



DEZEMBRO 2022

# PLANO ATIVIDADES 2023

DIREÇÃO REGIONAL DE ECONOMIA E TRANSPORTES TERRESTRES

# INDÍCE

---

<b>1 Introdução</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Política</b>	<b>2</b>
1.1.1 Visão	3
1.1.2 Valores	3
1.1.3 Avaliação do contexto interno e externo	3
<b>1.2 Atribuições da DRETT</b>	<b>4</b>
<b>2 Objetivos estratégicos</b>	<b>8</b>
<b>3 Objetivos operacionais</b>	<b>9</b>
<b>4 Iniciativas e KPI's</b>	<b>10</b>
<b>5 Atividades de suporte e correntes</b>	<b>15</b>
5.1 Transversais a todas as unidades orgânicas	15
5.2 Divisão da Qualidade	15
5.3 Divisão da Mobilidade Terrestre	16
5.4 Laboratório de Metrologia da Madeira	16
5.5 Direção de Serviços de Gestão	17
5.6 Direção de Serviços do Comércio	19
5.7 Direção de Serviços da Indústria	20
5.8 Direção de Serviços da Energia	21
5.9 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres	22
5.10 Direção de Serviços de Viação	24
5.11 Direção de Serviços das Contraordenações	26
<b>6 Recursos Humanos</b>	<b>28</b>
6.1 Mapa de Efetivos	28
<b>7 Recursos Financeiros</b>	<b>29</b>
<b>8 Aprovação</b>	<b>30</b>
<b>9 Anexos</b>	

# 1 Introdução

## DRETT

A Direção Regional da Economia e Transportes Terrestres (DRETT) é um órgão executivo do Governo Regional, dependente da Secretaria Regional de Economia (SREM), que tem por **Missão** assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre.

## 1.1 Política

**“Cooperar com o cliente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da Região”**

### Assegurando:



A identificação das necessidades e expectativas dos clientes e a realização de um esforço permanente para as superar, num contexto de cumprimento das disposições legais aplicáveis e de disponibilização dos meios técnicos adequados;



A sensibilização, a formação, o reforço de competências e a avaliação do desempenho dos colaboradores, elementos essenciais para assegurarem o cumprimento dos requisitos técnicos aplicáveis, da Política, da Missão e a procura da Visão da Organização;



A atuação imparcial dos colaboradores perante todos os clientes e trabalhos realizados, a responsabilidade pelo autocontrolo do seu trabalho e pela comunicação de qualquer situação que impeça ou prejudique a realização do trabalho tal como definido no SG;



O cumprimento e a melhoria do SG através da avaliação da performance da DRETT, selecionando Indicadores apropriados, definindo Metas desafiadoras, monitorizando os Resultados, realizando os ajustes necessários e reconhecendo o esforço e o mérito, sempre que justificado;



O compromisso da gestão do LMM quanto às boas práticas profissionais e à qualidade dos seus ensaios ao prestar serviços aos seus clientes.

### 1.1.1 Visão

Ser um Organismo de referência, que aplica boas práticas, atuando na Sociedade de forma dinâmica e pró-ativa, assegurando um excelente nível de qualidade na prestação dos seus serviços.

### 1.1.2 Valores

RIGOR

Devemos atuar em obediência à Lei, dentro das nossas competências);

DEDICAÇÃO

O nosso sucesso só é possível com a dedicação dos colaboradores na concretização dos objetivos;

INOVAÇÃO

Antecipar soluções inovadoras capazes de respeitar os desafios de competitividade dos nossos clientes, sustentada na articulação com outros parceiros;

TRANSPARÊNCIA

Tratar de forma equânime, neutra, isenta e imparcial os clientes internos e externos, atuando em prol do respeito dos direitos dos indivíduos e provendo pela idoneidade dos serviços prestados.

### 1.1.3 Avaliação do contexto interno e externo

Através da aplicação da metodologia SWOT (análise de pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças), a DRETT determina as questões externas e internas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que afetem a capacidade da DRETT atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão.

### Pontos fortes

- Apoio do Secretário Regional para implementação de boas práticas de gestão pública
- Aptidão à mudança/ Capacidade de resiliência
- Equipa capaz, dinâmica e empenhada
- Liderança motivada e com facilidade de comunicação
- Recursos humanos qualificados e competentes
- Boa interface serviço/cliente

### Pontos fracos

- Apoio informático insuficiente
- Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços
- Escassez de Recursos Humanos
- Meios de comunicação internos não uniformes
- Ambiente para a operacionalização dos processos

### Oportunidades

- Maior número competências possibilitando maiores sinergias
- Reorganização/ reestruturação dos serviços
- Existências de boas práticas em serviços públicos da RAM
- Existência de autonomia político-administrativa
- Estatuto de região ultraperiférica da União Europeia
- Proximidade física das instituições
- Teletrabalho
- Evolução tecnológica
- Plano de Recuperação e Resiliência

### Ameaças

- Não ter autonomia financeira
- Falta de articulação entre organismos nacionais e regionais
- Prestação de serviços dependente de outras entidades externas
- Pouca disponibilização de formação técnica
- Pandemia COVID 19
- Dificuldade em acompanhar a rapidez da evolução tecnológica
- Escassez de recursos financeiros/ Orçamento Regional reduzido"

## 1.2 Atribuições da DRETT

### A DRETT prossegue as seguintes atribuições:

- ➔ Promover a execução da política definida para as áreas do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre;
- ➔ Propor a adoção de medidas legislativas, regulamentares ou administrativas necessárias ao cumprimento da sua missão;

- ➔ Assegurar o correto funcionamento dos setores do comércio, indústria, energia, metrologia, transportes e mobilidade terrestre, garantindo nomeadamente a emissão dos títulos de autorização e de licenciamento, nos termos legais;
- ➔ Estudar os circuitos de distribuição e comercialização e propor medidas tendentes à sua reestruturação, bem como sugerir formas de atuação conducentes à sua concretização;
- ➔ Estudar, propor e licenciar operações de importação, exportação, reexportação e reexportação de mercadorias, em coordenação com as unidades competentes;
- ➔ Estudar e propor a implementação de medidas que contribuam para a modernização da qualidade das entidades públicas e privadas da Região Autónoma da Madeira;
- ➔ Proceder a ações de fiscalização nos domínios do comércio, indústria, energia, metrologia, transportes e mobilidade terrestre, nos termos da legislação aplicável aos referidos setores;
- ➔ Coordenar o exercício da fiscalização do trânsito, em direta articulação com as demais entidades fiscalizadoras;
- ➔ Acompanhar e aprovar a execução do plano de desenvolvimento e investimento das infraestruturas elétricas para o transporte e distribuição de energia elétrica e monitorização da sua aplicação, como também no aproveitamento dos recursos energéticos locais;
- ➔ Promover e participar na elaboração do enquadramento legislativo e regulamentar adequado ao desenvolvimento dos sistemas, processos e equipamentos ligados à produção, transporte, distribuição, armazenamento, comercialização e utilização de energia, no que diz respeito à eficiência energética;
- ➔ Acompanhamento do Plano de Ação da Energia Sustentável para a Madeira e Porto Santo;
- ➔ Propor, juntamente com outras entidades competentes, as medidas adequadas para fazer face a eventuais situações de interferência no normal abastecimento e comercialização dos combustíveis líquidos e gasosos;

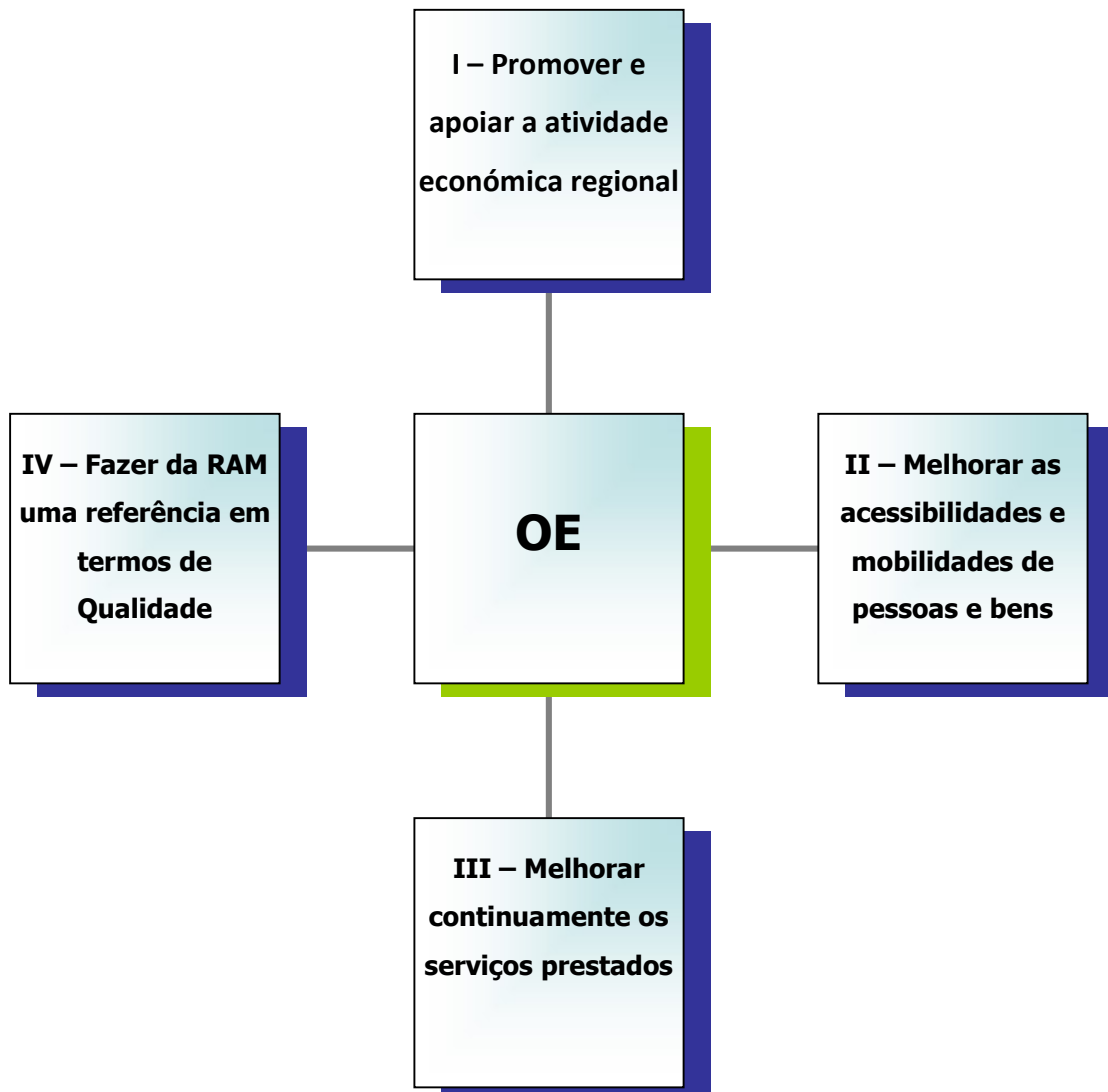
- ➡ Promover a difusão de informação junto dos utilizadores de energia, designadamente nos aspetos de segurança, gestão e diversificação das fontes de energia;
- ➡ Promover relações de cooperação com entidades públicas e/ou privadas, nacionais, regionais e/ou estrangeiras, tendo em vista o aproveitamento das melhores potencialidades para o desenvolvimento técnico e científico das áreas de comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre;
- ➡ Coordenar e assegurar a recolha, organização, tratamento e difusão de informação com interesse para o desenvolvimento dos setores da sua competência;
- ➡ Definir, acompanhar e controlar as políticas no âmbito da qualidade, procedendo à sua divulgação, sensibilização e dinamização;
- ➡ Promover a difusão da informação e realizar iniciativas no âmbito da mobilidade terrestre;
- ➡ Proceder à coordenação e planeamento no setor dos transportes e mobilidade terrestre, de forma a promover a eficiência dos recursos disponíveis;
- ➡ Promover o acompanhamento, avaliação e revisão dos instrumentos do ordenamento e de regulação no setor dos transportes e mobilidade terrestre;
- ➡ Autorizar e fiscalizar a admissão de veículos ao trânsito nas vias públicas;
- ➡ Garantir a aplicação da legislação em vigor sobre a habilitação legal para conduzir veículos nas vias do domínio público ou do domínio privado quando abertas ao trânsito público;
- ➡ Promover o estudo da sinalização de vias públicas, verificando a sua conformidade com a legislação aplicável e com os princípios do bom ordenamento e segurança da circulação rodoviária;
- ➡ Promover o estudo das causas e fatores intervenientes nos acidentes de viação;

- Assegurar o correto funcionamento do mercado regional dos transportes de passageiros e de mercadorias, garantindo nomeadamente a emissão dos devidos certificados, títulos de autorização e de licenciamento, nos termos legais;
- ➡ Promover estudos sobre o funcionamento do mercado dos transportes terrestres;
  - ➡ Fomentar a utilização do transporte público e a implementação de uma adequada cobertura espacial da rede regional de transportes públicos coletivos de passageiros;
  - ➡ Assegurar a aplicação do direito contraordenacional em matéria de viação e de transportes terrestres, designadamente o processamento das infrações ao Código da Estrada e legislação complementar e as infrações no âmbito do exercício de atividades de transportes de passageiros ou mercadorias, indústria, energia e metrologia;
  - ➡ Promover e implementar medidas no âmbito da prevenção e segurança rodoviária.



## 2 Objetivos estratégicas

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRETT aplica a metodologia do Balanced Scorecard, estando definidos quatro **objetivos estratégicos**:



## 3 Objetivos operacionais

Através da aplicação da SWOT na DRETT e para a concretização dos objetivos estratégicos estão traçados **objetivos operacionais** nas diferentes perspetivas (cliente, processos, desenvolvimento organizacional e financeira/impacto) e classificadas nos parâmetros (eficácia, eficiência e qualidade).

### Eficácia

- OO 1. Reduzir o tempo dos serviços prestados (relevante)
- OO 2. Racionalizar e modernizar os procedimentos (relevante)
- OO 3. Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade

### Eficiência

- OO 4. Rentabilizar os apoios comunitários (relevante)
- OO 5. Aumentar a cooperação e parcerias
- OO 6. Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (relevante)
- OO 7. Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira (relevante)

### Qualidade

- OO 8. Garantir a informação e satisfação dos clientes (relevante)
- OO 9. Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (relevante)
- OO 10. Promover a responsabilidade social

## 4 Iniciativas e KPI's

De acordo com cada objetivo operacional foi definido no plano estratégico 2021-2023, as iniciativas estratégicas (IE) bem como os Key Performance Indicator (KPI) que serão medidos. Assim para o ano 2023, estão previstas as IE's e KPI's abaixo listadas:

### OO.1. REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

**IE<sub>2</sub>** – Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais.

**IE<sub>3</sub>** – Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um Acordo Nível de Serviço (ANS).

**IE<sub>50</sub>** – Disponibilizar manual de conteúdos para apoio à atividade do call center

KPI	Meta anual
<b>KPI<sub>1</sub></b> – Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	20%
<b>KPI<sub>2</sub></b> – Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	35%

### OO.2. RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS

**IE<sub>6</sub>** – Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT, nomeadamente:

- Pacote legal associado à produção de energia elétrica em regime especial e regime de serviço público;
- Diploma associado à eficiência energética para os edifícios públicos da Administração Pública;
- Atualização do Decreto Legislativo Regional n.º 1/2021/M que adapta à Região Autónoma da Madeira o regime jurídico aplicável ao autoconsumo de energia renovável
- Decreto Regulamentar Regional para Unidades de Pequena Produção até 5MW
- Atualização de taxas da DRETT na área da viação e transportes terrestres

**IE<sub>7</sub>** – Dar continuidade de identificação e elaboração de procedimentos de trabalho, tendo em vista o alargamento do Sistema de Gestão de acordo com a NP EN ISO 9001:2015 a toda a DRETT.

KPI	Meta anual
KPI <sub>3</sub> – Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3000
KPI <sub>4</sub> – Número de propostas legislativas	70
KPI <sub>5</sub> – Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	2

### OO.3. OPERACIONALIZAR OS PROCESSOS POR FORMA A OBTER A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E A SUSTENTABILIDADE

IE<sub>10</sub> – Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores

IE<sub>11</sub> – Implementação da Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres

IE<sub>12</sub> – Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas

IE<sub>13</sub> – Desenvolvimento da plataforma para controlo da atividade de combustíveis

IE<sub>15</sub> – Disponibilização de serviços no portal SIMplifica, nomeadamente:

- Inscrições na área da DSE
- Registo de UPAC's
- Gestão do projeto garrafa de gás solidária
- PRIPAER RAM e PRIPAER PLUS RAM - Programa de incentivo à produção e armazenamento de energia a partir de fontes renováveis
- PRIME – Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica
- PRIAV – Programa de incentivo ao abate de veículos
- Centros de produção de energia até 1MW

IE<sub>16</sub> – Desenvolver ou contratar plataforma gestão integrada de indicadores operacionais (Dashboard)

IE<sub>51</sub> - Otimizar a plataforma GESTT com novos fluxos de trabalho

- Transporte público de mercadorias
- Transporte, público e particular, de passageiros em autocarro
- Cartão de estacionamento de pessoa com deficiência motora

IE<sub>53</sub> - Reforço de auditorias internas ao PT DSCO 01 - Contraordenações rodoviárias

KPI	Meta anual
KPI <sub>10</sub> – Número de novos fluxos informáticos implementados	3
KPI <sub>12</sub> – Cumprimento do programa de auditorias interno	75%

## OO.4 RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS

IE<sub>11</sub> – Implementação da Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres

IE<sub>54</sub> – Implementar plano estratégico para o hidrogénio verde na RAM

KPI	Meta anual
KPI <sub>13</sub> – Taxa da execução do programa POSEI	85%
KPI <sub>33</sub> – Aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	Outubro

## OO.5. AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS

IE<sub>21</sub> – Plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal

IE<sub>22</sub> – Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM.

IE<sub>47</sub> – Manutenção da reserva Estratégica de Cereais na RAM.

IE<sub>48</sub> – Acompanhamento da concretização das medidas relativas ao plano de poupança energética da RAM.

KPI	Meta anual
KPI <sub>15</sub> – Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	15

## OO.6. ASSEGURAR OS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DE APOIO À ATIVIDADE

IE<sub>24</sub> – Reforço de recursos humanos na DRETT

IE<sub>25</sub> – Diligenciar junto da SREI as obras de reparação da estrutura do edifício do LMM

IE<sub>27</sub> – Diligenciar mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços

IE<sub>43</sub> – Instalação de um sistema de estantes fixas com *mezzanine* para a sala de arquivo do LMM

KPI	Meta anual
KPI <sub>17</sub> – Número de novos colaboradores efetivos	4

<b>KPI<sub>18</sub></b> – Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	70% sat. ou muito sat.
<b>KPI<sub>19</sub></b> – Número de falhas com o SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Máx. 12/ ano

## OO.7. OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

**IE<sub>30</sub>** – Potencializar os programas de apoio ao emprego do IEM.

**IE<sub>31</sub>** – Disponibilizar informação esclarecedora no site da DRETT, nomeadamente com a disponibilização dos documentos necessários para a prestação do serviço, a serem entregues pelo cliente.

**IE<sub>52</sub>** – Reforço de ações de inspeção periódicas aos posto de abastecimento de combustíveis

**IE<sub>46</sub>** – Instalação de UPAC no edifício sede da DRETT.

<b>KPI</b>	<b>Meta anual</b>
<b>KPI<sub>20</sub></b> – <del>Taxa de execução orçamental</del> <b>Taxa de compromisso</b>	70%
<b>KPI<sub>21</sub></b> – Diminuição do número de atendimentos presenciais (loja do cidadão)	≤15858
<b>KPI<sub>22</sub></b> – Número de fiscalizações/inspeções/verificações	300

## OO.8. GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

**IE<sub>35</sub>** – Disponibilização de um sistema de FAQ's

**IE<sub>36</sub>** – Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT, nomeadamente:

- Medidas de incentivo à aquisição veículos elétricos na RAM - PRIME
- Promover o programa de medidas de incentivo ao abate de veículos – PRIAV
- Promover o projeto Garrafa de Gás Solidária
- Promover o programa de incentivo à produção de armazenamento de produção de energia através de energias renováveis - PRIPAER.
- Promover o programa de incentivo à produção de armazenamento de produção de energia através de energias renováveis para o setor médio empresarial/industrial – PRIPAER PLUS.
- Apoio a empresas de transportes devido ao aumento dos preços dos combustíveis.

**IE<sub>37</sub>** – Articular com a ANSR o desenvolvimento de ações relativas ao Plano Nacional de Fiscalização e Plano Nacional de Segurança Rodoviária.

**IE<sub>49</sub>** – Promoção de Campanhas de Eficiência Energética Para a Administração Pública Regional e Local, Famílias e Empresas

KPI	Meta anual
<b>KPI<sub>23</sub></b> – Execução média dos programas de apoio ao cidadão/empresa	80%/ano
<b>KPI<sub>24</sub></b> – Grau de satisfação dos clientes	50% muito satisfeitos
<b>KPI<sub>25</sub></b> – Percentagem de NC com impacto direto no cliente	50%
<b>KPI<sub>26</sub></b> – Execução do plano de comunicação externo	70%
<b>KPI<sub>27</sub></b> – Grau de satisfação dos utilizadores com o site	50%

## OO.9. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, INTEGRAR E VALORIZAR OS COLABORADORES

**IE<sub>38</sub>** – Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc.)

**IE<sub>39</sub>** – Reforço de formação em competências técnicas, de gestão e de comunicação, nomeadamente através de participação em ações de formação ministradas ou em contexto trabalho

**IE<sub>40</sub>** – Organizar e incentivar a consulta do material de apoio à formação ministrada aos colaboradores da DRETT, estimulando a autoformação

**IE<sub>45</sub>** – Desenvolver ação de sensibilização sobre liderança para dirigentes

KPI	Meta anual
<b>KPI<sub>28</sub></b> – Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	20
<b>KPI<sub>29</sub></b> – Eficácia das ações de formação ministradas	80%
<b>KPI<sub>30</sub></b> – Cumprimento do plano de formação	50%
<b>KPI<sub>31</sub></b> – Execução do plano de comunicação interno	70%

## OO.10. PROMOVER A RESPONSABILIDADE SOCIAL

**IE<sub>41</sub>** – Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas solidariedade em curso na RAM.

**IE<sub>42</sub>** – Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas.

## 5 Atividades de suporte e correntes

### 5.1 Transversais a todas as unidades orgânicas

- Receção de pagamentos de taxas e coimas;
- Gerir a conservação e manutenção das instalações, bens e equipamentos;
- Controlo da documentação;
- Providenciar os contributos para os documentos previsionais e de reporte da Direção Regional;
- Promover e monitorizar a execução física e financeira dos projetos da unidade orgânica;
- Executar e atualizar o plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas;
- Atualização e manutenção do arquivo da DRETT;
- Emissão de pareceres.

### 5.2 Divisão da Qualidade

- Rever/Acompanhar plano estratégico 2021-2023;
- Elaborar plano de atividades;
- Elaborar relatório de atividades;
- Atualizar o mapa estratégico (objetivos, iniciativas e indicadores) e QUAR;
- Elaborar e executar programa de auditorias;
- Atualizar as matrizes de competências e matrizes de qualificações das diversas Unidades Orgânicas;
- Identificar, avaliar e planear ações para tratar Riscos & Oportunidades, relativos às atividades realizadas pela DRETT;
- Planear, controlar, rever e melhorar o Sistema de Gestão;
- Registrar e proceder ao tratamento das ocorrências (não conformidades ou oportunidades de melhoria);
- Planear, controlar e registar as ações relativas ao plano de inspeção e manutenção de infraestruturas;
- Registrar e proceder ao tratamento de reclamações;
- Elaborar e executar o plano de formação e controlo de respetivas ações;
- Acompanhamento do plano de manutenção de infraestruturas;



- Apoio na implementação e manutenção de um “Modelo de Gestão da Qualidade” para os Serviços Públicos da RAM;
- Manutenção e atualização do Portal da Qualidade na RAM;
- Manutenção e atualização da página web da DRETT;
- Operacionalização do call center da DRETT;
- Responder a perguntas frequentes;
- Acompanhamento das ações de sensibilização sobre Segurança Rodoviária;
- *Clipping* diário das notícias da imprensa regional;
- Preparação de notas de imprensa em articulação com a SREM;
- Planeamento, implementação e gestão do plano de comunicação interno e externo.

### 5.3 Divisão de Mobilidade Terrestre

- Monitorização do PIETRAM;
- Calcular as indemnizações compensatórias relativas ao serviço público de transporte de passageiros;
- Manter o pagamento da compensação financeira devida aos operadores de transporte público rodoviário de passageiros, pelo desconto nos passes vendidos aos estudantes do ensino superior
- Promover a mobilidade sustentável, através da atribuição das indemnizações compensatórias;
- Colaboração na preparação de notícias e esclarecimentos na área dos transportes e mobilidade terrestre;
- Prosseguir com o Concurso Público Internacional de Concessão do Transporte Público e Rodoviário de Passageiros;
- Implementar o PURMET – Plano Urbano Regional para gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais;
- Gestão dos sistemas de incentivos ao abate de veículos e aquisição de veículos elétricos;
- Dinamizar as campanhas de sensibilização e de promoção da mobilidade sustentável.

### 5.4 Laboratório de Metrologia da Madeira

- Elaborar e executar o Plano de Calibração/Verificação (calibração/verificação) dos padrões do LMM e respetivo transporte);
- Execução do Plano de Manutenção do LMM;

- Proceder ao controlo metrológico dos instrumentos de medição, nomeadamente: taxímetros, sistemas de medição e distribuição de combustível, manómetros para pneumáticos, balanças de classe II (farmácias e ourivesarias), básculas, instrumentos de pesagem de funcionamento automático (doseadoras e separadoras ponderais), opacímetros, sistemas de gestão de parques de estacionamento, parquímetros, analisadores de gases de escape, manómetros, vacuómetros, manovacuómetros, massas e produtos pré-embalados;
- Elaborar e executar os planos de trabalho trimestrais de controlo metrológico;
- Análise dos pedidos de reavaliação da conformidade de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Análise dos pedidos de validação e revalidação de funcionamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS);
- Análise dos pedidos de aprovação de instalação, aprovação de funcionamento e renovação de aprovação de funcionamento de equipamentos sob pressão (ESP);
- Realização de vistorias no âmbito do processo de licenciamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Análise dos pedidos de averbamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Análise dos pedidos de instalação e de funcionamento de ESP em condições provisórias;
- Proceder ao envio de notificação ao cliente a alertar para a caducidade do documento de validação/revalidação de funcionamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e dos documentos de aprovação de funcionamento e renovação da aprovação de funcionamento para os equipamentos sob pressão (ESP);
- Proceder ao envio de notificação ao cliente a alertar para a necessidade da realização das inspeções intercalares obrigatórias aos ESP's;
- Promover sessões de sensibilização/reuniões com o objetivo de sensibilizar os proprietários de ESP para a obrigatoriedade do licenciamento destes equipamentos;
- Análise dos pedidos de licenciamento de cisternas para transporte rodoviário de mercadorias perigosas;
- Proceder ao envio de notificação ao cliente a alertar para a caducidade dos documentos de autorização de circulação de cisterna de transporte rodoviário de mercadorias perigosas.

## 5.5 Direção de Serviços de Gestão

- Coordenação e controlo da receita da DRETT;
- Reporte periódico dos recebimentos em atraso;
- Reporte periódico da receita da DRETT;
- Instauração e gestão dos processos de execução fiscal;
- Elaboração da proposta de orçamento anual da DRETT;
- Execução dos procedimentos de natureza orçamental da DRETT, em articulação com os serviços partilhados da SREM;
- Recolha da informação sobre a execução orçamental e financeira dos projetos PIDDAR;
- Elaboração do relatório de execução do PIDDAR (em conjunto com as unidades orgânicas da respetiva área);
- Coordenação das atividades relacionadas com a despesa da Direção Regional;
- Coordenação do Plano de Aquisições da DRETT e gestão da respetiva aplicação;
- Gestão do aprovisionamento de material de consumo corrente;
- Coordenação das operações associadas à gestão do imobilizado da DRETT;
- Apoio à criação e ao acompanhamento de candidaturas a projetos cofinanciados;
- Coordenação das atividades de gestão dos recursos humanos da DRETT, nomeadamente no que respeita à inventariação das necessidades de recursos humanos e sua orçamentação, mapa de pessoal, mobilidades, posicionamentos remuneratórios, sistema de avaliação de desempenho, Balanço Social, pareceres, aposentações, assiduidade, entre outros;
- Execução dos procedimentos na área dos Recursos Humanos da DRETT nas áreas de assiduidade, programas de emprego, CGA, Segurança Social, processos individuais, registos no Portal do Funcionário Público, entre outros;
- Coordenação do reporte anual para a Conta da RAM e no âmbito das Instruções do Tribunal de Contas, nomeadamente no que respeita às participações do Governo Regional em empresas e entidades (em conjunto com as unidades orgânicas da respetiva área), e à informação de natureza orçamental e financeira;
- Elaboração/atualização do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- Registo e tramitação da documentação entrada e expedida;
- Coordenação da expedição da documentação;
- Coordenação das atividades associadas à gestão do arquivo da DRETT;
- Apoio administrativo e logístico às atividades da Direção Regional;

- Apoio às demais unidades orgânicas, nas áreas que lhe estão adstritas.

## 5.6 Direção de Serviços do Comércio

- Emissão célere dos pedidos de certificados de importação ao Abrigo do Regime Específico de Abastecimento;
- Emitir autorizações para expedições/exportações de produtos transformados que incorporem matérias-primas importadas ao abrigo do POSEI;
- Rentabilizar ao máximo a taxa de utilização dos contingentes do Regime Específico de Abastecimento – POSEI;
- Elaboração do Relatório de Execução do POSEI – Regime Específico de Abastecimento;
- Gestão das candidaturas aos contingentes pautais anuais para a importação de carne de bovino (GATT) e produtos do setor de carne de aves de capoeira, e outros regimes comunitários;
- Emissão célere dos pedidos de certificados de importação ao abrigo dos contingentes pautais;
- Gestão das garantias bancárias de acordo com a legislação comunitária;
- Monitorização dos produtos submetidos ao Regime de Preços Vigíados;
- Fixação do preço dos produtos petrolíferos sujeito ao regime de preços máximos na RAM, de acordo com a variação do preço europeu sem taxas em Portugal Continental;
- Comparação da evolução dos preços de venda ao público, dos combustíveis líquidos e gasosos, na RAM, na RAA e no território continental;
- Elaborar relatório dos produtos petrolíferos e energéticos;
- Elaboração da Convenção relativa à prestação de serviços de aluguer de automóveis ligeiros de passageiros com condutor;
- Proceder ao registo das agências funerárias;
- Proceder ao registo dos estabelecimentos de sex shop;
- Proceder ao registo da atividade de vendedores ambulantes e feirantes;
- Proceder ao registo dos estabelecimentos de comércio, serviços e restauração e/ou bebidas;
- Elaborar relatório de estatísticas do cadastro comercial;
- Proceder à gestão dos processos de instalação/modificação dos estabelecimentos de comércio a retalho sujeitos ao regime de autorização/ licenciamento;
- Licenciamento da atividade de prestamista;

- Licenciamento da atividade leiloeira;
- Recolha periódica de preços nos estabelecimentos comerciais, análise e tratamento para elaboração de dados estatísticos.

## 5.7 Direção de Serviços da Indústria

- Análise dos pedidos de instalação de estabelecimentos industriais;
- Realização de vistorias no âmbito do processo de licenciamento industrial, bem como vistorias de controlo;
- Realização de vistorias de reexame aos estabelecimentos industriais, no âmbito da renovação do título de exploração;
- Fiscalização e acompanhamento das condições de laboração existentes nas unidades industriais;
- Análise dos pedidos de alteração da denominação social dos estabelecimentos industriais;
- Realização de sessões de esclarecimento/ reuniões técnicas com os responsáveis/projetistas dos estabelecimentos industriais, no âmbito do cumprimento das regras técnicas de instalação e de laboração;
- Análise dos pedidos de instalação de parques empresariais;
- Realização de vistorias no âmbito do processo de licenciamento dos parques empresariais, bem como vistorias sucessivas de reavaliação;
- Realização de vistorias aos parques empresariais, no âmbito da renovação do alvará de exploração;
- Fiscalização dos parques empresariais, tendo em vista a verificação das condições regulamentares vigentes;
- Análise dos pedidos de exploração de pedreiras;
- Realização de vistorias às pedreiras no prazo de seis meses após a atribuição da licença de exploração e sucessivamente após decorridos 3 anos;
- Análise dos pedidos de revisão dos Planos de Pedreira;
- Análise dos pedidos de transmissão das licenças de exploração de pedreiras;
- Análise dos requerimentos para a emissão da declaração de utilização de explosivos;
- Análise dos pedidos de mudança dos responsáveis técnicos das pedreiras;
- Análise dos relatórios técnicos anuais referentes à exploração de pedreiras;

- Elaboração dos exames teóricos e práticos de operador de substâncias explosivas tendo em vista a emissão da respetiva cédula por parte da Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública.

## 5.8 Direção de Serviços da Energia

- Inscrições de técnicos, grupos profissionais e entidades na área da energia;
- Análise de pedidos de licenciamento de instalações elétricas de serviços particular e serviço público;
- Realização de vistorias a instalações elétricas de serviço particular e serviço público;
- Realização de ações de fiscalização a instalações elétricas de serviço particular e acompanhamento da atividade dos técnicos responsáveis;
- Análise de pedidos de licenciamento de instalações de produção de energia elétrica;
- Realização de vistorias a instalações de produção de energia elétrica;
- Análise de pedidos de licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas;
- Realização de vistorias a instalações por cabo para transporte de pessoas;
- Análise de pedido de licenciamento de instalações de armazenagem de combustíveis;
- Realização de vistorias a instalações de armazenagem de combustíveis;
- Realização de inspeções quinquenais aos postos de armazenagem de combustíveis de venda ao público (PAC's);
- Análise de pedido de licenciamento de redes e ramais de combustíveis gasosos;
- Realização de vistorias a instalações de redes e ramais de combustíveis gasosos;
- Análise de pedido de licenciamento de instalações de produção de energia elétrica a partir de energias renováveis;
- Realização de vistorias a instalações de produção de energia elétrica a partir de energias renováveis;
- Fiscalizar e acompanhar Entidades Inspetoras de Instalações de Elevação (EIIIE);
- Fiscalizar e auditar as Empresas de Manutenção de Instalações de Elevação (EMIE);
- Realização de vistorias/ fiscalização a pontos de carregamento para veículos elétricos;
- Licenciamento de Operadores de Pontos de Carregamento para veículos elétricos;
- Supervisionar e controlar a base de dados regional de instalações de elevação;
- Acompanhamento do Relatório de Monitorização da Segurança de Abastecimento dos Sistemas Elétricos das Ilhas da Madeira e do Porto Santo no Período de 2015 – 2030;

- Promover ações de esclarecimento/ reuniões técnicas, em parcerias com outras entidades, destinadas aos técnicos responsáveis pelas instalações elétricas no âmbito do cumprimento de regras técnicas de instalações elétricas de baixa tensão;
- Promover novas ações de formação e ações de atualização de conhecimentos, em parceria com o ITG – Instituto Tecnológico do Gás e Instituto para a Qualificação, IP-RAM, destinadas aos profissionais da área do gás que pretendem obter ou renovar as suas licenças, nomeadamente técnico de Gás, instalador de aparelhos a gás e instalador de instalações de gás e de redes e ramais de distribuição de gás;
- Promover uma ação de sensibilização, em parceria com o ITG – Instituto Tecnológico do Gás, destinada aos profissionais, nomeadamente empresas de construção civil, projetistas de redes de gás, técnicos associados ao departamento de obras das Câmaras Municipais e arquitetos, referente à instalação dos aparelhos de gás e respetiva extração dos gases de combustão (CO e outros), para garantir a segurança de pessoas e bens;
- Gestão dos sistemas de incentivos à produção e armazenamento de energia a partir de energias renováveis;
- Gestão do programa de Garrafa de Gás Solidária.

## 5.9 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres

- Realização de inspeções especiais a veículos, de suporte ao licenciamento de cada atividade económica do transporte;
- Realização de inspeções de matrícula a veículos, máquinas industriais e tratores agrícolas;
- Realização de inspeções de alterações de características a veículos;
- Realização de homologações a veículos e máquinas industriais;
- Emissão de pareceres sobre veículos e legislação sobre veículos;
- Emissão de pareceres sobre projetos de construção e alteração de veículos, bem como de instalação de equipamentos em veículos;
- Emissão de pareceres sobre autorizações especiais de trânsito;
- Criação e alteração de protocolos nos processos das inspeções;
- Licenciamento das empresas e veículos afetos à atividade de transporte público de passageiros em veículos pesados;
- Certificação do transporte particular em autocarro;

- Licenciamento da atividade de transporte público de passageiros em veículos ligeiros (transportes em táxis);
- Licenciamento da atividade operador de TVDE;
- Licenciamento de operador de plataforma de TVDE
- Licenciamento das empresas e veículos afetos à atividade de transporte público de passageiros em veículos turísticos;
- Licenciamento das empresas e/ou veículos afetos ao transporte coletivo de crianças;
- Atribuição de permissão administrativa para exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- Licenciamento da atividade de aluguer de veículos de mercadorias sem condutor;
- Licenciamento das empresas e veículos afetos à atividade de transporte por conta de outrem ou público de mercadorias;
- Licenciamento da atividade transitária;
- Registo da comunicação prévia para exercer a atividade de prestação de serviços por meio de veículos pronto-socorro;
- Atribuição e renovação de certificado de aptidão de motorista (CAM) e carta de qualificação de motorista (CQM) de veículos pesados de passageiros e de mercadorias;
- Atribuição, renovação e extensão de certificado ADR de motorista de veículos que transportam mercadorias perigosas;
- Atribuição, renovação de certificado de conselheiro de segurança (empresas transporte mercadorias perigosas);
- Atribuição, renovação de certificado de motorista de transporte coletivo de crianças;
- Atribuição, renovação de certificado de motorista de táxi (CMT);
- Atribuição, renovação de certificado de motorista TVDE (CMTVDE);
- Atribuição e renovação de certificado de capacidade profissional de gestor de empresa de transporte público de mercadorias e de passageiros em veículos pesados;
- Atribuição e renovação de dístico de estacionamento de deficiente motor;
- Atribuição do dístico de veículo elétrico;
- Proceder à gestão dos processos de emissão do documento único automóvel (DUA);
- Proceder à gestão dos processos de cancelamento de matrícula de veículos;
- Atribuição de autorização especial de trânsito;
- Certificação de entidade formadora e reconhecimento de cursos com vista à obtenção e renovação do certificado de motorista de táxi (CMT);



- Certificação de entidade formadora, autorização de abertura de centro de formação e homologação de cursos com vista à obtenção e renovação do certificado de aptidão de motorista (CAM) e carta de qualificação de motorista (CQM);
- Reconhecimento de entidade formadora e de cursos com vista à obtenção e renovação do certificado de motorista de transporte coletivo de crianças;
- Certificação de entidade formadora e aprovação de cursos com vista á obtenção e renovação de certificado de condutor de veículos de transporte de mercadorias perigosas;
- Reconhecimento de entidade formadora e homologação de cursos com vista à atribuição e renovação de certificado de capacidade profissional de gestor de empresa de transporte público de mercadorias e de passageiros em veículos pesados;
- Autorização de ação de formação de motoristas de táxi, de motorista de TVDE, motorista de veículos pesados, motorista de TCC, condutor de mercadorias perigosas, conselheiros de segurança e gestores de transporte;
- Autorização e gestão do processo de marcação de exames de CMT, CAM/CQM, ADR, conselheiros de segurança e gestores de transporte.

## 5.10 Direção de Serviços de Viação

- Licenciamento de Empresa Exploradora de Escolas de Condução - EEEEC;
- Emissão e atualização da licença de EEEEC;
- Registo da comunicação de abertura de escola de condução;
- Realização de vistorias no âmbito do licenciamento da atividade das escolas de condução;
- Emissão e atualização da ficha de escola de condução;
- Análise de pedido de ampliação no âmbito do ensino da condução;
- Análise de pedido de mudança ou alteração de instalações de escola de condução;
- Análise de pedido de transmissão de escola de condução;
- Fiscalização e acompanhamento do ensino da condução;
- Autorização de aumento de frota das escolas de condução;
- Autorização de partilha de veículos pesados entre escolas de condução;
- Autorização de substituição de veículos de instrução;
- Licenciamento de veículos afetos à atividade de instrução de condução;
- Autorização de curso inicial de instrutor de condução;
- Autorização de curso de atualização de instrutor de condução;

- Autorização de cursos de formação específica para averbamento das categorias A, C, D e E na licença de instrutor de condução;
- Análise de pedidos de prova teórica para instrutor de condução;
- Coordenação de sessões de provas teóricas de candidatos a instrutor de condução;
- Análise de pedidos de prova prática de instrutor de condução;
- Realização da prova prática de instrutor de condução da categoria B;
- Realização de provas de exame para averbamento das categorias A, C, D e E na licença de instrutor de condução;
- Atribuição e renovação da licença de instrutor de condução;
- Autorização de formação para certificação de diretores de escola de condução;
- Atribuição e renovação do certificado de diretor de escola de condução;
- Análise de pedidos de emissão da licença de aprendizagem do candidato a condutor;
- Atribuição e revalidação de licenças de aprendizagem;
- Análise de pedidos de prova teórica de candidatos a condutor;
- Elaboração de pautas de provas teóricas de candidatos a condutor;
- Coordenação de sessões de provas teóricas de candidatos a condutor;
- Análise de pedidos de prova prática do candidato a condutor;
- Elaboração de pautas de provas práticas de candidatos a condutor;
- Realização de provas práticas de condução;
- Análise de pedidos de candidatos a condutor Auto-Propostos;
- Atribuição inicial de títulos de condução;
- Coordenação de sessões de provas teóricas e práticas de candidatos a condutor na ilha do Porto Santo;
- Análise de pedidos de transferência de candidatos a condutor entre escolas de condução;
- Análise de pedidos de transferência de candidatos a condutor entre centros de exame do IMT;
- Análise de pedidos de condutores com carta caducada há mais de 2 anos e há menos de 5 anos;
- Análise de pedidos de condutores com carta caducada há mais de 5 anos e há menos de 10 anos;
- Autorização para curso específico de formação para condutores com títulos caducados há mais de 5 anos e há menos de 10 anos;
- Renovação de títulos de condução;

- Análise de pedidos de revalidação de cartas de condução On-line;
- Análise de pedidos de troca de cartas de condução emitidas por países aderentes às convenções internacionais de trânsito;
- Análise de pedidos de troca de cartas de condução emitidas por países não aderentes às convenções internacionais de trânsito;
- Análise de pedidos de troca de cartas de condução emitidas por países da União Europeia e do Espaço Económico Europeu (Islândia, Liechtenstein e Noruega);
- Análise de pedidos de restituição de carta de condução portuguesa;
- Análise de pedidos de troca de licenças emitidas pela Câmara Municipal por carta de condução;
- Devolução de cartas de condução estrangeiras aos respetivos países emissores;
- Análise de pedidos de arquivo de cartas de condução trocadas por títulos estrangeiros;
- Análise de pedidos de inaptidão e impedimentos de condutores;
- Cancelamento definitivo de títulos de condução em regime probatório;
- Emissão de registos de residência em Portugal de condutor de estado membro da União Europeia
- Emissão de certidões de autenticidade de carta de condução;
- Análise de pedidos de informação provenientes de diversas entidades, nomeadamente, PSP, GNR, tribunais, julgados de paz entre outras.

### **5.11 Direção de Serviços das Contraordenações**

- Aquisição ao INCM-Casa da Moeda dos autos de contraordenação, sua gestão e entrega às forças de fiscalização (PSP e GNR), bem como respetiva ativação de pagamento (SIBS);
- Receção em papel de processos de contraordenações instaurados pelas forças de fiscalização (PSP, GNR e municípios);
- Registrar a entrada do processo individualmente, sua digitalização e introdução na plataforma de tratamento de autos de contraordenação;
- Análise e elaboração de Decisão por parte da equipa técnica;
- Análise das Decisões por parte dos juristas;
- Audição de testemunhas;
- Impressão da notificação e respetiva decisão;
- Registo de saída e envio para os CTT, sendo que em muitos casos existem devoluções e o processo tem de ser novamente expedido;

- Gestão do arquivo dos processos;
- Apreensão, guarda e registo de controlo dos documentos apreendidos (cartas de condução e documentos dos veículos automóveis);
- Registo das infrações graves e muito graves no Registo Individual do Condutor (RIC), interligando com a plataforma online da ANSR;
- Atendimento permanente ao público: presencial, telefone e email;
- Articulação permanente com as forças de fiscalização (PSP e GNR) e tribunais;
- Implementação e gestão da formação no âmbito da carta por pontos;
- Contabilização e acompanhamento dos pedidos de pagamento em prestações;
- Gestão da receita: recebimentos diários em dinheiro, multibanco e transferências bancárias, articulação com a DTROT/Tesouraria; depósito diário dos valores pecuniários;
- Envio de processos para execução judicial;
- Instauração e gestão dos processos de execução fiscal;
- Assegurar o registo e a execução das sentenças relativas aos crimes praticados no exercício da condução e das decisões administrativas ou judiciais relativas a contraordenações graves ou muito graves ao Código da Estrada;
- Prestar informação técnica às autoridades fiscalizadoras em matéria do direito das contraordenações e do cumprimento do direito estradal;
- Assegurar a realização de toda a tramitação processual dos autos de contraordenação não rodoviária;
- Elaboração, implementação e monitorização do plano regional de segurança rodoviária, bem como do Plano Regional de Fiscalização;
- Promoção e apoio de iniciativas cívicas e parcerias com entidades públicas e privadas, designadamente no âmbito escolar, assim como promover a realização de ações de informação e sensibilização que fomentem uma cultura de segurança rodoviária e de boas práticas de condução;
- Assegurar na RAM a realização das campanhas nacionais de prevenção e segurança rodoviária, no âmbito do Protocolo celebrado com a ANSR;
- Coordenação do exercício da fiscalização do trânsito, em direta articulação com as demais entidades fiscalizadoras;
- Promoção do estudo da sinalização das vias públicas, verificando a sua conformidade com a legislação aplicável e com os princípios do bom ordenamento e segurança da circulação rodoviária;
- Proceder ao registo dos acidentes de viação provenientes das entidades fiscalizadoras;

- Promoção do estudo das causas e fatores intervenientes nos acidentes de viação;
- Assegurar todas as diligências para que a plataforma informática de gestão de ciclo de vida das contraordenações de trânsito e gestão do histórico do condutor, possa interligar-se de forma automática com o SCOTT+.

## 6 Recursos humanos

### 6.1 Mapa de efetivos

Para desenvolver as suas atividades, a DRETT conta com a colaboração de uma equipa constituída por 118 trabalhadores, onde se inclui quatro programas de emprego do Instituto de Emprego da Madeira com um Técnico Superior e dois Assistentes Técnicos no Programa MAIS, e um Assistente Operacional ao abrigo de um POT.

Para além das necessidades previstas no mapa consolidado de recrutamento de 2022 (cinco Técnicos Superiores e quatro Assistentes Técnicos), prevê-se a necessidade de mais 11 Técnicos Superiores e oito Assistentes Técnicos para 2023, necessidades inscritas na Proposta de Orçamento da DRETT para 2023.

Relativamente à distribuição dos trabalhadores em exercício de funções na DRETT, temos:

<b>CARREIRA/ CARGO</b>	<b>DR</b>	<b>DQ</b>	<b>LMM</b>	<b>DMT</b>	<b>DSG</b>	<b>DSC</b>	<b>DSI</b>	<b>DSE</b>	<b>DSTT</b>	<b>DSV</b>	<b>DSCO</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Dirigente</i>	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	18
<i>Técnico superior</i>	5	3	1	2	3	1	1	5	2	1	5	29
<i>Coordenador Técnico Assistente técnico</i>	1	2	3	0	5	3	2	4	9	9	9	47
<i>Inspetor (Carreiras Especiais)</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
<i>Carreiras Subsistentes</i>	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
<i>Assistente operacional</i>	2	1	0	0	5	1	1	0	0	0	2	12
<b>Sub-Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>114</b>
<b>Programas de emprego</b>												
<i>Técnico superior</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Assistente técnico</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
<i>Assistente operacional</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

<b>Sub-Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>118</b>

\*Dados datados de 31/08/2022

As competências/tarefas executadas pelos colaboradores da DRETT, constam das matrizes de competências disponíveis no serviço.

Atualmente não se encontra a decorrer qualquer procedimento concursal.

## 7 Recursos Financeiros

	<b>Orçamento 2023 (proposta)</b>
Encargos com pessoal	3 179 261,00 €
Despesas correntes	237 993,00 €
Investimento do plano	26 514 622,00 €
<b>Total</b>	<b>29 931 876,00 €</b>

### INVESTIMENTO DO PLANO

<b>NOME DO PROJETO</b>	<b>PROPOSTA 2023 (€)</b>
50405 - IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA REGIONAL PARA A QUALIDADE NA RAM - DRETT	7 500,00 €
50411 - EQUIPAMENTOS TÉCNICOS PARA O LABORATÓRIO DE METROLOGIA DA MADEIRA	30 000,00 €
50424 - PROGRAMA DA PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	222 650,00 €
50432 - SISTEMA DE TRATAMENTO DAS CONTRAORDENAÇÕES	350 000,00 €
50498 - AÇÕES DE PREVENÇÃO RODOVIÁRIA E PROMOÇÃO DO SETOR DOS TRANSPORTES TERRESTRES	14 850,00 €
50528 - SISTEMAS DE GESTÃO DOS TRANSPORTES	15 071 216,00 €
50674 - SISTEMAS DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS RELATIVOS À CONDUÇÃO - DRETT	400 000,00 €
51395 - COORDENAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DA MOBILIDADE	826 500,00 €
51397 - SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS	256 880,00 €

<b>NOME DO PROJETO</b>	<b>PROPOSTA 2023 (€)</b>
51422 – PROGRAMA DE DINAMIZAÇÃO DO COMÉRCIO	3 250,00 €
51426 – QUALIDADE E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	89 944,00 €
51949 - PASSE SUB-23	280 000,00 €
52024 - PROMOÇÃO DA MOBILIDADE	160 500,00 €
52187 – INCENTIVO À MOBILIDADE ELÉTRICA NA RAM	1 250 000,00 €
52412 – PROGRAMA ENERGIA RAM	1 250 000,00 €
52465 – GARRAFA DE GÁS SOLIDÁRIA - DRETT	1 000 000,00 €
52632 – INCENTIVO AO ABATE DE VIATURAS	200 000,00 €
52800 – PROGRAMA DE INCENTIVO À PRODUÇÃO E ARMAZENAMENTO DE ENERGIA A PARTIR DE FONTES RENOVÁVEIS PARA O SETOR MÉDIO EMPRESARIAL/INDUSTRIAL (PRIPAER PLUS)	400 000,00 €
52809 – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NAS INDÚSTRIAS DA RAM	100 350,00 €
52909 – DIGITALIZAÇÃO DOS TRANSPORTES	2 787 000,00 €
53033 - RESERVA ESTRATÉGICA DE CEREAIS	726 572,00 €
53007 – CONFLITO “RÚSSIA & UCRÂNIA” – MITIGAÇÃO DE EFEITOS NOS SETORES DE COMÉRCIO, INDÚSTRIA, ENERGIA E TRANSPORTES	1 000 000,00 €
53047 – GENESIS – IMPROVING ENERGY COMMUNITIES	40 200,00 €
53160 - OPRAM2023_483-ILUMINACÃO LED PARA O COMPLEXO CLUBE FUTEBOL ANDORINHA	47 210,00€
<b>Total</b>	<b>26 514 622,00 €</b>

## 8 Aprovação

A aprovação da presente revisão do plano de atividades ocorre a 12 de dezembro de 2022.

A DIRETORA REGIONAL

Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues



## 9 ANEXOS

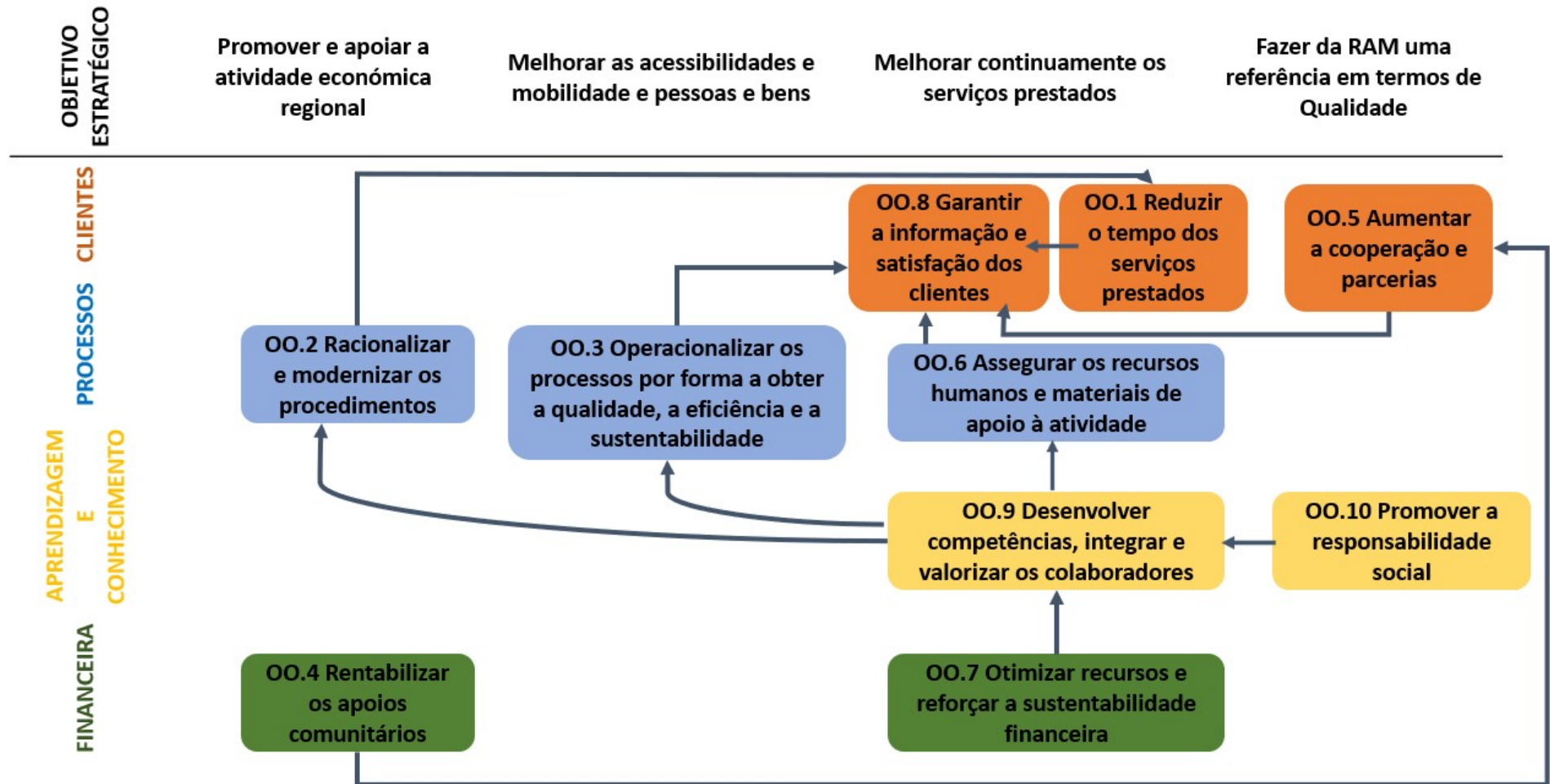
I – BALANCED SCORECARD

II – CALENDARIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

III – PROPOSTA DE QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)



## I – BALANCED SCORECARD



## II – CALENDARIZAÇÃO DAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

N.º	Iniciativa	UO	1T	2T	3T	4T
2	Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais	DQ				
3	Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um ANS	DQ				
6	Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT	UO's operacionais				
7	Dar continuidade de identificação e elaboração de procedimentos de trabalho, tendo em vista o alargamento do Sistema de Gestão de acordo com a NP EN ISO 9001:2015 a toda a DRETT.	DQ				
10	Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores	DSE				
11	Digitalização dos Transportes - PRR	DQ/UO's				
12	Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas.	DSE				
13	Desenvolvimento da plataforma para controlo da atividade de combustíveis	DSE				
15	Disponibilização de novos serviços no SIMplifica	DQ/UO's				
16	Desenvolver ou contratar plataforma gestão integrada de indicadores operacionais (Dashboard)	DQ				
21	Plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal	DMT				
22	Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM	DQ				
24	Reforço de recursos humanos na DRETT	DSG				
25	Diligenciar junto da SREI obras de reparação da estrutura do edifício do LMM	LMM				
27	Diligenciar mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços	DRETT				
30	Potencializar os programas de apoio ao emprego do	DSG				

N.º	Iniciativa	UO	1T	2T	3T	4T
	IEM					
31	Disponibilizar informação esclarecedora no site da DRETT, nomeadamente com a disponibilização dos documentos necessários para a prestação do serviço, a serem entregues pelo cliente.	DQ				
35	Disponibilização de um sistema de FAQ's	DQ				
36	Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT	UO's operacionais				
37	Articular com a ANSR o desenvolvimento de ações relativas ao Plano nacional de Fiscalização	DSCO/DQ				
38	Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc.)	DQ				
39	Reforço de formação em competências técnicas, de gestão e de comunicação, nomeadamente através de participação em ações de formação ministradas ou em contexto trabalho.	DQ				
40	Organizar e incentivar a consulta do material de apoio à formação ministrada aos colaboradores da DRETT, estimulando a autoformação.	DQ				
41	Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas de solidariedade em curso na RAM.	DRETT				
42	Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas.	DRETT				
43	Instalação de um sistema de estantes fixas com mezzanine para a sala de arquivo do LMM.	DSI				
45	Desenvolver ação de sensibilização sobre liderança aos dirigentes	DRETT				
46	Instalação de UPAC no edifício sede da DRETT	DSE				
47	Manutenção da reserva estratégica de cereais na RAM	DSC				
48	Acompanhamento da concretização das medidas relativas ao plano de poupança energética da RAM.	DSE				
49	Promoção de Campanhas de Eficiência Energética Para a Administração Pública Regional e Local, Famílias e Empresas	DSE				
50	Disponibilizar manual de conteúdos para apoio à atividade do al center	DQ				

<b>N.º</b>	<b>Iniciativa</b>	<b>UO</b>	<b>1T</b>	<b>2T</b>	<b>3T</b>	<b>4T</b>
<b>51</b>	Otimizar a plataforma GESTT com novos fluxos de trabalho	DSTT				
<b>52</b>	Reforço de ações de inspeção periódicas aos postos de abastecimentos de combustíveis	DSE				
<b>53</b>	Reforço de auditorias internas ao PT DSCO 01 - Contraordenações rodoviárias	DSCO				
<b>54</b>	Implementar plano estratégico para o hidrogénio verde na RAM	DSE				

<b>Ciclo de Gestão</b>														
2023														
<b>Designação do Serviço</b>														
Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres														
<b>Missão:</b>														
Assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre														
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>														
I	Promover e apoiar a atividade económica regional													
II	Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens													
III	Melhorar continuamente os serviços prestados													
IV	Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade													

EFICÁCIA													PESO:	40%
<b>OO1: Reduzir o tempos dos serviços prestados</b>													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	50%	62%	53%	20%	5%	62%	80%	DSC, DSI, DSE e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS				
Ind.2	Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	-	-	51%	35%	5%	50%	20%	Todas	% do número de chamadas recebidas e tratadas exclusivamente pelo call center versus número de chamadas totais				
Taxa de Realização do OO1													#VALOR!	
<b>OO2: Racionalizar e modernizar os procedimentos</b>													Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	3078	3456	2470	3000	200	3456	33%	LMM	Contabilização do número de operações metroológicas realizadas pelo LMM				
Ind.4	Número de propostas legislativas	92	88	76	70	10	92	33%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT				
Ind.5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	3	1	2	2	1	4	33%	DSV, DSTT, DSCO e DMT	Contabilização do número de PT's aprovados fora do âmbito do SGQ				
Taxa de Realização do OO2													#VALOR!	
<b>OO3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade</b>													Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	Número de novos fluxos informáticos implementados	4	11	14	3	1	14	60%	Todas	Contabilização do número de fluxos de trabalho disponibilizados em plataformas novas ou já existentes				
Ind.7	Cumprimento do programa de auditorias interno	67%	1	85%	75%	15%	85%	40%	DQ	Contabilização do n.º de procedimentos auditados ano versus o n.º total de auditorias previstas				
Taxa de Realização do OO3													#VALOR!	
Taxa de Eficiência													#VALOR!	

EFICIÊNCIA													PESO:	30%
<b>OO4: Rentabilizar os apoios comunitários</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de execução do programa POSEI	91,6%	92%	78	85%	5%	92,00%	70%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa				
Ind.9	Aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	-	-	-	304	15	273	30%	DRETT	Data de aprovação do programa de estratégia				
Taxa de Realização do OO4													#VALOR!	
<b>OO5: Aumentar a cooperação e parcerias</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10	Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	4	18	17	15	2	18	100%	Todas	Contabilização do número de iniciativas				
Taxa de Realização do OO5													#VALOR!	
<b>OO6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11	Número de novos colaboradores efetivos	-	11	8	4	1	11	33%	DSG	Contabilização de novos efetivos				
Ind.12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	-	88%	-	70%	10%	88%	33%	DQ	% de respostas "satisfeito" e "muito satisfeito" no inquérito de satisfação dos colaboradores, relativamente ao item Condições de Trabalho (3 a 5)				
Ind.13	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	-	5	7	12	3	5	33%	DQ	Contabilização do número de eventos registados				
Taxa de Realização do OO6													#VALOR!	
<b>OO7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.14	Taxa de compromisso	-	-	-	70%	20%	90%	30%	Todas	Despesa paga versus dotação orçamental corrigida				
Ind.15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	8028	11226	10067	15858	500	8028	40%	DSTT, DSV e DSCO	Contabilização do número de atendimentos na loja do cidadão				
Ind.16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	299	437	279	300	15	437	30%	DSI, DSE, DSV, DSTT e DMT	Contabilização dos número de fiscalizações registadas no programa de fiscalização				
Taxa de Realização do OO7													#VALOR!	
Taxa de Eficiência													#VALOR!	

QUALIDADE

Peso: 30%

OO8: Garantir a informação e satisfação dos clientes													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.17	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	93%	89%	73%	80%	5%	100%	25%	DMT e DSE	Média das taxas de execução orçamental dos programas de apoio				
Ind.18	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	63%	52%	60%	50%	5%	63%	25%	UO's que apliquem inquérito de satisfação	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação				
Ind.19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	46%	19%	67%	30%	5%	19%	10%	Todas	% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade				
Ind.20	Taxa de execução do plano de comunicação externo	-	100%	83%	70%	15%	100%	20%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas				
Ind.21	Grau de satisfação dos utilizadores com o site	-	-	80%	50%	5%	70%	20%	Todas	% de respostas no inquérito de satisfação, nomeadamente no item referente ao site com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"				
												Taxa de Realização do OO8	#VALOR!	

OO9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 3T 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.22	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	15	39	21	20	5	39	25%	Todas	Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação				
Ind.23	Taxa de eficácia das ações de formação ministradas	100%	94%	100%	80%	10%	100%	25%	Todas	Contabilização do n.º de formações consideradas eficazes versus o n.º total de formações previstas avaliar no período em análise				
Ind.24	Grau de cumprimento do plano de formação	24%	54%	8%	50%	15%	54%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o n.º total de formações previstas				
Ind.25	Taxa de execução do plano de comunicação interno	-	100%	25%	70%	15%	100%	25%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas				
												Taxa de Realização do OO9	#VALOR!	
												Taxa de Qualidade	#VALOR!	

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos   matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8	OO9	OO10
Prioridade Estratégica 1		√		√						
Prioridade Estratégica 2			√							
Prioridade Estratégica 3	√					√	√	√	√	
Prioridade Estratégica 4					√					√

OBJETIVOS RELEVANTES   nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
<b>Eficácia</b>				
OO1: Reduzir o tempo dos serviços prestados	40%	50%	20%	R
OO2: Racionalizar e modernizar os procedimentos		20%	8%	R
OO3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade		30%	12%	R
<b>Eficiência</b>				
OO4: Rentabilizar os apoios comunitários	30%	25%	8%	R
OO5: Aumentar a cooperação e parcerias		25%	8%	R
OO6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade		25%	8%	R
OO7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira		25%	8%	R
<b>Qualidade</b>				
OO8: Garantir a informação e satisfação dos clientes	30%	50%	15%	R
OO9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores		50%	15%	R
OO10: Promover a responsabilidade social		0%	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes</b>		<b>100%</b>

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022

	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa	#VALOR!		
	Qualitativa	#VALOR!		

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	Folha de controlo de indicadores de cada área	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind2	Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	Folha de registo de chamadas preenchido diariamente por cada um dos colaboradores do call center	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind3	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	Contabilização do número de serviços efetuados	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind4	Número de propostas legislativas	Folha de registos de diplomas	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	Mapa de controlo de documentos e registos	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind6	Número de novos fluxos informáticos implementados	Folha de registo de implementação de fluxos	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind7	Cumprimento do programa de auditorias interno	Programa de auditorias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind8	Valor da execução do programa POSEI	PIGREA	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	Data de aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind10	Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	Folha de registo de iniciativas	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind11	Número de novos colaboradores efetivos	Mapa de pessoal	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	Google forms	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind13	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Registo de eventos e anomalias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind14	Taxa de compromisso	GERFIP	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	Sistema de senhas da loja do cidadão	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	Programa de fiscalizações de cada UO	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind17	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	Resumo das taxas de execução orçamental	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind18	Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	Google forms	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	Registo de ocorrências	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind20	Execução do plano de comunicação externo	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind20	Grau de satisfação do cliente com o site	Google forms	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind22	Eficácia das ações de formação ministradas	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos

Ind23	Cumprimento do plano de formação	Registo das ações de formação e plano de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind24	Execução do plano de comunicação interno	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

**NOTAS EXPLICATIVAS**

#1	
#2	
#3	
# n...	