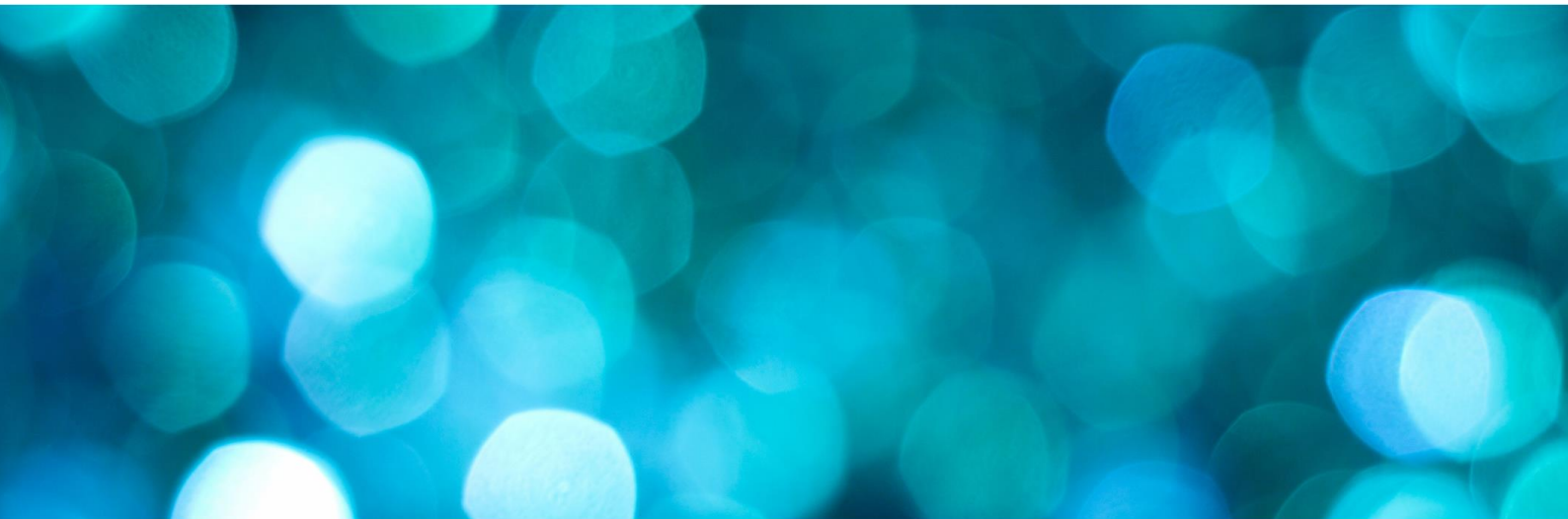




DIREÇÃO REGIONAL DE ECONOMIA E
TRANSPORTES TERRESTRES

PLANO ESTRATÉGICO 2021|23



Revisão n.º 2

23/05/2022

ÍNDICE

1. MENSAGEM	3
2. RESUMO DE VALORES 2020	4
3. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	5
3.1 NOTA HISTÓRICA	5
3.2 ANÁLISE DO CONTEXTO	6
3.3 ANÁLISE SWOT	7
3.4 APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	8
4. IDENTIDADE INSTITUCIONAL	9
4.1 POLÍTICA DA DRETT	9
4.2 MISSÃO/ VISÃO/ VALORES	10
5. ESTRATÉGIA	11
5.1 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	11
5.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	12
5.3 CALENDARIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	23
6. PAINEL DE INDICADORES	25
6.1 MODELO DE GESTÃO DO PAINEL DE INDICADORES	25
6.2 PAINEL DE INDICADORES – RESUMO GERAL	27
7. APROVAÇÃO	29
ANEXOS	30

1. MENSAGEM



Diretora Regional - Dra. Isabel Rodrigues

Na sua história, a Região Autónoma da Madeira regista etapas marcantes de desenvolvimento baseado na inovação como resposta às contrariedades da realidade regional. A DRETT, foi criada com a missão de assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do Comércio, Indústria, Energia, Qualidade e Mobilidade Transporte, tendo como 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.

Estamos certos, que com o contributo de todos, a melhoria contínua dos serviços prestados será uma realidade para fazer de nós uma referência em matéria de qualidade. O atual cenário exige grande

eficiência na gestão dos recursos disponíveis e a necessidade de encontrar fatores diferenciadores que permitam a diversificação, afirmação e sustentação da economia madeirense.

Nos próximos 3 anos, a DRETT terá como prioridades estratégicas:

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

Os agentes económicos madeirenses começam a estar cada vez mais sensíveis para esta temática, tendo em conta que a Qualidade faz parte de um dos fatores críticos de sucesso das Organizações, a par do enfoque no cliente, na qualificação dos colaboradores e na aposta numa boa gestão empresarial.

Só através do reforço dos níveis de Qualidade e Inovação é possível dar continuidade ao caminho de progresso, de qualidade de vida e sucesso, registados na RAM ao longo das últimas décadas.

2. RESUMO DE VALORES 2020

NÚMEROS DA DIREÇÃO REGIONAL DE ECONOMIA E TRANSPORTES TERRESTRES	
Satisfação de clientes	63% de clientes muito satisfeitos
Áreas de atuação	9
Ano de criação	2015
N.º de colaboradores abrangidos pela formação ¹	64
Operações de controlo metrológico	3078
Fiscalizações	299
Exames de condução multimédia ²	6288
Processos de instalações elétricas ²	89
Execução do programa POSEI	91,6%
Execução PRIME-RAM	92,6%
Títulos de exploração industrial emitidos ²	12
Redução do ANS	49,7%
Colaboradores	107
Satisfação colaboradores ²	63%
Volume de receita	3.654.805,35€

¹ Valor apurado com a média dos últimos três anos (2018, 2019 e 2020)

² Valor apurado em 2019

3. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

3.1 NOTA HISTÓRICA

2015 – Criação da Direção Regional da Economia e Transportes (DRET) ao abrigo do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2015/M, de 18 de junho, que resultou da fusão da Direção Regional do Comércio, Indústria e Energia, da Direção Regional de Transportes Terrestres, e do Gabinete de Planeamento Estratégico para os Transportes, com tutela da Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura.

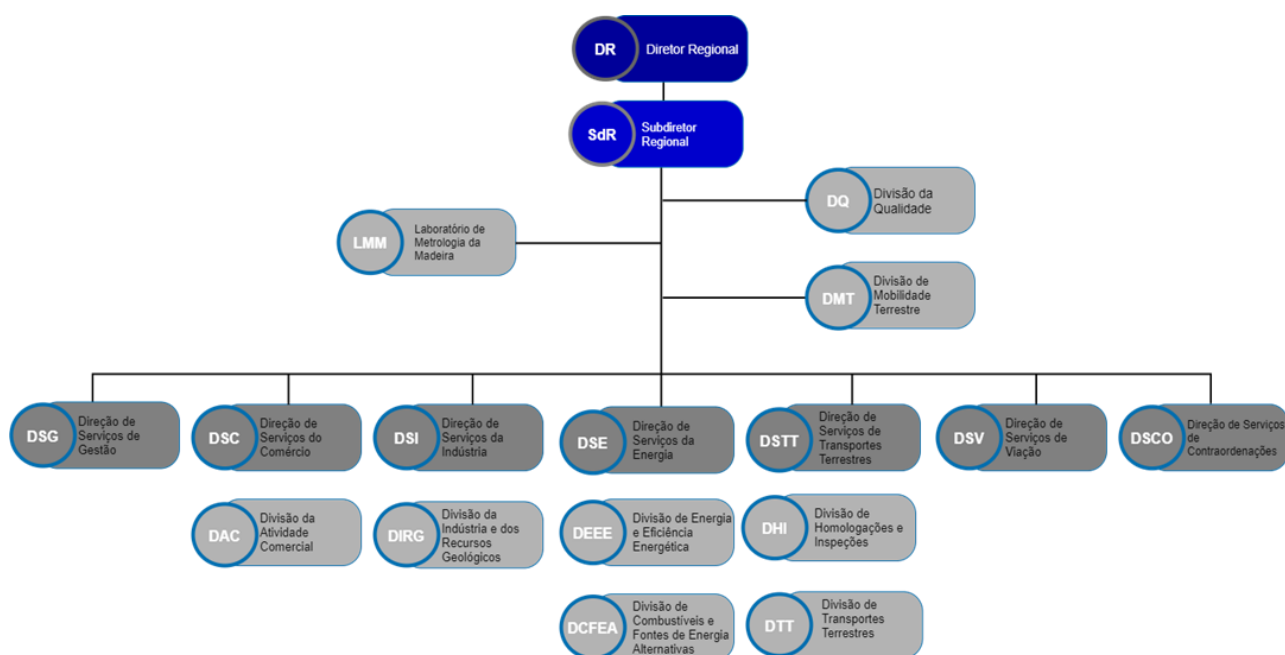
2018 – A DRET passa a ser tutelada pela Vice-Presidência do Governo Regional

ao abrigo do Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2018/M, de 14 de maio.

ORGÂNICA ATUAL

2020 - Criação da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT) ao abrigo do Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2019/M, de 31 de dezembro, na tutela da Secretaria Regional de Economia.

A orgânica da DRETT foi aprovada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 35/2020/M, de 22 de maio, Portaria n.º 375/2020, de 22 de julho e Despacho n.º 467/2020, de 30 de novembro.



3.2 ANÁLISE DO CONTEXTO

Através dos processos de auscultação das partes interessadas e 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 afetam a capacidade da DRETT para atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão.

Assim, no que diz respeito às questões internas, foram tidos em conta aspetos relacionados com tecnologia, pessoas, processos, estratégia e meios (financeiros, humanos e materiais). Para o elenco de pontos fortes, foram consideradas as vantagens internas da organização e, para os pontos fracos, as respetivas desvantagens.

Ao nível das questões externas, foram evidenciados os benefícios a retirar das oportunidades presentes e as preocupações de mitigação das consequências das ameaças. Foram tidos em conta aspetos relacionados com a conjuntura socioeconómica, enquadramento sociogeográfico, estrutura demográfica e condicionalismos legais.



3.3 ANÁLISE SWOT

PONTES 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

PONTES FRACOS

Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços

Escassez de Recursos Humanos

Meios de comunicação internos não uniformes

Ambiente para a operacionalização dos processos

Apoio informático insuficiente

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

Escassez de recursos financeiros /Orçamento regional reduzido

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

Com este conhecimento a DRETT traça a sua estratégia, de modo a prevenir ou reduzir efeitos indesejados, aumentar os efeitos desejados e consequentemente obter a melhoria.

3.4 APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO



EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2018	2019	2020
Número de colaboradores	98	100	107
Colaboradores abrangidos por formação	91	87	15
Operações de controlo metrológico	3299	3446	3078
Número de fiscalizações	289	265	299
volume de receita	4.125.915,30€	4.535.954,08€	3.654.805.,35€
Execução programa POSEI	99,7%	96,4%	91,6%
% Redução do ANS	51,6%	58,8%	49,7%
% de clientes muito satisfeitos	60%	62%	63%
Execução PRIME-RAM	—	80,27%	92,6%
Número de plataformas implementadas	3	2	4

4. IDENTIDADE INSTITUCIONAL

4.1 POLÍTICA DA DRETT

“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.

Assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade e mobilidade terrestre.

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.

VALORES

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

DEDICAÇÃO: O 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.



5. ESTRATÉGIA

5.1 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRETT aplica a metodologia do Balance Scorecard, tendo-se delineado até 2023 um conjunto de estratégias com vista à concretização das respetivas prioridades estratégicas. Estas estratégias são tidas em conta na construção do Plano de Atividades, nomeadamente através da identificação de objetivos estratégicos.

Para cada um destes objetivos estratégicos foram identificados Key

Performance Indicators (KPI) que terão como função suportar o dashboard de apoio à Diretora Regional para tomada de decisão.

Para a concretização destas prioridades estão traçados **objetivos estratégicos** pelas diferentes perspetivas (cliente, processos, desenvolvimento organizacional e financeira/impacto). (Mapa estratégico em anexo).

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS:



Promover e apoiar a atividade económica regional

Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens

Melhorar continuamente os serviços prestados

Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade

5.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE.1. Reduzir o tempo dos serviços prestados

A DRETT disponibiliza através da sua página da internet, um Acordo Nível de Serviços, o qual monitoriza regularmente, focando-se em estratégias de redução dos tempos de prestação de serviços, indo desta forma ao encontro das expectativas dos clientes e mantendo a eficácia e eficiência dos serviços prestados.

Por forma a melhorar o atendimento presencial na DRETT, foi desenvolvida uma plataforma para agendamento prévio nos serviços de atendimento de cartas de condução, veículos e contraordenações.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₂ – Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais.

IE₃ – Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um Acordo Nível de Serviço (ANS).

KPI	Meta anual
KPI₁ – Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	20%
KPI₂ – Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	35%

OE.2. Racionalizar e modernizar os procedimentos

Direcionar a experiência acumulada nos últimos anos para a consultoria interna, quer através da reengenharia de alguns processos, bem como do alargamento do sistema de gestão da

qualidade implementado a outras áreas de intervenção da DRETT, nomeadamente contraordenações, viação, mobilidade e transportes terrestres.

Implementar projetos relevantes, sob a tutela da DRETT e relevantes para a RAM, nomeadamente na área da eficiência energética, da mobilidade terrestre e da qualidade.

Decorrente da existência de autonomia político-administrativa na RAM, a DRETT propõe a publicação de propostas legislativas dentro das suas áreas de atuação, sempre que considera necessário.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₄ – Concurso público internacional para o Serviço Público Rodoviário de Passageiros.

IE₅ – Elaboração do Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo.

IE₆ – Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT.

IE₇ – Alargar o Sistema de Gestão de acordo com a NP EN ISO 9001:2015 a toda a DRETT.

IE₈ – Dar continuidade à divulgação e promoção do Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço (QESM)

KPI	Meta
KPI₃ – Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3000/ano
KPI₄ – Número de propostas legislativas	70/ano
KPI₅ – Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	2/ano
KPI₆ – Alargamento do âmbito de certificação da DRETT de acordo com a NP EN ISO 9001_2015	2 UO's até 2023
KPI₇ – Número de reconhecimentos QESM em 2023	6/2023



OE.3. Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade

A eficácia do serviço prestado pela DRETT está diretamente relacionada com a forma de operacionalização dos seus processos, assim fomenta-se ferramentas para incrementar a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade, interna e externa.

A evolução tecnológica é uma oportunidade para a melhor tramitação dos processos, pelo que a DRETT tem realizado esforços no sentido de se adaptar e melhorar as ferramentas

informáticas de apoio à atividade, nomeadamente com o desenvolvimento de diversas plataformas na área de atuação da DRETT.

Por outro lado, a DRETT encontra-se igualmente focada na melhoria da sua eficiência dos seis serviços, nomeadamente na identificação e eliminação das atividades de desperdício, associados ao pensamento LEAN.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₉ – Aplicação da metodologia LEAN na DRETT

IE₁₀ – Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores

IE₁₁ – Digitalização dos transportes

IE₁₂ – Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas.

IE₁₃ – Desenvolvimento da plataforma para controlo da atividade de combustíveis.

IE₁₄ – Desenvolvimento da plataforma para controlo das UPAC's

IE₁₅ – Disponibilização de novos serviços no portal SIMplifica.

IE₁₆ – Desenvolver ou contratar plataforma gestão integrada de indicadores operacionais (Dashboard)

KPI	Meta
KPI₈ – Percentagem de processos de contraordenação não rodoviários em que a decisão seja proferida até 90 dias	80%/ano (2021)
KPI₁₀ – Número de novos fluxos informáticos implementados	3/ano
KPI₁₁ – Serviços reorganizados de acordo com a metodologia LEAN	1 UO/ano (2023)
KPI₁₂ – Cumprimento do programa de auditorias interno	75%/ano

OE.4. Rentabilizar os apoios comunitários

A DRETT intervém na gestão de importantes projetos com apoio comunitário, nomeadamente o POSEI, CIVITAS DESTINATIONS, ENERMAC, RESOR, SOCLIMPACT, DESTI-SMART.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

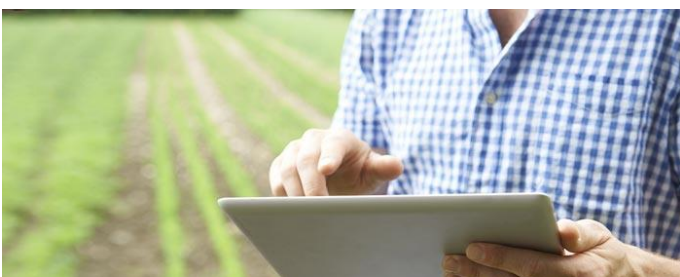
IE₁₁ – Digitalização dos transportes

IE₁₇ – Implementar o PURMET – Plano Urbano e Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais (cofinanciado no âmbito do Civitas).

IE₁₈ – Realização de campanhas de publicidade para a sensibilização da população da RAM para a boa utilização transportes públicos de passageiros.

IE₁₉ – Formação E-Motorista.

KPI	Meta
KPI₁₃ – Taxa da execução do programa POSEI	85%/ano
KPI₁₄ – Data de entrega do relatório final PURMET	30/11/2021
KPI₃₂ – Contratação de empresa para diagnóstico e preparação de caderno de encargos associado à IE11	30/11/2022



OE.5. Aumentar a cooperação e parcerias

Promover um relacionamento institucional construtivo e dialogante, com Organismos do Governo Regional, Câmaras Municipais, Proteção Civil, escolas de formação profissionais e outras entidades, com vista à celebração de parcerias com valor acrescentado para o Cidadão e para a Região.

Desta cooperação, a DRETT pretende promover a certificação da R.A.M. de acordo com a ISO 37120 – Serviços e Qualidade de Vida, a qual permite, estabelecer definições e metodologias para um conjunto de indicadores em vários domínios no sentido de orientar e

medir o desempenho dos serviços da região e na qualidade de vida que proporciona aos seus cidadãos.

Decorrente do conhecimento e experiência dos diversos responsáveis da qualidade dos organismos certificados dentro do Governo Regional da Madeira, é incentivada e promovida a troca de experiências, nomeadamente com a realização de auditores internos entre serviços.

De entre as diversas parcerias é de salientar a parceria com ACIF em diversas áreas de intervenção da DRETT, bem como a parceria com a APQ na disseminação dos assuntos associados à área da qualidade.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₂₁ – Plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal

IE₂₂ – Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM.

KPI	Meta
KPI₁₅ – Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas.	15/ano (2022 e 2023)

OE.6. Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

ÁREA DE INTERVENÇÃO	HABILITAÇÕES	CARREIRA
LMM	Licenciatura em Engenharia Mecânica	Técnico superior
	12º ano ou equiparado	2 Assistentes Técnicos
DSO	Licenciatura em Direito	3 Técnicos superiores
	Licenciatura em Gestão	Técnico superior
	Escolaridade obrigatória	Assistente Técnico
	Escolaridade obrigatória	2 Assistentes Operacionais
DSG	Licenciatura em Economia ou Gestão	2 Técnico superior
	Licenciatura em Direito	Técnico superior
	12º ano ou equiparado	Assistente técnico
	Escolaridade obrigatória	Assistente operacional
DSV	Licenciatura em Direito	Técnico superior
	Licenciatura em Engenharia Mecânica	Técnico superior
	12º ano ou equiparado	Inspetor
	12º ano ou equiparado	Assistente técnico
DSE	Licenciatura em Engenharia Eletrotécnica	3 Técnicos superiores
	Licenciatura em Engenharia Mecânica	Técnico superior
	Escolaridade obrigatória	2 Assistentes Técnicos
DQ	Licenciatura na área da Comunicação ou afim	Técnico superior
	Licenciatura na área em Ciências Empresariais ou afim	Técnico superior
DMT	Licenciatura em Gestão ou afim	Técnico Superior
DSTT	Licenciatura em Engenharia Mecânica	Técnico superior
	Licenciatura em Direito	Técnico superior
	Licenciatura em Gestão	Técnico superior
	12º ano ou equiparado	2 Assistente técnico
Apoio DR	Licenciatura em Direito	Técnico superior



Mantemos igualmente o foco nas infraestruturas, nomeadamente edifícios, veículos, bem como os equipamentos informáticos de apoio à atividade, que permitam criar canais de comunicação mais cómodos e eficazes.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₂₄ – Reforço de recursos humanos na DRETT.

IE₂₅ – Providenciar obras de melhoria do edifício do LMM.

IE₂₆ – Substituição e/ou aquisição de equipamentos informáticos (computadores, webcam e tablets).

IE₂₇ – Atribuição de mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços.

IE₄₃ – Instalação de um sistema de estantes fixas com mezzanine para a sala de arquivo do LMM.

KPI	Meta
KPI₁₇ – Número de novos colaboradores efetivos	4/ano
KPI₁₈ – Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	70% satisfeitos ou muito satisfeitos
KPI₁₉ – Número de falhas com o SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Máx. 12/ ano

OE.7. Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira

A eficiência operacional, promove um aumento da rentabilidade e uma redução sustentada da despesa. A otimização operacional passa também pela implementação de soluções específicas e inovadoras, nomeadamente a nível do controlo de receita e de prazos. Ainda ao nível dos

recursos humanos, a DRETT privilegia a cooperação entre colegas, nomeadamente a partilha de conhecimentos e interajuda.

A DRETT continua a manter o foco na eficiência orçamental, de forma a executar o programa de governo inerente à sua atividade.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₃₀ - Potencializar os programas de apoio ao emprego do IEM.

IE₃₁ - Disponibilizar informação esclarecedora no site da DRETT, nomeadamente com a disponibilização dos documentos necessários para a prestação do serviço, a serem entregues pelo cliente.

IE₃₂ - Controlo adequado das viaturas e motoristas afetos à DRETT.

IE₃₃ – Reforço de ações de fiscalização às escolas de condução.

KPI	Meta
KPI₂₀ – Taxa de execução orçamental	70%/ano
KPI₂₁ – Diminuição do número de atendimentos presenciais	5% inferior ao ano anterior
KPI₂₂ – Número de fiscalizações/inspeções/verificações	300/ano

OE.8. Garantir a informação e satisfação dos clientes

Aumentar a qualidade dos serviços prestados pela DRETT é uma clara prioridade, nomeadamente através da desburocratização dos processos, garantindo uma resposta eficaz e eficiente em tempo útil, sendo que para isso ocorra, é necessário um investimento numa comunicação interna e externa eficaz.

A eficácia e eficiência da comunicação com os clientes constitui um fator essencial para garantir a qualidade e satisfação com os serviços prestados pela DRETT. Desta forma a DRETT desenvolve um plano de comunicação, sendo que entre as diversas ferramentas a utilizadas destaca-se a página web da DRETT a qual pretende-se que esteja atualizada e com conteúdos de interesse.

Por outro lado, a DRETT promove um conjunto de projetos com o intuito de beneficiar os cidadãos, nomeadamente o incentivo à aquisição de veículos elétricos, o projeto garrafa de gás solidária, incentivo à produção de armazenamento de energia através de fontes de energia renovável, apoio ao setor dos táxis, o acompanhamento da tarifa social de energia elétrica, entre outros.

A DRETT pretende ainda desenvolver um conjunto de ações de promoção da prevenção e segurança rodoviária, nomeadamente a elaboração e implementação de um plano regional de segurança rodoviária, campanhas de sensibilização e Spots publicitários.

A monitorização da satisfação é efetuada através de inquéritos de análise de satisfação de clientes.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₃₄ – Reestruturação do site da DRETT

IE₃₅ - Disponibilização de um sistema de FAQ's

IE₃₆ – Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT

IE₃₇ – Articular com a ANSR o desenvolvimento de ações relativas ao Plano nacional de Fiscalização e Plano Nacional de Segurança Rodoviária

KPI	Meta
KPI₂₃ – Execução média dos programas de apoio ao cidadão/empresa	80%/ano
KPI₂₄ – Grau de satisfação dos clientes	50% muito satisfeitos
KPI₂₅ – Percentagem de NC com impacto direto no cliente	50%
KPI₂₆ – Execução do plano de comunicação externo	70%
KPI₂₇ – Grau de satisfação dos utilizadores com o site	50% satisfeitos e muito satisfeitos

OE.9. Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores

Os Recursos Humanos da DRETT enquanto fator crítico de sucesso, consubstanciam o elemento primordial na concretização da visão. Por esta razão é necessária a adequação das competências dos recursos humanos existentes aos novos desafios,

nomeadamente através da avaliação de necessidades de formação, ajustamento dos recursos humanos às necessidades organizacionais, da potencialização de novas experiências e através de uma comunicação interna eficaz e eficiente entre todos os colaboradores independentemente da unidade orgânica e hierarquia.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₃₈ – Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc.)

IE₃₉ – Reforço de formação em competências técnicas, de gestão e de comunicação, nomeadamente através de participação em ações de formação ministradas ou em contexto trabalho.

IE₄₀ – Organizar e incentivar a consulta do material de apoio à formação ministrada aos colaboradores da DRETT, estimulando a auto-formação.

IE₄₅ – Desenvolver ação de sensibilização sobre liderança aos dirigentes

KPI	Meta
KPI₂₈ – Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	20/ano
KPI₂₉ – Eficácia das ações de formação ministradas	70%/ano
KPI₃₀ – Cumprimento do plano de formação	50%
KPI₃₁ – Execução do plano de comunicação interno	70%

OE.10. Promover a responsabilidade social

A DRETT promove entre os seus colaboradores a responsabilidade social, através de um comportamento ético, consistente com o desenvolvimento sustentável, e sustentado nos valores: Rigor, Dedicação e Transparência.

São estimuladas dinâmicas de grupo entre os colegas, nomeadamente

encontros para celebração de dias festivos e outras ações, que entre muitos benefícios, ajudam a desenvolver nos colaboradores habilidades-chave, como incentivam a sua motivação, produtividade, ajudam a melhorar a comunicação e o relacionamento interpessoal, o foco e o trabalho em equipa.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE₄₁ – Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas de solidariedade em curso na RAM.

IE₄₂ – Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas.

5.3 CALENDARIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO E ESTRATÉGIA	UO	2021	2022	2023
OE.1. REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
IE2 – Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais	DQ			
IE3 – Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um ANS	DQ			
OE.2. RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS				
IE4 – Concurso público internacional para o Serviço Público Rodoviário de Passageiros	DMT			
IE5 - Elaboração do Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo	DSI			
IE6 – Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT	UO's operacionais			
IE7 – Alargar o Sistema de Gestão de acordo com a NP EN ISO 9001:2015 a toda a DRETT	DQ			
IE8 – Dar continuidade às medidas identificadas na Estratégia Regional da Qualidade, nomeadamente através da divulgação e promoção do QESM	DQ			
OE.3. OPERACIONALIZAR OS PROCESSOS POR FORMA A OBTER A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E A SUSTENTABILIDADE				
IE9 - Aplicação da metodologia LEAN na DRETT	DQ			
IE10 - Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores	DSE			
IE11 – Digitalização dos transportes	DSTT			
IE12 – Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas	DSE			
IE13 – Desenvolvimento da plataforma para controlo da atividade de combustíveis	DSE			
IE14 – Desenvolvimento da plataforma para controlo das UPAC's	DSE			
IE15 – Disponibilização de novos serviços no SIMplifica	UO's operacionais			
IE16 – Desenvolver ou contratar plataforma gestão integrada de indicadores operacionais (Dashboard)	DQ			
OE.4. RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS				
IE17 – Implementar o PURMET – Plano Urbano Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais	DMT			
IE18 – Realização de campanhas de publicidade para a sensibilização da população da RAM para a boa utilização de transportes públicos de passageiros	DMT			
IE19 – Formação E-Motoristas	DMT			

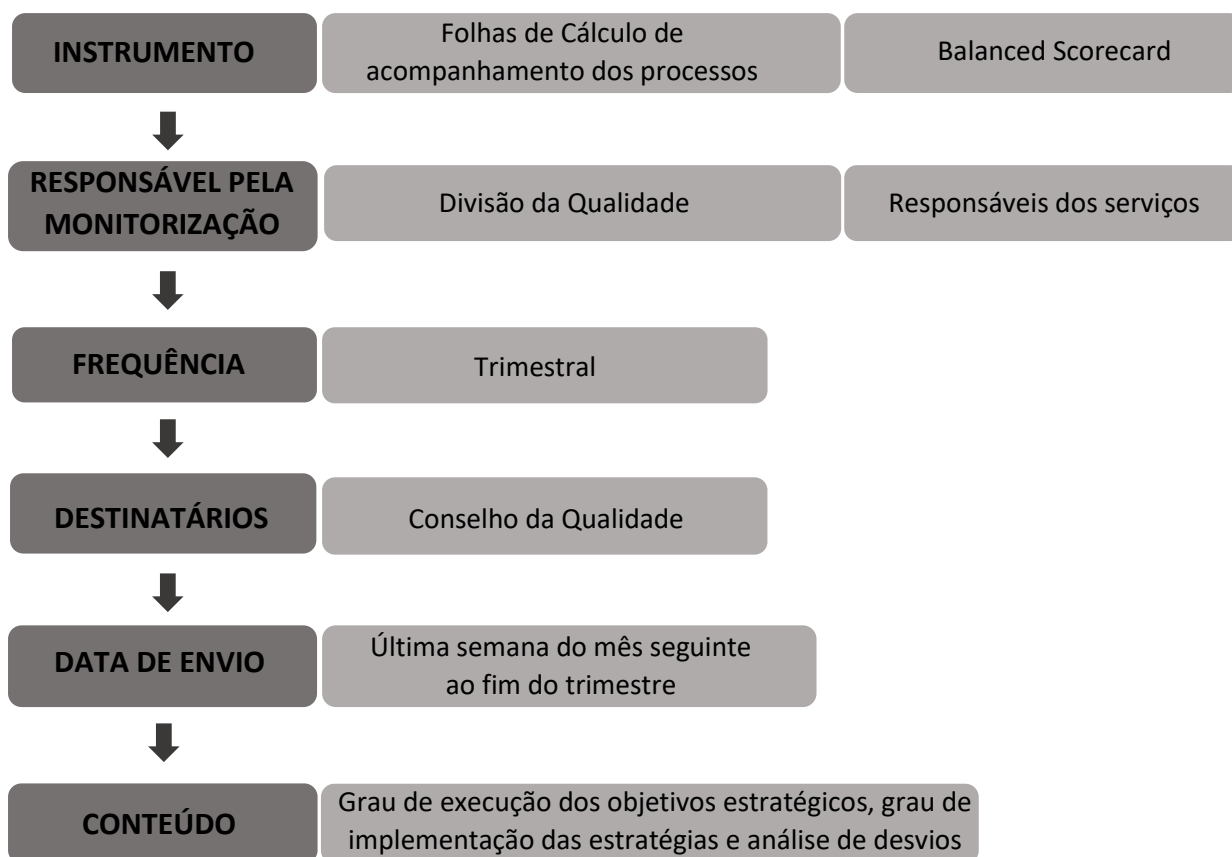
OBJETIVO ESTRATÉGICO E ESTRATÉGIA	UO	2021	2022	2023
OE.5. AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS				
IE21 – Plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal	DMT			
IE22 – Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM	DQ			
OE.6. ASSEGURAR OS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DE APOIO À ATIVIDADE				
IE24 – Reforço de recursos humanos na DRETT	DSG/DSRH da SREM			
IE25 – Providenciar obras de melhoria do edifício do LMM	DSI			
IE26 – Substituição e/ou aquisição de equipamentos informáticos (computadores, webcam e tablets)	DRETT			
IE27 – Atribuição de mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços	DRETT			
IE43 – Instalação de um sistema de estantes fixas com mezzanine para a sala de arquivo do LMM	DSI			
OE.7. OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA				
IE30 – Potencializar os programas de apoio ao emprego do IEM	DSG/DSRH da SREM			
IE31 – 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			
IE32 – Controlo adequado das viaturas e motoristas afetos à DRETT	DRETT			
IE33 – Reforço de ações de fiscalização às escolas de condução	DSV			
OE.8. GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES				
IE34 – Reestruturação do site da DRETT	DQ			
IE35 – Disponibilização de um sistema de FAQ's	DQ			
IE36 – Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT	UO's operacionais			
IE37 – Articular com a ANSR o desenvolvimento de ações relativas ao Plano nacional de Fiscalização e Plano Nacional de Segurança Rodoviária	DMT			
OE.9. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, INTEGRAR E VALORIZAR OS COLABORADORES				
IE38 – Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc)	DQ			
IE39 – Reforço de formação em competências técnicas, de gestão e de comunicação, nomeadamente através de participação em ações de formação ministradas ou em contexto de trabalho	DQ			
IE40 – Organizar e incentivar a consulta do material de apoio à formação ministrada aos colaboradores da DRETT, estimulando a autoformação	DQ			
OE.10. PROMOVER A RESPONSABILIDADE SOCIAL				
IE41 – Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas de solidariedade em curso na RAM	DRETT			

OBJETIVO ESTRATÉGICO E ESTRATÉGIA	UO	2021	2022	2023
IE42 – Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas	DRETT			

6. PAINEL DE INDICADORES

6.1 MODELO DE GESTÃO DO PAINEL DE INDICADORES

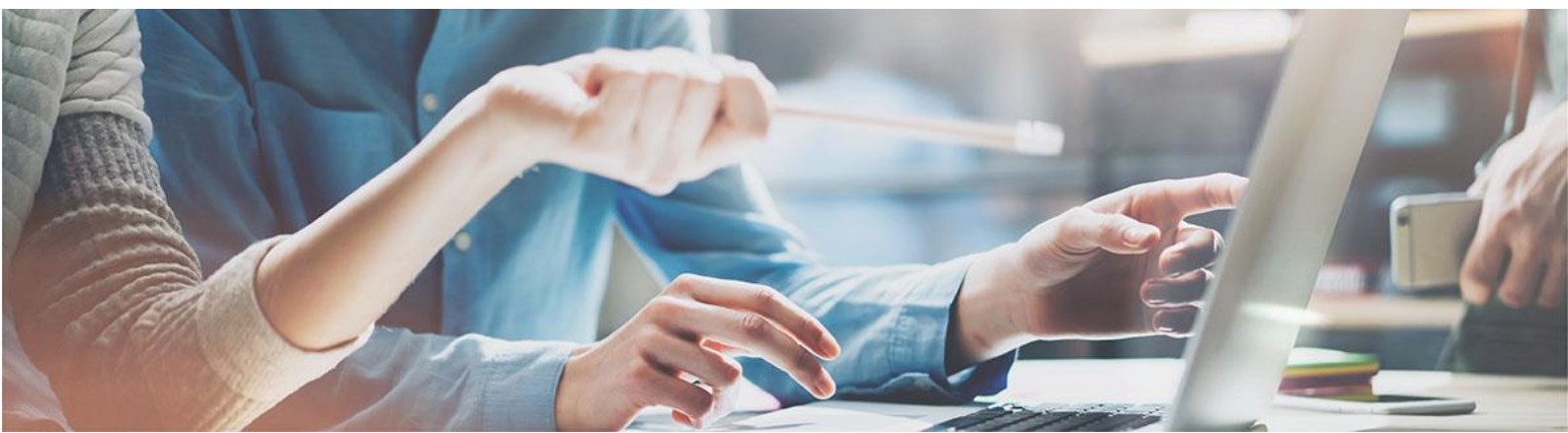
A monitorização, avaliação e reportação de resultados é efetuada através de um conjunto de atividades que avaliam trimestralmente os resultados alcançados e identificam eventuais necessidades de correção ou oportunidades de melhoria, tornando as decisões mais rápidas, certas e eficazes. Os resultados dos indicadores revelam informação crítica e verdadeira sobre a performance da Direção Regional (QUAR) e do desempenho dos colaboradores, sendo fundamental para um processo de gestão evoluído. O acompanhamento do grau de desempenho dos objetivos estratégicos é efetuado através de um conjunto de folhas de cálculo de acompanhamento dos processos e do balanced scorecard, trimestralmente.



6.2 PAINEL DE INDICADORES – RESUMO GERAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI	META	UO INTERVENIENTES
OE.1. Reduzir o tempo dos serviços prestados	KPI.1. Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	20%/ano	DSC, DSI, DSE e LMM
	KPI.2. Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	35%/ano	Todas
OE.2. Racionalizar e modernizar os procedimentos	KPI.3. Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3000/ano	LMM
	KPI.4. Número de propostas legislativas	70/ano	Todas
	KPI.5. Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	2/ano	DQ, DSV, DSTT, DMT e DSCO
	KPI.6. Alargamento do âmbito de certificação da DRETT de acordo a NP EN ISO 9001:2015	2 UO's até 2023	DSV, DSTT, DSCO e DMT
	KPI.7. Número de reconhecimentos QESM	6 (2023)	DQ
OE.3. Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, eficiência e sustentabilidade	KPI.8. Percentagem de processos de contraordenação não rodoviárias em que a decisão seja proferida até 90 dias	80% (2021)	DSCO
	KPI.10. Número de novos fluxos informáticos implementados	3/ano	Todas
	KPI.11. Reorganização de serviços de acordo com a metodologia LEAN	1 UO/ano (2023)	Todas
	KPI.12. Cumprimento do programa de auditorias interno	75%/ano	DQ
OE.4. Rentabilizar os apoios comunitários	KPI.13. Taxa da execução do programa POSEI	85%/ano	DSC
	KPI.14. Data de entrega do relatório de acompanhamento PURMET	30/11/21	DMT
	KPI.32. Contratação de empresa para diagnóstico e preparação de caderno de encargos associado à IE11	30/11/21	DRETT
OE.5. Aumentar a cooperação e parcerias	KPI.15. Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	15/ano (2022 e 2023)	Todas
OE.6. Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade	KPI.17. Número de novos colaboradores efetivos	4/ano	DSG/ DSRH da SREM
	KPI.18. Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	70% sat. ou mt sat.	DQ
	KPI.19. Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Máx. 12/ano	Todas as UO's

OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI	META	UO INTERVENIENTES
OE.7. Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira	KPI.20. Taxa de execução orçamental	70%/ano	Todas as UO's
	KPI.21. Diminuição do número de atendimentos presenciais	5% inferior ao ano anterior	DSV, DSTT e DSCO
	KPI.22. Número de fiscalizações/inspeções/verificações	300/ano	DSI, DSE, DSV, DMT e DSTT
OE.8. Garantir a informação e satisfação dos clientes	KPI.23. Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	80%/ano	UO com prog. Ince.
	KPI.24. Grau de satisfação dos clientes	50% mt sat./ano	UO's que apliquem inquérito
	KPI.25. Percentagem de NC com impacto direto no cliente	50%/ano	Todas
	KPI.26. Execução do plano de comunicação externo	70%/ano	DQ
	KPI.27. Grau de satisfação dos utilizadores com o site	50% (2022 e 2023)	DQ
OE.9. Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores	KPI.28. Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	20/ano	DQ
	KPI.29. Eficácia das ações de formação ministradas	70%/ano	DQ
	KPI.30. Cumprimento do plano de formação	50%/ano	DQ
	KPI.31. Execução do plano de comunicação interno	70%/ano	DQ



7. Aprovação

A aprovação da presente revisão ocorre a 23 de maio de 2022.

A DIRETORA REGIONAL

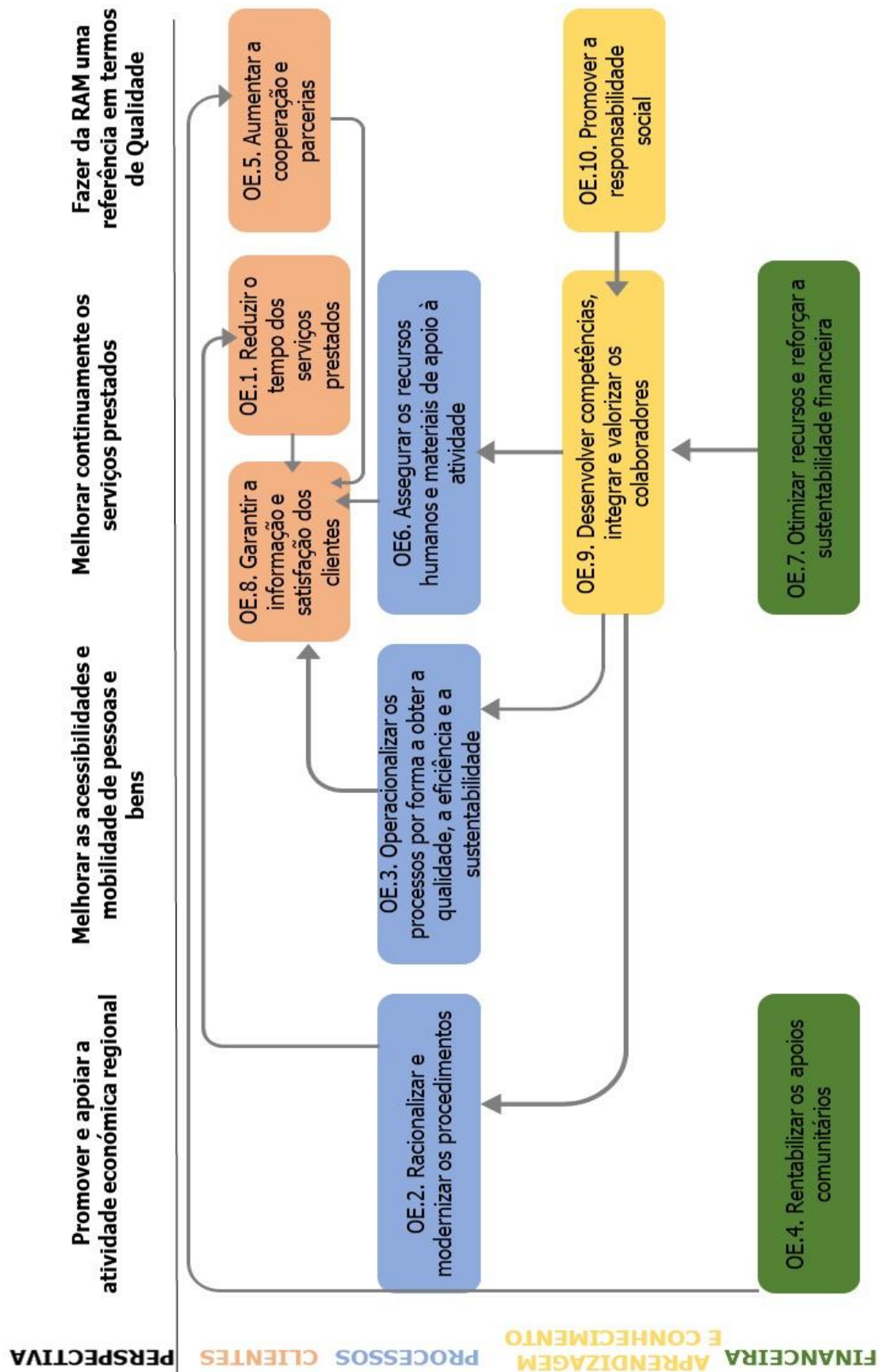


Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues

ANEXOS



BALANCED SCORECARD



PARTES INTERESSADAS

Identificação	Necessidades	Expetativas
Clientes	Cumprimento do ANS	Redução do ANS
	Credibilidade dos resultados	
	Garantir a realização efetiva do serviço	
	Cumprimento da legislação e normas em vigor	
Fornecedores	Cumprimento do prazo de pagamento	Manter-se na lista de fornecedores aprovados
	Informação e esclarecimentos pretendidos	Recomendação do serviço a outras entidades
Parceiro Crítico DRI	Pedido de apoio através do Help Desk	Priorizar as necessidades de apoio
	Necessidade de apoio definida objetiva e claramente	
	Bom uso do parque informático	
Parceiro Crítico PATRIRAM	Bom uso do edifício e Infraestruturas.	Priorizar as necessidades de apoio
	Comunicação de eventuais manutenções corretivas necessárias à boa conservação	
Tutela SREM	Cumprimento do plano de atividades / Programa de governo	Obtenção de receita
	Cumprimento da execução orçamental	Respostas céleres
Colaboradores	Pagamento do vencimento	Redução da idade para a reforma
	Gozo dos dias de férias	Progressão na carreira mais facilitada
	SIADAP	Aumento de vencimento
	Bom ambiente de trabalho	Outras regimes de horário de trabalho / Teletrabalho
	Cumprimento dos direitos	Aumento do número de dias de férias
Sociedade	Obter informação acerca dos serviços prestados	Campanhas de sensibilização
	Cumprimento da legislação	Serviços prestados na hora
	Credibilidade	
	Competência	
	Honestidade	