades pretendidas e a modelização efetuada;
- ❖ Automatização e simplificação dos processos administrativos e informatização de processos ultrapassados, colmatando falhas existentes no sistema e respondendo às necessidades da CMVC;
- ❖ Expandir as funcionalidades do SI incorporando ações de suporte à reengenharia de processo, otimizando o fluxo de informação, permitindo maior agilidade e organização assim como maior rigor e celeridade da informação;
- ❖ Melhoria no interface com os municípios, através da monitorização e controlo dos acolhimentos, gestão de assuntos e partilha de informação relativa a tempo de espera para atendimento;
- ❖ Melhoria da qualidade e rapidez de resposta aos municípios através de prestação dos serviços online (webservices) 24h/7dias;
- ❖ A adoção de procedimentos mais eficientes;
- ❖ A reorganização interna no sentido da melhoria da qualidade do serviço prestado;
- ❖ Maior credibilidade e confiança no nível de serviço prestado.

3.3 Desmaterialização de processo

3.3.1 Objetivos da Atividade

Com esta atividade a CMVC visa:

- ☞ Desmaterialização de um processo administrativo oneroso em termos de tempo recursos financeiros e recursos humanos para o Município;

- ☞ Desmaterialização dos processos – abolição do papel em todo o processo de marcação de férias, justificação de faltas e processamento dos vencimentos;
- ☞ Redução de custos;
- ☞ Controlo e gestão de assiduidades;
- ☞ Sistematização dos processos de assiduidade, tornando as suas regras conhecidas de todos;
- ☞ Disponibilização de dados online, automatização dos procedimentos;
- ☞ Facilidade de controlo, simplificação do processo, economia de tempo.
- ☞ Alto nível de segurança e fiabilidade no controlo de assiduidade, permitindo um maior controlo dos horários dos funcionários;
- ☞ Dinamização da relação com os colaboradores da Organização, impulsionando a produtividade;
- ☞ Agilização dos processos de tratamento de informação proveniente dos terminais de controlo de assiduidades.

3.3.2 Descrição da Atividade

Nesta atividade prevê-se a implementação de um sistema biométrico de controlo de assiduidade, baseadas nas mais recentes tecnologias de reconhecimento biométrico digital, entre outros, incluindo funcionalidades para a gestão de utilizadores, de horários e de regras de assiduidade, de recolha das entradas e saídas, de exportação da informação necessária para o processamento dos vencimentos, de controlo da assiduidade e para a gestão de dispositivos eletrónicos que permitem simplificar e agilizar os processos associados à gestão de recursos humanos com um elevado nível de segurança e fiabilidade.

Este sistema biométrico de controlo de assiduidade apresenta como principais características:

- Possibilita a ligação dos terminais de controlo com outras aplicações de controlo de assiduidade ou de negócio, nomeadamente com sistemas de gestão de recursos humanos, ERP, entre outras;
- Permite a gestão de assiduidade, tempos e presenças e controlo de acessos, permitindo registo e autenticação dos utilizadores via impressão digital (biometria) e/ou PIN com um desempenho, segurança e fiabilidade sem paralelo;
- Inclui funcionalidades para gestão de utilizadores, de horários e de regras de assiduidade, de recolha das entradas e saídas e de controlo da assiduidade;
- Possibilita de ligação a plataformas de email que permitindo o envio de avisos por falta de picagens, absentismo, atrasos, etc.;
- Justificação imediata de um atraso, utilizando as funcionalidades dos terminais de registo de ponto;
- Interação em tempo real com os terminais e a disponibilização nos terminais de funcionalidades para justificação de faltas e consultas do histórico em termos de faltas;
- Produção de estatísticas anuais organizadas por motivos de ausência e horas extra, por datas, funcionário(s), departamento(s), unidade, plano horário, etc.

Adicionalmente este sistema possui as seguintes vantagens:

- ✖ Alto nível de segurança e fiabilidade no controlo de assiduidade, permitindo um maior controlo dos horários dos funcionários;
- ✖ Simplificação do processo de manutenção e gestão de utilizadores;
- ✖ Dinamização da relação com os colaboradores da Organização, impulsionando a produtividade;

- ✘ Agilização dos processos de tratamento de informação proveniente dos terminais de controlo de assiduidades;
- ✘ Facilidade de operação, com baixos requisitos de formação.

Esta atividade de desmaterialização do controlo de assiduidades através do desenvolvimento do sistema biométrico de gestão e controlo de assiduidade vai englobar também investimentos software a hardware.

3.3.3 Investimentos

Atividade 3			
Designação do Investimento	Aquisição	Invest.	Classificação da Despesa
Desmaterialização do controlo de assiduidade - Desenvolvimento de Sistema biométrico de gestão de assiduidade - Aplicação Millenium Plus para Recursos Humanos	2013-03	3.650,00 €	Aquisição de software
Desmaterialização do controlo de assiduidade - Desenvolvimento de Sistema biométrico de gestão de assiduidade - Módulo de exportação a vencimentos	2013-03	500,00 €	Aquisição de software
Desmaterialização do controlo de assiduidade -Instalação de Equipamento para o sistema biométrico - 8 Unidades Bio-Mifare	2013-03	13.260,00 €	Aquisição de equipamento informático
Desmaterialização do controlo de assiduidade -Instalação de Equipamento para o sistema biométrico - 3 Unidade biométricas USB	2013-03	1.938,00 €	Aquisição de equipamento informático
Desmaterialização do controlo de assiduidade -Instalação de Equipamento para o sistema biométrico - 2 Unidades de acesso	2013-03	2.890,00 €	Aquisição de equipamento informático
Desmaterialização do controlo de assiduidade -Instalação de Equipamento para o sistema biométrico - 8 computadores para ligação de unidades	2013-03	4.235,20 €	Aquisição de equipamento informático
Desmaterialização do controlo de assiduidade - Disponibilização do sistema - Configuração, parametrização e otimização	2013-04	1.048,00 €	Aquisição de serviços a terceiros - Assistência Técnica e Consultoria

3.3.4 Pessoal Técnico Interno

Atividade 3				
Técnico	Nível de Habilitações	Conteúdo Funcional da Participação	Número de Horas	
			2013	2014
Hirondina Conceição Passarinho Machado	Nível 6	Gestão	49	
Carlos Alberto Torres Lima	Nível 6	Acompanhamento	30	
Fernando Raul Branco Brito Meira	Nível 6	Coordenação	38	
Pedro Henrique Pereira Rodrigues da Cruz	Nível 6	Execução	23	
Elisa Maria Neiva Puig Marti	Nível 3	Coordenação	24	
Maria Carmo Tinoco da Costa	Nível 3	Coordenação	21	
António Alberto Moreira Rego	Nível 6	Acompanhamento	48	
Hermínia Dulce Alves Sousa Rios Castro	Nível 6	Execução	32	

3.3.5 Resultados Esperados

A CMVC espera através desta atividade alcançar os seguintes resultados:

- Desmaterialização dos processos – abolição do papel em todo o processo de marcação de férias e justificação de faltas;
- Redução de custos;
- Rentabilização de ferramentas informáticas disponíveis;
- Sistematização dos processos de assiduidade, tornando as suas regras conhecidas de todos;
- Transparência de processos;
- Melhor gestão do tempo;

- Acesso imediato a relatórios previamente construídos;
- Criação de relatórios interativos em função de parâmetros definidos pelo utilizador;
- Diminuição dos pedidos de informação, presencial e telefónica, dos funcionários;
- Diminuição do tempo de execução do processo com a abolição da prestação de informação prévia;
- Disponibilização de dados online, automatização dos procedimentos;
- Facilidade de controlo, simplificação do processo, economia de tempo.

3.4 Calendarização das Atividades (e justificação da mesma)

A Atividade 1: Viana Mobile tem uma duração de 19 meses, iniciando a 01-06-2013 e concluindo a 31-12-2014.

A Atividade 2: Reengenharia de processos tem uma duração de 22 meses, iniciando a 01-03-2013 e concluindo a 31-12-2014.

A Atividade 3: Desmaterialização de processo tem uma duração de 4 meses, iniciando a 01-06-2013 e concluindo a 30-06-2013.

A calendarização das atividades será executada de acordo com o cronograma previsto para as atividades do projeto face ao timing de realização dos investimentos, características técnicas específicas envolvidas e cadência específica da realização dos mesmos.

3.5 Articulação Entre As Atividades

Está subjacente às três atividades do projeto uma visão moderna que se quer dar município, dando resposta em três áreas fulcrais com vista à prestação de um serviço de qualidade aos munícipes, empresas e aos milhares de turistas que visitam anualmente o Concelho de Viana do Castelo.

Assim na primeira atividade existe uma preocupação dos serviços do município em inovar na forma de comunicar e prestar um serviço de apoio diferenciador, desmaterializado com o cidadão – munícipe, visitante esporádico, turista.

O Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE VIANA DO CASTELO...E LEVO-O ONDE QUISER”, é uma aplicação mobile, a ser desenvolvida à medida do Concelho da Viana do Castelo, e tem um conjunto de objetivos estratégicos face às políticas de investimento do Concelho e face àquela que é a expectativa de desenvolvimento da prestação de um serviço ao cidadão e empresas de proximidade no sector do turismo.

Ao adotar e dinamizar o Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER” o município da Viana do Castelo pretende criar um ponto de rutura com a abordagem comunicacional que é feita no município e, em particular, na comunicação que é estabelecida com o turista/visitante/cidadão.

Paralela e indubitavelmente, pretende criar uma plataforma de comunicação mobile para entidades públicas e privadas ligadas aos serviços; à hotelaria; ao turismo; à restauração e ao próprio serviço público.

A plataforma mobile que sustentará este Guia Oficial do Concelho congregará informação que já é produzido por diferentes entidades (incluindo o próprio município), organizando-a de forma temática, imágética, e com desenvolvimento do seu conteúdo.

Do ponto de vista do utilizador final da aplicação, esta permite melhorar a experiência vivida aquando da estadia no concelho, uma vez que facilita a orientação geográfica no concelho bem como permite planear de forma organizada e em função dos gostos de cada utilizador, a sua estadia. Ao munícipe, e permite a consulta de informação congregada e atualizada sobre o concelho numa plataforma

mobile dirigida, sobretudo, a proporcionar experiências e a dirigir as escolhas que se fazem no dia-a-dia.

Já na segunda atividade as preocupações do município centram-se na reengenharia de processos procurando uma reestruturação do modelo de gestão tradicional para um modelo de Gestão por processos, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo.

Assim sendo, ao identificar e estruturar os processos, o município estará num processo de melhoria contínua que visa a redução efetiva dos custos de contexto, dado que, embora os processos sejam diferentes, todos possuem características básicas, que carecem de identificação, nomeadamente:

- ☞ Fluxo de Valor
- ☞ Eficácia
- ☞ Eficiência
- ☞ Tempo de ciclo
- ☞ Custos

O fluxo de valor objetiva a conversão de entradas em saídas para agregar valor. A eficácia verifica-se ao nível de atendimento das expectativas dos clientes. A eficiência diz respeito ao nível de aproveitamento dos recursos próprios do município para gerar a saída. O tempo do ciclo é o tempo que o processo leva na entrada→transformação→saída.

No que diz respeito à terceira atividade o município manifesta uma evidente atenção naquilo que de melhor as organizações têm o seu potencial humano, designadamente apostando na desmaterialização de processos e controlo de assiduidade, procurando simplificar processos, pondo cobro a processos a procedimentos lentos e onerosos com a implementação de um sistema moderno biométrico moderno de controlo de assiduidade, procurando desta forma a desmaterialização dos processos – abolição do papel em todo o processo de marcação de férias, justificação de faltas e de exportação da informação necessária para o processamento dos vencimentos.

As três atividades objeto desta candidatura tem pois subjacente uma preocupação de modernizar os serviços do município adaptando-os aos tempos de grande mudança em que vivemos. A sociedade hoje exige cada vez mais serviços públicos modernos, ágeis, dando respostas adequadas às necessidades do meio onde se insere.

A chave do sucesso das organizações sejam empresariais ou formais é melhorar os procedimentos, racionalizar os meios disponíveis e melhorar os seus resultados, salvaguardando sempre os níveis de qualidade e satisfação dos serviços prestados.

PARTE III – ESTUDO PREVIO (ANALISE CUSTO-BENEFICIO)

4 Análise Dos Custos/Benefícios da Operação

4.1 Análise Impacto no Desempenho Interno e Externo da CMVC

✧ Impacto no Desempenho Externo

A CMVC tem como objetivo deste investimento aproximar o munícipe da autarquia, facilitar os seus contactos com os serviços, acelerar a resolução de problemas, diminuir o tempo de resposta e, acima de tudo, reduzir as despesas correntes. Salientando que este Município já tem integrado o balcão virtual, uma área inovadora de atendimento ao munícipe que disponibiliza online diversos serviços, tais como: atas, impressos, concursos, editais, legislação, entre outros documentos. O modelo de balcão único permite a prestação de serviços num único local e preferencialmente num mesmo momento, abarcando assim os conceitos de balcão multisserviços.

A simplificação destes procedimentos assume particular importância no contexto atual de crise económica. Os governos acreditam que as medidas de modernização administrativa podem facilitar o exercício de uma atividade económica, ao diminuírem os encargos para as empresas, e fomentar o crescimento económico e o aumento da competitividade dos países.

Pretende-se assim:

- ☒ Melhorar a qualidade do atendimento
- ☒ Aumentar a satisfação dos utentes e ser ainda mais eficiente
- ☒ Modernizar a administração com a incrementação de controlo interno e de gestão e aumentar os níveis de eficiência e eficácia na execução dos processos usando as novas tecnologias de comunicação, conseguindo com isso diminuir despesas correntes.
- ☒ Simplificar as relações entre o cidadão e a Administração Pública, através da criação de um ponto único de contato com multicanais para executar os diversos serviços públicos, de modo a que os cidadãos consagrem menos tempo e esforço para encontrar e obter os serviços que procuram.

✂ **Impacto no Desempenho Interno**

Visto que a CMVC pretende, em 2013, reduzir as despesas correntes, a desmaterialização e reengenharia de processos e disponibilização de serviços online, este será um projeto que contribuirá para a melhoria da eficiência dos recursos disponíveis e que conduzirá também à diminuição do endividamento municipal.

Portanto pressupõe identificar os serviços a agrupar, fazer a reengenharia dos processos de organização, mudar métodos de trabalho e utilizar as ferramentas tecnológicas adequadas para ligar os funcionários e os serviços em rede, otimizar circuitos, partilhar informação e automatizar processos de trabalho. Tudo isto gera poupanças de recursos administrativos o que contribui para a redução das despesas correntes.

Sendo a redução das despesas correntes um objetivo primordial do Município, e partindo dos pressupostos seguinte:

- ☒ As alterações no atendimento permitirão melhorar a eficiência energética (aplicações mobile);
- ☒ A desmaterialização de documentação irá reduzir significativamente a utilização de equipamentos de impressão, com a consequente poupança no que se refere ao consumo de energia elétrica e diminuição significativa dos custos com consumíveis, nomeadamente tinteiros, toners e papel;
- ☒ Redução de deslocações entre departamentos dentro do concelho terá impacto na diminuição do consumo de combustíveis;
- ☒ Capacidade do pessoal realizar mais tarefas em menos tempo, permitindo que ele esteja mais disponível para realizar tarefas que por vezes são executadas por entidades externas;

- ☒ Redução de custos com cobranças devido á maior capacidade técnica e de recursos humanos para estarem mais disponíveis para realizar este tipo de tarefas contando também com a utilização da plataforma de pagamentos da administração pública – da SIBS.

Descrição	Unidade	Pré-Operação	Pós-Operação
Centros de Atendimento Multisserviços criados	Nº	0	0
Pontos de Contacto único criados (Internet, Presencial ou Telefónico)	Nº	0	0
Tempo médio de espera em fila (para concluir uma transação)	Minutos	0	0
Disponibilidade de serviços on-line	Sim/Não	Não	Sim
Cumprimento de, pelo menos, o nível AA das regras de acessibilidade (W3C) nos serviços on-line	Sim/Não	Não	Sim
Nº médio de interações, em processos administrativos, com cidadãos e empresas (para concluir um processo)	Nº	6	3
Nº utentes dos canais "Internet e Telefone" da Entidade	Nº	0	40000
Emissão da Fatura Eletrónica	Sim/Não	Não	Não
Custo anual das comunicações da entidade	Euros	0 ⁽¹⁾	0 ⁽¹⁾
Nº sistemas de informação da entidade que inter-operam entre si ou com outros	Nº	0	3
Funcionários envolvidos na Operação	Nº	0	8
Funcionários formados em atendimento, TIC e gestão do conhecimento no âmbito da operação	Nº	0	8
População servida pela(s) entidade(s) - no concelho, na NUTII ou no país	Nº	89000	140000
População servida pela operação	Nº	89000	140000

(1) Um erro de digitação levou a que em candidatura, tivesse sido considerado no Pós-Operação e no Pré-Operação do "Custo anual das comunicações da entidade" o mesmo valor de 0 (zero). Tal como anteriormente referido, a operação vai permitir uma redução dos custos de comunicação em 2%, pelo que solicitamos a consideração deste indicador, em conformidade com o agora mencionado.

4.2 Enquadramento dos Custos/Benefícios da Operação

4.2.1 Análise Financeira

Com o investimento que se irá realizar e verificando-se os pressupostos referidos o Município irá reduzir as despesas correntes ao longo dos próximos seis anos nas rubricas e percentagens seguintes:

Rubrica	% Redução
Eletricidade	0,01%
Combustíveis	1,00%
Material de Escritório	5,00%
Comunicações	2,00%
Honorários	0,10%
Encargos cobranças	2,00%

4.2.2 Análise das Despesas Correntes e Investimento

A análise do impacto do investimento em algumas rubricas das despesas correntes passamos a demonstrar no quadro seguinte a evolução das despesas sem e com o investimento verificando-se que elas iriam crescer progressivamente ao longo dos anos sem investimento e essa tendência será invertida se o investimento for realizado.

Desp. Correntes Pré-Invest.	Pré-Invest.	Período Pós- Invest.					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Eletricidade	662.128,57	662.790,70	663.453,49	664.116,94	664.781,06	665.445,84	666.111,29
Combustíveis	184.750,63	186.598,14	188.464,12	190.348,76	192.252,25	194.174,77	196.116,52
Material de Escritório	27.960,01	28.239,61	28.522,01	28.807,23	29.095,30	29.386,25	29.680,11
Comunicações	165.750,84	167.408,35	169.082,43	170.773,26	172.480,99	174.205,80	175.947,86
Honorários	159.102,28	159.897,79	160.697,28	161.500,77	162.308,27	163.119,81	163.935,41
Encargos cobranças	769.369,60	770.138,97	770.909,11	771.680,02	772.451,70	773.224,15	773.997,37
Total Gastos Correntes	1.969.061,93	1.975.073,55	1.981.128,43	1.987.226,97	1.993.369,56	1.999.556,62	2.005.788,56

Desp. Correntes Pós-Invest.	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Eletricidade	662.128,57	662.095,46	662.088,84	662.082,22	662.075,60	662.068,98	662.062,36
Combustíveis	184.750,63	183.826,88	183.643,05	183.459,41	183.275,95	183.092,67	182.909,58
Material de Escritório	27.960,01	27.261,01	27.124,70	26.989,08	26.854,14	26.719,87	26.586,27
Comunicações	165.750,84	164.093,33	163.765,14	163.437,61	163.110,74	162.784,52	162.458,95
Honorários	159.102,28	159.022,73	159.006,83	158.990,93	158.975,03	158.959,13	158.943,23
Encargos cobranças	769.369,60	761.675,90	760.152,55	758.632,25	757.114,98	755.600,75	754.089,55
Total Gastos Correntes	1.969.061,93	1.957.975,31	1.955.781,12	1.953.591,50	1.951.406,43	1.949.225,92	1.947.049,94
Total Pré-Investimento	1.969.061,93	1.975.073,55	1.981.128,43	1.987.226,97	1.993.369,56	1.999.556,62	2.005.788,56
Total Pós-Investimento	1.969.061,93	1.957.975,31	1.955.781,12	1.953.591,50	1.951.406,43	1.949.225,92	1.947.049,94

4.2.3 Análise da Variação das Despesas Correntes e Amortização do Investimento

Descrição	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ganhos C/Despesas Correntes (1)	0,00	17.098,24	25.347,31	33.635,47	41.963,13	50.330,70	58.738,62
Investimento		-94.214,99	-38.607,95				
Comparticipação FEDER		80.082,74	32.816,76				
Amortização do Investimento			-26.564,59	-26.564,59	-26.564,59	-26.564,59	-26.564,59
Saldo s/ Incentivo		-77.116,75	-13.260,64	7.070,88	15.398,54	23.766,12	32.174,03
Saldo c/ Incentivo		2.965,99	-7.008,47	7.070,88	15.398,54	23.766,12	32.174,03
VALF/C	-21.596,73						
TIRF/C	-4,54%						
VALE	60.627,00						
TIRE	250,17%						
B/C	1,71						

- 1 – Variação das despesas correntes ao longo do período de amortização do investimento
- 2 – A Amortização do investimento foi feita em 5 anos por se tratar de investimentos essencialmente em TIC.
- 3 – Taxa de desconto para o cálculo do VAL foi de 5% como o que está previsto para investimentos públicos no âmbito do QREN

VALF/C – Valor actual financeiro sem participação < 0

TIRF/C – Taxa de interna rentabilidade financeira sem participação < 0

VALE – Valor actual económico com participação FEDER > 0

TIRE – Taxa Interna de rentabilidade Económica com participação FEDER > 0

B/C – Rácio Benefício Custo > 1

Da análise acima apresentada, que enquadra os custos/benefícios da operação, conclui-se o seguinte:

- TIRE = 250,17%: o projecto apresenta uma taxa de rentabilidade/retorno de aproximadamente 250%, ultrapassando em larga medida o custo do capital;
- VALE > 0: o Projecto vai gerar riqueza, dado que os seus benefícios ultrapassam os custos.
- VALF/C < 0: o Valor actual líquido financeiro do investimento sem a contribuição/incentivo é negativo, significando que o projecto necessita de ser co-financiado.

Em suma, como a TIR > 1 e VALE > 0, a decisão deverá ser de avançar, dado tratar-se de um projecto com viabilidade económica. Este projecto é desejável do ponto de vista económico e das políticas da Administração Pública. No entanto, o mesmo necessita da contribuição dos fundos para ser financeiramente viável.

4.3 Plano de Sustentabilidade

Este projeto foi concebido para responder à crescente importância que as tecnologias de informação e comunicação têm na atualidade, permitindo a obtenção de importantes ganhos de produtividade,

flexibilidade, capacidade de resposta, eficácia e eficiência da gestão, tornando-se imperativo reforçar as competências neste domínio. A inadequação das tecnologias de comunicação e informação face às atuais exigências da atividade tem penalizado o desempenho da CMVC e a qualidade do serviço por si prestado.

O conjunto de investimentos que constituem esta Operação, foram cuidadosamente selecionados para responder às necessidades atuais e futuras da CMVC, na prossecução das suas atribuições e competências.

A concretização das componentes do Guia Oficial do Concelho/ Reengenharia de Processos/ Desmaterialização de processo-controlo de assiduidade vão permitir à CMVC induzir uma estratégia de gestão informática e de processos clara e inovadora na modernização e reorganização dos processos, perseguindo objetivos de excelência, e eliminando os seus pontos fracos.

Assim, com este projeto, a CMVC propõe-se a:

- Agilizar os seus serviços com uma gestão mais eficaz e eficiente dos recursos (melhor serviço com racionalização de custos/tempo/recursos) pela reestruturação do modelo de gestão tradicional para um modelo de gestão por processos, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo;
- Melhorar a qualidade do serviço prestado (maior fiabilidade dos dados, tratamento mais rápido e eficaz, maior interatividade entre a entidade os municípios e os parceiros);
- Apostar numa política de melhoria contínua persistindo na simplificação, desburocratização e modernização dos seus procedimentos, estimulando a inovação e a incorporando constantemente a utilização das TIC no desenvolvimento das suas tarefas;
- Aumentar a satisfação dos seus diversos stakeholders (institucionais, empresas, entidades, comunidade, etc.) através da criação de uma plataforma de comunicação mobile para entidades públicas e privadas ligadas aos serviços; à hotelaria; ao turismo; à restauração e ao próprio serviço público;
- Melhorar no interface com os municípios, através da melhoria da qualidade e rapidez de resposta aos municípios através de prestação dos serviços online (webservices) 24h por dia;
- Disseminação das suas boas práticas aos seus parceiros estratégicos e institucionais;
- Desmaterialização de processos e controlo de assiduidade, procurando simplificar processos, pondo cobro a processos a procedimentos lentos e onerosos (implementação de um sistema moderno biométrico) e abolição do papel em todo o processo de marcação de férias e justificação de faltas e de exportação da informação necessária para o processamento dos vencimentos.
- Reduzir/prevenir custos de contexto público promovendo a eliminação ou substituição de tarefas repetitivas e de pouco valor acrescentado e aumentando a capacidade de resposta às solicitações externas e internas, resultando num aumento da eficiência desses processos e de produtividade dos respetivos funcionários.
- Aumento da satisfação dos cidadãos e empresas através do incremento da rapidez e qualidade na resposta e diversidade de serviços disponibilizados numa ótica de excelência.

Existirão, entre outros, os seguintes custos associados à continuidade do projeto:

- Licenças e atualizações de software;
- Atualização de hardware essencial.

4.4 Financiamento da Operação

Rúbricas	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Comparticipação FEDER			80082,74	32816,76		112899,50
Comparticipação Nacional			14132,25	5791,19		19923,44
OE						
Capítulo 50º			14132,25	5791,19		19923,44
AL						
ADR						
Outras Fontes						
FINANCIAMENTO TOTAL			94214,99	38607,95		132822,94
INVESTIMENTO TOTAL			94214,99	38607,95		132822,94
INVESTIMENTO ELEGÍVEL TOTAL			94214,99	38607,95		132822,94

PARTE IV – MÉRITO DA OPERAÇÃO

5 Mérito da Operação

5.1 A: Contributo para a Melhoria da Prestação do Serviço aos Cidadãos e às Empresas

A1. Contributo para a execução dos indicadores e metas dos respetivos Programas Operacionais

Fruto dos vários programas de modernização administrativa (Grandes Opções do Plano, Plano Tecnológico, SIMPLEX, Plano global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC na Administração Pública) são cada vez mais claros e inequívocos os progressos em matéria simplificação administrativa. O presente projeto está alinhado com uma estratégia que entende a competitividade, eficiência e coesão como uma realidade sistémica, em que o Estado se assume como um ator dinâmico e indutor de atitudes e comportamentos mais valorizadores da inovação e conhecimento.

Esta intervenção contempla 3 atividades principais:

Viana Mobile – que englobará investimentos na adoção e desenvolvimento das aplicações mobile, dotando o município de uma gestão descentralizada e disponibilizando as ferramentas necessárias para levar a cabo as tarefas diárias de gestão municipal numa componente de Mobilidade (Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências) e implementando o Guia Oficial do Concelho de Viana do Castelo, de modo a que este município passe a constar do conjunto de municípios que aposta, efetivamente, na Economia Digital, gerando um ganho competitivo e de diferenciação importante (aspetos como estes ditam se é ou não realizado investimento na região; se é ou não visitada; etc.);

Reengenharia de processos – construindo um modelo de racionalização e simplificação organizacional com recurso a ações de suporte visando criar, não só, novas metodologias de produção documental, mas também, a valorização do existente, tornando a informação facilmente acessível a todos os interessados (funcionários, cidadãos e empresas); e a Desmaterialização dos processos – facilita as comunicações e a troca de informação interna (entre os diferentes departamentos) e externa (entre a CMVC e os cidadãos, empresas e outros organismos da Administração Pública), incentivando uma gestão eficiente da informação, imprimindo maior transversalidade aos serviços prestados e potenciando uma administração em rede; a gestão organizacional estratégica, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo; redução de custos; abolição do papel em todo o processo de marcação de férias, justificação de faltas e exportação de informação para processamento vencimentos; sistematização dos processos de assiduidade; redução de custos; rentabilização de ferramentas

informáticas disponíveis; tornando as suas regras conhecidas de todos; transparência de processos; melhor gestão do tempo; informação e integração dos colaboradores nas mudanças; a desburocratização, reengenharia e agilização de processos.

Esta operação reflete assim a aposta da CMVC na sua modernização administrativa através do uso intensivo das TIC, que vai permitir centrar o serviço no munícipe, estimular a comunicação e cooperação interna e externa, melhorando a sua competitividade e a qualidade do serviço prestado numa ótica de proximidade aos cidadãos e às empresas.

No âmbito desta política, torna-se crucial a adoção e desenvolvimento de sistemas de gestão capazes de racionalizar custos, simplificar processos, eliminar ineficiências, estimular a cooperação e a comunicação em rede interna e externamente, com efeitos comprovados no aumento da eficiência e eficácia das interações dentro da CMVC, entre a CMVC e outras entidades da Administração Pública e entre a CMVC e os cidadãos e empresas. Este projeto vai contribuir para a execução dos indicadores e metas do Programa Operacional, ao promover:-

- a) Maior aproximação ao cliente através da implementação das aplicações mobile Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências e Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER”;
- b) Simplificação das interações potenciada pela melhoria dos pontos de contacto existentes (Internet, presencial e telefónico) - o projeto prevê a disponibilização de novos serviços online e implementação de uma nova estratégia de comunicação, devidamente suportada em ferramentas adequadas que possibilitem a gestão, realização e monitorização de forma integrada através de ações de suporte de reengenharia de processos que permitam modelar a organização. De realçar que a conceção e desenvolvimento de uma arquitetura organizacional proporcionam a definição de fronteiras organizacionais claras que vão possibilitar definir objetivos e indicadores individuais bem delimitados, proporcionando elevados níveis de motivação e responsabilização. A definição dos objetivos de modo independente da estrutura orgânica assegura a sustentabilidade do modelo organizacional face a alterações no sistema político e de gestão de pessoas, resultando numa melhor capacitação da organização para concretizar os seus objetivos de eficiência e de qualidade de serviço. Neste enquadramento as comunicações da CMVC com os vários intervenientes serão substancialmente melhoradas e simplificadas através deste projeto.

Este projeto permitirá assim eliminar todas e quaisquer barreiras físicas e temporais de acesso aos serviços prestados pela CMVC, esperando-se como tal o aumento da procura dos mesmos e a dinamização da sua atividade.

- c) Resposta mais célere e eficaz – mediante o desenvolvimento de aplicações mobile permitido a interação em tempo real com munícipes e visitantes, disponibilizando localizações a partir de uma funcionalidade GPS aumentará a capacidade de resposta às solicitações externas e internas. A gestão por processos prevista resultará num aumento da eficiência desses processos e de produtividade dos respetivos funcionários; com implementação de mecanismos de workflow que facilitarão a melhoria do desempenho dos trabalhadores, a diminuição do tempo de execução das tarefas e de atendimento; implementação do modelo de racionalização e simplificação organizacional, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo vão aumentar decisivamente os padrões de produtividade e eficiência da CMVC.

A implementação destes sistemas transversais a toda a organização, facilitarão a melhoria do desempenho dos trabalhadores, a diminuição do tempo de execução das tarefas e de atendimento e a redução do custo dos processos, aumentando ao mesmo tempo a qualidade dos serviços oferecidos através da automatização do fluxo de trabalhos associados aos documentos e à

informação. Este projeto vai impulsionar a automatização de tarefas, o uso intensivo das TIC, a gestão da informação e a eliminação de processos lentos, burocráticos e desnecessários.

- d) Universalidade dos serviços prestados, garantindo-se a acessibilidade dos serviços online aos cidadãos com necessidades especiais, no âmbito da sua política de promoção da igualdade de oportunidades e do “Design Inclusivo”, garantindo o nível AA das regras de acessibilidade. A página Web da CMVC cumpre todas as normas de **W3C (World Wide Web Consortium)**..
- e) No sentido de otimizar os fluxos de informação internos e externos, a CMVC almeja a construção de um modelo de racionalização e simplificação organizacional com recurso a ações de suporte de reengenharia de processos com o envolvimento de todos os responsáveis numa reflexão integrada e sistémica da organização, independente das influências funcionais e orgânicas e dos interesses individuais, favorecendo o consenso sobre quais as competências organizacionais necessárias para implementar a estratégia, o seu atual desempenho e o pretendido no futuro. Em resultado, prevê-se que o **nº de utentes do canal internet cresça mais de 100%**.
- f) O acesso aos serviços prestados pela CMVC de forma eletrónica vai diminuir as necessidades e o recurso ao atendimento presencial e telefónico, gerando a **redução dos custos com as comunicações em 2%**.
- g) Desenvolvimento da aplicação mobile à medida do Concelho de Viana do Castelo, com um conjunto de objetivos estratégicos face às políticas de investimento do Concelho e face àquela que é a expectativa de desenvolvimento da prestação de um serviço ao cidadão e empresas, nomeadamente às de proximidade ao sector do turismo, criando um ponto de rutura com a abordagem comunicacional que é feita no município e, em particular, na comunicação que é estabelecida com o turista/visitante/cidadão. Permitirá a difusão e partilha de informação, uma vez que disponibilizará numa só aplicação toda a informação útil e necessária ao planeamento de uma boa estadia, sempre atualizada e promovida pelo município, possibilitando ao concelho promover e dinamizar os espaços e serviços locais que pretende. Esta aplicação bem como os sistemas de gestão de processo e outras soluções previstas neste projeto facultarão à CMVC uma integração e operacionalização dos seus SI promovendo um serviço público de excelência.
- h) Este projeto vai abranger a totalidade dos funcionários da CMVC, que vão passar utilizar novas práticas e procedimentos resultantes da implementação das soluções anteriormente referidas e dos modelos de governação da organização orientado a processos, concretamente haverá que clarificar a relação de responsabilidade entre competências organizacionais e unidades orgânicas, enquanto o controlo de gestão não assentar nos moldes do novo modelo, os diferentes responsáveis continuarão a manter o modelo habitual, constituindo uma resistência à mudança. Acresce que, a presente operação prevê igualmente serviços técnicos especializados no apoio à implementação com informação aos colaboradores no sentido de efetivar a mudança estrutural pretendida e contribuir conseqüentemente para um melhor desempenho, motivação, responsabilização, comprometimento para com a estratégia, capacidade de inovação, melhor adaptação à cultura da organização, melhor suporte da liderança e menor resistência à mudança.

Estes resultados responderão diretamente aos objetivos delineados para a modernização e qualificação:

- A qualificação do atendimento dos serviços da Administração Pública, conjugando uma lógica de proximidade com critérios de racionalização de estruturas;
- A racionalização dos modelos de organização e gestão da Administração Pública e a simplificação de processos;

- O desenvolvimento de uma Administração Pública em rede, com recurso ao uso intensivo das tecnologias da informação e comunicação enquanto infraestrutura de suporte ao processo de modernização e capacitação administrativa;
- A promoção de iniciativas integradas de modernização, assegurando a articulação entre as três principais dimensões de intervenção (pessoas, organização e tecnologia) como forma de geração da massa crítica e das competências transversais necessárias à continuidade e sustentabilidade deste tipo de processos.

A2. Acessibilidade física, temporal e digital dos cidadãos e das empresas aos serviços da Administração Pública;

O presente projeto garante a universalidade no acesso das empresas e cidadãos aos serviços do Município de Viana do Castelo, assente em princípios de inovação, qualidade, proximidade, rapidez e universalidade no acesso, através da simplificação, modernização, desmaterialização e eficiência na prestação dos serviços e na forma como estes estarão acessíveis nos portais.

A presente intervenção vai promover o uso intensivo das TIC, melhorando a acessibilidade digital e temporal dos serviços a todos os níveis da organização e estendendo os seus efeitos à melhoria da qualidade do serviço prestado pela Administração Pública. Este garante a universalidade no acesso das empresas e cidadãos aos serviços do município, assente em princípios de rigor, proximidade, rapidez e universalidade no acesso, através da simplificação, desmaterialização e eficiência na prestação dos serviços e na forma como estes estarão acessíveis através do Balcão Único de Atendimento, do site institucional e Guia Interativo do Concelho.

Este projeto contempla 3 atividades, que vão melhorar decisivamente a acessibilidade física, temporal e digital aos serviços da CMVC (em particular) e da Administração Pública (em geral), com ganhos de eficiência claros e inequívocos.

Com este projeto, serão implementadas aplicações mobile novas metodologias de gestão organizacional, mas também serão valorizadas e otimizadas as existentes, incorporando as necessidades de gestão documental, e assegurando a gestão integrada de documentação e processos, numa perspetiva de workflow que possibilitará o acesso, encaminhamento e monitorização dos documentos, melhorando assim a utilização do espaço de armazenamento, bem como, o acesso à informação, tornando-o mais rápido e simples.

Sendo a CMVC uma entidade pública, os ganhos de eficiência organizacional promovidos pela presente intervenção vão naturalmente repercutir-se na melhoria da acessibilidade aos serviços públicos, e em benefícios claros termos de custos e da qualidade da prestação e modernização dos serviços também numa ótica de comunidade.

Em suma, este projeto vai contribuir decisivamente para a melhoria da acessibilidade física, temporal e digital aos serviços da CMVC, ao promover:

- A expansão do SI da CMVC gerador de um novo modelo de participação e interação entre serviços públicos, qualificando o atendimento aos cidadãos e às empresas e melhorando o acesso por parte destes a esses serviços;
- Estimulo à racionalização da organização administrativa e previsibilidade, transparência e simplificação dos processos;
- Promoção do uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação, promovendo uma administração em rede com implementação de estruturas tecnológicas inovadoras e apoio à mudança para as novas arquiteturas organizacionais da CMVC;

- Aposta na racionalização e redução dos custos relativos à infraestrutura tecnológica, de comunicações e de sistemas de informação;
- Qualificação do Atendimento;
- Redução dos custos através da simplificação de processos, da diminuição dos custos de comunicação e dos custos de atendimento presencial.
- Redução do tempo necessário para alcançar o mesmo objetivo, a nível operacional.
- Maior rapidez de decisão e maior proximidade aos munícipes o que leva a maior produtividade e satisfação;
- Melhoria e maior oferta de serviços prestados com menos recursos;
- Redução dos "custos públicos de contexto" estimulando a racionalização da organização administrativa e a previsibilidade, transparência e simplificação do processo processos administrativos;
- Aumento da eficácia e da eficiência da atividade administrativa com reflexo nas condições e no desempenho de funções de interação do Estado com os cidadãos e com as empresas;
- Promoção da gestão de processos, com implementação de mecanismos de workflow que facilitarão a melhoria do desempenho dos trabalhadores, a diminuição do tempo de execução das tarefas e de atendimento;
- Gestão do Atendimento, melhorando o interface com os clientes e aumentando a capacidade de resposta às solicitações externas e internas, resultando num aumento da eficiência desses processos e de produtividade dos respetivos funcionários.

O desenvolvimento de uma infraestrutura tecnológica de suporte à modernização administrativa e administração eletrónica, aliada à disponibilização de serviços com recurso a tecnologias multicanal vai contribuir para uma maior racionalidade na organização e funcionamento das organizações, disponibilizando orientações comuns de apoio a uma melhor gestão pública, agilizando a resolução dos processos, com reflexos positivos e comprováveis ao nível da acessibilidade física, temporal e digital aos serviços da administração pública. O presente projeto garante, assim, a universalidade no acesso das empresas e cidadãos aos serviços do Município de Viana Castelo, assente em princípios de inovação, qualidade, proximidade, rapidez e universalidade no acesso aos serviços.

A3. População-Alvo diretamente beneficiada com a intervenção

Este projeto inclui investimentos de natureza estrutural, que serão implementados em toda a organização, uma vez que a adoção do modelo de racionalização e simplificação organizacional prevista é uma decisão estratégica que tende a tornar-se no centro vital da organização servindo de base aos processos, definindo estruturas organizacionais ótimas e fortalecendo a capacidade de trabalho de todos os membros da organização; os seus efeitos serão ainda maximizados através da aplicação de um referencial organizativo partilhado e único para todos e com a implementação de um processo de mudança estrutural e de mentalidades consubstanciado na compreensão e integração das mudanças introduzidas potenciando as vantagens das mesmas, etc. Em suma, a população-alvo da operação inclui a totalidade da população da CMVC (interna e externa) - é um "projeto de todos e para todos"- com efeitos positivos em todo a AP.

população-alvo da operação corresponde à totalidade da população da CMVC, designadamente: todos os colaboradores, cidadãos e empresas.

5.2 B: Contributo para a Modernização da Entidade Beneficiária (efeitos e resultados)

B1. Qualidade técnica e tecnológica da operação

Com o potencial de crescimento turístico do Concelho, enquanto dinamizador do desenvolvimento económico da região, torna-se urgente a aposta na promoção e divulgação deste setor. Considerando as aplicações mobile, cada vez mais relevantes no quotidiano das pessoas, pela sua simplicidade, agregação de informação e facilidade de acesso, a CMVC, considera esta aposta nas novas tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente as aplicações mobile, uma estratégia de promoção regional com elevado potencial de sucesso, devido à sua eficiência, desmaterialização, e potencial de disseminação.

Esta operação resulta de um estudo prévio cuidadoso e consubstanciado na determinação dos fatores críticos do município, nomeadamente, ao nível da sua análise SWOT, dos recursos físicos, financeiros e humanos, e a sua correlação com os objetivos estratégicos e atribuições e plano de atividades a desenvolver.

Esta análise, com vista a identificar os factores críticos capazes de aumentar a sua competitividade e subsequentemente melhorar a qualidade do serviço prestado, refletiu, a inadequação dos processos de gestão e de informação existentes foi identificado como o principal bloqueador ao processo de modernização administrativa em curso e qualidade do serviço prestado.

Em resultado, foi elaborado um foi elaborado um plano estratégico para a desmaterialização e interoperabilidade de processos (que deu origem à presente intervenção) com a definição detalhada das operações a realizar, recursos humanos, físicos e financeiros a afetar, no sentido de potenciar o alcance dos objetivos estratégicos delineados e catapultar a CMVC para uma nova dimensão: “*e-governance*”.

As atividades e investimentos previstos em candidatura, foram criteriosamente selecionados, tendo em consideração os seguintes aspetos: rentabilizar as potencialidades e características dos aplicativos existentes; uniformizar os procedimentos de atendimento; novas metodologias de gestão organizacional originando a automação dos processos e a conceção de uma arquitetura organizacional traduzindo um referencial organizativo partilhado e único para todos; reorganização dos postos de trabalho; fornecedores selecionados em função do seu conhecimento e experiência em aplicativos da AP, facilitando a sua interligação e adequabilidade; estimular a colaboração entre os técnicos; possibilitar uma gestão integrada da informação, impulsionando uma comunicação ativa em rede para interligar as redes locais do Município; estimular a cooperação interna e externa; seleção de técnicos qualificados; simplificar e agilizar os processos associados à gestão de recursos humanos com um elevado nível de segurança e fiabilidade através da implementação de um sistema biométrico de controlo de assiduidade; munir o sector do turismo de uma ferramenta de apoio que dotará o cidadão de autonomia e mobilidade, aumentando assim a sua satisfação e a probabilidade de retorno; apostar na economia digital como uma plataforma e ferramenta base para a divulgação do concelho, contrapondo a visão de interioridade e ruralidade a que muitas vezes é associada esta região; recolha de informação e fiscalização, em tempo real e no terreno, manutenção e gestão do espaço público através de aplicação mobile; tirar partido da localização do cidadão no terreno, podendo desta forma localizar a sua posição e permitir inserir novas ocorrências no local onde se encontra, ou simplesmente navegar no mapa até à localização pretendida; criar um motor para a economia local e regional.

Pretende-se assim o desenvolvimento de mecanismos tecnológicos (capazes de organizar, flexibilizar, transversalizar e integrar a informação) que potenciem a desmaterialização e interoperabilidade dos processos no sentido de incrementar a capacidade de resposta e qualidade dos serviços prestados e conseqüentemente uma maior proximidade e satisfação dos cidadãos e empresas.

Com a aposta nas aplicações mobile, enquanto ferramenta de promoção turística do Concelho, com a criação do Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER” o município da Viana do Castelo pretende criar um ponto de rutura com a abordagem comunicacional que é feita no município e, em particular, na comunicação que é estabelecida com o turista/visitante/cidadão, apostando na inovação tecnológica, enquanto mecanismo de promoção e comunicação, simples, constantemente atualizado, desmaterializado, inovador, acessível (disponível para Android, iPhone e iPad independentemente da rede que utilizam os utilizadores podendo ser descarregada na Appstore e Android Market.), e com elevado potencial de disseminação

B2. Relevância da Operação (custos/benefícios resultados esperados)

Os investimentos foram selecionados após uma análise detalhada e aprofundada das necessidades e exigências de cada operação, em função de critérios escrupulosamente definidos. Com este projeto, a CMVC obterá ganhos consideráveis de eficiência organizacional, agilização e flexibilização de procedimentos, simplificação da comunicação, racionalização de estruturas e otimização de meios, que poderão ser aferidas através de:

- Diminuição do nº de interações dos processos em 50%, provocando uma redução significativa dos custos administrativos;
- Disponibilização de serviços online, prevendo-se que o nº de utentes que recorre a este canal aumente em mais de 100%, reduzindo por esta via as necessidades do atendimento presencial e consequentemente libertando recursos para o desenvolvimento de outras tarefas;
- Plataforma de Gestão documental, reduzindo os gastos em papel, impressões, etc.
- Gestão integrada dos fluxos de informação, eliminando perdas de tempo na procura da informação, com efeitos na diminuição dos custos e na libertação de recursos para novas tarefas;
- Comunicação em rede (dentro e fora da organização), reduzindo os custos de comunicação da entidade, face à rentabilização do investimento que, para além de abranger um maior volume de dados, contemplará requisitos fundamentais de segurança.

Com a presente operação, estão previstos alguns custos com a renovação de licenças e o upgrade dos softwares. A sua continuidade e sustentabilidade será igualmente assegurada através da equipa técnica interna, devidamente qualificada para o efeito.

Importa ainda lembrar, que se trata de um projeto com benefícios económicos comprovados (rácio benefício/custo > 1, VALE > 0 e TIR > 1 – ver ponto 4), sendo igualmente desejável no âmbito das políticas de modernização e qualificação da Administração Pública).

B3. Impacto na Organização Interna das Entidades

Como anteriormente referido e sublinhado, este projeto vai ter um impacto decisivo na melhoria do atendimento ao cidadão, através de:

Como anteriormente referido e sublinhado, este projeto vai ter um impacto decisivo na organização/reorganização interna da CMVC e na melhoria do atendimento ao cidadão, através de: maior flexibilidade, celeridade e ganhos de eficiência na prestação dos serviços (relação pedido/tempo de resposta); Melhoria do interface com clientes e operadores com otimização da relação qualidade/tempo/custo; Reforço da capacidade de resposta do Município e otimização de tempo (em tempo real) e recursos; **Automatização de processos manuais; Eficiência e eficácia dos processos através da circulação e acesso eletrónico aos conteúdos documentais; Implementação de mecanismos de workflow nas diferentes aplicações, com possibilidade pré-definir fluxos de documentos, controlar tempos por etapa e assegurar a geração automática de**

alertas; Eliminação ou substituição de tarefas repetitivas e de pouco valor acrescentado; Otimização dos fluxos de informação; Acesso à informação de forma simples e organizada para apoio às tomadas de decisão, com economias de tempo, fidedignidade de resultados, facilidade e autonomia na utilização; Tomada de decisão mais rápida; Definição de novas normas e procedimentos, garantindo alinhamento estratégico a todos os níveis, eficácia na comunicação da estratégia, controlo eficaz da concretização da estratégia, implementação de um sistema de gestão por processos, com impacto na eficiência e gestão dos recursos humanos, atribuição de responsabilidades aos diferentes colaboradores (cada colaborador fica a saber o impacto na estratégia de cada tarefa que executar), levando à sua reorganização no sentido da qualidade; Definição de novas regras e práticas, com maior eficácia e qualidade na execução dos seus serviços; Redução dos custos para a CMVC (comunicação, tempo, custos de oportunidade) e para os clientes e operadores e, conseqüente, satisfação dos munícipes e visitantes e aumento da competitividade.

B4. Impacto na Qualificação dos Recursos Humanos

A equipa afeta à operação é constituída por elementos altamente qualificados e com experiência comprovada nas funções que irão desempenhar, estando diretamente ligados às atividades associadas e possuindo o know-how/capacidade de apoio ao desenvolvimento das ações previstas.

No entanto, a implementação das novas TIC será acompanhada de ações de suporte, as quais permitirão também o aumento da qualificação e adaptabilidade dos recursos humanos do município às mudanças organizacionais.

É ainda de acrescentar que a centralização e desmaterialização de processos originarão novas competências. O foco na multiplicidade de resposta e no aumento da qualidade dos serviços traduzir-se-á também num aumento de competência e eficácia. Todos estes aspetos, médio e curto prazo, trarão ganhos enormes para os colaboradores/recursos humanos

B5. Criação de Redes de Cooperação Permanentes com Outras Entidades Públicas

O projeto apresentado pelo Município de Viana do Castelo contempla a criação de sinergias (existentes desde a sua fase de investimento e também na fase de exploração) com outras entidades, através da articulação e estabelecimento de mecanismos de comunicação e atendimento com disponibilização de serviços com recurso a tecnologias multicanal para atendimento e comunicação dentro da AP e entre a AP e os cidadãos e empresas (salienta-se com as Juntas de Freguesia, Associações do Concelho e outros Organismos do Estado).

Salienta-se ainda o estabelecimento de mecanismos de comunicação ou áreas reservadas de trabalho para a partilha e gestão de informação e que para a aquisição de ferramentas informáticas para o presente projeto ter-se-ão em consideração as normas sobre software aberto, conforme as normas definidas pelo governo para a utilização de software aberto ou livre (open source) e portanto não proprietário, constituindo-se estas ferramentas como bases para a estratégia de simplificação e modernização administrativa promovida pelo Governo Português e como a porta de comunicação privilegiada com as Administrações Públicas de outros países Europeus.

5.3 C: Contributo para a Estratégia e Objetivos da Política Nacional para a Modernização Administrativa e Administração Eletrónica

C1. Grau de adequação às prioridades nacionais em matéria de modernização administrativa e administração eletrónica;

Este projeto apresenta um total alinhamento com as prioridades nacionais em matéria de modernização administrativa e administração eletrónica, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos traçados neste âmbito, ao incluir intervenções previstas nas “Grandes Opções do Plano”, “Plano e Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC)”, “Plano Global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC na Administração Pública”, “Simplex”/“Simplex Autárquico”, “Plano Tecnológico” e de “Modernização do Sector”, designadamente:

Ao nível das Grandes Opções do Plano 2010-2013 - (GOP):

A modernização administrativa surge como uma das prioridades do Governo, integrando a estratégia multidisciplinar de desenvolvimento nacional através da modernização do Estado, e simplificação da vida aos cidadãos e às empresas: *“A simplificação e a modernização administrativa são um processo, que implica uma mudança de cultura e envolve a ruptura com hábitos e formas de organização e de trabalho. O ultrapassar de resistências que se geram com iniciativas de mudança desta natureza, e simultaneamente enfrentar com sucesso os desafios com que a Administração pública do século XXI exige um esforço continuado.”* (in Grandes Opções do Plano 2010-2013, pág. 9). *“Uma das medidas principais será a continuação de mais serviços no Simplex para toda a Administração pública nos próximos anos. Completando trabalhos já iniciados, revendo procedimentos ainda não simplificados ou concentrando funcionalidades no mesmo balcão em função das necessidades dos utentes.”* *“Em todos os canais, físicos, telefónicos e ou virtuais, deverá ser mantido o foco na constituição de balcões únicos organizados por eventos de vida. Por outro lado, estes diferentes canais deverão apresentar-se como vasos comunicantes, permitindo iniciar um serviço num canal – por exemplo uma Loja do Cidadão, acompanhá-lo noutra – o telefone – e concluí-lo num terceiro – a Internet. Importa continuar a enraizar na nossa Administração uma cultura centrada no utente – cidadãos e empresas – assegurando uma resposta a tempo e horas.”* (in Grandes Opções do Plano 2010-2013, pág.10).

“Aumentar a eficiência e eficácia na relação entre as empresas e o Estado é um fator determinante para estimular o investimento e o emprego. Nesse sentido será prosseguido o esforço de simplificação administrativa, ao nível dos procedimentos, licenças e condicionamentos prévios.” (in Grandes Opções do Plano 2010-2013, pág.11).

Para que este esforço possa ser bem-sucedido é necessário ter em consideração as seguintes linhas de ação:

- i. “o reforço da capacidade de resposta da Administração onde ela já foi ensaiada com sucesso, como é o caso das políticas e medidas de simplificação legislativa e administrativa adoptadas (Simplex e Simplex Autárquico), e do novo modelo de prestação de serviços públicos.”*
- ii. “a sustentabilidade do ritmo de inovação, para adaptar os serviços a novos contextos, a novas expectativas dos utentes dos serviços públicos e aproveitar as potencialidades das novas tecnologias.”*
- iii. “uma maior integração entre as políticas de simplificação e de administração electrónica, colocando as infra-estruturas tecnológicas ao serviço das prioridades da modernização administrativa, e aproveitando as redes de nova geração para multiplicar os benefícios resultantes das iniciativas de simplificação e de melhoria dos serviços.”*
- iv. “o aprofundamento do trabalho em rede dentro da Administração e entre os seus diferentes níveis (local e central), suportado por uma (...), que promova a colaboração, a racionalização, o aproveitamento de sinergias e de recursos.”*
- v. “mais e melhor avaliação das políticas e medidas adoptadas, trazendo o cidadão cada vez mais para o centro do debate, em verdadeira co-produção de serviços.”*

Ao nível das Grandes Opções do Plano (2012-2015) - (GOP):

O Governo pretende introduzir uma agenda marcadamente reformista assente na proximidade com os cidadãos e na descentralização administrativa, sempre no pressuposto matricial de um acordo político alargado que viabilize uma reorganização do mapa administrativo, visando a otimização e a racionalização do número de órgãos autárquicos. De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 40/2011, de 22 de Setembro, que define os princípios orientadores da reforma da administração local autárquica, destacamos pela pertinência para este projeto:

- A maior proximidade e descentralização administrativa;
- A eficiência na gestão e afetação dos recursos públicos, potenciando economias de escala;
- O reforço da sustentabilidade da estrutura autárquica, numa perspetiva de dimensão e de escala;
- A valorização da prestação de serviço público;
- O reforço da coesão e competitividade territorial.

O Governo prioriza, ainda, na administração local e reforma administrativa, áreas como a educação, saúde e ação social, bem como a simplificação dos procedimentos administrativos e de planeamento nas relações entre a administração central e a administração local.

No domínio do desenvolvimento da utilização de serviços partilhados na administração central, o Governo apostará numa visão estratégica, extensível a toda a Administração Pública, ao nível das áreas financeira, recursos humanos, sistemas de informação e património, implementando, na totalidade, os projetos em curso e avaliando regularmente a possibilidade de maior integração. Pretende -se com esta visão estratégica:

- Libertar os organismos nucleares de atividades de suporte;
- Fornecer serviços centrados no cliente, prestados por uma unidade especializada;
- Otimizar os investimentos tecnológicos e respetiva manutenção;
- Aumentar a eficiência;
- Melhorar os processos de negócio e de suporte;
- Partilhar os benefícios pelos diversos agentes.

A maioria dos ganhos de eficiência serão gerados pela partilha e reutilização de soluções, difusão de boas práticas e melhoria dos processos de negócios, desenhados para acrescentar valor e eliminar atividades redundantes ou ineficientes. Recordando os anteriormente referidos objetivos estratégicos da CMVC, assim como o projeto que aqui se apresenta (investimentos e seus objetivos), podemos afirmar indubitavelmente que este está alinhado com as GOP 2012-2015, uma vez que preconiza, de forma operacional, aquilo que as orientações determinam.

Ao nível do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central - PREMAC:

A frequência com que o argumento do grande número de funcionários da administração pública é utilizado para mostrar a sua evidente ineficácia ou para justificar os elevados montantes da despesa pública, banalizou e tornou “natural” e auto-evidenciada a ideia de que excesso e desperdício são características constitutivas da existência e inerentes ao funcionamento da administração pública.

As críticas feitas à Administração Pública são parecidas nos vários países. Aparecem como disfunções: a ineficiência, a ineficácia, o excesso de burocratização, a irresponsabilidade, os elevados custos, a estrutura demasiado extensa, a falta de sensibilidade relativamente às necessidades dos cidadãos.

Este projeto pretende ser uma ferramenta concreta de combate ao ainda existente modelo de funcionamento burocratizado e, como tal, por cobro a esta visão e críticas sobre a administração pública. A nível municipal o projeto também está a contribuir para a prossecução da finalidade última da CMVC em prestar um serviço de qualidade ímpar e melhorar a interação com os diferentes intervenientes do negócio (colaboradores, parceiros e clientes), objetivos atualmente comprometidos pela inadequação dos seus sistemas de informação/comunicação.

A nível nacional, o Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) correspondeu ao arranque da reforma da organização do Estado, em que deverá ser alcançada uma redução de 40 % nas estruturas macro e de 27 % no número de dirigentes, refletidas nas novas leis orgânicas dos ministérios (em preparação). Contudo, os objetivos de reforma da organização do Estado não se esgotam nos resultados do PREMAC, o qual constitui apenas o primeiro passo para o reforço da eficiência da Administração Pública. A sua continuidade passa por outras ações concretas, nomeadamente a reestruturação do sector empresarial do Estado; a reforma da administração local; a reorganização dos serviços desconcentrados da administração central; e a avaliação e reorganização das fundações públicas, associações públicas e outras entidades públicas e quási públicas.

O XIX Governo Constitucional refere no seu Programa (2011: 11) que “a grave situação económica e financeira do País impôs um pedido formal de ajuda externa à Comissão Europeia, ao Banco Central Europeu e ao Fundo Monetário Internacional”; e que “O Estado tem vivido claramente acima das suas possibilidades; registou-se um aumento contínuo do seu peso e dimensão; perdeu-se competitividade e agravou-se exponencialmente o endividamento externo, que atingiu níveis insustentáveis; a nossa imagem internacional degradou-se; os mercados perderam a confiança em Portugal; as pessoas vivem pior e está em risco não apenas a qualidade de vida das atuais gerações, mas também o futuro das novas gerações e o daquelas que estão por nascer”.

São necessárias medidas para reformular o modelo de Estado, tal como o PREMAC, através das quais se aperfeiçoa o funcionamento das instituições, acreditando que é possível utilizar os recursos de uma forma mais eficiente, de modo a preservar e viabilizar a maioria dos serviços públicos e o exercício das legítimas funções do Estado. Mais uma vez se verifica o alinhamento do projeto que a CMVC pretende levar a cabo a nível da modernização administrativa, e que aqui apresenta, com as orientações governativas e os programas que lhe dão corpo. Abaixo constam os macro objetivos do PREMAC, os quais estão em sobreposição com os objetivos estratégicos quer da CMVC (exemplos: - Maior aproximação aos clientes através da disponibilização de serviços via tecnologias multicanal; - Aumentar a qualidade do serviço prestado, através da adoção de práticas e procedimentos que permitam racionalizar custos e reorganizar serviços - Redução de despesas correntes), quer com o que se pretende atingir com o projeto aqui descrito.

Podem apontar-se os seguintes objetivos à implementação do PREMAC:

- Racionalizar as despesas de funcionamento da Administração Pública, de forma a demonstrar junto dos Portugueses que os sacrifícios não abrangem apenas os cidadãos;
- Aumentar a eficiência da Administração Pública e reduzir os custos à medida das capacidades reais do País;
- Modernizar a Administração Pública, de forma a acompanhar as novas exigências dos cidadãos na sociedade da informação e das empresas na economia do conhecimento;
- Dignificar, valorizar, apoiar e envolver os funcionários públicos e outros agentes do Estado que, com o seu espírito de missão e competência, são os responsáveis últimos pela concretização das políticas públicas e pelo desempenho da Administração Pública.

A reforma da Administração Pública não se consubstancia numa alteração radical num único momento do tempo, mas num processo contínuo e progressivo, que permita à Administração, no seu conjunto, a adoção de estruturas orgânicas, processos e práticas que maximizem a captação de benefícios resultantes da evolução tecnológica e organizativa, com o objetivo de cumprir a sua missão: criar valor para a sociedade utilizando os recursos públicos da forma mais eficiente possível.

Ao nível do Plano global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC na AP – PGERRTIC:

O PGERRTIC é uma iniciativa ambiciosa do Governo, que visa a de redução de custos com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública. Este plano, abrangendo o horizonte 2012-2016, é composto por 25 medidas e assenta em cinco vetores estratégicos: (i) melhoria dos mecanismos de governabilidade, (ii) redução de custos, (iii) implementação de soluções TIC comuns, (iv) utilização das TIC para potenciar a mudança e a modernização administrativa e (v) estímulo ao crescimento económico. As medidas de racionalização das TIC são orientadas com a visão de garantir um melhor serviço público com um menor custo.

De entre as 25 medidas destacamos aqui aquelas que representam, claramente, categorias em que se pode incluir este projeto da CMVC.

Melhoria dos mecanismos de Governance

M2. Racionalização, organização e gestão da função informática

Redução de custos

M7. Racionalização de comunicações

M9. Plataforma de comunicações unificadas

M10. Medidas de racionalização transversais potenciadas pelas TIC

Utilização das TIC para potenciar a mudança e a modernização administrativa

M11. Interoperabilidade na Administração Pública

M13. Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos

M14. Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos

Implementação de soluções TIC comuns Estímulo ao crescimento económico

M21. Adoção de software aberto nos sistemas de informação do Estado

M22. Aquisição de bens e serviços de TIC

M23. Administração Aberta e novos canais de atendimento

A Utilização das TIC para potenciar a mudança e a modernização administrativa é atingida através:

- Da implementação de mecanismos de interoperabilidade na AP;
- Da disseminação e utilização dos mecanismos de autenticação e assinatura eletrónicas já disponibilizados pela AP;
- Da racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos, designadamente tirando partido das plataformas e canais eletrónicos já disponibilizados e orientados às necessidades do cidadão e empresas;

Da racionalização e modernização administrativa dentro dos organismos públicos tirando partido das TIC, nomeadamente pela eliminação de papel (desmaterialização) e automatização dos processos e formas de comunicação;

- Da criação de uma central eletrônica de arquivo do Estado, criando uma única localização moderna e de baixo custo para os arquivos em papel do Estado centralizando funções de suporte, normalizando processos e integrando os acessos aos arquivos digitais, tornando-os fáceis, rápidos e de baixo custo.

Do exposto, facilmente se depreende que este projeto vai dar cumprimento aos objetivos e prioridades definidas pelo governo para a AP. Os ganhos de eficiência promovidos pela presente operação (desenvolvimento de um sistema de gestão de processos capaz de otimizar os fluxos de informação e potenciar a comunicação em rede, integrando igualmente aplicações mobile, a interoperabilidade, etc.) vão aumentar a capacidade de resposta, simplificação, qualidade e celeridade do atendimento, no âmbito da prestação de serviços do Município.

Este projeto adequa-se indubitavelmente aos objetivos das políticas públicas gerais, na medida em que promove a modernização e simplificação administrativa, visando a racionalização das estruturas de modo a obter ganhos de eficiência e que, na sua relação com os cidadãos, atue segundo os princípios de simplificação e da qualidade, aumentando a confiança dos utentes nos serviços públicos.

Este projeto está ainda em consonância com as Prioridades definidas no Programa Operacional Fatores de Competitividade, nomeadamente do Eixo IV, com impacto nos três grandes objetivos deste eixo, de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos; reforçar a confiança dos cidadãos no Estado e aumentar a transparência da ação administrativa para os cidadãos, através da contribuição para:

- ↪ Aumentar a eficácia e a eficiência da atividade administrativa;
- ↪ Reduzir os “custos públicos de contexto” – estimular a racionalização da organização administrativa e a previsibilidade, transparência e simplificação do processo legislativo e dos processos administrativos;
- ↪ Promover o uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação, promovendo uma administração em rede;
- ↪ Qualificar a prestação do serviço público.

Simpex/Simplex Autárquico - Este projeto contempla as seguintes medidas previstas no SIMPLEX: IS01 - Balcão do Empreendedor - disponibilização de serviços; IS02 – Fornecedor de Autenticação; IS03 – Cartão de Cidadão; IS06 – Licenciamento Industrial - Registo e Utilização da Plataforma REAI; IS08 - Reclamações, Elogios e Sugestões; IS09 - A Minha Rua; IS10 – Cooperação Administrativa e Comunitária; VCT01 – Plantas de Localização Online; VCT02 – Processos Urbanísticos Desmaterializados e VCT03 – Registo e Utilização da Plataforma SIRJUE.

Este projeto ao promover o uso intensivo de TIC enquanto alavanca para a simplificação e desburocratização de processos, a melhoria do atendimento, a qualificação e segurança, enquadra-se igualmente nas medidas previstas no “**Plano Tecnológico**”. Por outro lado, ao contemplar a expansão das funcionalidades do SI da CMVC para comunicar com os SI de outros organismos, potenciando a administração em rede na AP, vai contribuir para o alcance dos objetivos delineados para a “**Modernização do Sector**”.

Os investimentos previstos vão permitir assim potenciar o processo de modernização da Administração Pública, promovendo o aumento da sua eficiência e qualidade, contribuindo, assim, para a redução dos denominados “custos públicos de contexto” para os cidadãos e empresas e para a melhoria da competitividade da economia nacional. Prevê-se melhoria ao nível da informação, permitindo um impacto direto na economia nacional pois vai facilitar por exemplo a desburocratização de processos, evitar deslocações, proporcionar maior rapidez na obtenção de informação,

contribuindo deste modo, para a prossecução das prioridades definidas no âmbito da Agenda Portugal Digital, publicada no Diário da República, 1ª Série, nº 252 de 31 dezembro de 2012.

C2. Potencial de demonstração e disseminação de resultados a outras entidades.

O projeto apresenta um elevado potencial de demonstração e disseminação na AP portuguesa, mas também a outras entidades comunitárias e internacionais, nomeadamente pelo facto da CMVC ter já implementado, no âmbito do **Simplex Autárquico** a Medida Intersectorial IS10 – Cooperação Administrativa e Comunitária que visa facilitar a cooperação administrativa prevista na legislação relativa ao mercado interno através da utilização da plataforma “Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) para prestar e solicitar informação às autoridades administrativas dos outros Estados-Membros e à Comissão Europeia, conforme previsto no Decreto-Lei nº. 92/2010, de 26 de Julho.

Essa ferramenta torna a cooperação entre administrações de diferentes países muito mais fácil e rápida, permitindo-lhes encontrar os seus homólogos noutros países, com base em conjuntos de perguntas pré-traduzidas que se encontram disponíveis para cada um dos domínios legislativos suportados pelo IMI (Directiva de Serviços e Directiva de Qualificações), bem como acompanhar a evolução dos respetivos pedidos.

Este projeto estabelece um princípio de proximidade e universalidade do acesso do cidadão ao Município de Viana do Castelo, consolidado na rapidez, fiabilidade e segurança da resposta dos serviços, potenciando também a interligação aos seus parceiros estratégicos e institucionais, mas também salvaguardando e potenciando a possibilidade de ligação a outras entidades com interesse neste área de atividade do Município de Viana do Castelo, como as Juntas de Freguesia e Associações Locais.

Com este projeto pretende-se eliminar as disfunções burocráticas, tornando os serviços da CMVC eficientes e eficazes, permitindo uma maior interação entre a Administração local e os cidadãos ou empresas.

Neste sentido, será disponibilizada uma plataforma que após a sua operacionalização permitirá ganhos de produtividade que advêm da evolução e comunicação do back office e do funcionamento do seu portal/website com espaços dedicados à interoperabilidade com os diferentes “clientes” ou parceiros – front office.

Pretende-se também inovar no que concerne à promoção turística do concelho, com a disponibilização em aplicação mobile do Guia Oficial do Concelho - “EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER”, representando uma aposta na utilização das TIC enquanto estratégia inovadora de promoção turística.

O projeto apresenta um elevado potencial de demonstração e disseminação na Administração Pública, na medida em que prossegue as orientações do governo para a modernização organizacional e tecnológica da Administração Pública, onde destacamos a aproximação dos municípios às autarquias promovendo o estreitamento de relações, facilitar os contactos com os serviços, acelerar a resolução de problemas e diminuir o tempo de resposta, racionalizar os custos, promover a interoperabilidade, aposta na utilização intensiva nas TIC, enquanto estratégia de modernização, entre outros que têm sido realçados ao longo desta memória descritiva.

Neste sentido, o projeto aqui apresentado, deverá ser visto como uma iniciativa de disseminação de boas práticas a implementar em todos os municípios, garantindo deste modo, e como é objetivo do Governo, elevados padrões de qualidade dos serviços prestados pela administração pública, enquanto organismos zeladores dos interesses da comunidade.

Importa também referir a disponibilização de uma solução de mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências a desenvolver com o propósito de reportar ocorrências no território do município e os

técnicos da CMVC, usando um fluxo de fiscalização, poderão analisar no campo estas ocorrências, através de um modelo de dados criado para o efeito e tirando partido das regras de integridade e inteligência das Bases de Dados espaciais, utiliza-se para o efeito domínios e subtipos adaptados à realidade da CMVC.

Por fim, é de salientar a aposta na inovação constante deste projeto, nomeadamente a criação do Guia Interativo do Concelho em formato de aplicação mobile, uma iniciativa que, considerando a era da tecnologia em que hoje vivemos, acreditamos que será replicar por outros municípios, enquanto boas práticas de promoção, divulgação regional. No sentido da disseminação e demonstração, a autarquia dará ainda, especial ênfase às ações de comunicação e de difusão de resultados, incidindo em atividades dirigidas ao público, no sentido da cabal disseminação dos resultados obtidos e assim potenciando o efeito demonstrador. Está prevista a divulgação no site destas iniciativas e resultados das mesmas, no sentido de difundir o projeto a toda a Administração Pública.

Em suma, o processo de reforma e modernização apresentado nesta candidatura assenta num modelo de serviço público centrado nos cidadãos e nas empresas, com áreas de atuação paralelas de simplificação legislativa e administrativa, normalização, promoção da administração em rede e racionalização do modelo de distribuição de serviços públicos, apoiadas pelo uso intensivo de tecnologias de informação que permitirá a redução dos custos de contexto, o alcance de maior produtividade conjuntamente com a melhoria do serviço prestado e conseqüentemente a máxima satisfação dos cidadãos.

5.4 D. Grau de Inovação ou de Utilização de Boas Práticas da Operação

D1. Inovação da Operação (à escala nacional ou internacional)

A tipologia de investimento e as atividades implicadas neste projeto representam claramente uma evolução na forma de relacionamento do Município com os seus clientes e um esforço deste organismo para o aumento da eficácia e eficiência da atividade organizativa/ administrativa numa nova cultura de visão do serviço centrada no cliente.

Todo o projeto em si é inovador, tanto ao nível da instituição, que passará a ser uma instituição moderna, que utiliza as TIC enquanto principal ferramenta de trabalho, gestão e comunicação, aumentando assim a sua eficiência e, conseqüentemente, a satisfação dos cidadãos, bem como a nível das próprias tecnologias utilizadas que permitirão o alcance de grande eficiência e produtividade, bem como a sua disseminação a cidadãos, funcionários, tecido empresarial, economia social e outras entidades da administração pública. O projeto é inovador nos seguintes níveis:

Interno à Entidade: O desenvolvimento de uma infraestrutura tecnológica integrada que agrega os vários aplicativos ao sistema de informação da organização, vai obrigar a entidade a reorganizar-se no sentido de operacionalizar o sistema de informação e estender a sua utilização a todos os colaboradores (que poderão apresentar alguma resistência à mudança).

A inovação organizacional promovida pela operação assume contornos ainda mais acentuados, se tivermos em consideração a construção de uma arquitetura de competências organizacionais sistémicas (modelo de referência para a arquitetura organizacional das autarquias publicado na revista qualidade da APQ), que permite alinhar os processos pela estratégia, com estabilidade do sistema de gestão face às mudanças de organigrama através da criação de uma visão única e partilhada da organização.

De referir também a rapidez na abordagem por não usar papel (abolição do papel em todo o processo de marcação de férias e justificação de faltas) e por envolver as pessoas com base em ações de suporte, contribuindo para a geração de consensos e mudança efetiva de comportamentos, e as ferramentas tecnológicas a adotar.

Acresce que, a implementação do sistema de gestão de processos integrado vai conduzir à definição de novos processos e objetivos, bem como, à responsabilização dos colaboradores, modificando a atual dinâmica interna com independência do sistema de gestão do organigrama.

Interno à Administração Pública: As constantes alterações legislativas e a evolução da sociedade exigem aos municípios a disponibilização de um conjunto de informação que atualmente se revela impraticável, fruto da enorme dispersão da informação existente. Pelo que a CMVC aposta na reengenharia de processos **no** sentido dar resposta ao grande desafio que se coloca à administração pública, cujos procedimentos têm ainda uma carga burocrática muito pesada.

Assim sendo, avança com a reestruturação do modelo de gestão tradicional para um modelo de gestão organizacional estratégica, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo. Potenciará um processo de melhoria contínua que visa a redução efetiva dos custos de contexto, dado que, embora os processos sejam diferentes, todos possuem características básicas, que carecem de identificação, nomeadamente: Fluxo de Valor, Eficácia, Eficiência, Tempo de ciclo e Custos.

Os modelos de referência por setores, com base em arquiteturas organizacionais, são ainda muito poucos, nomeadamente nos setores de logística, comunicações e informática. Um modelo de referência para o setor autárquico é uma novidade a nível mundial. Relativamente à abordagem sistémica orientada a competências organizacionais constitui uma inovação a nível mundial, tendo sido publicada em livro nos Estados Unidos em 2005 e também em Portugal. Várias publicações têm sido editadas em Portugal com o modelo de referência para as autarquias, nomeadamente na revista da APQ e em atas de congressos internacionais.

A criação de um referencial único para as autarquias proporciona maior comparabilidade entre elas e proporciona a constituição de comunidades práticas em torno das competências organizacionais homólogas. Assim a presente operação apresenta um vasto efeito de disseminação em vários organismos públicos, contribuindo para a modernização e competitividade do serviço público em geral.

Este projeto responde às evoluções tecnológicas necessárias à sustentabilidade e evolução das competências/atividades desenvolvidas pelo Município, catapultando a sua atuação para uma dimensão tecnológica, claramente inovadora, respondendo às necessidades atuais do setor.

D2. Utilização de “Boas Práticas” (aplicação testada noutros contextos)

A própria natureza da intervenção aqui proposta revela que a mesma se sustenta em “boas práticas” (testadas e aplicadas noutros contextos), contemplando operações estruturadas e estruturantes, nomeadamente:

- Como forma de modernização administrativa no conceito referido no Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN), uma vez que assegura uma maior eficiência e eficácia na relação entre o Estado e o tecido empresarial, significando uma redução de custos e uma diminuição da carga administrativa;
- Como uma forma de “certificação de qualidade” dos processos Administrativos que os cidadãos submetem ao Município;
- Como experiência de boas práticas no âmbito da AP, nas relações de cooperação internacional, com os países de Língua Portuguesa e a nível comunitário.

O desenvolvimento de um sistema de gestão organizacional estratégica vai potenciar a “e-governance” na CMVC e estimular o funcionamento/comunicação em rede (interna e externamente). Esta operação vai conduzir ao aumento da capacidade de tratamento da informação; incrementar a

sua produtividade induzida pela automatização de processos; melhorar o rigor e capacidade de resposta aos clientes, motivada por uma gestão mais eficiente da informação; melhorar a capacidade de tomada de decisão apoiada num sistema de informação integrado; garantir uma informação mais segura e a integração com os sistemas e redes de comunicação existentes.

A utilização de tecnologias multicanal como forma de atendimento e comunicação vai despoletar a evolução de uma cultura de serviço centrado no cliente; Fluxos de comunicação otimizados através da Internet e Intranet, promovendo a disseminação do conhecimento e boas práticas.

O projeto tem também a virtude de potenciar uma nova visão sobre o potencial que compõe o município ao dotá-lo de mecanismos que possibilitam a introdução de uma desmaterialização dos processos – abolição do papel em todo o processo de marcação de férias e justificação de faltas; redução de custos; rentabilização de ferramentas informáticas disponíveis; sistematização dos processos de assiduidade, tornando as suas regras conhecidas de todos e melhor gestão do tempo, criando desta forma um processo mais transparente para os funcionários municipais. Hoje a exigência e a competição estão presentes em todas as organizações. Os concelhos para além de parceiros competem entre eles, desde logo no desenvolvimento económico e na atração de investimento, por isso é necessário que os seus recursos humanos estejam mobilizados para todos os desafios.

O projeto inclui igualmente medidas previstas nas GOP, PREMAC, Plano global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC na Administração Pública e "Agenda Portugal Digital" que estabelece as prioridades nestes domínios para os próximos anos.

A adoção das melhores práticas, neste caso, pioneiras no setor, permitirá ao Município obter ganhos efetivos de produtividade e eficácia, na redução de custos públicos de contexto, redução e eliminação de tarefas duplicadas, melhorar o rigor e capacidade de resposta aos clientes, estimular o funcionamento/comunicação em rede (interna e externamente) logo, uma maior proximidade ao cliente. Com esta operação a CMVC espera criar uma maior aproximação ao cliente, melhorar processos e a gestão da informação, reduzir os custos públicos de contexto e estimular a cooperação com outros organismos através do funcionamento em rede.

Este projeto reflete, claramente, o abraçar das boas práticas enquanto catalisador para a promoção da eficácia e eficiência do serviço público.

6 Impacto e Mérito da Operação

O processo de modernização e qualificação consubstanciado por esta candidatura assenta num modelo de serviço público centrado nos cidadãos e nas empresas, com áreas de atuação transversal de simplificação administrativa, normalização, promoção da administração em rede e racionalização do modelo de distribuição de serviços públicos, apoiadas pelo uso intensivo de tecnologias de informação que permitirá a redução dos custos de contexto, o alcance de maior produtividade conjuntamente com a melhoria do serviço prestado e assim a maior satisfação dos cidadãos e empresas. Esta operação consiste na oportunidade da CMVC "*fazer mais com menos*".

Esta operação, terá resultados e impactos a vários níveis:

A nível Interno à entidade A execução desta operação vai potenciar a integração, consistência e a fiabilidade da informação presente no sistema integrado de gestão da CMVC através:

- ✓ do foco e racionalização dos recursos humanos para as atividades de valor acrescentado e consequente redução dos custos de contexto público associados à infraestrutura tecnológica, de comunicações e dos sistemas de informação ;

- ✓ do reforço da produtividade do back office através da implementação de uma sistema biométrico de controlo de assiduidade baseado nas mais recentes tecnologias de reconhecimento biométrico digital, entre outros, que permitem simplificar e agilizar os processos associados à gestão de recursos humanos com um elevado nível de segurança e fiabilidade;
- ✓ do fomento da clareza, simplificação e automatização dos fluxos de trabalho;
- ✓ da eliminação de redundâncias e trabalho em duplicado, alcançando ganhos em horas de trabalho e a libertando recursos humanos para outras tarefas;
- ✓ do apoio aos recursos humanos da entidade, no sentido de integrar e sistematizar o processo de mudança e agilizar a sua capacidade face às mudanças introduzidas gerando uma maior envolvimento e motivação dos recursos humanos face ao projeto;
- ✓ Disponibilização de serviços online melhorando a sua interação com parceiros e clientes;
- ✓ Aposta na melhoria continua qualidade garantindo um planeamento adequado das tarefas, acompanhado de uma execução rigorosa, um controlo eficaz e medição dos resultados, capaz de proceder aos reajustamentos necessários de forma a atingir com eficácia, eficiência e economia os objetivos definidos.
- ✓ Aumentar a proximidade com o cidadão e as empresas;
- ✓ Dar a conhecer ao utilizador (turista/município) o que de melhor há na Viana do Castelo - tudo efetuado à distância, a partir do telemóvel ou de um suporte de comunicação móvel;
- ✓ Sistematizar informação de diferentes fontes e congrega-la numa plataforma única;
- ✓ Alteração de processos administrativos ultrapassados, simplificação, automatização e informatização;
- ✓ Organização dos serviços informáticos, otimizando do fluxo de informação, e permitindo maior agilidade e organização;
- ✓ Gestão do Atendimento, melhorando o interface com os clientes e aumentando a capacidade de resposta às solicitações externas e internas, resultando num aumento da eficiência desses processos e de produtividade dos respetivos funcionários;
- ✓ **Promoção da gestão de processos, com implementação de mecanismos de workflow que facilitarão a melhoria do desempenho** dos trabalhadores, a diminuição do tempo de execução das tarefas e de atendimento;
- ✓ Otimizar a vasta informação que é gerada por diferentes entidades do concelho (públicas e privadas) no âmbito do turismo;
- ✓ Divulgar locais e agendas que o município considera relevantes (do ponto de vista interno e externo ao mesmo);
- ✓ Desmaterialização dos processos – abolição do papel em todo o processo de marcação de férias e justificação de faltas.

O que conduzirá a uma racionalização de custos/tempo/recursos e a uma maior eficiência, eficácia e qualidade nas condições e no desempenho de funções de interação da Administração Pública com os cidadãos e com os agentes económicos nos diversos serviços prestados pela CMVC.

A nível interno à Administração

A adoção de novas tecnologias, normas e procedimentos, resultantes da presente intervenção irão naturalmente disseminar-se a outros organismos públicos, com quem a CMVC coopera.

O sucesso da implementação das propostas, Guia Oficial do Concelho/ Reengenharia de Processos/ Desmaterialização de processo-controlo de assiduidade vai permitir à CMVC induzir uma estratégia de gestão informática clara e inovadora na modernização e reorganização dos processos, perseguindo objetivos de excelência, e eliminando os seus pontos fracos.

Neste sentido, o sucesso da implementação de mecanismos de desmaterialização e reengenharia de processos, da introdução de serviços online e interativos – aplicação mobile - guia interativo do Concelho e aplicação de mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências irão sem dúvida ter impactos positivos nas relações com outras entidades da AP, promovendo a comunicação, o acesso à informação, a simplificação de processos através da sua informatização, interoperabilidade, desburocratização, ganhos de tempo, a qualidade dos serviços, e a segurança e confiança nos mesmos. Uma vez que a implementação e utilização destas aplicações consubstanciar-se-á numa plataforma de comunicação mobile para entidades públicas e privadas ligadas aos serviços; à hotelaria; ao turismo; à restauração e ao próprio serviço público, congregando informação de diferentes entidades (incluindo o próprio município), organizando-a de forma temática, imagética, e com desenvolvimento do seu conteúdo e disponibilizando toda a informação útil e necessária (nome, contactos, fotos, localização, horários, etc.) ao planeamento de uma boa estadia, sempre atualizada e promovida pelo município (permite também indicar quais os locais mais perto em função da localização e levá-lo até aos locais selecionados, a partir de uma funcionalidade GPS), possibilitando ao concelho promover e dinamizar os espaços e serviços locais que pretende.

O presente projeto contribuirá, conseqüentemente, para a inclusão efetiva da CMVC na era da globalização em que vivemos e em que é cada vez mais importante a atualização de serviços, sendo que o alto desempenho e facilidade de acesso à informação, assim como o maior e mais eficiente acompanhamento, podem ditar o sucesso de uma Instituição na sua proximidade com utentes e parceiros.

A nível externo

Os investimentos previstos para o desenvolvimento desta operação, refletem diversas melhorias na qualidade e eficácia do atendimento aos cidadãos e empresas, desde a implementação de uma solução (Solução de Mobilidade - Módulo Fiscalização e Ocorrências) que tem como objetivo dotar o município de uma gestão descentralizada e disponibilizar as ferramentas necessárias para levar a cabo as tarefas diárias de gestão municipal numa componente de Mobilidade; alteração de processos administrativos, simplificação e informatização de processos e procedimentos; gestão organizacional estratégica, suportada em tecnologia de informação, e de forma a garantir controlo de todas as etapas do processo; redução de custos; informação e integração dos colaboradores nas mudanças; a desburocratização, reengenharia e agilização de processos, o desenvolvimento à medida do Concelho da Viana do Castelo de uma aplicação mobile – guia interativo do Concelho (“EU SEI TUDO SOBRE Viana do Castelo...E LEVO-O ONDE QUISER”) criando um ponto de rutura com a abordagem comunicacional que é feita no município e, em particular, na comunicação que é estabelecida com o turista/visitante/cidadão, entre outros, são todos elementos que permitirão um desempenho com maior qualidade, mais eficiente e eficaz da CMVC face às exigências dos cidadãos e empresas.

Em suma verifica-se ao nível:

- ☞ **Do desempenho da organização** – Estratégia mais clara, traduzida em objetivos e indicadores orientados aos stakeholders e às competências organizacionais, garantindo alinhamento estratégico a todos os níveis, eficácia na comunicação da estratégia, controlo eficaz da concretização da estratégia, objetivos claros, integração dos vários sistemas de gestão num único, com impacto na eficiência e gestão dos recursos humanos. Alinhamento dos processos operacionais e dos sistemas de informação. Criação de condições para o custeio por atividades.

Maior garantia de concretização da estratégia pois cada colaborador fica a saber o impacto na estratégia de cada tarefa que executar mediante as responsabilidades que lhes são atribuídas. A recolha de informação e fiscalização, em tempo real e no terreno, manutenção e gestão do espaço público aproveitando a localização do Cidadão no terreno, podendo desta forma localizar a sua posição e permitir inserir novas ocorrências no local onde se encontra, ou simplesmente navegar no mapa até à localização pretendida.

🚲 **Do serviço ao cidadão/empresa** – a melhor clarificação da estratégia e das funções de cada colaborador, num modelo orientado a objetivos e ao cidadão determina um serviço mais eficiente. A reforçar este comportamento temos o suporte das ferramentas na melhoria dos processos e da plataforma de serviços. A reengenharia de processos, com definição de objetivos e tarefas nas diferentes áreas e mesmo entre os colaboradores assegura um melhor autocontrolo de desempenho de cada colaborador e portanto da organização. A modelação estratégica e os contratos de serviço capacitam a organização para ser mais transparente. Como tal, esta operação facultará, através da aplicação mobile – guia interativo do Concelho:

- ♦ ao utilizador final, melhorar a experiência vivida aquando da estadia no concelho, uma vez que facilita a orientação geográfica no concelho, bem como permite planear de forma organizada e em função dos gostos de cada utilizador, a sua estadia. No sentido de facilitar a utilização por parte de visitantes externos, a aplicação estará disponível em vários idiomas, nomeadamente Inglês, Francês, Alemão, Espanhol e Português e estará disponível para Android, iPhone e iPad, independentemente da rede que utilizam os utilizadores, independentemente da rede que utilizam os utilizadores, podendo ser descarregada na Appstore e Android Market;
- ♦ ao munícipe, a consulta de informação congregada e atualizada sobre o concelho numa plataforma mobile dirigida, sobretudo, a proporcionar experiências e a dirigir as escolhas que se fazem no dia-a-dia;
- ♦ ao Município, a promoção e dinamização dos espaços e serviços locais, e ainda a gestão (atualizada e permanente) dos seus conteúdos.

🚲 **Do contributo para o desenvolvimento económico traduzido na redução dos custos de contexto e na criação de uma envolvente favorável a um maior sucesso das oportunidades de negócio** – no modelo de gestão organizacional foi criada uma competência organizacional dedicada ao desenvolvimento económico que permitirá tratar desta problemática com outra prioridade, permitindo à CMVC antecipar perspetivas dos cidadãos e das empresas e estar melhor preparada para corresponder às suas necessidades. A maior celeridade dos processos, a maior eficiência na resposta às solicitações e uma maior pró-atividade da CMVC assegurarão uma redução dos custos de contexto e dos custos com comunicações (devido à diminuição dos custos associados a publicações/divulgações materializadas em papel, isto porque os cidadãos, apostam cada vez mais em informação virtual e que é atualizada de forma sistemática e fidedigna), bem como, um melhor apoio ao desenvolvimento económico da região. De referir ainda que, com este projeto a CMVC prevê munir o sector do turismo (potencial de crescimento assinalado) de uma ferramenta de apoio que dotará o cidadão de autonomia e mobilidade, aumentando assim a sua satisfação e a probabilidade de retorno.

🚲 **Da capacitação dos recursos humanos** – Um modelo de gestão organizacional, com base na expansão das funcionalidades do SI da CMVC incorporando ações de suporte à reengenharia de processo, otimizando o fluxo de informação, permitindo maior agilidade e organização assim como maior rigor e celeridade da informação; num quadro estratégico claro e com boas práticas de melhoria contínua, assente na utilização de diagramas de processo que são extremamente úteis para representar os processos que serão automatizados, visto que a sua simplicidade e legibilidade garantem que não existirão ambiguidades entre as funcionalidades pretendidas e a

modelização efetuada, determina necessariamente boas condições de aprendizagem contínua. Adicionalmente, o facto de haver responsabilidades claras cria por si só um quadro de motivação e desempenho acrescido. O modelo de competências organizações representa um conjunto de células de conhecimento que orienta, com base nos objetivos, a definição de planos de formação motivadores e úteis para o colaborador e para a CMVC.

O projeto contempla serviços técnicos especializados no apoio à sua implementação que permitirão uma melhor assimilação dos objetivos do projeto por parte dos recursos humanos da entidade, no sentido de integrar e sistematizar o processo de mudança e agilizar a sua capacidade face às mudanças introduzidas.

Este projeto potenciará a redução dos custos públicos de contexto, que atualmente constitui uma das principais prioridades em matéria de opções estratégicas a nível nacional, enquanto fator chave para a criação de uma envolvente favorável à competitividade da economia nacional, na qual a modernização, qualificação e eficiência das tarefas e procedimentos assume um papel central, promovendo ainda a máxima satisfação dos cidadãos e empresas, através do incremento da rapidez e qualidade na resposta, bem como, da diversidade de serviços disponibilizados eletronicamente, numa ótica de excelência do serviço público.

PARTE V – DADOS COMPLEMENTARES

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

Para os fins a que se destina o presente formulário, o Município de Viana do Castelo DECLARA de modo expreso e inequívoco que assume o compromisso firme quanto ao carácter estratégico do presente projecto SAMA e a prioridade da respectiva implementação.

Assegura ainda possuir disponibilidade orçamental em níveis adequados à execução da operação, de acordo com a programação indicada;

Assegura, a todo o momento, a conformidade das operações abrangidas na candidatura apresentada com os procedimentos legais nacionais e comunitários aplicáveis, designadamente em matéria de concorrência, igualdade de oportunidades, ambiente, mercados públicos (contratação pública) e publicidade dos apoios da União Europeia.

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

Para efeitos de satisfação do pedido recebido hoje da AMA-Agência para a Modernização Administrativa, IP – de apresentação de uma declaração por parte do Ministério da tutela sectorial que assuma o compromisso firme quanto ao carácter estratégico do projecto e a prioridade da respectiva implementação, e estando em causa uma entidade da Administração Local Autárquica, considerando o princípio da autonomia do poder local, declaro que o projecto SAMA estará presente à próxima reunião do executivo camarário do dia 4 de Março de 2013 bem como à Assembleia Municipal de Abril, em data a designar pela respectiva Presidente.”

A Câmara Municipal deliberou aprovar o transcrito documento e submetê-lo também á aprovação da Assembleia Municipal. Esta deliberação foi tomada por unanimidade estando presentes o Vice Presidente da Câmara e os Vereadores Ana Margarida Silva, Luís Nobre, Maria José Guerreiro, Mário Guimarães, Antonio Amaral, Ana Palhares e Aristides Sousa.

4 de Março de 2013