



Região Autónoma
da Madeira
Governo Regional

Secretaria Regional
de Economia
Direção Regional de Economia
e Transportes Terrestres

Relatório de Atividades

2023

Março 2024

Siglas

ADR	Transporte Internacional de Mercadorias Perigosas por Estrada	LMM	Laboratório de Metrologia da Madeira Dr. José Agostinho Gomes Pereira de Gouveia
ANS	Acordo Nível de Serviço	NP	Norma Portuguesa
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária	OE	Objetivo Estratégico
ARAE	Autoridade Regional das Atividades Económicas	OO	Objetivo Operacional
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira	PATRIRAM	Titularidade e Gestão de Património Público Regional, S.A.
CD	Chefe de Divisão	PIETRAM	Plano Integrado Estratégico dos Transportes na RAM
CQ	Conselho da Qualidade	PMP	Plano de Manutenção Preventivo
DAC	Divisão da Atividade Comercial	PNF	Plano Nacional de Fiscalização
DCFEA	Divisão de Combustíveis e Fontes de Energia Alternativas	POSEI	Regime Específico de Abastecimento
DEEE	Divisão de Energia e Eficiência Energética	PRIAV	Programa de Incentivo ao Abate de Veículos na RAM
DHI	Divisão de Homologações e Inspeções	PRIME	Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica
DIRG	Divisão da Indústria e dos Recursos Geológicos	PRIPAER	Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de fontes Renováveis
DMT	Divisão de Mobilidade Terrestre	PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
DN	Diário de Notícias	PSP	Polícia de Segurança Pública
DQ	Divisão da Qualidade	PT	Procedimento de Trabalho
DR	Diretora Regional	R&O	Riscos e Oportunidades
DRETT	Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres	RAM	Região Autónoma da Madeira
DRI	Direção Regional de Informática	REA	Regime Específico de Abastecimento
DS	Diretor de Serviços	RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
DSC	Direção de Serviços do Comércio	RJACSR	Regime Jurídico de acesso ao exercício das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração
DSCO	Direção de Serviços de Contraordenações	RRSG	Reunião de Revisão do Sistema de Gestão
DSE	Direção de Serviços da Energia	RSPS	Recipientes Sob Pressão Simples
DSG	Direção de Serviços de Gestão	SDR	Subdiretora Regional
DSI	Direção de Serviços da Indústria	SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DSTT	Direção de Serviços de Transportes Terrestres	SLE	Sistema de Licenciamento Externo
DSV	Direção de Serviços de Viação	SREI	Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas
DTT	Divisão de Transportes Terrestres	SREM	Secretaria Regional de Economia
ESP	Equipamento Sob Pressão	SRF	Secretaria Regional das Finanças
GATT	Contingente Pautal de Carne de Bovino Congelado	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities Threats
GNR	Guarda Nacional Republicana	TRIESP	Técnico Responsável de Instalações Elétricas de Serviço Particular
GPL	Gás Petrolífero Liquefeito	TVDE	Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica
IDR	Instituto de Desenvolvimento Regional, IP-RAM	UO	Unidade Orgânica
IE	Iniciativa Estratégica	UPAC	Unidade de Produção de AutoConsumo
IEM	Instituto de Emprego da Madeira	VOIP	Voice over Internet Protocol
IGF	Inspeção Geral das Finanças		
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.		
IRF	Inspeção Regional de Finanças		
IT	Instrução de Trabalho		
ITG	Instituto Tecnológico do Gás		
JM	Jornal da Madeira		

Relatório de Atividades

Nota introdutória

O Relatório de Atividades da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT), visa dar cumprimento ao estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 21 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira e do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que determina a apresentação de um relatório anual de atividades do ano 2023, a submeter à aprovação do Secretário Regional.

A metodologia de elaboração do presente Relatório assentou essencialmente no levantamento em todas as UO, dos dados respeitantes ao grau de execução dos objetivos do SIADAP-RAM 1, dos objetivos e atividades previstos no plano de atividades, bem como do cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a NP EN ISO 9001:2015 implementado na DRETT.

Saliente-se que a 17 de outubro de 2023 tomou posse o XIV Governo Regional da Madeira, resultante das eleições realizadas a 24 de setembro de 2023.

A 10 de novembro foi publicado o Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2023/M, que aprova a organização e funcionamento do XIV Governo Regional da Madeira, no qual se contempla a divisão das competências da DRETT por duas Secretarias, nomeadamente a Secretaria Regional de Economia, Mar e Pescas (SREMP) com atribuições na área do comércio, indústria, qualidade e metrologia e a Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas (SREI) com atribuições na área da energia e dos transportes e mobilidade terrestre. Assim em 2024 foram criados três Organismos, a Direção Regional de Economia (DREC, área do comércio, indústria, qualidade e metrologia), a Direção Regional de Energia (DREN) e a Direção Regional dos Transportes e Mobilidade Terrestre (DRTMT).

A coordenação do processo de recolha da informação e a elaboração do presente relatório foram da responsabilidade da Divisão da Qualidade.

1.	Introdução	6
	Atribuições da DRETT	6
	Política da DRETT	7
2.	Estratégia	9
	2.1 Avaliação do contexto interno e externo	9
	2.2 objetivos Estratégicos	9
	2.3 Objetivos Operacionais	9
	2.4 Gestão de riscos e oportunidades	10
	2.5 Iniciativas Estratégicas	14
3.	Recursos humanos	20
	3.1. Mapa de efetivos	20
	3.1.1 Procedimentos concursais	20
	3.1.2. Programas de emprego/Programas de formação	20
	3.2. Formação	21
4.	Atendimentos	23
	4.1. Atendimento telefónico	23
	4.2 Atendimento presencial	24
5.	Resultados inquéritos de satisfação e reclamações	25
	5.1. Inquéritos de satisfação a clientes	25
	5.2. Inquérito de satisfação fornecedores e parceiros	31
	5.3 Inquérito de satisfação de colaboradores	31
	5.4 Reclamações	32
6.	Avaliação fornecedores e parceiros críticos	34
	6.1 Avaliação fornecedores	34
	6.2 Avaliação parceiros críticos	35
7.	Auditorias, relatórios de ocorrência e estados de ações	36
	7.1. Auditorias	36
	7.1.1 Auditorias Internas	36
	7.1.2 Auditoria Externa ao SG	37
	7.2 Relatórios de ocorrência	38
	7.3. Estado das ações	38
8.	Legislação	41

8.1. Propostas legislativas / Despachos	41
8.2. Legislação publicada	42
9. Atividades desenvolvidas por unidade orgânica	49
9.1. Divisão da Qualidade	49
9.1.1. Estratégia Regional para a Qualidade	49
9.1.2. Planeamento, aprovação e execução da estratégia	49
9.1.3. Plano de comunicação	49
9.1.3. Infraestruturas/Ambiente de trabalho	61
9.1.4. Atualizações de documentos	62
9.1.5. Regime Geral de Proteção de Dados	63
9.2 Laboratório de Metrologia da Madeira	64
9.2.1. Controlo Metrológico	64
9.2.2. Licenciamento de Cisternas	65
9.2.3. Recipientes Sob Pressão Simples e Equipamentos Sob Pressão	65
9.3. Divisão de Mobilidade Terrestre	68
9.3.1. Transporte Rodoviário de Passageiros – Serviço Público	68
9.3.2. PRIME-RAM	71
9.3.3. PRIAV-RAM	72
9.3.4. Projetos	73
9.4. Direção de Serviços do Comércio	77
9.4.1 Regime de preços	77
9.4.3. Regime específico abastecimento – POSEI	80
9.4.4. Licenciamento comercial	91
9.4.5. Atividade leiloeira e prestamista	91
9.4.6. Registos de estabelecimentos de comércio	91
9.4.7. Registo dos vendedores ambulantes e feirantes	91
9.4.8. Registo de agências funerárias	92
9.4.9. Balcão do Empreendedor	92
9.4.10. Outras atividades desenvolvidas	93

9.5.	Direção de Serviços da Indústria	96
9.5.1.	Licenciamento industrial	96
9.5.2.	Licenciamento de parques empresariais	100
9.5.3.	Pedreiras	100
9.5.4.	Outras atividades desenvolvidas	102
9.6.	Direção de Serviços de Energia	103
9.6.1.	Licenciamento de instalações elétricas de serviço particular do tipo A e do tipo B	103
9.6.2.	Instalações elétricas do tipo C	103
9.6.3.	Licenciamento de instalações elétricas de serviço público	104
9.6.4.	Licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas	104
9.6.5.	Inscrições de técnicos e entidades na área da Energia	104
9.6.6.	Ascensores	105
9.6.7.	Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC)	105
9.6.8.	Tarifa social de energia elétrica	106
9.6.9.	Mobilidade elétrica	106
9.6.10.	PRIPAER-RAM	107
9.6.11.	Instalações de Armazenamento de Produtos de Petróleo e Postos de Abastecimento de Combustíveis	108
9.6.12.	Programa Gás Solidário	109
9.6.13.	Projeto Piloto para produção de Hidrogénio (H2) Verde na RAM	110
9.7.	Direção de Serviços dos Transportes Terrestres	112
9.7.1.	Certificação de motoristas	112
9.7.2.	Licenciamento da atividade	114
9.7.3.	Dísticos veículos elétricos	117
9.7.4.	Cartão de estacionamento para pessoa com mobilidade reduzida	117
9.7.5.	Atribuição de matrícula nacional a veículos	117
9.7.6.	Autorizações especiais de trânsito	117
9.7.7.	Inspeções e homologações	118
9.8.	Direção de Serviços de Viação	119

9.8.1. Escolas de condução	119
9.8.2. Instrutores de Condução	119
9.8.3. Candidatos a condutores	120
9.8.4. Emissão cartas de condução	123
9.9. Direção de Serviços de Contraordenações	125
9.9.1 Contraordenações rodoviárias	125
9.9.2 Contraordenações não rodoviários	129
9.9.3. Processos-crime	130
9.9.4. Participação de acidentes de viação	131
9.10 Direção de Serviços de Gestão	132
9.10.1. Recursos orçamentais e financeiros	132
9.10.2. Execução orçamental	139
9.10.3. Documentação e arquivo	143
9.10.4. Atividades na área dos Recursos Humanos	144
9.10.5. Outras atividades desenvolvidas	147
10. Autoavaliação	150
10.1 Análise quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados e dos desvios verificados	150
10.2. Análise global	153
10.3. Avaliação final	154
11. ANEXOS	157
Anexo 1 – Balanced Scorecard	0
Anexo 2 – Resultados QUAR	1

1. Introdução

ATRIBUIÇÕES DA DRETT

A DRETT prossegue as seguintes atribuições:

- a) Promover a execução da política definida para as áreas do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre;
- b) Propor a adoção de medidas legislativas, regulamentares ou administrativas necessárias ao cumprimento da sua missão;
- c) 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;
- d) Estudar os circuitos de distribuição e comercialização e propor medidas tendentes à sua reestruturação, bem como sugerir formas de atuação conducentes à sua concretização;
- e) Estudar, propor e licenciar operações de importação, exportação, reexportação e reexportação de mercadorias, em coordenação com as unidades competentes;
- f) Estudar e propor a implementação de medidas que contribuam para a modernização da qualidade das entidades públicas e privadas da Região Autónoma da Madeira;
- g) Proceder a ações de fiscalização nos domínios do comércio, indústria, energia, metrologia, transportes e mobilidade terrestre, nos termos da legislação aplicável aos referidos setores;
- h) Coordenar o exercício da fiscalização do trânsito, em direta articulação com as demais entidades fiscalizadoras;
- i) 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;
- j) 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;
- k) Acompanhamento do Plano de Ação da Energia Sustentável para a Madeira e Porto Santo;
- l) 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;
- m) Promover a difusão de informação junto dos utilizadores de energia, designadamente nos aspetos de segurança, gestão e diversificação das fontes de energia;
- n) 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;

o) Coordenar e assegurar a recolha, organização, tratamento e difusão de informação com interesse para o desenvolvimento dos setores da sua competência;

p) Definir, acompanhar e controlar as políticas no âmbito da qualidade, procedendo à sua divulgação, sensibilização e dinamização;

q) Promover a difusão da informação e realizar iniciativas no âmbito da mobilidade terrestre;

r) Proceder à coordenação e planeamento no setor dos transportes e mobilidade terrestre, de forma a promover a eficiência dos recursos disponíveis;

s) Promover o acompanhamento, avaliação e revisão dos instrumentos do ordenamento e de regulação no setor dos transportes e mobilidade terrestre;

t) Autorizar e fiscalizar a admissão de veículos ao trânsito nas vias públicas;

u) 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;

v) 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;

w) Promover o estudo das causas e fatores intervenientes nos acidentes de viação;

x) 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;

y) Promover estudos sobre o funcionamento do mercado dos transportes terrestres;

z) Fomentar a utilização do transporte público e a implementação de uma adequada cobertura espacial da rede regional de transportes públicos coletivos de passageiros;

aa) 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;

bb) Promover e implementar medidas no âmbito da prevenção e segurança rodoviária.

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 SGQ;
- 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.

Missão:

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

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.

2. Estratégia

2.1 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.

A última avaliação data de 29 de março de 2023.

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
- Ameaças internacionais| Catástrofes naturais
- Dificuldade em acompanhar a rapidez da evolução tecnológica
- Escassez de recursos financeiros /Orçamento regional reduzido

2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRETT definiu para 2023 quatro **objetivos estratégicos**:

- 1 – Promover e apoiar a atividade económica regional
- 2 – Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens
- 3 – Melhorar continuamente os serviços prestados
- 4 – Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade

2.3 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Através da aplicação da SWOT na DRETT e para a concretização das prioridades estratégicas estão traçados **objetivos operacionais** nas diferentes perspetivas (cliente, processos, desenvolvimento organizacional e

financeira/impacto), balanced scorecard em anexo, 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

2.4 GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Para a identificação dos riscos e oportunidades a DRETT analisou a matriz SWOT tendo, a partir desta, desdobrado os aspetos identificados para os processos.

Para a quantificação dos riscos, analisou-se os pontos fracos e ameaças e para a quantificação de oportunidades analisou-se as oportunidades e pontos fortes e considerou-se duas variáveis, a probabilidade (P) e a consequência (C), sendo que o impacto é igual ao produto destas duas variáveis, $I = P \times C$.

Por forma a simplificar a metodologia, considerou-se três níveis para cada uma das variáveis, de acordo com a seguinte figura:

Probabilidade	
Baixa	1
Média	2
Alta	3

Consequência	
Baixa	1
Média	2
Alta	3

		Probabilidade		
		1	2	3
Consequência	1	1	2	3
	2	2	4	6
	3	3	6	9

A DRETT tem como princípio base atuar quando o risco ou oportunidade é igual ou superior a 6, sendo que nas restantes situações pode-se ou não determinar ações, conforme se julgue conveniente.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a classificação do **risco** quanto ao seu impacto, bem como o tipo de ações que poderão ser tomadas para tratar o risco.

Impacto de Risco		≥6	Tratamento de Riscos	
1	Risco sem impacto		Transferir / Partilhar o Risco	
2	Risco com impacto muito baixo		Ações para reduzir o risco	
3	Risco com impacto baixo		Ações para eliminar do risco	
4	Risco com impacto moderado		Evitar o risco	
6	Risco com impacto elevado		Aceitar o risco tendo em vista perseguir uma oportunidade	
9	Risco com impacto muito elevado		Eliminar a fonte do risco	Alterar a probabilidade ou a consequência

Nas tabelas seguintes apresenta-se a classificação da **oportunidade** quanto ao seu impacto, bem como o tipo de ações que poderão ser tomadas para tratar a oportunidade.

Impacto de Oportunidade		≥6	Tratamento de Oportunidades	
1	Oportunidade sem impacto		Adoção de novas práticas	
2	Oportunidade com impacto muito baixo		Lançamento de novos serviços	
3	Oportunidade com impacto baixo		Criação de parcerias	
4	Oportunidade com impacto moderado		Utilização de novas tecnologias	
6	Oportunidade com impacto elevado		Outras possibilidades desejáveis e viáveis de tratar as necessidades da DRET ou dos seus clientes	
9	Oportunidade com impacto muito elevado			

A tabela seguinte identifica a origem e o risco e/ou oportunidade identificada, bem como o impacto e ação determinada.

Identificação de Risco(R) ou Oportunidade (O)	Impacto	Avaliação	Ação desenvolvida ou a desenvolver
Ponto fraco - Apoio informático insuficiente			
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/ serviços	4	Aceitar	–
R Não desenvolvimento de plataformas	6	Reduzir	Potencializar portal de serviços SIMplifica Potencializar o PRR
Ponto fraco – Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços			
R Baixa produtividade	4	Aceitar	–
O Aprender novas formas de trabalho	4	Nova prática	Promover formação interna (on job) "sensibilizações internas"
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/serviços	6	Eliminar	Identificar e elaborar procedimentos de trabalho
Ponto fraco – Escassez de Recursos humanos			
R Não conseguir salvaguardar as competências / serviços	6	Reduzir	Processos de recrutamento
R Atraso no trabalho/ incumprimento do ANS	4	Aceitar	–
R Lapsos na execução do trabalho	6	Eliminar	Processos de recrutamento
Ponto fraco – Meios de comunicação internos não uniformes			
R Morosidade na chegada da informação	2	Aceitar	Aprovação/execução plano de comunicação
Ponto fraco – Ambiente para a operacionalização dos processos			
R Baixa produtividade	4	Aceitar	–

Identificação de Risco(R) ou Oportunidade (O)	Impacto	Avaliação	Ação desenvolvida ou a desenvolver
R Doença de trabalho no LMM	6	Reduzir	Providenciar obras de melhoria no edifício do LMM
R Não salvaguardar espaço de trabalho para todos os colaboradores	4	Aceitar	–
Ameaça – Não ter autonomia financeira			
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/serviços	4	Aceitar	–
Ameaça – Falta de articulação entre organismos nacionais e regionais			
R Incumprimento de legislação nacional por falta de articulação	3	Aceitar	–
Ameaça – Prestação de serviços dependentes de outras entidades externas			
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/serviços	4	Aceitar	–
R Doença de trabalho no LMM	6	Eliminar	Providenciar obras de melhoria no edifício do LMM
Ameaça – Pouca Disponibilização de formação técnica			
R Desatualização dos conhecimentos/ Má prestação do serviço	2	Reduzir	PT GQ 04 - Formação
Ameaça – Ameaças internacionais Catástrofes naturais			
R Absentismo	4	Aceitar	–
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/serviços	4	Aceitar	–
O Aprender novas formas de trabalho	4	Nova prática	–
O Prestação de serviços online	4	Tecnologia	–
Ameaça – Dificuldade em acompanhar a rapidez da evolução tecnológica			
R Falta de conhecimentos/meios da equipa para utilização de novas ferramentas	6	Reduzir	Promover formação interna (on job) "sensibilizações internas"
Ameaça – Escassez de recursos financeiros / Orçamento regional reduzido			
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/serviços	9	Reduzir	Reportar e sensibilizar superiormente para este risco
Ponto forte – Apoio do Secretário Regional para a implementação de boas práticas de gestão			
O Alargar o SGQ a toda a DRETT	4	Nova prática	Identificar e elaborar procedimentos de trabalho
Ponto forte – Aptidão à mudança / Capacidade de resiliência			
O Adaptação a novos contextos	4	Nova prática	–
Ponto forte – Equipa capaz, dinâmica e empenhada			
O Adaptação a novos contextos	4	Nova prática	–
Ponto forte – Liderança motivada e com facilidade de comunicação			
O Dar a conhecer as competências do serviço	4	Outras	–
Ponto forte – Recursos humanos qualificados e competentes			
O Prestação de serviço eficiente	4	–	–

Identificação de Risco(R) ou Oportunidade (O)	Impacto	Avaliação	Ação desenvolvida ou a desenvolver
O Conhecimentos sólido para extensão do SGQ	6	Nova prática	Identificar e elaborar procedimentos de trabalho
O Promover formação interna	6	Nova prática	Promover formação interna (on job) "sensibilizações internas"
Ponto forte – Boa interface serviço/cliente			
O Comunicar de forma direta e clara as dúvidas	6	Novo serviço	Implementar Plano de Comunicação
O Identificar as necessidades e expectativas do cliente	4	–	–
O Partilha e simplificação de metodologias	6	Outro	Modelo de gestão na Administração Pública
Oportunidade – Maior número de competências possibilitando maiores sinergias			
O Alargar o conhecimento organizacional	2	–	–
R Atraso ou impossibilidade de executar competências/serviços	6	Eliminar	Processos de recrutamento
Oportunidade – Reorganização/ Reestruturação dos serviços			
O Partilha e simplificação de metodologias	2	Parceria	–
R Lapsos na execução de tarefas	6	Eliminar	Processos de recrutamento
Oportunidade – Existência de boas práticas em serviços públicos da RAM			
O Inovar metodologias	4	Nova prática	–
Oportunidade – Existência de autonomia político-administrativa			
O Adotar ou criar legislação	4	Nova prática	–
Oportunidade – Estatuto de região ultraperiférica da União Europeia			
O Financiamento de programas específicos para a RAM	4	–	–
Oportunidade – Proximidade física das instalações			
O Desenvolvimento de parcerias/ partilha de conhecimentos	4	Parceria	–
O Processos facilitadores	4	Parceria	–
Oportunidade – Teletrabalho			
R Tarefas que não são possíveis de executar	4	Aceitar	–
O Maior rentabilidade do trabalho	6	Outro	Desenvolvimento de plano de contingência
O Redução do absentismo	6	Outro	Desenvolvimento de plano de contingência
Oportunidade – Evolução tecnológica			
O Disponibilizar mais informação ao cliente	6	Nova prática	Implementar Plano de Comunicação
O Maior rapidez de resposta	9	Tecnologia	Potencializar o Plano de Recuperação e Resiliência
O Modernizar serviços	9	Tecnologia	Potencializar o Plano de Recuperação e Resiliência
Oportunidade – Plano de recuperação e resiliência			
O Modernizar serviços	9	Tecnologia	Potencializar o Plano de Recuperação e Resiliência

Identificação de Risco(R) ou Oportunidade (O)	Impacto	Avaliação	Ação desenvolvida ou a desenvolver
O Plataforma com front office único	6	Outro	Potencializar o Plano de Recuperação e Resiliência
O Alargar o SGQ a toda a DRETT	4	Nova prática	Identificar e elaborar procedimentos de trabalho
O Plataforma integrada de indicadores de desempenho	6	Outro	Potencializar o Plano de Recuperação e Resiliência

Das ações previstas desenvolver no ano 2023, no âmbito do PRR procedeu-se à definição do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres, perspetivando-se que a sua implementação ocorra em 2024-2025.

Por outro lado, no que se refere ao risco de doença de trabalho no LMM, previa-se a criação de verba no Orçamento, contudo o mesmo não foi aprovado, continuando-se a fazer diligências junto da SREI para realização de obras de melhoria no edifício.

No que se refere à ação “promover formação interna (on job)”, deu-se continuidade ao projeto e em 2023 realizaram-se duas ações de sensibilização sobre o tema IDOK e Uso de tablets.

2.5 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Para concretizar os objetivos estratégicos, a DRETT previu a realização de iniciativas estratégicas a realizar, as quais listam-se de seguida.

OO.1. REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

IE₂ – Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais.

Durante o ano 2023 procedeu-se ao agendamento de 531 pedidos.

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

Durante o ano de 2023 não se identificou nenhum ANS.

OO.2. RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS

IE₆ – Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT.¹

¹ Informação no capítulo 8 – Legislação

Destaca-se à aprovação do regime aplicável à produção de eletricidade em regime especial a partir de fontes de energias renováveis, baseada em uma só tecnologia de produção, com capacidade instalada igual ou inferior a 5MW e ainda a criação da portaria que revoga a taxa de emissão de dístico de deficiente motor.

IE₇ – 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.

Durante o ano 2023 foram aprovados quatro procedimentos, três relativos à área da viação (troca de títulos de condução, exploração de escolas de condução e títulos profissionais) e um relativo às contraordenações rodoviárias municipais.

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

IE₁₀ – Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores

Durante o ano de 2023 não foi possível o desenvolvimento desta atividade, uma vez que não houve capacidade de resposta por parte da DRI.

IE₁₁ – Implementação da Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres

Durante o ano 2023, procedeu-se aos trabalhos para definição do Programa de Estratégia Digital para os Transportes Terrestres, a qual foi concluída a 15 de novembro. A implementação do programa realizar-se-á em 2024 e 2025.

IE₁₂ – Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas

Durante o ano 2023, foram realizados testes na plataforma, prevendo-se que no 1º quadrimestre do ano 2024 a mesma entre em funcionamento.

IE₁₂ – Desenvolvimento de plataforma para controlo da atividade de combustíveis

O serviço responsável fez o levantamento dos requisitos que são necessários incluir na plataforma, contudo não foi possível o desenvolvimento desta atividade uma vez que não houve capacidade de resposta por parte da DRI.

IE₁₅ – Disponibilização de serviços no portal SIMplifica, nomeadamente:

- Inscrições na área da DSE - TRIESP
- Registo de UPAC's
- Gestão do projeto garrafa de gás solidária
- PRIPAER RAM - Incentivo à produção e armazenamento de energia - fontes renováveis
- PRIME
- PRIAV
- Apoio aos combustíveis

No ano em análise foram desenvolvidas as plataformas acima mencionadas, com a exceção do registo de UPAC's.

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

Não foi possível desenvolver esta atividade, contudo esta é uma iniciativa prevista Proposta de Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres, nomeadamente a I.11 – Implementar um sistema de suporte à monitorização de indicadores e à tomada de decisão.

IE₅₁ - 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

Foram desenvolvidos módulos para a certificação de motoristas de transporte coletivo de crianças (TCC), bem como para a certificação de motoristas de veículos pesados (CAM/CQM).

IE₅₃ - Reforço de auditorias internas ao PT DSCO 01 - Contraordenações rodoviárias

Durante o ano 2023 procedeu-se à realização de quatro auditorias internas.

OO.4 RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS

IE₁₁ – Digitalização de Transportes

Durante o ano 2023, procedeu-se aos trabalhos para definição do Programa de Estratégia Digital para os Transportes Terrestres, a qual foi concluída a 15 de novembro. A implementação do programa realizar-se-á em 2024 e 2025.

IE₅₄ – Implementar plano estratégico para o hidrogénio verde na RAM

Procedeu-se a diversas atividades na RAM, com o intuito de criar uma estratégia para o hidrogénio verde na RAM, nomeadamente com um projeto piloto para a área do transporte público e pesado de passageiros.

OO.5. AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS

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

Em desenvolvimento.

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

Manteve-se através da DQ a manutenção desta iniciativa, nomeadamente com a realização de auditoria interna ao RINMAR (Registo Internacional de Navios), à unidade de Farmacovigilância da Direção Regional de Saúde e à Direção Regional do Arquivo e Biblioteca Municipal.

IE₄₇ – Manutenção da reserva Estratégica de Cereais na RAM.

DSC – Deu-se continuidade ao projeto que foi iniciado em 2022.

IE₄₈ – Acompanhamento da concretização das medidas relativas ao plano de poupança energética da RAM.

DSE – Deu-se continuidade ao projeto que foi iniciado em 2022.

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

IE₂₄ – Reforço de recursos humanos na DRETT.

Durante o ano 2023 verificou-se o reforço da equipa da DRETT.²

IE₂₅ – Providenciar obras de melhoria do edifício do LMM.

Foram efetuadas diligências, nomeadamente a previsão no orçamento da DRETT para o ano de 2023 de verba para as obras de melhoramento, contudo as ações não se revelaram eficazes uma vez que a verba não foi aprovada.

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

Foi atribuído um novo espaço à DRETT no 4º andar do edifício Insular, Rua do Hospital Velho, n.º 25, para onde foram deslocados os serviços da energia e a divisão da qualidade. A mudança para o espaço deu-se no final de março.

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

Não foi possível a concretização desta ação.

OO.7. OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

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

Continuou-se a potencializar os programas de apoio do IEM.³

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.

Foram criados e/ou atualizados diversos conteúdos no site a DRETT.⁴

IE₅₂ – Reforço de ações de inspeção periódicas aos posto de abastecimento de combustíveis

DSE: Realizaram-se as ações de acordo com o descrito no capítulo, 9.7.11.

IE₄₆ – Instalação de UPAC no edifício sede da DRETT.

DSE Não foi possível a concretização desta ação.

OO.8. GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

IE₃₅ – Disponibilização de um sistema de FAQ's

Iniciativa desenvolvida.

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

² Informação no capítulo 3 – Recursos Humanos

³ Informações no capítulo 3 – Recursos Humanos

⁴ Informações no capítulo 9.1.3 – Plano de Comunicação

- 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.
- Apoio a empresas de transportes devido ao aumento dos preços dos combustíveis.

Todas as medidas de apoio foram desenvolvidas, encontram-se pormenorizadas nas páginas seguintes, nas áreas respetivas.

IE₃₇ – Articular com a ANSR o desenvolvimento de ações relativas ao Plano Nacional de Fiscalização e Plano Nacional de Segurança Rodoviária.⁵

Iniciativa desenvolvida.

IE₄₉ – Promoção de Campanhas de Eficiência Energética Para a Administração Pública Regional e Local, Famílias e Empresas

DSE: Não foi possível o desenvolvimento desta iniciativa.

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

IE₃₈ – Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc.)⁶

Iniciativa desenvolvida.

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.

Foi dado seguimento ao plano de formação aprovado para os anos 2021-2023.⁷

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

Iniciativa desenvolvida.

IE₄₅ – Desenvolver ação de sensibilização sobre liderança para dirigentes

Não foi possível dinamizar a ação no ano 2023.

OO.10. PROMOVER A RESPONSABILIDADE SOCIAL

⁵ Informações no capítulo 9.1.3 – Plano de Comunicação

⁶ Informações no capítulo 9.1.3 – Plano de Comunicação

⁷ Informações no capítulo 3.2 – Formação

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

Iniciativa desenvolvida.

IE₄₂ – Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas.

Iniciativa desenvolvida.

3. Recursos humanos

3.1. MAPA DE EFETIVOS

De seguida apresenta-se o mapa de efetivos da DRETT.

Categoria	N.º de colaboradores
Diretor regional	1
Sub-diretor regional	1
Diretor de serviços	7
Chefe de divisão	9
Técnico superior	35
Inspetor-adjunto especialista de viação	1
Inspetor-adjunto principal de viação	4
Inspetor-adjunto de viação	1
Coordenador especialista	2
Coordenador técnico	11
Assistente técnico	40
Assistente operacional	12
Total	124

3.1.1 Procedimentos concursais

Em 2023, foram concluídos dois procedimentos concursais, tendo sido admitidos quatro assistentes técnicos para as Direções de Serviços de Contraordenações, da Viação, e da Gestão.

No âmbito destes procedimentos concursais, recorreu-se às reservas de recrutamento e admitiu-se também um assistente técnico.

3.1.2. Programas de emprego/Programas de formação

Mapa de colaboradores com recurso a Programas de Emprego do IEM

Programa	Categoria	Nº de colaboradores	Início	Termo
EPAP - Estágio Profissional na Administração Pública	Técnico Superior	1	01-01-2023	31-12-2023
EPAP - Estágio Profissional na Administração Pública	Assistente Técnico	1	01-01-2023	31-08-2023
Programa MAIS	Assistente Técnico	1	14-03-2023	13-03-2023
POT	Assistente Operacional	1	01-10-2022	30-09-2024

Total	4
--------------	---

No ano 2023, colaboraram com a DRETT quatro candidatos através de programas de emprego do IEM, sendo que a 31 de dezembro de 2023 encontravam-se em funções dois colaboradores contabilizando-se desta forma 126 trabalhadores.

Relativamente ao Programa Jovem em Formação, acolhemos em 2023, catorze jovens no mês de julho e treze jovens no mês de agosto.

No âmbito dos Estágios de Verão, a DRETT acolheu dois estágios, nomeadamente um para a Direção de Serviços de Contraordenações, que decorreu no período de 01-07-2023 a 31-07-2023 e um na Direção de Serviços do Comércio, que decorreu no período 01-09-2023 a 30-09-2023.

Foi ainda acolhido um jovem no âmbito dos Estágios Curriculares da Escola Secundária Francisco Franco, que decorreu no período de 12-06-2023 a 21-07-2023.

3.2. FORMAÇÃO

O plano de formação para os anos 2021-2023 foi aprovado a 4 de junho de 2021, após auscultação das necessidades de formação dos colaboradores pelas diversas UO, contudo o mesmo foi revisto diversas vezes sendo que a última revisão foi realizada pela Diretora Regional a 13/07/2023.

De referir que a execução do plano de formação foi de 41%.

No que se refere às formações constantes do plano de formação, no decorrer do ano 2023 foram realizadas 6 ações e um total de 62 ações de formação nos anos 2021-2023.

No ano 2023, foram realizadas 31 ações, 29 ações de formação (incluí seis ações de curta duração e 14 formações online) e duas ações de sensibilização internas, uma sobre a utilização de tablets e outra sobre o IDOK.

As ações estão listadas na tabela seguinte.

N.º	Formação / Ações de sensibilização	N.º colaboradores	Formação Planeada
1	A Lei de Enquadramento Orçamental e o Novo Referencial Contabilístico	2	Não
2	Ação de sensibilização sobre o uso dos tablets	6	Não
3	Apoio à Tomada de Decisão em Folha de Cálculo (Excel): Análise de Gestão de Dados: 2.4	1	Não
4	Plataforma de inventário e cadastro	2	Não
5	Cidadão Cibecoinformado	1	Não
6	Contratação de trabalhadores no estrangeiro ou de imigrantes que já se encontram em Portugal	1	Não
7	Desenho e Estruturação de Base de Dados em Folha de Cálculo (Excel): Análise de gestão de dados: 2.1	2	Não
8	Desenvolver a Inteligência Emocional	1	Não
9	E-Carta	22	Não
10	Estatística em Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções 1.1	1	Não

N.º	Formação / Ações de sensibilização	N.º colaboradores	Formação Planeada
11	Estatística em Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções: 1.2	4	Parcialmente
12	Folha de cálculo (Excel): Fórmulas e Funções: 1.1	4	Parcialmente
13	Fórmulas e funções 1.3	2	Parcialmente
14	Fórmulas e Funções em Base de Dados 2.1	1	Sim
15	Gestão Avançada de Base de Dados em Folha de Cálculo (Excel): Análise de Gestão de Dados: 2.2	1	Não
16	Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais	1	Não
17	IDOK	16	Parcialmente
18	iParque	23	Não
19	Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso e sua Regulamentação	1	Sim
20	Liderança e Gestão de Equipas	1	Sim
21	Lógica, Consulta e Referência em Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções 1.4	1	Não
22	Portal Base - Contratos Públicos Online	2	Não
22	Revisão de preços e o Regime extraordinário	1	Não
23	RGPD para cidadãos atentos	1	Não
24	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	1	Sim
25	Sistema de Normalização Contabilística - AP (Contabilidade financeira e orçamental)	1	Sim
26	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na RAM	1	Não
27	Tabelas Dinâmicas em Folha de Cálculo (Excel): Análise de Gestão de Dados: 2.3	1	Não
28	Texto e Matemática em Folha de Cálculo (Excel): Fórmulas e Funções: 1.3	1	Não
29	Trabalho em equipa	1	Sim
30	Webinar iLink	1	Não

4. Atendimentos

4.1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

No decorrer do ano o call center da DRETT, serviço dependente da DQ, rececionou **16843 atendimentos telefónicos**, sendo que **10373** foram respondidos por este serviço.

Nos gráficos seguintes é possível verificar o seguimento dado as chamadas rececionadas, o número de chamadas por mês, número de chamadas por unidade orgânica e a perceção de satisfação do cliente.



Gráfico n.º 1 – Seguimento de chamadas

Mês	Chamadas
janeiro	1541
Fevereiro	1314
março	1491
abril	1234
maio	1534
junho	1477
julho	1432
agosto	1558
setembro	1413
outubro	1365
novembro	1366
dezembro	1118
Total	16843

Tabela n.º 1 – Número total de chamadas por mês

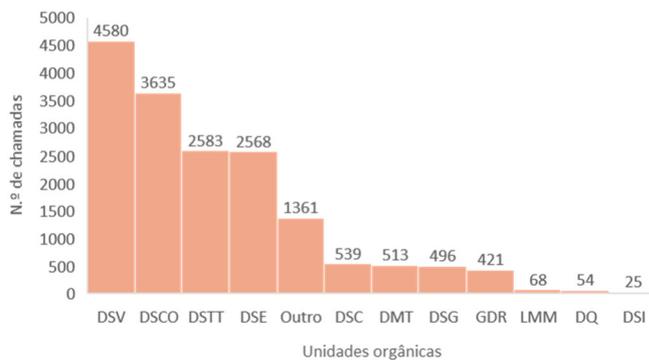


Gráfico n.º 2 – Distribuição de chamadas por UO

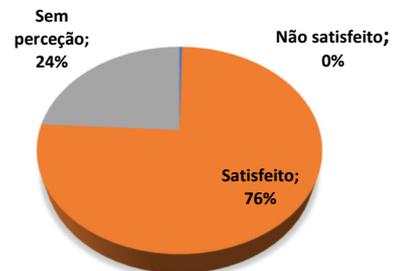


Gráfico n.º 3 – Perceção da satisfação do cliente através o atendimento telefónico

Para mais informações devem ser consultados os relatórios trimestrais do call center.



4.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

No decorrer do ano de 2023, o atendimento presencial decorreu das 09:00h às 16:00h sem interrupção para almoço, na sede da DRETT e das 08:30h às 19:30h (dias úteis) e das 08:30h às 13:30h (sábados) na Loja do Cidadão, com os seguintes postos de atendimento:

- Rua do Seminário
 - área da Viação (dois postos de atendimento);
 - área das Contraordenações (um posto de atendimento);
 - área dos veículos/ transportes terrestres (quatro postos de atendimento);
 - área das escolas de condução (um posto de atendimento).
- Loja do cidadão
 - área da Viação (um posto de atendimento)

No decorrer do ano em análise ocorreram diversos problemas na plataforma Qmage, sistema que recolhe o número de atendimentos presenciais da sede da DRETT, nomeadamente problemas de configuração, impedindo a contagem precisa de atendimentos na Rua do Seminário. Para minimizar o impacto da não informação sobre o número de atendimentos realizados, optou-se nos últimos 4 meses do ano pela recolha manual do número de atendimentos na DRETT (efetuada através de registo em folha própria pelo segurança), registando-se o seguinte:

Setembro: 2585 atendimentos; Outubro: 2585 atendimentos; Novembro: 2814 atendimentos; Dezembro: 2010 atendimentos.

No que se refere à loja do cidadão ocorreram **15143** atendimentos, um aumento de 1524 atendimentos relativamente a 2022.

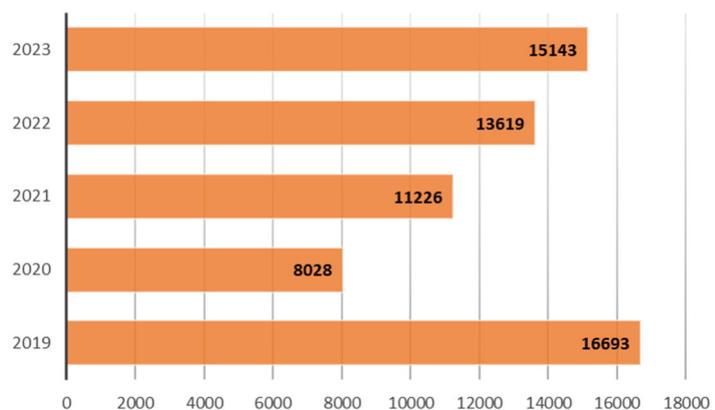
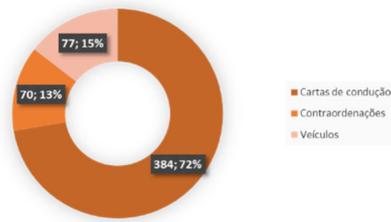


Gráfico n.º 4 – Evolução do número de atendimentos na loja do cidadão



Relativamente aos agendamentos de atendimentos presenciais na Rua do Seminário, foram efetuados **531** agendamentos dos atendimentos presenciais na sede da DRETT.

Gráfico n.º 5 – Distribuição dos agendamentos por área de atendimento

5. Resultados inquéritos de satisfação e reclamações

5.1. INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO A CLIENTES

A aplicação de inquéritos foi efetuada aos clientes da DRETT, dentro do âmbito de implementação do SGQ e ainda nos programas de incentivo em curso.

A concretização desta ação foi efetuada através do envio de link dos inquéritos por email para os clientes e suportado pela aplicação do Google Doc's e /ou forms do Office 365.

Serviço	Enviados	Recebidos	%
Comércio	2	1	50%
Licenciamento Comercial	2	1	50%
LMM	20	12	60%
Controlo metrológico	3	3	100%
Cisternas	4	4	100%
Equipamentos Sob Pressão/RESP	13	5	38%
Energia	730	212	29%
Qualificação de entidades	17	10	59%
Inst. elétricas de serviço particular	9	1	11%
Combustíveis	1	1	100%
PRIPAER	703	200	28%
Indústria	22	17	77%
Licenciamento industrial	11	10	91%
Parques Empresariais	1	1	100%
Pedreiras	10	6	60%
Total	774	242	31%

Através da tabela acima verifica-se que a DSI são o serviço que apresenta maior taxa de resposta, 77%, seguindo-se o LMM com 60%, a DSC com 50% e a DSE com 29%. De referir que embora a DSE seja o serviço com menos percentagem de resposta é o serviço com o maior número de inquéritos enviados e recebidos.

Análise de resultados

A audição do nível de satisfação do cliente é efetuada em cinco áreas temáticas, **atendimento, uso de novas tecnologias, qualidade do serviço prestado, documentos (formulários e impressos) e satisfação global com a DRETT.**

A classificação utilizada é efetuada na seguinte escala: “Insatisfeito”, “Pouco Satisfeito”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

O resultado traduz-se no seguinte gráfico:

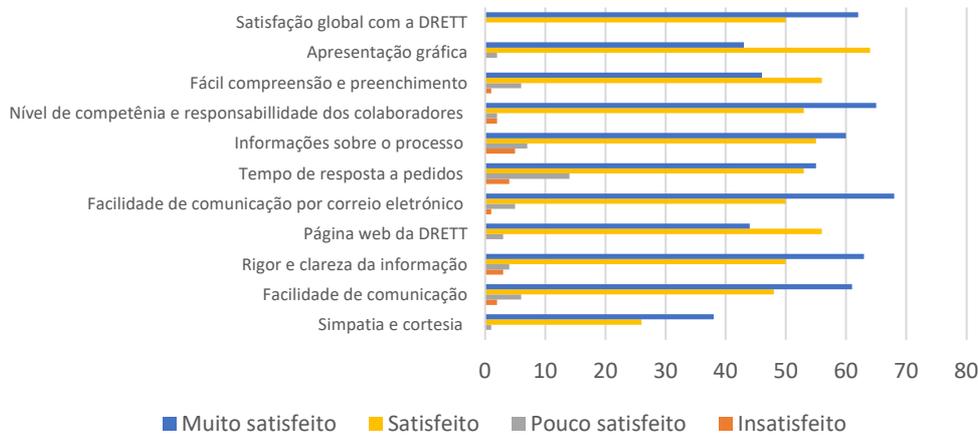


Gráfico n.º 6 - Resultados gerais por item avaliado

Tendo em conta a Visão da DRETT “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.”, bem como a meta, **de 50%**, estabelecida para o indicador de “% de clientes muito satisfeitos”, interessa analisar os resultados de clientes **muito satisfeitos** por item.

Na área temática “**atendimento**”, ao qual englobam os temas “simpatia e cortesia, facilidade de comunicação e rigor e clareza da informação”, registam-se os mais elevados níveis de satisfação, correspondendo a uma percentagem de clientes muito satisfeitos de 49,4%, seguindo-se a área “**qualidade do serviço prestado**”, com uma percentagem de 46,9% clientes muito satisfeitos.

Por outro lado, na área temática “**documentos (formulários e impressos)**” registam-se um valor de 34,8% clientes muito satisfeitos, seguido da área temática “**uso de novas tecnologias**”, que engloba a página web da DRETT e facilidade de comunicação por correio eletrónico e apresentando o parâmetro com menor valor, com 43,8% de clientes muito satisfeitos.

Verifica-se que o item “**página web da DRETT**” se encontra menos cotado com **34,4%** de clientes muito satisfeitos.

Satisfação global com a DRETT

Os clientes inquiridos demonstraram estar muito satisfeitos com a DRETT (49,2% muito satisfeitos).

No gráfico seguinte é possível comparar o nível de satisfação pelas diferentes áreas de serviços avaliadas, verificando-se que é na DSC que o nível de clientes muito satisfeitos é superior (90,9% clientes muito

satisfeitos), seguido da DSI com 72,6% de clientes muito satisfeitos. Contudo estes resultados devem ser analisados individualmente, uma vez que o número de inquéritos efetuados difere bastante entre serviços.

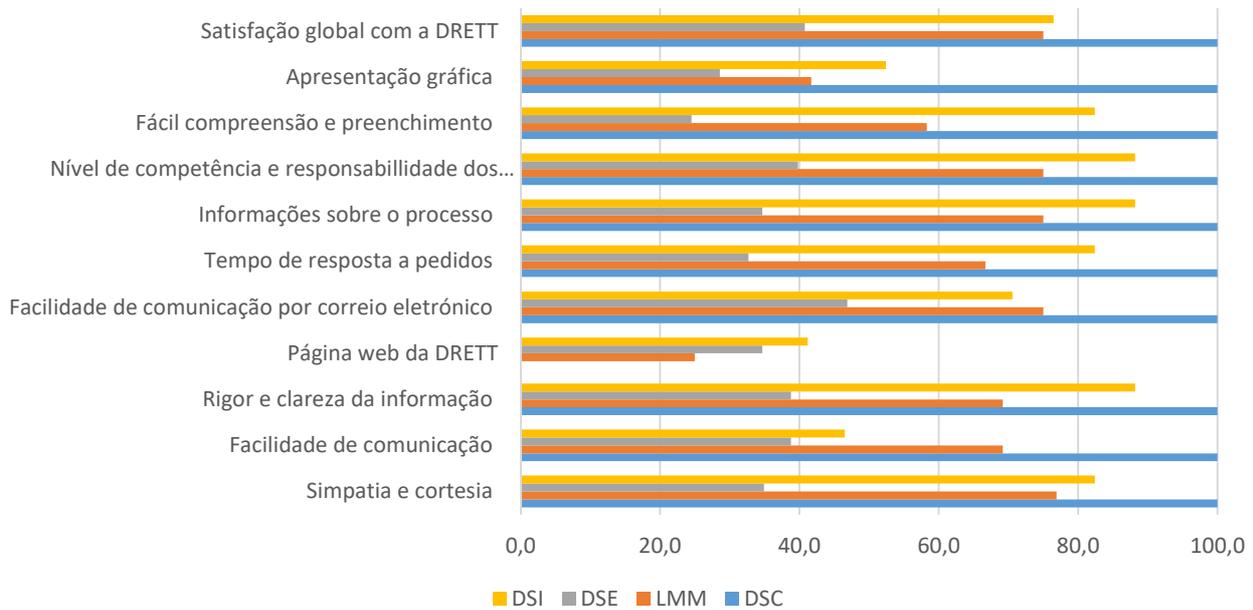


Gráfico n.º 7 - Comparação do grau de satisfação “muito satisfeito” das direções de serviço por item

Direção de Serviços do Comércio

Na DSC foi rececionado um inquérito referente ao serviço “Licenciamento Comercial” a resposta rececionada demonstra um nível de satisfação “Muito satisfeito” em todos os itens, exceto no item “página web da DRETT” que apresentou um nível satisfeito.

Direção de Serviços da Indústria

A satisfação global com os serviços da indústria atingiu um valor de **72,6%** de clientes muito satisfeitos. No gráfico n.º 8 é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSI.

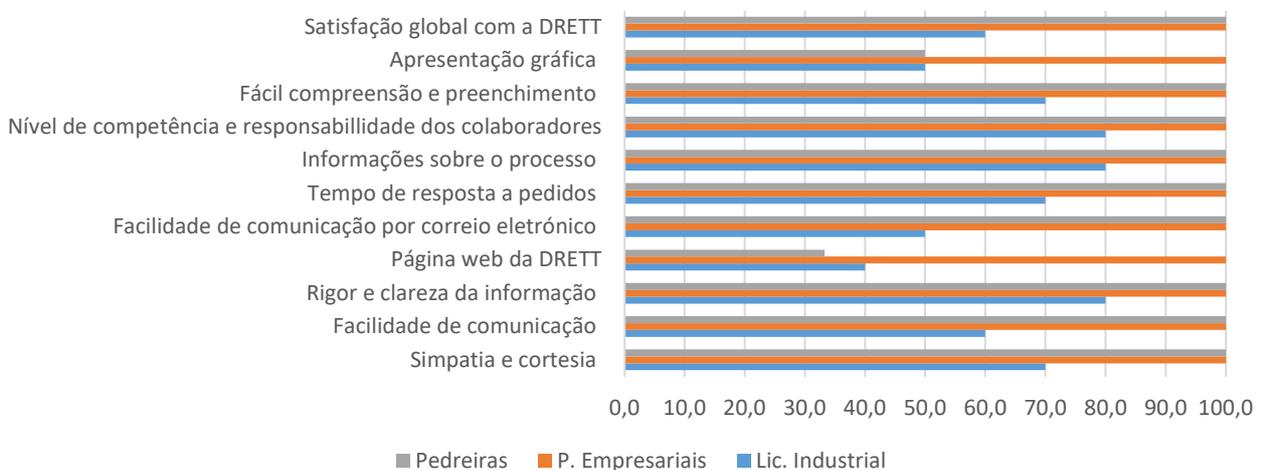


Gráfico n.º 8 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSI

Constata-se que o serviço relativo a “Parques Empresariais” o grau de clientes muito satisfeitos é de 100%. Relativamente aos serviços prestados nas “Pedreiras” 89,4% dos clientes encontram-se muito satisfeitos e no “Licenciamento Industrial” 64,5%, ou seja, em ambos a meta de 50% foi superada.

Avaliando os itens individualmente verifica-se que “facilidade de comunicação” e a “página web da DRETT” são os que apresentam menor avaliação de clientes encontram-se muito satisfeitos, 46,5% e 41,2%, respetivamente.

Direção de Serviços da Energia

A DSE registou **35,9%** de clientes muito satisfeitos de forma global com os serviços prestados.

No gráfico n.º 9 é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSE.

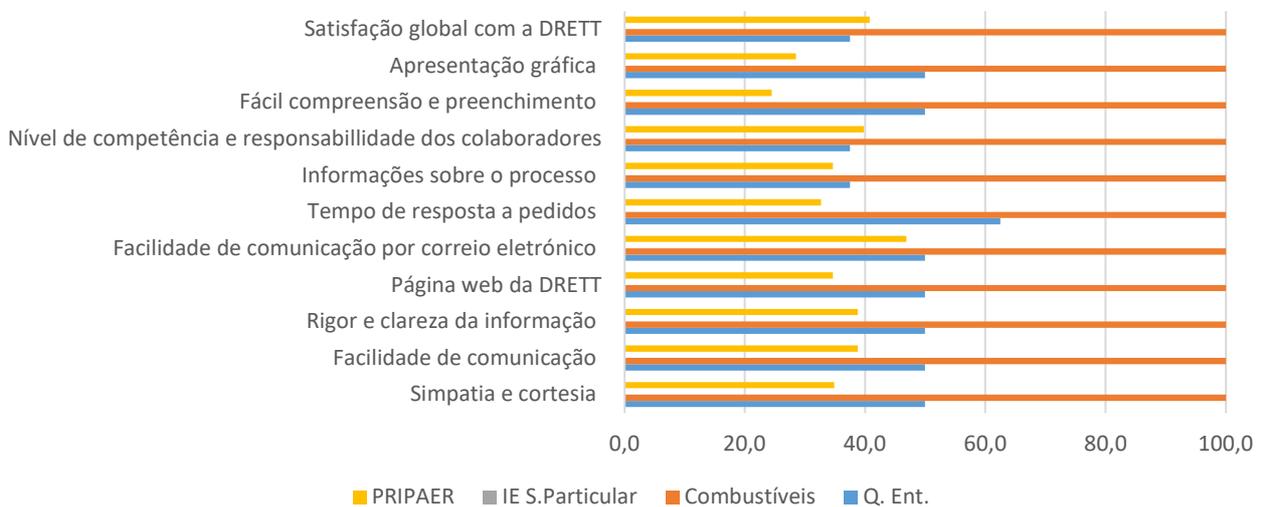


Gráfico n.º 9 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSE

Os inquéritos de satisfação obtiveram 0%, 35,9%, 47,7% e 100% de clientes muito satisfeitos nos serviços Instalações elétricas de serviço particular, PRIPAER, qualificação de entidades/profissionais e combustíveis, respetivamente.

De uma análise geral do serviço verifica-se que o maior nível de satisfação provém da área “Uso de novas tecnologias”, sendo o item “facilidade de comunicação por correio eletrónico” o mais bem classificado, com 46,9% dos clientes muito satisfeitos. Por outro lado, o valor em que o nível de satisfação é mais baixo verifica-se na área Documentos, no item “Fácil compreensão e preenchimento” com 24,5% MS, seguido do “Apresentação gráfica”, com 28,6% MS.

De referir que todos os inquéritos com nível de classificação “pouco satisfeitos” e/ou “insatisfeitos” foram devidamente analisados com os relatórios de ocorrência 1/2023 e 3/2023.

Laboratório de Metrologia da Madeira

Os serviços prestados pelo LMM revelaram que **64,3%** dos clientes encontram-se muito satisfeitos.

O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos.

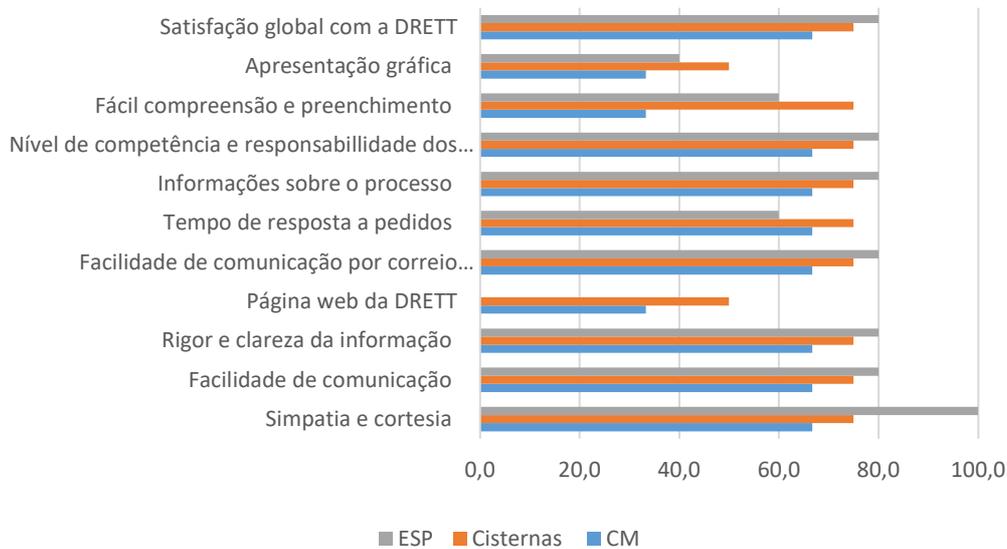


Gráfico n.º 10 – Percentagem de clientes muito satisfeitos no LMM

Constata-se que o serviço auscultado referente a “Cisternas” obteve 70,5% de clientes muito satisfeitos, o serviço de “Equipamentos Sob Pressão” 67,3% e o serviço de “Controlo Metrológico” 57,6%.

O item “Página web da DRETT” é o menos bem classificado com 25%, por outro lado a “Simpatia e cortesia” é o mais bem classificado com 76,9% dos clientes muito satisfeitos.

Sugestões/Comentários clientes

N.º	Identificação do inquérito	Cliente	Sugestões de melhoria
1	18/01/2023 Qualificação de entidades	Madeira Volt Lda.	Parabéns, excelentes profissionais.
2	17/08/2023 Qualificação de entidades	Anónimo	Processo muito, muito, mas muito lento. Perguntei por email quanto tempo é que normalmente todo o processo demora a ficar completo, mas não me conseguiram responder. Uma tristeza para ser sincero.
3	15/03/2023 PRIPAER	Conceição Fernandes	Mails a enviar o estado do processo, enviados de forma mais célere. Não ter de carregar novamente documentos que já haviam sido carregados (certidões de não dívida). Pagamentos mais céleres.
4	20/03/2023 PRIPAER	Anónimo	Deveríamos pagar só a nossa parte e não a totalidade do valor.
5	01/08/2023 PRIPAER	Anónimo	A separação de candidaturas de particulares e de empresas facilitaria o acesso aos apoios de uns e de outros.
6	02/08/2023 PRIPAER	Gil Lucas	Quanto ao preenchimento do impresso " Compromisso de honra "acho que deverá ser melhorado, ou seja, informar que terá que ser descarregado, preenchido, assinado e então carregar o documento na página de candidatura.

N.º	Identificação do inquérito	Cliente	Sugestões de melhoria
7	07/08/2023 PRIPAER	António Gomes	Tentar simplificar o processo de modo que todos tenham acesso.
8	07/08/2023 PRIPAER	Anónimo	Excelentes colaboradores com um bom um excelente desempenho
9	28/08/2023 PRIPAER	Anónimo	Valores a receber não foram os que inicialmente estava estipulado, tem de haver melhor transparência.
10	31/08/2023 PRIPAER	Anónimo	Houve publicidade enganosa visto que foi anunciado uma percentagem de apoio maior de aquele que foi dado.

Comparação dos resultados por anos

Na tabela abaixo é possível comparar os resultados dos itens com os anos 2021 e 2022, verificando-se uma diminuição da satisfação em todos os itens avaliados.

Item	2021	2022	2023
Simpatia e cortesia	65,38	63,79	54,05
Facilidade de comunicação	55,96	61,79	47,29
Rigor e clareza da informação	53,21	58,54	48,84
Página web da DRET	34,65	37,90	34,38
Facilidade de comunicação por correio eletrónico	51,49	54,03	53,13
Tempo de resposta a pedidos	52,94	50,00	42,97
Informações sobre o processo	49,50	54,03	46,88
Nível de competência e responsabilidade dos colaboradores	57,84	57,26	50,78
Fácil compreensão e preenchimento	43,56	52,42	35,94
Apresentação gráfica	46,53	49,19	33,59
Satisfação global com a DRETT	56,44	58,87	49,22

Relativamente às taxas de respostas aos inquéritos verificou-se que relativamente aos anos anteriores houve um aumento do número de respostas.

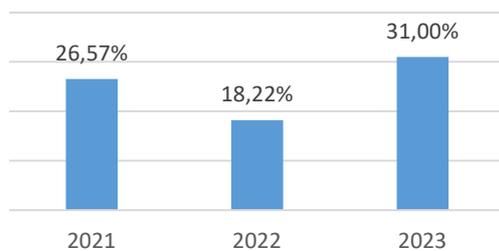


Gráfico n.º 11 – Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de clientes nos últimos três anos

5.2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO FORNECEDORES E PARCEIROS

Durante o ano em análise, não foi auscultada a satisfação dos fornecedores e parceiros.

5.3 INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

A auscultação dos colaboradores foi efetuada utilizando a aplicação web do “Google Forms”, entre os dias 15 e 23 de junho, tendo os resultados sido apresentados a todos os colaboradores via email a 25 de julho através da divulgação do relatório “Satisfação dos Colaboradores”.

Do total de 120 solicitações efetuadas foram rececionados 74 inquéritos, correspondendo a uma taxa de resposta de **62%**. Na tabela abaixo é possível verificar os resultados obtidos e a comparação com os anos anteriores.

Área	Itens auscultados	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
Recursos Humanos	Ambiente/Relações de trabalho	74,15	75,71	81,08
	Acesso a formação	71,38	64,35	66,49
	Motivação profissional	69,54	74,29	75,41
Condições de trabalho	Condições técnicas (computador, impressoras, programas, etc.)	68,13	69,71	74,32
	Condições ambientais (ar condicionado, luz, etc.)	69,54	71,43	74,59
	Limpeza e arrumação das instalações	67,69	75,80	67,57
	Economato	74,46	74,20	73,15
	Facilidade de comunicação (email, telefone, etc.)	77,85	75,77	83,51
Acesso a informação	Pasta de partilha de informação SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade)	73,33	76,76	78,65
	Página web http://www.madeira.gov.pt/drett/	71,75	75,88	73,51
	Outros meios de comunicação internos (email, reuniões internas)	–	74,71	77,57
Avaliação superior hierárquico	Facilidade de comunicação	78,15	80,57	84,66
	Apoio na execução do trabalho	76,92	80,58	83,84
Avaliação Diretora Regional	Liderança	81,29	80,28	84,86
	Política e Estratégia (Política da Qualidade, Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos)	75,63	77,06	80,54
	Facilidade de comunicação	80,62	79,71	83,50
Avaliação final	Classifique o seu grau de satisfação global com a DRETT	75,56	77,43	79,18

Analisando todos os dados, podemos concluir que de um modo geral **77,8%** dos colaboradores está satisfeito com a DRETT (nível de satisfação 4) sendo que comparativamente à avaliação anterior regista-se um ligeiro aumento na satisfação.

Verifica-se que é na avaliação do superior hierárquico que se registaram os mais elevados níveis de satisfação, sendo os itens facilidade de comunicação e apoio na execução do trabalho os mais bem classificados com 84,66% e 83,84%, respetivamente.

Quando analisamos os itens, verifica-se que é na facilidade de comunicação (email, telefone, etc.) que se registou a maior subida de satisfação, de 75,77% para 83,51% de colaboradores satisfeitos, por outro lado o item limpeza e arrumação das instalações registou a maior queda passando de 75,8% para 67,57%.

5.4 RECLAMAÇÕES

No ano de 2023, foram registadas e tratadas pela DQ 75 reclamações, nomeadamente 40 denúncias, 22 folhas de reclamação provenientes de diversos operadores e prestadores de serviços nos setores que a DRETT é a entidade competente e 13 reclamações proferidas no livro de reclamações da DRETT.

No gráfico seguinte apresenta-se a distribuição das reclamações por setor de atividade.

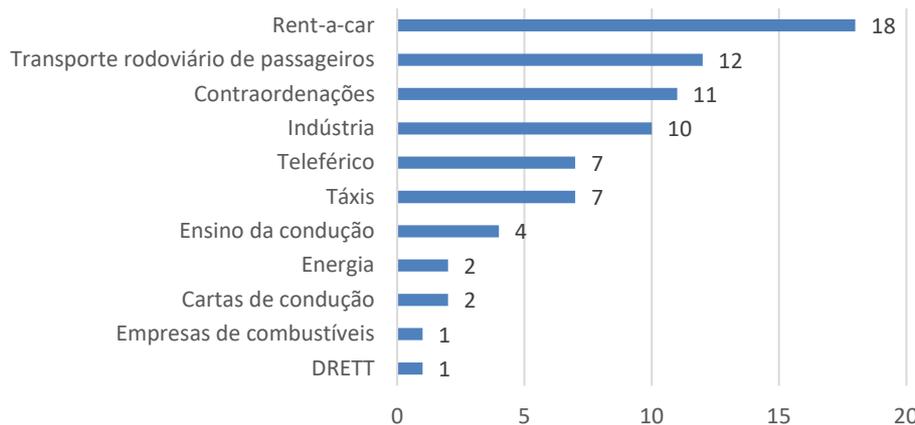


Gráfico n.º 12 – Número de reclamações por setor de atividade

Relativamente ao motivo principal das reclamações externas à DRETT, destacam-se problemas relativos à Preços, Pagamentos ou Bilheteiras.

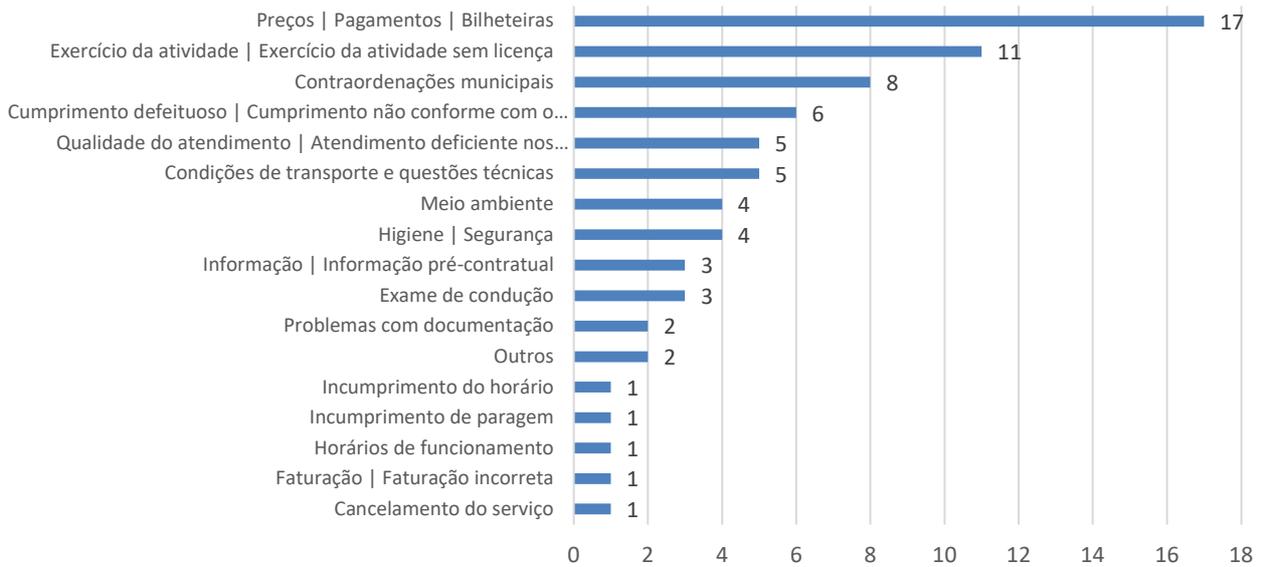


Gráfico n.º 13 – Distribuição das reclamações por motivo principal

Relativamente ao motivo principal das reclamações internas à DRETT, destacam-se oito reclamações associadas ao processo de contraordenações rodoviárias municipais.

No que se refere aos serviços prestados pela DRETT e que fazem parte do âmbito da certificação verificou-se o tratamento de 20 reclamações (DSE e DSI), sendo que uma foi registada em livro amarelo e encontra-se associada ao serviço da indústria. Mais se informa que todas as 20 reclamações foram devidamente analisadas e tratadas, tendo-se promovido 11 arquivamentos, quatro processos de fiscalização, duas ações corretivas, e duas reclamações foram reencaminhadas para outra entidade com competência.

Comparação anos

Tipo	2021	2022	2023
Denúncias	19	31	40
Folhas de reclamação	14	25	22
Livro de reclamações DRETT	7	6	13
Total	40	62	75

6. Avaliação fornecedores e parceiros críticos

6.1 AVALIAÇÃO FORNECEDORES

Foram avaliados 17 fornecedores, cujo Índice de Qualidade médio (IQ) foi de 2,95 valores.

A avaliação do desempenho dos fornecedores tem como base a seguinte escala:

Resultado	Intervalo
Fornecedor desqualificado	[0; 0,4]
Solicitar plano de melhoria	[0,5; 2]
Bom desempenho]2; 3]

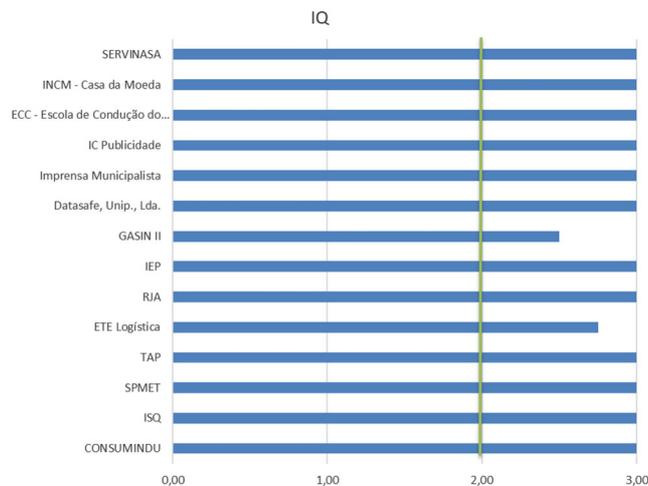


Gráfico n.º 14 – Índice de Qualidade dos fornecedores

As avaliações obtidas, tiveram valores superiores a 2, pelo que não é necessário solicitar nenhum plano de melhoria.

Na tabela seguinte é possível verificar a variação do IQ dos fornecedores habituais nos últimos três anos.

Fornecedor	2021	2022	2023
APCER	3,00	3,00	3,00
Datasafe	–	3,00	3,00
Gasin	–	2,50	2,50
Imprensa Municipalista	–	3,00	3,00
INCM – Casa da moeda	–	3,00	3,00
ISQ	2,88	–	3,00
IC - Publicidade	3,00	3,00	3,00
RJA	–	2,67	3,00
Servinasa	1,80	3,00	3,00
Strong Sharon	3,00	3,00	3,00
SPMET	–	3,00	3,00

6.2 AVALIAÇÃO PARCEIROS CRÍTICOS

A DRETT considera dois parceiros críticos, nomeadamente a DRI, para a área de informática e a PATRIRAM para a área da conservação do edifício Sede da DRETT.

Após a análise pelos diversos serviços, e tendo em conta os critérios, cumprimento da parceria, capacidade de resposta a resolução de reclamações e capacidade de resposta a pedidos de informação/imprevistos, bem como a escala disponibilizada na tabela abaixo, conclui-se que a parceria com a DRI e com a PATRIRAM é satisfatória, sendo que o índice de qualidade foi de 2,33 e 2,5 respetivamente.

Índice de desempenho	Grau de satisfação	Ação
$I_q > 2$	Resultado positivo	Manter parceria
$1 \geq I_q \geq 2$	Resultado neutro	Manter parceira, mas solicitar plano de melhoria
$X < 1$	Resultado negativo	Rever parceria e/ou propor ações de melhoria

No gráfico seguinte, verifica-se a evolução das respetivas avaliações de desempenho.

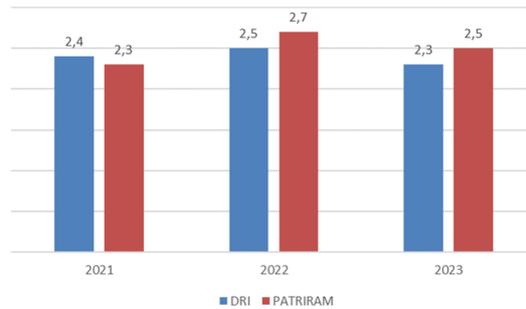


Gráfico n.º 15 – Resultados Iq 2021 a 2023

7. Auditorias, relatórios de ocorrência e estados de ações

7.1. AUDITORIAS

7.1.1 Auditorias Internas

O programa de auditorias previa a execução de 34 auditorias internas, contudo quatro auditorias não foram efetuadas, o que perfaz uma execução de 88,23%.

Na tabela seguinte é possível verificar o âmbito das auditorias realizadas, as respetivas datas de realização e o número de relatório respetivo.

Auditoria n.º	Âmbito	Data da auditoria	Relatório n.º
1	PT DSCO 01 - Contraordenações Rodoviárias	10/01/2023	1
3	PT DSC 05 - Registos	15/02/2023	2
4	PT DSC 06 - Regime Específico de Abastecimento POSEI	15/02/2023	2
5	PT DSTT 01 - Chapa do fabricante	24/03/2023	4
6	PT DSTT 02 - Gravação/Regravação do n.º de quadro do veículo	24/02/2023	4
7	PT DSCO 01 - Contraordenações Rodoviárias	10/03/2023	3
8	PT DSE 01 - Licenciamento de instalações elétricas do tipo A e B	28/11/2023	18
9	PT DSE 02 - Licenciamento de instalações elétricas de Serviço Público	28/11/2023	18
10	PT DSCO 01 - Contraordenações Rodoviárias	20/04/2023	8
11	PT GQ 01 - Planeamento, controlo, revisão e melhoria do SG	27/04/2023	7
12	PT GQ 02 - Gestão da informação	27/04/2023	7
14	PT DRETT 01 - Fiscalização	20/04/2023	5
15	AI SGQ	8 e 9/05/2023	6
16	PT GQ 03 - Gestão de infraestruturas e ambiente de trabalho	25/09/2023	15
17	PT GQ 04 - Formação	25/09/2023	15
18	PT DSV 01 - Candidato a condutor	23/05/2023	9
19	PT DSV 02 - Revalidação de títulos de condução	23/05/2023	9
20	PT DRETT 04 - Programas de apoio	11/07/2023	12
21	PT DSG 03 - Receitas	14/11/2023	17
22	PT DSG 04 - Aprovisionamento	14/11/2023	17
23	PT DSE 07 - Licenciamento de combustíveis e de redes e ramais	10/07/2023	13
24	PT DSE 09 - Gestão de técnicos, grupos profissionais e entidades	10/07/2023	13
26	PT DSI 05 - Licenciamento de parques empresariais	22/11/2023	19
27	PT LMM 01 - Controlo metrológico (Pré-embalados)	09/11/2023	20
28	PT LMM 03 - Licenciamento de cisternas	09/11/2023	20
29	PT DSCO 02 - Contraordenações rodoviárias municipais	30/05/2023	11
31	PT DSV 03 - Troca de Títulos de Condução Estrangeiros	30/05/2023	10
32	PT DSV 04 - Exploração de escolas de condução	28/09/2023	16
33	PT DSV 05 - Títulos profissionais	28/09/2023	16
34	PT DSCO 01 - Contraordenações Rodoviárias	10/8/2023	14

Dos 20 relatórios efetuados, apenas quatro não foram entregues no prazo previsto para o efeito.

A auditoria interna realizada nos dias 8 e 9 de maio, foi constituída por uma equipa de quatro auditores convidados de entidades do governo regional, os quais encontram-se qualificados para o efeito. Foram auditados os seguintes procedimentos:

PT GQ 01 - Planeamento, controlo, revisão e melhoria do Sistema de Gestão

PT GQ 02 - Gestão da informação (Site e Call center)

PT GQ 03 – Gestão de infraestruturas e ambiente de trabalho

PT GQ 04 - Formação

PT DSE 02 - Licenciamento de instalações de Serviço Público

PT DSE 06 - Licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas

PT DSE 07 - Licenciamento de combustíveis e de redes e ramais

PT DSE 09 - Gestão de técnicos, grupos profissionais e entidades

PT DSE 10 - Mobilidade elétrica

PT DSC 01 - Licenciamento Comercial (FE e MV)

PT DSC 10 - Gestão de um contingente pautal de carne de bovino (GATT) e carne de Aves (FE e MV)

PT DRETT 04 - Programas de apoio (PRIPAER e Garrafa de gás solidária)

PT DSI 02 - Licenciamento Industrial (Regime de Declaração Prévia)

PT DSI 03 - Regime de registo (estabelecimento industrial tipo 3)

PT DSI 06 - Licenciamento de pedreiras

PT LMM 01 - Controlo metrológico (Instrumentos de Pesagem de Funcionamento não Automático)

PT LMM 04 - Licenciamento de ESP e RSPS

PT DSG 03 – Receitas

PT DSG 04 - Aprovisionamento

	2021	2022	2023
% Execução	100%	85%	88%
n.º PT's auditados	24	23	26
n.º OM registadas	18	12	34
n.º NC registadas	22	11	36
n.º Ações de correção	27	15	15
n.º Ações corretivas	11	7	7
n.º Ações de melhoria	2	2	10

7.1.2 Auditoria Externa ao SG

A auditoria externa de acompanhamento do SG foi realizada pelo Eng. Ângelo Tavares, no dia 12 de junho, presencialmente.

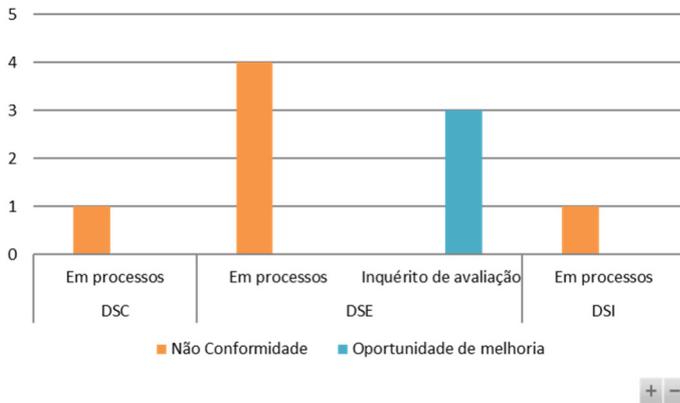
Foram identificadas quatro oportunidades de melhoria, as quais foram analisadas pelo Conselho da Qualidade a 17 de julho.

7.2 RELATÓRIOS DE OCORRÊNCIA

Procedeu-se ao registo de nove relatórios de ocorrências (RO), classificados da seguinte forma:

- Não conformidades (NC) – 6
- Oportunidades de melhoria (OM) – 3

Nos gráficos abaixo é possível verificar o serviço associado, a origem, bem como as decisões tomadas relativamente aos RO's.



Como é possível verificar, das nove ocorrências, seis decorrem de situações detetadas em processos internos e três resultantes de inquérito de satisfação.

No gráfico seguinte, verifica-se o tipo de ação desencadeada, destacando-se o arquivo dos relatórios, uma vez que as ações efetuadas foram realizadas de imediato.

Gráfico n.º 16- Origem dos RO's por serviço

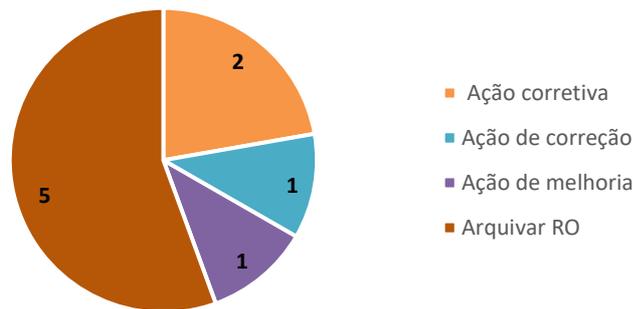


Gráfico n.º 17- Tipo de ação desencadeada

7.3. ESTADO DAS AÇÕES

No ano 2023 foram identificadas 30 ações, subdivididas da seguinte forma:

Tipo de ação	Concluídas	Por concluir	Anuladas	Total
Correção	2	4	0	6
Melhoria	5	9	1	15
Corretiva	3	2	0	5
Rotina	2	0	2	4
Total	12	15	3	30

Na tabela seguinte é possível verificar o **tipo de ações desencadeadas** de acordo com a **origem das ações**: auditorias (RA), reuniões do Conselho da Qualidade (Ata) ou relatórios de ocorrências (RO).

Tipo de ação	Ata	RA	RO
Correção	2	4	0
Corretiva	2	2	1
Melhoria	11	4	0
Rotina	4	0	0
Total	19	10	1

Decorrente dos anos anteriores foram ainda concluídas onze ações.

Em termos de análise de eficácia da ação, durante o ano 2023, apenas uma ação de melhoria foi avaliada como não eficaz. A mesma referia-se à comunicação efetuada à DRI sobre as dificuldades sentidas no site da DRETT (a situação mantém-se).

Na tabela seguinte estão identificadas as ações que transitam para 2024.

N.º	Origem	Tipo de Ação	Ação	Responsável
22/2016	Ata 2/2016 DQ	Melhoria	Alargar o SG a todos os serviços prestados pela DRETT	DQ
15/2017	RA 3/2017	Corretiva	Adaptação da BD do comércio	DSC
29/2017	Ata 3/2017	Corretiva	Garantir a formação específica sobre teleféricos para o técnico superior Eng. Fernando Silva.	DSE
21/2018	Ata 2/2018	Corretiva	Maximização do uso do Kélio	DSG
26/2018	Ata 2/2018	Correção	Obras de reparação do LMM	DSI
10/2019	Ata 1/2019	Rotina	Promover a formação de primeiros socorros	DQ
12/2019	Ata 1/2019	Correção	Reparação do sistema de AVAC LMM	DSI
20/2021	RO 7/2021	Melhoria	Melhorar a plataforma de ascensores	DSE/DRI
24/2021	RO 35 e 36/2021 e Ata 3/2022	Corretiva	Rever PT DSE 02	DSE
25/2022	Ata 3/2022	Corretiva	Criação de plataforma eletrónica para organizar, manter e gerir os registos dos diversos tipos de instalações de combustíveis, inscrições de técnicos e entidades	DSE
32/2022	Ata 3/2022	Correção	Rever PT DSE 06	DSE
34/2022	Ata 3/2022	Corretiva	Rever PT DSG 04	DSG
35/2022	Rotina	Melhoria	Revisão geral das taxas da DRETT	DQ
37/2022	Ata 4/2022	Corretiva	Aquisição de programa para apoio à atividade do call center	DQ
39/2022	Ata 5/2022	Melhoria	Análise da SWOT por unidade orgânica	DQ
40/2022	Ata 5/2022	Melhoria	Ações sobre técnicas para a resolução dos conflitos	DRETT
41/2022	Ata 5/2022	Corretiva	Proceder a análise das taxas e apresentar a proposta de revisão	DSV e DSTT
3/2023	Ata 1/2023	Melhoria	Melhorar o WI-FI disponibilizado na Rua do Seminário	DRI
7/2023	Ata 1/2023	Corretiva	Reestruturação do atendimento na DRETT (rua do Seminário)	DQ
16/2023	ATA 2/2023	Melhoria	Potencializar o uso da plataforma SIGO	DQ
18/2023	ATA 2/2023	Melhoria	Rever estrutura do site/ criar microsites	DQ
20/2023	Ata 3/2023	Melhoria	Identificar ANS relacionados com a área da Viação	DSV
21/2023	Ata 3/2023	Melhoria	Rever matriz de R&O para identificar Folhas Excel complexas	DQ
22/2023	RA 5/2023	Correção	Rever PT DRETT 01	DQ
23/2023	RA 13/2023	Melhoria	Alteração da Portaria n.º 22/2005, de 29 de março, alterada pela Portaria n.º 5/2012, de 31 de janeiro, de modo a ser previsto a cobrança de taxas para a verificação de instalações de combustíveis.	DSE

N.º	Origem	Tipo de Ação	Ação	Responsável
24/2023	RA 15/2023	Correção	Identificar as infraestruturas suscetíveis de condicionar a qualidade dos serviços prestados na lista e programa de inspeção e manutenção de infraestruturas.	DQ
25/2023	RA 15/2023	Correção	Cumprir o PT GQ 03 e elaborar relatório referente ao ano 2023	DQ
26/2023	RA 15/2023	Corretiva	Identificar um colaborador responsável pelas infraestruturas.	DQ
27/2023	RA 15/2023	Correção	Corrigir PT GQ 03	DQ
28/2023	RA 17/2023	Melhoria	Rever o PT DSG 03 Gestão da Receita	DSG
29/2023	RA 17/2023	Melhoria	Rever o PT DSG 04 - Aprovisionamentos	DSG
30/2023	RA 17/2023	Melhoria	Melhorar do cadastro de fornecedores	DSG

8. Legislação

8.1. PROPOSTAS LEGISLATIVAS / DESPACHOS

Durante o ano 2023, foram publicados 23 despachos internos, nomeadamente:

Despacho n.º	Data	Assunto
1/2023/DRETT	10/01	Taxa de hibridização
2/2023/DRETT	12/01	Atualização de taxas de Recipientes de ESP e de ESP
3/2023/DRETT	23/01	Atualização de taxas Portaria 25/2022 - Combustíveis
4/2023/DRETT	23/01	Atualização de taxas DLR 11/2013/M - Licenciamento Comercial
5/2023/DRETT	07/02	Abono para falhas
6/2023/DRETT	09/02	Atualização das taxas de licenciamento industrial
7/2023/DRETT	09/02	Atualização das taxas de parques empresariais
8/2023/DRETT	09/02	Atualização das taxas de pedreiras
9/2023/DRETT	09/02	Avaliação de desempenho dos assistentes operacionais pelo parâmetro competência
10/2023/DRETT	27/02	Atualização das taxas de cisternas
11/2023/DRETT	27/02	Atualização das taxas de controlo metrológico
12/2023/DRETT	27/02	Atualização das taxas Produtos pré-embalados
13/2023/DRETT	27/02	Atualização das taxas de utilização por terceiros de equipamento metrológico
14/2023/DRETT	27/02	Abono para falhas
15/2023/DRETT	19/04	Primeira alteração POSEI RAM
16/2023/DRETT	26/06	Define o período e dotação da 1ª fase do PRIPAER RAM 2023
17/2023/DRETT	26/06	Abono para falhas
18/2023/DRETT	10/07	Manutenção dos títulos de concessão em vigor para a exploração do serviço público de transporte de passageiros da RAM
19/2023/DRETT	08/07	Despacho de substituição DSV
20/2023/DRETT	08/09	Definição do período e a dotação da segunda fase do programa PRIPAER 2023
21/2023/DRETT	14/09	Alteração do POSEI REA 2023
22/2023/DRETT	25/10	Alteração do POSEI REA 2023
23/2023/DRETT	22/12	Alteração do POSEI REA 2023

No decurso do ano em análise foram elaborados 52 despachos aprovados, para definir os preços máximos de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado.

Foram ainda elaboradas as seguintes propostas de legislação:

Assunto	Publicação
Aprova o Regulamento, no âmbito do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis na Região Autónoma da Madeira, designado por “PRIPAER-RAM 2023”, criado para o ano de 2023.	Portaria n.º 367/2023, de 31 de maio
Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”.	Portaria n.º 307/2023, de 4 de maio

Assunto	Publicação
Portaria n.º 319/2023 Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”	Portaria n.º 319/2023, 10 de maio
Revoga a taxa de emissão de dístico de deficiente motor, prevista no ponto 10 do Capítulo III, da Tabela de taxas da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres aprovada em anexo da Portaria n.º 171/2011, de 30 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 12/2011, de 30 de dezembro.	Portaria n.º 409/2023, 19 de junho
Aprova o Regulamento do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do programa denominado “GÁS-SOLIDÁRIO.RAM” destinado a apoiar a famílias carenciadas.	Portaria n.º 219/2023, 27 de março
Procede à primeira alteração à Portaria n.º 454/2020, de 27 de agosto, que aprovou os requisitos específicos de certificação das entidades formadoras (EF) para ministrarem formação adequada à obtenção da qualificação profissional de técnico de gás, instalador de instalações de gás e de redes e ramais de distribuição de gás, instalador de aparelhos a gás e soldador de aço por fusão na área do gás, bem como modelo do cartão de identificação referido na alínea a) do n.º 1 do artigo 40.º da Lei n.º 15/2015, de 16 de fevereiro, e fixa o valor da taxa devida pela sua emissão.	Portaria n.º 36/2023, de 10 de janeiro
Procede à primeira alteração ao Regulamento do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis na Região Autónoma da Madeira para 2023 - “PRIPAER-RAM”, aprovado em anexo à Portaria n.º 367/2023, de 31 de maio.	Portaria n.º 718/2023, de 7 de setembro
Delega, na Diretora de Serviços de Viação, Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira, competências para promover o procedimento administrativo de atribuição de licença de aprendizagem e a realização de exames de condução aos candidatos a condutores e autorizar a emissão, troca, revalidação de cartas de condução.	Despacho n.º 251/2023, de 9 de agosto
Primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional n.º 12/2019/M, de 14 de agosto, que estabelece o regime das instalações de gases combustíveis em edifícios, adiante designadas por instalações de gás, e dos aparelhos que aquelas abastecem, com exceção dos aparelhos alimentados diretamente por garrafas de gás colocadas no local do consumo, bem como a definição do sistema de supervisão e regulação das atividades a elas associadas.	Decreto Legislativo Regional n.º 24/2023/M, de 6 de julho

8.2. LEGISLAÇÃO PUBLICADA

Abaixo encontra-se listada a legislação que foi publicada e que interveio com os serviços prestados pela DRETT.

DRETT Geral

Orçamento

Decreto Legislativo Regional n.º 26/2022/M, de 29 de dezembro - Aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para o ano de 2023.

Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2023/M, de 22 de março – Execução do Orçamento da Região Autónoma da Madeira

Despachos Conjuntos n.º 13/2023, de 2 de fevereiro, e n.º 59/2023, de 15 de junho – Alterações ao Despacho Conjunto n.º 22/2021, de 16 de março, alterado pelo Despacho Conjunto n.º 62/2022, de 10 de agosto, que determina a atribuição do abono para falhas a vários trabalhadores da DRETT que exercem funções na área de cobrança de receita.

GERAL/Orgânica

Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2023/M, de 10 de novembro - Aprova a organização e funcionamento do XIV Governo Regional da Madeira.

Despacho n.º 226/2023, de 6 de julho - Nomeia a licenciada Sandra Isabel dos Santos Cruz Ladeira, em regime de comissão de serviço, pelo período de três anos, no cargo de Diretora de Serviços de Contraordenações, da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres, da Secretaria Regional de Economia.

Comércio

Decreto-Lei n.º 21/2023 - Proceda à nova alteração ao Regime Jurídico de Acesso e exercício a Atividades de Comércio, Serviços e Restauração (RJACSR)

Energia

Área dos combustíveis

Portaria n.º 36/2023, de 10 de janeiro – Proceda à primeira alteração à Portaria n.º 454/2020, de 27 de agosto, que aprovou os requisitos específicos de certificação das entidades formadoras (EF) para ministrarem formação adequada à obtenção da qualificação profissional de técnico de gás, instalador de instalações de gás e de redes e ramais de distribuição de gás, instalador de aparelhos a gás e soldador de aço por fusão na área do gás, bem como modelo do cartão de identificação referido na alínea a) do n.º 1 do artigo 40.º da Lei n.º 15/2015, de 16 de fevereiro, e fixa o valor da taxa devida pela sua emissão.

Decreto Legislativo Regional n.º 24/2023/M, de 6 de julho - Primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional n.º 12/2019/M, de 14 de agosto, que estabelece o regime das instalações de gases combustíveis em edifícios, adiante designadas por instalações de gás, e dos aparelhos que aquelas abastecem, com exceção dos aparelhos alimentados diretamente por garrafas de gás colocadas no local do consumo, bem como a definição do sistema de supervisão e regulação das atividades a elas associadas.

Produção de energia

Decreto Regulamentar Regional nº 6/2023/M, de 15 de fevereiro - Aprova o regime aplicável à produção de eletricidade em regime especial a partir de fontes de energias renováveis, baseada em uma só tecnologia de produção, com capacidade instalada igual ou inferior a 5MW.

Programa de apoios

Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 199/2023, de 21 de março – Determina manter a execução do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, abreviadamente designado por “Gás-Solidário.RAM”, destinado a conceder um apoio financeiro às famílias com carências financeiras e com vista à poupança na aquisição de gás para utilização doméstica, seja na modalidade de aquisição de garrafas de gás, seja na aquisição de gás canalizado, mediante uma comparticipação financeira que não poderá ultrapassar o montante máximo de € 400 000,00.

Portaria n.º 219/2023, de 27 de março – Aprova o Regulamento do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do programa denominado “GÁS-SOLIDÁRIO.RAM” destinado a apoiar a famílias carenciadas.

Portaria n.º 1135/2023, de 28 de dezembro - Procede à primeira alteração à Portaria n.º 219/2023, de 27 de março, que aprovou o Regulamento do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do programa denominado “GÁS-SOLIDÁRIO.RAM” destinado a apoiar as famílias carenciadas.

Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 1494/2023, de 29 de dezembro - Reforça o valor da dotação orçamental a conceder ao abrigo do Regulamento do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, previsto no ponto 2 da Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 199/2023, aprovada em plenário a 16 de março de 2023, o qual passa a ser no montante global de € 460.000,00.

Portaria n.º 367/2023, de 31 de maio – Aprova o Regulamento, no âmbito do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis na Região Autónoma da Madeira, designado por “PRIPAER-RAM 2023”, criado para o ano de 2023.

Portaria n.º 718/2023, de 7 de setembro – Procede à primeira alteração ao Regulamento do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis na Região Autónoma da Madeira para 2023 - “PRIPAER-RAM”, aprovado em anexo à Portaria n.º 367/2023, de 31 de maio.

Transportes

Portaria n.º 409/2023, de 19 de junho - Revoga a taxa de emissão de dístico de deficiente motor, prevista no ponto 10 do Capítulo III, da Tabela de taxas da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres

aprovada em anexo da Portaria n.º 171/2011, de 30 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 12/2011, de 30 de dezembro.

Lei n.º 32/2023, de 10 de julho - Elimina a obrigação de afixação do dístico do seguro automóvel, alterando o Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto.

Mobilidade

Incentivos

Portaria n.º 307/2023, de 4 de maio – Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”.

Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 489/2023, de 8 de maio - Autoriza a celebração de protocolos com as entidades intermediárias, no âmbito e sob as condições de acesso definidas no Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, publicado em Anexo à Portaria n.º 307/2023, de 4 de maio, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 83, tendo em vista a concessão de um incentivo sob a forma de comparticipação financeira, para a aquisição de veículos automóveis 100% elétricos novos e/ou bicicleta elétrica nova.

Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 1044/2023, de 26 de setembro - Determina o reforço em € 625.000,00 do valor da dotação orçamental a conceder ao abrigo do Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira (“PRIME-RAM”), previsto no ponto 2 da Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 489/2023, de 8 de maio, publicada no Jornal Oficial, I Serie, n.º 85, totalizando um apoio para o ano de 2023, do montante de € 1.250.000,00.

Portaria n.º 319/2023, 10 de maio – Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”.

Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 500/2023, de 12 de maio - Autoriza a celebração de protocolos com os centros de abate, na qualidade de entidades intermediárias, no âmbito e sob as condições de acesso definidas no Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira tendo em vista a concessão de um incentivo sob a forma de comparticipação financeira, para o abate de veículos em fim de vida (VFV), mediante o comprovativo da sua substituição através da aquisição de um veículo novo ou usado mais eficiente em termos energéticos e ambientais, apoio financeiro denominado “Incentivo ao Abate de Viaturas na Região Autónoma da Madeira-PRIAV-RAM 2023”, mediante uma comparticipação financeira até ao montante global total de € 200.000,00, com o valor máximo e único a atribuir por beneficiário de € 1.500,00.

Declaração de Retificação n.º 32/2023, de 30 de junho - Retifica a redação da minuta de declaração sob compromisso de honra da Portaria n.º 319/2023, de 10 de maio, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 86, que aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”.

Tarifário dos transportes públicos

Portaria n.º 402/2023, de 15 de junho - Procede a alteração da Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro, modificada pelas Portarias n.ºs 572/2021, de 2 de setembro, 714/2021, de 22 de novembro, a qual regulamenta a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos da Região Autónoma da Madeira (PARTRAM).

Declaração de Retificação n.º 35/2023, de 27 de julho - Procede à retificação do Anexo I da Portaria n.º 402/2023, de 15 de junho, publicada no Suplemento do Jornal Oficial, I Série, n.º 111, a qual altera a Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro, modificada pelas Portarias n.ºs 572/2021, de 2 de setembro, 714/2021, de 21 de novembro, que regulamenta a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos da Região Autónoma da Madeira (PARTRAM).

Portaria n.º 795/2023, de 26 de setembro - Altera os Anexos I e III da Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro, que regulamenta a implementação do programa de apoio à redução tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM) alterada pelas Portarias n.ºs 572/2021, de 2 de setembro, 714/2021, de 21 de novembro e 402/2023, de 15 de junho, retificada pela Declaração de Retificação n.º 35/2023, de 27 de julho.

Portaria n.º 1110/2023, de 20 de dezembro - Regulamenta o tarifário aplicável às carreiras regulares urbanas e interurbanas de transporte público coletivo na Região Autónoma da Madeira.

Transporte público rodoviário de passageiros

Despacho n.º 18/2023/DRETT, de 19 de julho - Autorizou a manutenção, em regime de exploração provisória, de todos os títulos de concessão para a exploração do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, atribuídos ao abrigo do Regulamento de Transportes em Automóvel, que tenham sido renovados após a data limite do período referido na alínea d) do n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, pelo período necessário até ao efetivo início da nova operação de transportes por parte dos operadores selecionados através de procedimento concorrencial, ou seja, até ao efetivo início do Período de Exploração dos “Contratos de Concessão De Serviço Público De Transporte Rodoviário De Passageiros De Âmbito Intermunicipal E Municipal Da RAM (LOTE 1 e LOTE 2)”, mantendo tais títulos e operadores os mesmos direitos e deveres, carreiras, itinerários, paragens, horários e frequências, sistema de cobrança e tarifários que vigorem à data de produção de efeitos do presente Despacho.

Resolução n.º 894/2023, de 18 de agosto – Autoriza a alteração e a 6.ª adenda ao “Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros no Município do Funchal”, celebrado em 2 de outubro de 2018, entre a Região Autónoma da Madeira e a empresa Horários do Funchal - Transportes Públicos, S.A., ao abrigo da Resolução n.º 570/2018, de 17 de setembro, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 152, alterado por cinco adendas, a primeira assinada a 01-03-2019, ao abrigo da Resolução n.º 106/2019, de 1 de março, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 35, a segunda a 04-06-2020, autorizada pela Resolução n.º 372/2020, de 1 de junho, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 104; a terceira a 10-03-2021, autorizada pela Resolução n.º 102/2021, de 12 de fevereiro, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 28, a quarta assinada a 30-07-2021, autorizada pela Resolução n.º 690/2021, de 30 de julho, publicada no Suplemento do Jornal Oficial, I Série, n.º 136, e a quinta assinada a 29-07-2022, autorizada pela Resolução n.º 614/2022, de 4 de julho, publicada no Jornal Oficial, I Série, n.º 115, alterada pela Resolução n.º 697/2022, de 29 de julho publicada no 4.º Suplemento do Jornal Oficial, I Série, n.º 134.

Resolução n.º 1168/2023, de 16 de novembro - Aprova a nova minuta do 8.º aditamento ao Contrato de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM, celebrado em 30 de outubro de 2017, entre a Região Autónoma da Madeira e a empresa “Sociedade de Automóveis da Madeira (SAM), Lda.”

Resolução n.º 1492/2023, de 29 de dezembro - Autoriza a alteração e o 8.º aditamento ao "Contrato de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM", celebrado em 30 de outubro de 2017, entre a Região Autónoma da Madeira e a empresa “Empresa de Automóveis do Caniço (EAC), Lda.”

Resolução n.º 1493/2023, de 29 de dezembro – Autoriza a alteração e o 8.º aditamento ao "Contrato de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM", celebrado em 30 de outubro de 2017, entre a Região Autónoma da Madeira e a empresa “TiiM – Transportes Integrados e Intermodais da Madeira S.A.”

Viação

Decreto lei n.º 63/2023, de 31 de julho - Cria um regime extraordinário de revalidação de títulos de condução.

Metrologia

Portaria n.º 363/2023, 15 de novembro – Aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal dos Contadores de Tempo

Portaria n.º 364/2023, 15 de novembro – Aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal dos Opacímetros

Portaria n.º 365/2023, de 15 de novembro – Aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal das Garrafas Utilizadas como Recipientes de Medida

Portaria n.º 369/2023, de 15 de novembro – Aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal dos Tacógrafos

Portaria n.º 374/2023, de 15 de novembro – Aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal da Quantidade Nominal de Produtos Pré-Embalados

9. Atividades desenvolvidas por unidade orgânica

9.1. DIVISÃO DA QUALIDADE

A nível de recursos humanos a DQ, passou a contar com a Dra. Cláudia Paixão, que realiza as funções associadas com a área de auditorias e acompanhamento do SGQ.

9.1.1. Estratégia Regional para a Qualidade

Modelo de Gestão da Qualidade para os Serviços Públicos da RAM

Foram efetuadas auditorias de acordo com a NP EN ISO 9001:2015, às entidades abaixo listadas:

- Registo Internacional de Navios da Madeira, no dia 1 de junho
- Serviço de Farmacovigilância do IA Saúde, no dia 27 de junho
- Direção Regional de Arquivo e Biblioteca da Madeira, nos dias 27 e 28 de outubro

9.1.2. Planeamento, aprovação e execução da estratégia

Em 2023 foram realizadas três reuniões do Conselho da Qualidade, abaixo listadas:

- 29 de março – Reunião anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (RRSGQ)
- 2 de junho – Reunião trimestral do Conselho da Qualidade 1º Trimestre
- 17 de julho – Reunião trimestral do Conselho da Qualidade 2º Trimestre

9.1.3. Plano de comunicação

Plano de comunicação interno

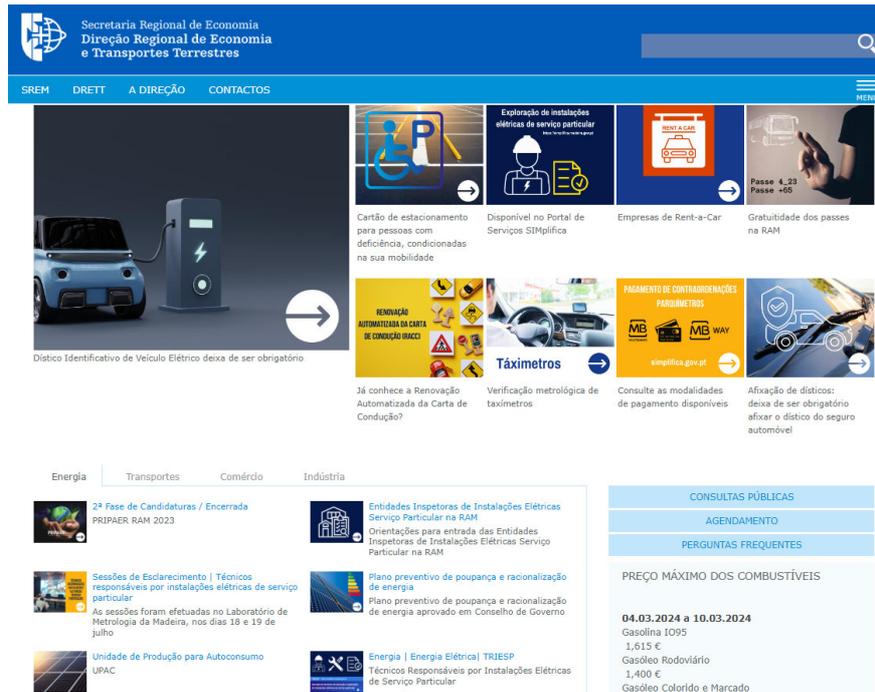
Call center

Os resultados do call center, encontram-se no capítulo 4.1 – Atendimento telefónico.

Plano de comunicação externo

Atualização do portal www.madeira.gov.pt/drett

O portal da DRETT está dividido em quatro temáticas (figura 1): Energia, Transportes, Comércio e Indústria. Por sua vez, cada temática tem os seus subtemas: sete subtemas para a Energia, seis subtemas para os Transportes Terrestres, a Metrologia e a pasta Documentos, onde se encontram todos os formulários referentes aos serviços prestados ao público por esta direção regional.



Ao longo deste período foram criados novos conteúdos, atualizados documentos para download, divulgação de programas de incentivo e atualização semanal dos combustíveis e POSEI.

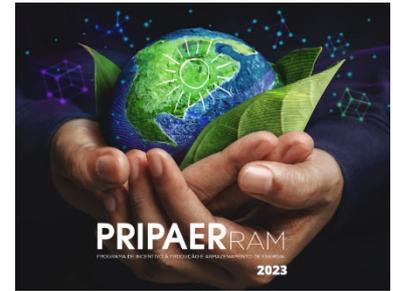
Das atualizações feitas, destacam-se:

- PRIPAER
- PRIME
- Pagamento voluntário de contraordenações municipais
- Campanhas do Plano Nacional de Fiscalização 2023
- Inspeções periódicas
- Lista de rent-a-car
- Gás solidário
- Novos serviços disponíveis no Portal de Serviços SIMplifica
- Listas de escolas de condução
- Verificação metrológica táxímetros

Ao longo de 2023 foram feitas mais de 150 atualizações ao portal da DRETT.

Projetos/Programas de incentivo – Comunicação e divulgação de dados

A DQ criou imagem de comunicação e para o programa de apoio: PRIME-RAM, PRIAV-RAM, PRIPAER-RAM e diversas apresentações para eventos onde a DRETT esteve presente.



A DRETT, no seguimento da disponibilização do pagamento das contraordenações/parquímetros através do Porta de Serviços SIMplifica, criou um guião em formato de folheto explicativo do procedimento:

PAGAMENTO DE CONTRAORDENAÇÕES / PARQUÍMETROS
<https://simplifica.madeira.gov.pt/services/9-28-273/start>

MOBILIDADE
 Aceder ao separador Mobilidade:
 Pagamento de Contraordenações Rodoviárias - Parquímetros,
 instalados pelas Empresas/Concessionárias Municipais

1
SIMPLIFICA.GOV.PT
 Aceder ao Portal de Serviços SIMplifica

2

3
SOLICITAR
 Preencher o formulário.

PAGAMENTO
 Escolha a forma de pagamento:

4

5
CONFIRMAÇÃO
 O comprovativo de pagamento será enviado por mail.

As entidades concessionárias legalmente habilitadas/municípios abrangidos são:

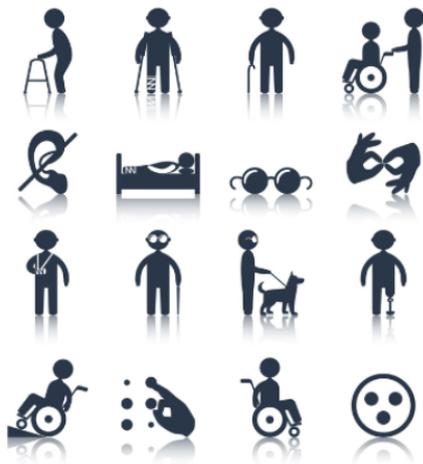
Frete MarFunchal, Gestão e Exploração de Espaços Públicos e de Estacionamentos Públicos Urbanos do Funchal, E.M - No Município do Funchal;

DataRede, S.A. - No Município de Santa Cruz.

Mais informações:
 Direção de Serviços de Contraordenações
 (+351) 291 145 180
contraordenacoes.rodoviaras@madeira.gov.pt

Região Autónoma da Madeira
 Secretaria Regional de Economia
 Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres

Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2023-2030 (ERIPD 2023-2030)



O Governo Regional tem percorrido um caminho de investimento no desenvolvimento e implementação de políticas públicas destinadas às pessoas com deficiência, que se pretendem cada vez mais orientadas para a promoção da cidadania, da qualidade de vida e de uma maior participação cívica, fomentando a prevenção, habilitação, reabilitação e participação destas pessoas na sociedade, bem como o reconhecimento dos seus direitos fundamentais, como sendo, a título de exemplo, a existência de Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) em todos os concelhos; a construção do Centro de Inclusão Social da Madeira,

infraestrutura de excelência, criada de raiz para o apoio a esta população, pioneira a nível nacional e a publicação dos Decretos Legislativos Regionais n.º 3/2022/M, de 13 de janeiro, que aprovou o regime jurídico da transição para a vida adulta e reabilitação das pessoas com deficiência ou incapacidade na Região

Autónoma da Madeira, e n.º 21/2022/M, de 17 de agosto, que definiu o regime jurídico de apoio técnico e financeiro à integração e manutenção no mercado de trabalho das pessoas com deficiência e incapacidade na Região Autónoma da Madeira.

A DRETT participa do referido plano, com diversas ações, através dos Transportes Terrestres.

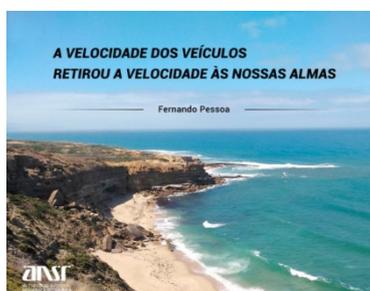
Plano Nacional de Fiscalização 2023

No âmbito do protocolo celebrado entre a DRETT e a ANSR, a Região Autónoma da Madeira tem participado no Plano Nacional de Fiscalização 2023 através de ações de sensibilização conjuntas com a PSP. Foram quatro as temáticas abordadas ao longo do ano, realizadas entre junho e novembro (mês em que termina o PNF):

Quadro 44: Calendarização das Ações de Fiscalização

2023	s	t	q	q	s	s	d	s	t	q	q	s	s	d	s	t	q	q	s	s	d	s	t	q	q	s	s	d	s	t							
janeiro							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
fevereiro			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							
março			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
abril						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
maio			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
junho				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
julho					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
agosto		1	3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
setembro				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
outubro						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
novembro			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
dezembro				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			

LEGENDA Telemóvel Velocidade Dispositivos de Segurança Álcool



As referidas operações de sensibilização foram comunicadas nos órgãos de comunicação social regionais e acompanhadas por colaboradores da DRETT no terreno, que estiveram nesta operação junto da PSP. Por ação, em média, foram sensibilizados 100 condutores.

Criação de e-card de Natal

Foi criada uma imagem para o e-card de Natal da DRETT para que todos os colaboradores retribuam ou enviem votos de Boas Festas de maneira uniforme.

E-card de Natal interno e externo:

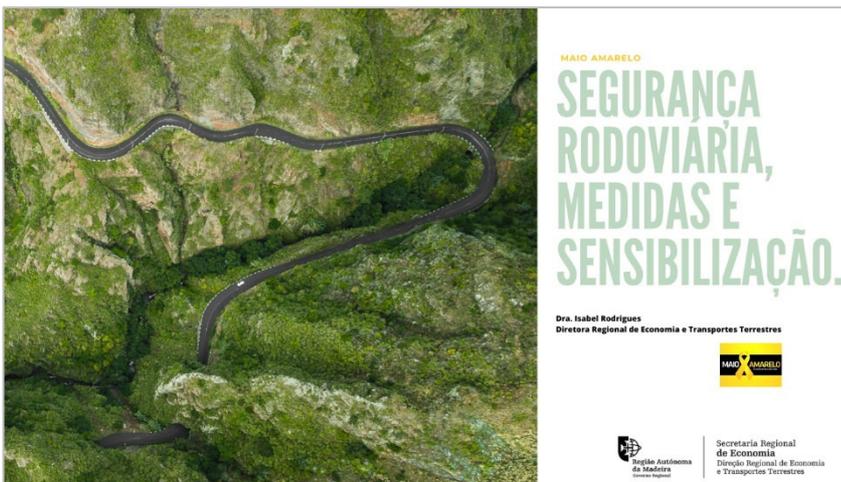


Eventos

A DRETT esteve presentes em diversos eventos ao longo de 2023, com a participação da Diretora da Regional e da Sub-Diretora:

1. Maio Amarelo

A campanha MAIO AMARELO surge na Madeira, em associação com o Brasil e tem como principal objetivo promover na sociedade um movimento associativo relacionado com a prevenção rodoviária e sensibilizar a população para a importância da segurança viária, com atenção especial aos comportamentos individuais.



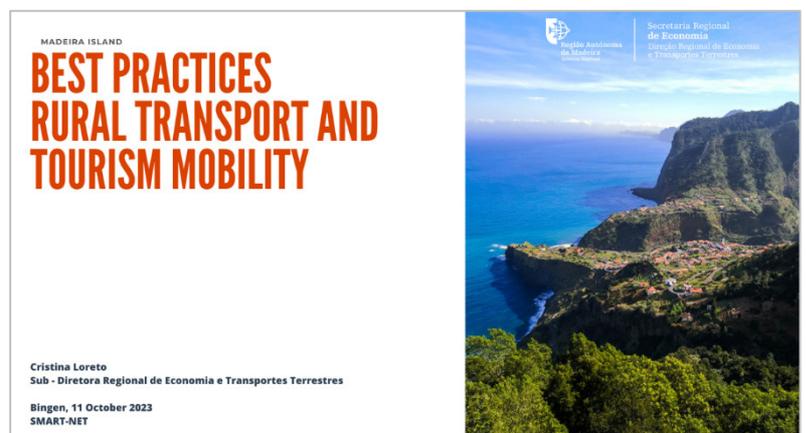
2. Segurança Rodoviária: Uma Responsabilidade de Todos (Câmara Municipal do Funchal)



3. Jornadas Insulares de Engenharia / Transportes e Acessibilidade (Ilha Graciosa/Açores e Porto Santo)



4. SMART-NET / BINGEN



5. Conferência - 2050: é ainda possível descarbonizar o transporte urbano?



6. Projeto Leonardo



7. Estratégia para o Hidrogénio Verde na Região Autónoma da Madeira



8. NARNI

Madeira Island, Main Features Transports and Tourism



9. MOBI Sessions

Evento organizado pela DRETT com a presença do Secretário de Estado da Mobilidade Urbana, Jorge Delgado e do Secretário Regional de Economia, Rui Barreto.

Notícias comunicação social (principais)

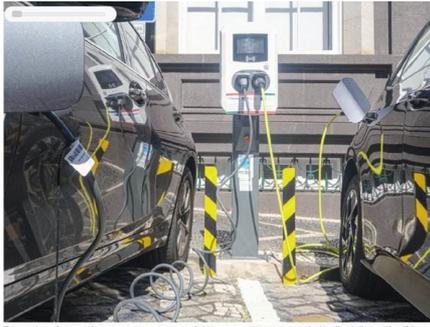
Mais 625 mil euros para veículos elétricos

No arranque do quinto ano de apoio à compra de elétricos, o Governo Regional comparticipa o máximo de três mil euros para singulares.

Por **David Spranger**
davidspranger@jm-madeira.pt

O Conselho de Governo Regional aprovou ontem a primeira fase do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira (PRIME-RAM) referente ao corrente ano de 2023, reservando para o efeito um envelope financeiro na ordem dos 625 mil euros. De acordo com o secretário regional da Economia, "o programa, para este ano, prevê apoios que poderão ir até, ao máximo, de três mil euros para pessoas singulares na aquisição de um automóvel elétrico e de 700 euros para adquirir motores também elétricos". Nas candidaturas apresentadas

por pessoas coletivas, Rui Barreto faz saber que "o limite do apoio vai até aos 2.500 euros para a aquisição dos automóveis ligeiros e de 700 euros para a aquisição de motociclo de duas rodas ou ciclomotor". O programa, que é operacionalizado pela Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres, prevê, ainda, apoios à aquisição de bicicletas elétricas, que será de 500 euros para as pessoas singulares. As pessoas coletivas não serão elegíveis para este tipo de veículos. Segundo Rui Barreto, o Governo Regional resolveu reabrir este programa, porque o mesmo tem vindo a registar uma grande procura. Desde que foi implementado, em 2019, já terão sido adquiridos na Região mais de mil veículos 100% elétricos, entre automóveis, motociclos



Este será o quinto ano deste programa, que acumula já a comparticipação em mais de mil veículos e 4,1 milhões

e bicicletas, num montante de candidaturas que ascende os 4,1 ME". Em 2019, ano em que o programa arrancou, apenas no Porto Santo foram adquiridos 41 veículos elétricos com o apoio do PRIME-RAM, número que mais do que sextuplicou, em 2020, chegando aos 253 veículos. Em 2021 foram apoiados 374 e, no ano passado, fechou com 386 veículos. Rui Barreto diz que o esforço financeiro que é feito pelo Governo Regional para facilitar a aquisição de veículos elétricos "é um importante contributo que é dado,

Na mobilidade elétrica, este ano será reaberto o programa de incentivo ao abate de veículos em fim de vida (PRIV-RAM), cujo montante será aprovado em breve.

procurando corresponder às expectativas das famílias e das empresas madeirenses e porto-santenses". Por outro lado, acrescenta, "esse estímulo para a aquisição de veículos elétricos é, igualmente, um contributo para a redução das emissões de dióxido de carbono para a atmosfera e, a longo prazo, para a melhoria da qualidade ambiental". Depois de aprovada e publicada no Jornal Oficial a resolução do Conselho de Governo, as candidaturas deverão estar disponíveis na plataforma Simplifica dentro de uma a duas semanas.



ANDORINHA EFICIENTE ENERGETICAMENTE

Por **Daniel Faria**
danielofaria@jm-madeira.pt

O Clube Futebol Andorinha foi um dos vencedores da edição de 2021 do Orçamento Participativo da Madeira. A proposta apresentada pelo clube pretendia converter o sistema de iluminação existente no seu complexo desportivo por um sistema de iluminação LED, mais eficiente e mais sustentável, capaz de proporcionar poupanças de energia na ordem dos 70%. Esta alteração permitiu ainda melhorar as condições para a prática desportiva. A responsabilidade da gestão

deste projeto de eficiência energética coube aos departamentos do Governo Regional, com a tutela sobre as áreas temáticas a que estão afetas as propostas vencedoras, competindo-lhes realizar ou apoiar toda a tramitação administrativa, financeira e de contratação pública necessárias à efetiva concretização de cada projeto vencedor. Assim, esteve a cargo da Direção de Serviços de Energia toda a gestão do processo, cabendo ao Orçamento Participativo da Região a comparticipação financeira, que chegou aos 47.209,22 euros, de forma a substituir o sistema de iluminação do campo

principal e do campo 7 por um sistema de iluminação LED, mais ecológico e eficiente. O Governo Regional acompanhou todo o processo, quer da execução financeira, quer das propostas e realização dos trabalhos que agora estão concluídos. O Executivo madeirense, a par com a estratégia europeia, está por isso focado no objetivo de promover todo o tipo de medidas para conquistar bons níveis de eficiência energética, trabalhando em conjunto com a economia, com as famílias e com a restante administração pública, de forma a diminuir/otimizar os consumos de energia elétrica.

PROCURA PELO GÁS SOLIDÁRIO TRIPLICOU



Apoio chega a mais de 2.600 famílias pobres e dependentes daquela fonte de energia, mas o futuro está nas renováveis: Governo já investiu 3,1 milhões para ajudar 1.600 madeirenses a comprar equipamentos eficientes P.7

Procura pelo Gás Solidário triplicou num ano

RICARDO DUARTE FREITAS
rfreitas@dnoci.pt

O número de famílias de baixos rendimentos que beneficiam do programa 'Gás Solidário' praticamente triplicou no último ano na Madeira, num momento em que cresce também a procura de famílias e empresas pelos incentivos para a aquisição de equipamentos de energia renovável cujo valor do apoio concedido ultrapassa já os 3,1 milhões de euros.

A aposta do Governo Regional no apoio a quem precisa do gás enfiado para sobreviver e o incentivo à produção de energia a partir de fontes renováveis e recursos endógenos promoveu a diminuição do consumo deste combustível fóssil na Região. A constatação é do secretário regional dos Equipamentos e Infra-estruturas, Pedro Fino, que tutela agora a área das energias na Madeira.

A comprová-lo estão as unidades vendidas na Madeira. Em 2022, foram comercializadas 337.844 garrafas de 13 quilos. Entre Janeiro e Outubro de 2023, foram 259.723, um valor que dificilmente superará o registo do ano passado.

Se por um lado, o executivo pretende impulsionar a utilização das fontes de energia renovável e de alta eficiência, por outro não pode descurar as famílias que continuam a depender do gás, nomeadamente para o aquecimento de águas nas suas casas. A estratégia passa, por um lado, apoiar as famílias mais carenciadas através do Programa de Apoio Gás-Solidário, lançado em 2021 e disponível para beneficiários da Tarifa Social de Energia Eléctrica, que abrange aproximadamente 20 mil famílias.

No primeiro ano em que vigorou o programa (2021), o desconto atri-



APOIO CINGE-SE AOS MAIS POBRES E DEPENDENTES DO GÁS. O FUTURO ESTÁ NAS 'RENOVÁVEIS'

buído foi de 6 euros, em 2022 subiu para 10 euros e em 2023, subiu mais ainda: para 20 euros por consumidor.

O número de famílias madeirenses aderentes a este apoio não tem parado de crescer. No primeiro ano, foram abrangidas 406 famílias, em 2022 o número subiu para 917 e em 2023, ano que ainda nem terminou, os beneficiários já praticamente triplicaram, atingindo actualmente os 2.608.

"O crescimento exponencial do Gás-Solidário deve-se ao esforço que tem sido feito pelo Governo Regional na sua divulgação junto do seu público-alvo e do fácil acesso à atribuição do desconto aos consumidores elegíveis", explica Pedro Fino.

Para poderem usufruir deste desconto na Madeira, os consumidores e beneficiários da Tarifa Social de Energia Eléctrica terão apenas de se dirigir a um dos sete operadores com os quais o Governo Regional celebrou um protocolo de cooperação (vide página 25), apresentar o Cartão de Cidadão e a factura da electricidade. O processo é automático e não é necessário qualquer tipo de inscrição.

Metas ambientais cingem apoio do gás aos pobres e dependentes

Não podemos descurar que o gás canalizado e o gás enfiado (GPL (Gás de Petróleo Liquefeito) – propano comercial, consumido na Região é um produto derivado do petróleo, tendo a estratégia regional metas específicas no que diz respeito à diminuição da dependência e consumo de combustíveis fósseis tendo em vista o cumprimento das metas de redução de emissões de CO2 até 2050 (vide página 40). Como tal, "incentivar o seu consumo para todos os madeirenses, através de programas de apoio, vai contra esta estratégia", fundamenta o secretário regional dos Equipamentos. Assim, a prioridade do Governo Regional foi "fazer chegar o Gás-Solidário às famílias com baixos rendimentos e que dependem deste tipo de combustível".

A aposta no Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis na Região Autónoma da Madeira (PRI-PAER-RAM) incentiva a produção de electricidade a partir de fontes renováveis e recursos endógenos e à aplicação de soluções para aquecimento de águas quentes através de sistemas solares e bombas de calor. "Esta estratégia vai ao encontro à sustentabilidade ambiental, à descarbonização da economia e à diminuição da factura da energia, que são os grandes objectivos da União Europeia para o ano de 2050, conforme consta no Pacto Ecológico Europeu", lembra Pedro Fino.

3,1 milhões para equipamentos eficientes a partir de renováveis
Foi neste sentido que, a par do Gás-Solidário foi também criado, em 2021, o PRI-PAER-RAM. Os apoios ascendem a 60% do valor das despe-



sas elegíveis, 45% no caso de candidaturas de empresas ou famílias dos concelhos da costa Norte e Porto Santo. Foi fixado um tecto máximo de 3.000 euros por tipologia e 5.000 por beneficiário. As IPSS e associações sem fins lucrativos também se podem candidatar. Nestes casos a percentagem de comparticipação é igualmente de 40%, mas num máximo de 10.000 euros.

Desde que foi lançado, este programa de incentivo à aquisição de

equipamentos de promoção da eficiência energética e que funcionam a partir de fontes renováveis já chegou a perto de 1.600 madeirenses, totalizando um valor de apoio na ordem dos 3,1 milhões de euros, segundo os últimos dados oficiais.

Nesta legislatura, o Governo Regional pretende reforçar o PRI-PAER-RAM. Para já, estão alocados mais 850.000 euros para apoiar os madeirenses na reconversão energética.

Incentivo às ‘Renováveis’ relançado até 3 mil euros por candidatura



316 EXCLUÍDOS DO PRIPAER POR FALTA DE CABIMENTO ORÇAMENTAL, TERÃO PRIORIDADE

RICARDO DUARTE FREITAS
rfreitas@dnnoticias.pt

As candidaturas elegíveis, no âmbito do Programa de Incentivo à Aquisição de Equipamentos de Armazenamento e Produção de Energia Renovável – PRIPAER e que não tiveram cabimento orçamental em 2022, serão apoiadas pelo Governo Regional, com ajudas financeiras de 40% do investimento, até limite dos três mil euros cada.

Esta foi a forma que o executivo madeirense encontrou para procurar correspondente à grande procura registada no ano passado. “Embora estas candidaturas, à partida e à luz do regulamento, tivessem ficado excluídas por falta de dotação orçamental, entendeu o Governo Regional de, na abertura de um novo aviso



Rui Barreto abre novo aviso de candidaturas ao PRIPAER este ano, abrangendo os candidatos anteriores.

de candidaturas, dar prioridade às mesmas acolhendo-as”, confirma o secretário regional da Economia.

Segundo Rui Barreto, nesta circunstância estarão 316 candidaturas, cujo total de apoios rondará os 600 mil euros. O objectivo foi correspon-

der à manifestação de vontade e incluir no pacote de apoios. “Em vez de ficarem excluídas, conforme previsto no regulamento, serão abrangidas pelo próximo aviso, que prevê apoiar em 40%, até ao limite de três mil euros por cada projecto, seja na

área da produção e armazenamento de energia eléctrica, solar térmico, bombas de calor, sistemas com recurso a biomassa, recuperadores de calor ou salamandras”.

Rui Barreto considera que “este é mais um sinal que o Governo Regio-

nal dá às famílias e às empresas madeirenses e porto-santenses que optam pela produção e armazenamento de energia, mas também por sistemas de maior eficiência energética, compensando-as por esse esforço financeiro e incentivando para que outras também o façam”.

Envelope financeiro sobe para 1,65 milhões de euros

Desde 2021, altura em que foi criado o programa, o Governo Regional tem vindo a apoiar famílias e empresas que optam por soluções e projectos nestas áreas, reservando um envelope financeiro de um milhão de euros no ano passado. “No ano passado foi de 1,1 milhões e este ano, subimos esse montante para 1,65 milhões de euros”, indicou o secretário da Economia.

Face à grande procura, Rui Barreto diz que “foi necessário, não apenas reforçar o envelope financeiro reservado para o programa, como reajustar, também, os critérios para a atribuição dos apoios, por forma a alargar o número de beneficiários, embora, a maior parte das candidaturas não sofra qualquer alteração, uma vez que o valor médio dos apoios por candidatura, até aqui, tem sido inferior a três mil euros, pelo que não se prevê que isso vá perturbar a procura que temos vindo a assistir”.

ANÁLISES | AÇORES

Há um “monopólio do gás” na Madeira onde “uma garrafa de 13 quilos custa mais 10 euros do que nos Açores”?

O deputado do JPP, Élvio Sousa, afirmou, durante uma [actividade política](#) realizada no passado domingo, na freguesia dos Canhas, que “o PSD/CDS está a manter o monopólio do gás nas mãos de uma empresa que anda a explorar os madeirenses há anos”. O porta-voz da iniciativa acusou ainda o presidente do executivo, Miguel Albuquerque, de andar a “proteger os amigos deste monopólio”, sustentando que “uma garrafa de 13 quilos custa aos madeirenses mais 10 euros do que nos Açores”. Será verdade que o governo está a fomentar um monopólio no mercado do gás na Madeira e que os madeirenses pagam mais por uma garrafa de gás do que os açorianos?

Em 2021, o Governo Regional, percebendo que a Tarifa Social de Gás Natural não se aplicaria à Madeira - pela simples razão de não existir gás natural disponível para todas as famílias - identificou a necessidade de criar um mecanismo de apoio às famílias carenciadas, detentoras de Tarifa Social de Energia Eléctrica, através de um desconto directo na aquisição de primeira garrafa de GPL do mês ou na factura mensal de gás canalizado.

A estratégia passou, então, por introduzir uma medida de equidade social tendo em vista apoiar as famílias mais carenciadas através do Programa de Apoio Gás-Solidário, disponível para beneficiários da Tarifa Social de Energia Eléctrica, que abrange aproximadamente 20 mil famílias.

Assim, no ano em que teve início o programa (2021), o desconto atribuído foi de 6 euros, em 2022 subiu para 10 euros e em 2023, subiu mais ainda: para 20 euros por consumidor.

Actualmente, mais de 2.600 famílias beneficiam deste apoio, de acordo com os dados da Secretaria Regional dos Equipamentos e Infraestruturas, entidade que tutela a Direcção Regional de Energia, que gere o Programa de Apoio Gás-Solidário. Tal representa uma poupança anual de até 240 euros por ano para os madeirenses e porto-santenses abrangidos pelo programa.

Assim, tendo em conta os preços de referência obtidos através dos operadores, e uma vez deduzido o valor do apoio, o custo de uma garrafa de gás de 13 quilos para as famílias carenciadas na Madeira é de 8,70 euros, menos de metade do que custa uma garrafa de gás de 13 quilos nos Açores. Contas feitas, os açorianos pagam mais 9,43 euros do que os madeirenses beneficiários do ‘Gás-Solidário’ na Madeira.

Tal acontece porque a Região Autónoma dos Açores, contrariamente ao que fizeram os governos da Madeira e da República, entendeu não introduzir mecanismos de apoio à aquisição deste bem energético para as famílias carenciadas.

Ao olhar para o cenário nacional e para a Região Autónoma dos Açores, encontramos diferentes políticas para o gás canalizado e engarrafado. O Governo Regional dos Açores criou o Fundo Regional de Apoio à Coesão e ao Desenvolvimento Económico e estabeleceu um regime de preços máximos (actualizados mensalmente) de venda ao público dos produtos petrolíferos e energéticos. Neste modelo, o défice tarifário resultante (a diferença entre o custo real da garrafa de gás e o preço máximo fixado pelo Governo Regional dos Açores) é compensado pelo referido fundo.



COMPARAÇÃO

Madeira tem o gasóleo mais barato do País

O gasóleo está mais barato na Madeira do que nos Açores e no continente. A gasolina com o preço mais baixo está nos Açores, mas 70% do combustível usado na RAM é gasóleo.

Por **Alberto Pita**
albertopita@jm-madeira.pt

A Madeira está, neste momento, com o preço do gasóleo mais barato do País, de acordo com os dados reunidos pela Secretaria Regional de Economia.

Os valores cedidos ao JM indicam que o preço do litro do gasóleo a 1,358 euros praticado na Madeira é mais baixo do que os 1,489 euros cobrados nos Açores e do que os 1,490 euros pagos em média no continente.

Também o gasóleo colorido, utilizado no setor agrícola, é mais barato na Madeira. Na RAM, um litro custa 1,014, enquanto nos Açores importa em 1,070 euros e no continente 1,162 euros.

Porém, analisando o comportamento da gasolina 95, verifica-se

que, neste caso, o território mais barato é o açoriano, onde um litro custa 1,504 euros, menos do que os 1,639 euros, pagos na Madeira, e do que os 1,714 euros, exigidos no continente.

Na Madeira e nos Açores, o preço máximo dos combustíveis é fixado administrativamente, através de um despacho governamental, mas no continente o mercado funciona livremente.

A Secretaria Regional de Economia enfatiza, por outro lado, que o gasóleo é o tipo de combustível mais utilizado na Madeira, repre-

sentando 70% da quantidade de combustível consumido, pelo que, considera o secretário regional Rui Barreto, "as medidas que o Governo Regional tem implementado, como foi o caso da redução do Imposto Sobre Produtos Petrolíferos (ISP), vêm atenuar a tesouraria das empresas do setor, nomeadamente do transporte público de passageiros e de mercadorias, originando menores custos para essas empresas e contribuindo também para a redução do índice de Preços ao consumidor na Região Autónoma

da Madeira".

Para Rui Barreto, "o Governo Regional da Madeira tem feito tudo o que está ao seu alcance para procurar atenuar os efeitos da subida do preço dos combustíveis nos mercados internacionais, apoiando as famílias e as empresas, a par da intervenção de âmbito fiscal e das ajudas que tem vindo a conceder no setor dos combustíveis".

De assinalar ainda que, na Região, em 2022, foram consumidos 44,9 milhões de litros de gasolina e 107,3 milhões de litros de gasóleo. Nos primeiros dois meses de 2023, já foram utilizados 7,3 milhões de litros de gasolina e 16,6 milhões de litros de gasóleo.

Importa ainda salientar que hoje será publicado o despacho conjunto do Governo Regional que vai determinar os preços para a próxima semana.

TABELA DE PREÇOS ATUALIZADA A 17 DE ABRIL DE 2023

TIPO DE COMBUSTÍVEL	MADEIRA	AÇORES	CONTINENTE*
Gasolina 95	1,639	1,504	1,714
Gasóleo rodoviário	1,358	1,489	1,49
Gasóleo colorido	1,014	1,07	1,162

* Fonte: Direção Geral de Energia e Geologia

9.1.3. Infraestruturas/Ambiente de trabalho

Durante o ano 2023, realizaram-se de uma forma geral as atividades previstas no programa de inspeção e manutenção de equipamento e infraestruturas, embora algumas ações trimestrais não tenham sido efetuadas com a frequência prevista.

Para além dos registos das datas de execução das ações de manutenção preventiva e corretiva, procedeu-se à elaboração de registos das intervenções realizadas.

Na tabela abaixo regista-se a situação sobre a execução dos diversos Planos de Manutenção Preventiva (PMP) existentes na Direção Regional.

PMP	Descrição	Obs.
1	Sistema de iluminação de emergência	PMP cumprido
2	Sistema automático de deteção de incêndios	PMP cumprido
3	Extintores	PMP cumprido
4	Bocas de incêndio armadas	PMP cumprido
5	Hidrantes exteriores	PMP cumprido
6	Instalações elétricas	PMP cumprido
7	Sinalização de segurança	PMP cumprido
8	Portas de segurança, molas de recuperação e barras antipânico	PMP cumprido
9	Caminhos de evacuação e acesso aos meios	PMP cumprido
10	Locais de risco	PMP cumprido
11	Limpeza do edifício	PMP cumprido
12	Viatura – Camião Mercedes Benz	PMP cumprido
13	Viatura Citroen 05-98-SB	PMP cumprido
14	Viatura Nissan 18-15-LC	PMP cumprido
15	Viatura Ford Transit Connect 04- VA-16	PMP cumprido

Para além das manutenções preventivas e que se encontram associadas ao PMP respetivo, existem ainda outras manutenções que são asseguradas por entidades externas, das quais se faz o seguinte ponto de situação:

Edifício LMM

- Limpeza do edifício LMM, assegurada pela empresa Servinasa, sem ocorrências dignas de registo.
- Mantém-se a necessidade de reparar as avarias existentes no sistema de AVAC instalado no LMM, mas por falta de disponibilidade financeira e devido aos cortes orçamentais consecutivos dados nesta rubrica, ainda não foi possível realizar essa intervenção.
- Mantém-se o elevado estado de degradação do edifício do LMM, tendo-se procedido a diversas diligências no sentido de corrigir esta situação. A SREI, aguarda a necessária disponibilidade orçamental para fins de formalização do procedimento de contratação pública. A DRETT incluiu, na sua proposta de orçamento par

2023, verba para este efeito, não tendo a mesma sido aprovada. Assim, até à data não se procedeu a obras de melhoria.

Edifício Sede

- Limpeza do edifício LMM, assegurada pela empresa Servinasa, com ocorrências pontuais, as quais foram oportunamente corrigidas.
- Refira-se que algumas das manutenções anuais do edifício Sede foram asseguradas através da PATRIRAM, nomeadamente a manutenção do sistema de instalações elétricas, deteção de incêndios, extintores e ar condicionado. A PATRIRAM é um parceiro crítico da DRETT. Apesar das manutenções previstas para 2023 terem sido efetuadas, nem todas as intervenções solicitadas no decorrer de 2023 obtiveram resposta.
- São necessárias algumas manutenções de reparação, as quais se aguarda sejam realizadas pela PATRIRAM em 2024.
- Foi dada continuidade ao contrato de manutenção das estantes rolantes do arquivo dos transportes terrestres e de viação da Rua do Seminário.

Edifício Insular

De forma a suprir a necessidade de espaços para alojar colaboradores da DRETT foi atribuído no final de março um espaço no 4º andar do edifício Insular, Rua do Hospital Velho, n.º 25, para onde foram deslocados os serviços da energia e a divisão da qualidade.

A limpeza do edifício foi assegurada internamente por uma colaboradora do Instituto de Emprego, com algumas ocorrências pontuais, entretanto durante o mês de novembro a limpeza passou a ser assegurada através da SREI.

Geral

Relativamente ao apoio informático, nomeadamente reparação de computadores, este é da responsabilidade da DRI, através de solicitação ao Helpdesk.

A DQ registou 67 solicitações ao Helpdesk, sendo que apenas uma situação de encontra pendente. Alerta-se que o registo de solicitações é maior que o registado, uma vez que grande parte das vezes o pedido é feito diretamente pelo colaborador à DRI, sem o conhecimento da DQ.

9.1.4. Atualizações de documentos

Para manutenção do SGQ, a DQ procede à revisão/criação de diversos documentos. Na tabela abaixo, encontram-se listadas as diversas alterações efetuadas aos documentos relativos ao SGQ no ano em análise.

Documento	Revisões/Data
Manual de Gestão	Edição 10 Ver. 0 de 23/05/2022
Manual de Acolhimento	Ver. 5 de 06/03/2023
Manual de Boas Práticas de Atendimento	Ver. 2 de 20/05/2021
PT GQ 01 – Planeamento, controlo, revisão e melhoria do Sistema de Gestão	Ver. 9 de 16/08/2023
PT DSC 01 – Gestão de um contingente pautal de carne de bovino (GATT) e carne de Aves	Ed. 2, Ver. 0 de 9/03/2023
PT LMM 01 – Controlo Metrológico	Ed. 2, Ver. 1 19/01/2023
IT DSG 04 02 – Procedimentos de aquisição	Ver. 2 de 21/06/2023
PT DSTT 01 – Chapa do fabricante	Ver. 2 de 30/06/2023
PT DSTT 02 – Gravação/Regravação do n.º quadro de veículo	Ver. 2 de 30/06/2023
PT DSV 01 – Ensino da condução	Ver. 1 de 31/03/2023
IT DSV 01 01 – Critérios para habilitação legal para conduzir	Ver. 0 de 18/05/2023
IT DSV 01 02 – Requisitos exames de condução	Ver. 0 de 18/05/2023
PT DSV 02 – Revalidação de títulos de condução	Ver. 1 de 31/03/2023
PT DSV 03 – Troca de título de condução estrangeiro	Ver. 0 de 03/04/2023
IT DSV 03 01 – Requisitos para troca de título de condução estrangeiro	Ver. 0 de 25/05/2023
PT DSV 04 – Exploração de escolas de condução	Ver. 0 de 25/05/2023
PT DSV 05 – Títulos profissionais	Ver. 1 de 25/05/2023
PT DSCO 02 – Contraordenações rodoviárias municipais	Ver. 0 de 13/02/2023
PT DSCO 03 – Contraordenações gerais	Ver. 0 de 20/04/2023

Para além dos documentos acima listados, durante o período em análise foram revistos 44 impressos.

9.1.5. Regime Geral de Proteção de Dados

Durante o ano 2023, a DQ com o apoio das diversas UO procedeu à identificação e mapeamentos de 522 processos internos por código MEF (Macroestrutura funcional) distribuídos da seguinte forma pelos serviços:

Rótulos de Linha	Contagem de Código MEF
DMT	14
DQ	79
DQ/DRETT	1
DRETT	22
DSC	54
DSCO	23
DSE	111
DSG	11
DSG/DRETT	2
DSG/DSI/DSC/DSE/DSCO	1
DSG/DSTT/DSV/LMM/DSI/DSCO	3
DSI	60

DSTT	76
DSV	18
LMM	47
Total Geral	522

A DQ junto com os respetivos serviços procedeu à caracterização dos processos de negócio através da identificação do suporte do processo, identificação de dados pessoais, classificação por

categoria de titulares, tratamento realizado aos dados e identificação de comunicação e divulgação de dados.

Este levantamento foi realizado através de orientações do Gabinete para a Conformidade

Digital e Proteção de Dados da Secretaria Regional das Finanças.

9.2 LABORATÓRIO DE METROLOGIA DA MADEIRA

Os Serviços do Laboratório de Metrologia da Madeira desenvolveram a sua atividade nas seguintes áreas de intervenção:

9.2.1. Controlo Metrológico

O quadro abaixo reflete a atividade ao nível do número de operações de controlo metrológico efetuados pelo LMM e distribuídas pelos vários instrumentos de medição.

Instrumento de medição	n.º LMM	%
Sistemas de Medição de Distribuição de Combustíveis – SMDC	823	21,92%
Taxímetros	809	21,55%
Sistemas de Gestão de Parques de Estacionamento – SGPE	522	13,91%
Massas	431	11,48%
Manómetros, Manovacúmetros e Vacuómetros – MVM	418	11,13%
Instrumentos de Pesagem não Automáticos - IP	313	8,34%
Parquímetros	278	7,41%
Manómetros para Pneumáticos - MP	84	2,24%
Produtos Pré-Embalados – PPE	31	0,83%
Opacímetros	16	0,43%
Analísadores de Gases de Escape -AGE	16	0,43%
Instrumentos de Pesagem Automáticos - IPA	13	0,35%
TOTAL	3754	100%

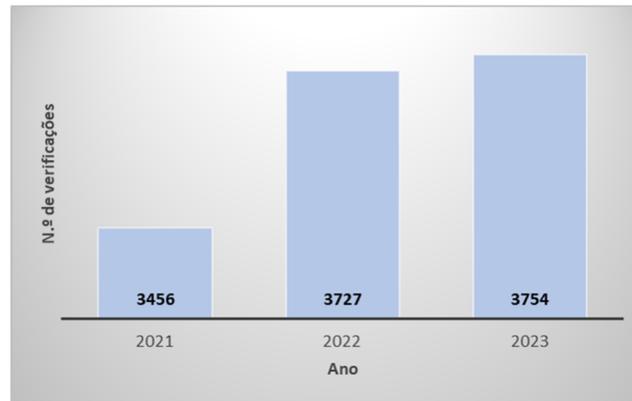


Gráfico n.º 18 – Evolução do número de verificações metrológicas nos últimos três anos

À semelhança dos anos anteriores, analisando o ano de 2023, constata-se que, dos vários tipos de instrumentos de medição que são verificados anualmente, existem dois tipos que se destacam, os SMDC, com 22,9 % e os Taxímetros com 21,6 %, em relação ao n.º total das operações de controlo metrológico efetuadas pelo LMM, de seguida estão os SGPE com cerca de 14% e as massas com 11%.

De salientar que, o controlo metrológico é obrigatório e a sua periodicidade anual.

9.2.2. Licenciamento de Cisternas

No âmbito da atividade de licenciamento de cisternas para transporte rodoviário de mercadorias perigosas, durante o período em apreço, o LMM emitiu 16 documentos de autorização de utilização de cisterna.

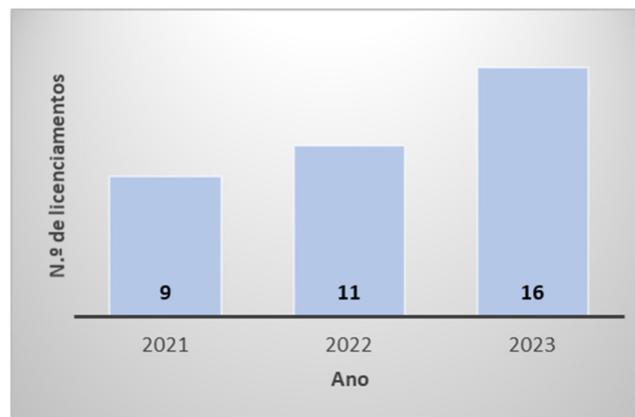


Gráfico n.º 19 – Evolução do número de autorizações de utilização de cisternas emitidos nos últimos três anos

9.2.3. Recipientes Sob Pressão Simples e Equipamentos Sob Pressão

A tabela seguinte reflete a atividade do licenciamento de recipientes sob pressão simples e equipamentos sob pressão.

Atividade	N.º
Reavaliação da Conformidade	8
Aprovação da Instalação	6
Licenciamentos	128

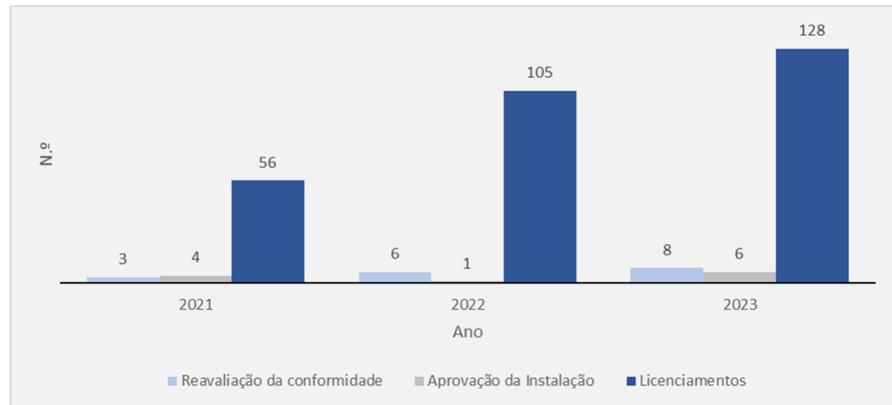


Gráfico n.º 20 – Evolução da atividade dos RSPS/ESP

Reavaliação da Conformidade por tipo de RSPS/ESP

Dos 8 equipamentos sujeitos a reavaliação da conformidade, quatro dizem respeito a Recipientes Sob Pressão Simples - RSPS, dois a Caldeiras de Óleo Térmico - COT, os outros, a um reservatório de Reservatórios de Gases de Petróleo Liquefeito – GPL e um recipiente sob pressão de um gás refrigerante (R404A).

Licenciamentos por tipo de RSPS/ESP

A tabela ao lado ilustra o tipo de equipamento para o qual foram emitidos **128** certificados.

Tipo de RSPS/ESP	2023
Reservatórios de Gases de Petróleo Liquefeito – GPL	64
Reservatórios de Ar Comprimido - RAC	17
Recipientes Sob Pressão Simples - RSPS	14
Equipamentos de Gás Natural Liquefeito - GNL	12
Geradores de Vapor – GV	12
Outros Equipamentos Sob Pressão (Geral)	7
Caldeiras de Óleo Térmico - COT	2
Total	128

Averbamentos

No domínio da atividade do licenciamento de RSPS/ESP, os averbamentos são considerados atos complementares, descritos no artigo 15.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 131/2019, de 30 de agosto, e neste âmbito, no período em apreço foram averbados **18** equipamentos.

9.3. DIVISÃO DE MOBILIDADE TERRESTRE

A DMT desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas de intervenção.

9.3.1. Transporte Rodoviário de Passageiros - Serviço Público

Venda de títulos de transporte pelas empresas de transporte terrestre

A tabela seguinte apresenta a venda de títulos de transporte pelas empresas de transporte terrestre na RAM

Ano	CCSG		HF		SAM		EACL		Rodoeste		Total	
	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes
2015	537 896	19 789	4 561 802	207 919	706 723	25 304	387 933	17 963	x	80 582	6 196 354	351 557
2016	527 151	19 132	4 491 996	205 326	789 157	23 985	396 322	18 109	1 132 584	78 720	7 339 210	345 266
2017	529 117	18 760	4 542 625	203 048	805 756	22 967	412 758	18 078	1 326 718	78 706	7 616 974	341 559
2018	507 071	18 144	4 482 574	203 375	782 094	22 775	406 234	18 340	1 378 129	78 276	7 556 102	340 910
2019	455 721	19 822	3 849 749	239 091	706 180	29 047	389 719	23 568	1 294 447	93 060	6 675 816	404 588
2020	256 877	16 326	2 086 949	189 951	370 168	24 375	178 116	18 896	745 480	78 455	3 637 590	328 005
2021	292 445	18 584	2 330 388	205 085	452 000	32 012	209 978	22 595	855 632	88 677	4 140 443	366 953
2022	351 806	20 599	3 218 797	231 891	631 296	42 517	337 808	24 849	1 040 249	108 376	5 579 956	428 232
2023	416 317	24 445	3 617 196	262 125	651 515	47 476	379 901	27 004	1 074 650	119 174	6 189 579	480 224

Fonte: CCSG, HF, SAM, EACL, Rodoeste

Legenda:

x - dados não disponíveis

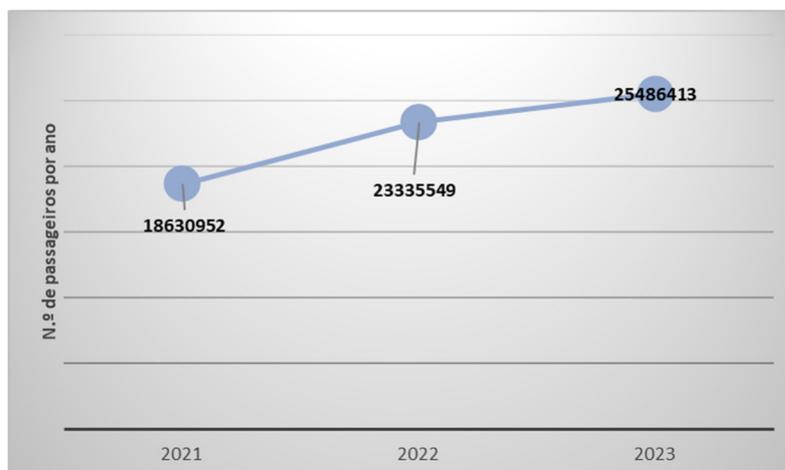


Gráfico n.º 21 – N.º de passageiros entre os anos 2020 a 2023

Autos de notícia por infrações nos transportes públicos

A Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes coletivos de passageiros, prevê, no seu n.º 5 do Artigo 9.º-A (Pagamento Voluntário da Coima), que o não pagamento voluntário no prazo previsto, ou o indeferimento da defesa apresentada, determina o envio eletrónico, através do IMT, I. P., do auto de notícia e da defesa, caso exista, à entidade competente para instaurar o processo de contraordenação.

No caso da Região Autónoma da Madeira, o envio processa-se através desta Direção Regional, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 35/2020/M, de 22/05. Prevê ainda aquela lei, no seu artigo 10.º (Competência para o Processo), que os serviços de finanças da área do domicílio fiscal dos arguidos, são competentes para a instauração e instrução dos processos de contraordenação, bem como para a aplicação das respetivas coimas.

Dando cumprimento àquele preceito legal, os Autos de Contraordenação nos transportes coletivos de passageiros que foram rececionados na DRETT, foram remetidos à Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da RAM (AT-RAM). Não obstante, os mesmos foram devolvidos sob a justificação de que a sua instrução era da DRETT, de acordo com as “instruções constantes da ordem de serviço n.º 60330/2021, de 2 de junho – Série I, SCO - Lei n.º 28/2006, de 4 de julho.”

Analisada a mencionada ordem de serviço, verificou-se que já estão concluídos os desenvolvimentos necessários, nomeadamente a criação e operacionalização do Webservice com o IMT, IP, e que já foi dado início à instauração de processos de contraordenação pela prática de infrações previstas na lei em apreço.

Neste seguimento, e uma vez que a prática já foi instituída com o IMT, solicitou-se à Direção de Serviços de Justiça Tributária a abertura daquele webservice, de modo a podermos dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do artigo 9.º-A da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho.

Concurso Público Internacional para a Concessão do Serviço Público de Transportes de Passageiros - Interurbano

Em março de 2022, após a fase de qualificação, foram rececionadas 3 propostas no âmbito do procedimento Internacional para a Concessão do Serviço Público de Transportes de Passageiros – Interurbano.

Em setembro de 2022, através da Resolução de Governo n.º 861, o Lote 1 foi adjudicado à SIGA Rodoste, Concessionária, Unipessoal Lda. (área geográfica dos municípios do Porto Moniz, Calheta, Ponta do Sol, São Vicente, Ribeira Brava e Câmara de Lobos) e o Lote 2 à CAM - Companhia de Autocarros da Madeira (CAM), S.A. (área geográfica dos municípios de Santana, Machico, Santa Cruz e Porto Santo).

Após um longo e complexo processo que se iniciou em 2017, em que o lançamento do concurso ocorreu em fevereiro de 2021, o Tribunal de Contas veio a emitir o visto prévio a 21/03/2023.

No âmbito deste concurso público internacional, proceder-se-á à renovação substancial da frota de autocarros, bem como a alterações ao nível da bilhética, com a aposta numa efetiva transição digital, modernizando e centralizando a emissão de títulos de transporte, facilitando a mobilidade e promovendo a acessibilidade.

Entretanto decorre o período transitório para o início de exploração de ambas as concessões, tendo a data de início de exploração sido prorrogada para 01/07/2024, principalmente porque a indústria automóvel não consegue responder em tempo útil à procura global por novos autocarros.

Com as novas concessões prevê-se uma melhoria das paragens de autocarro e das condições de transbordo. Será implementado um Sistema Integrado de Bilhética e de informação ao público, disponibilizando-se essa informação online.

Seguem-se as diligências administrativas, processuais e funcionais necessárias para a criação de uma entidade pública, que assegure e desempenhe as funções da TiiM - Transportes Integrados e Intermodais da Madeira, que fará a gestão, a integração, a chave de repartição de receitas e a interoperacionalidade, com vista à criação da bilhética integrada e do passe único.

Indemnizações compensatórias

Abaixo, apresenta-se um resumo dos montantes de indemnizações compensatórias atribuídos aos operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM no ano em análise:

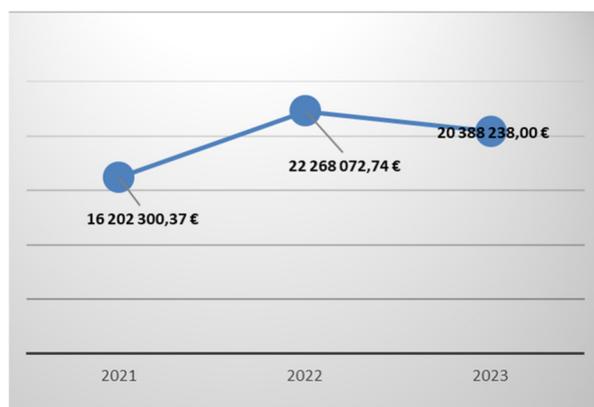


Gráfico n.º 22 – Evolução do montante de indemnizações compensatórias atribuídos aos operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM

Foram concluídos os cálculos de reconciliação das indemnizações compensatórias relativas aos anos de 2021 e apurados em setembro de 2023, os valores provisórios de 2022. Um dos operadores requereu formalmente um Tribunal Arbitral para dirimir a não concordância com a fórmula aplicada nos cálculos das indemnizações compensatórias relativas aos anos de 2021, facto que resultou no atraso generalizado na celebração da prorrogação dos contratos provisórios a partir de agosto de 2023.

Passe Sub23@superior.tp

Em 2023 a estimativa de valores de venda de passes sub23 excedeu o valor esperado. As vendas aumentaram, assim como o aumento do número de bolsas, o que fez com que o valor a pagar às empresas fosse mais elevado que o esperado.

A execução financeira dos contratos é ajustada ao valor inscrito no orçamento.

Os números dos passes vendidos estão esquematizados na tabela seguinte:

Meses	N.º passes	Valor
janeiro	1468	20 904,15 €
fevereiro	1642	24 122,25 €
março	1678	24 297,40 €
abril	1555	23 013,75 €
maio	1547	23 007,75 €
junho	1111	17 550,90 €
julho	697	12 405,65 €
agosto	523	9 033,85 €
setembro	1773	19 960,35 €
outubro	2046	22 797,65 €
novembro	1899	24 837,50 €
dezembro	1776	25 777,05 €
Total	17715	247 708,25 €

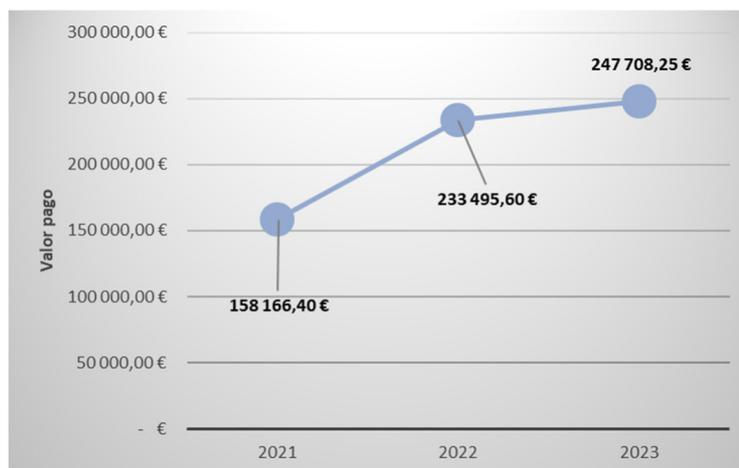


Gráfico n.º 23 - Valor pago relativamente ao Passe Sub23

9.3.2. PRIME-RAM

O “PRIME-RAM” tem como objetivo a criação de uma solução de mobilidade sustentável a partir de um ecossistema elétrico privilegiando a aquisição e utilização de veículos elétricos mediante a atribuição pelo Governo Regional de incentivos, em prejuízo dos restantes movidos a energias não renováveis.

O Programa manteve-se em 2023 através da Portaria n.º 307/2023, de 4 de maio retificada através da Declaração de retificação n.º 31/2023, de 30 de junho e pela Resolução n.º 489/2023, de 8 de maio que aprovou o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”, ao abrigo do estatuído no artigo 71º do Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2023, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 28-A/2021/M, de 30 de dezembro.

Foram assinados protocolos de cooperação com 14 empresas, nomeadamente a Auto Zarco - Comércio de Automóveis, S. A., C. Santos, S.A., Diversauto Comércio de Automóveis, S.A., Madeira Auto Car, Miguel Humberto Faria Zacarias Soc. Uni., S. A., MM Madeira Motores, Lda., Nio, Lda, Auto Acessórios

Colombo, Unipessoal, Lda, Auto Crescente - Comércio de Automóveis Lda., Mendes Gomes & Companhia, Lda., ECO 2030 – Fernando Jorge Paulo Lobo Santos Costa, Unipessoal, Lda, BIKEZONE, S.A., BLUE DRAFT, Lda., CIAM – Comércio e Indústria de Automóveis da Madeira, S.A.

A dotação orçamental do projeto foi de 1.250.000,00€ em duas fases, de igual montante, 625.000,00€, tendo sido aprovados no total **1.080.020,00€**, ou seja, 86,40% da dotação orçamental deste incentivo.

Das 420 candidaturas apresentadas, foram aprovadas e pagas **409** candidaturas.

Na tabela abaixo é possível verificar a relação entre os valores aprovados.

Valor aprovado	Euros (€)	Valor percentual aprovado
Veículos Pessoa Singular	528 000,00 €	42,24%
Veículos Pessoa Coletiva	535 000,00 €	42,80%
Bicicletas Pessoa Singular	14 920,00 €	1,19%
Motociclos Pessoa Singular	2 100,00 €	0,17%
Total	1 080 020,00 €	86,40%
Dotação orçamental	1 250 000,00 €	100,00%

As candidaturas abrangem toda a RAM, sendo em maior número no concelho do Funchal (56%), seguido de Santa Cruz (19%) e de Câmara de Lobos (6%).

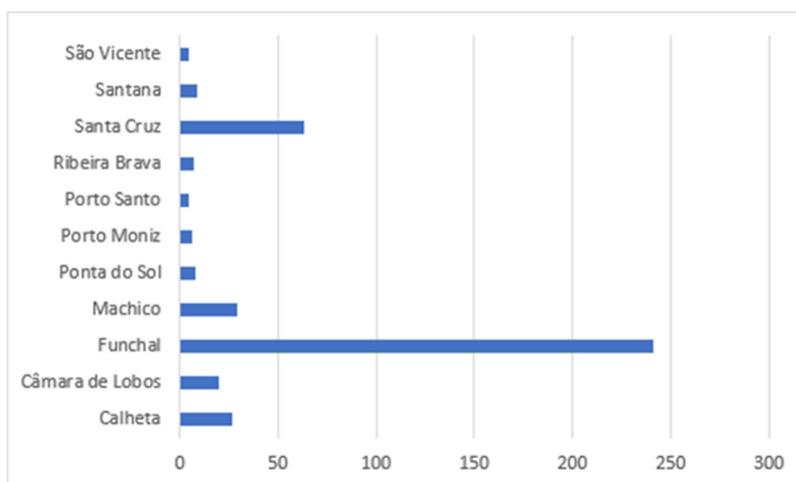


Gráfico n.º 24 - Candidaturas aprovadas por concelho

9.3.3. PRIAV-RAM

O Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira (“PRIAV-RAM”) foi criado, no âmbito do Orçamento da Região Autónoma da Madeira, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 26/2022/M, de 29 de dezembro de 2022, estendeu-se ao ano de 2023.

Constitui objetivo do “PRIAV-RAM” assegurar o abate de veículos em fim de vida (VfV), sob a forma de apoio financeiro a fundo perdido, concedido pelo Governo Regional aos proprietários dos mesmos, privilegiando a aquisição de veículos novos ou usados mais eficientes em termos energéticos e ambientais.

Considera-se fundamental para o desenvolvimento sustentável de um território insular, como é o caso da RAM, reduzir as emissões de dióxido de carbono através da redução do número de veículos, com idade superior a 10 anos e dessa forma assegurar uma melhoria da qualidade do ar, a redução de ruído e a desaceleração do processo de alterações climáticas, mas também exortar a padrões de produção e de consumo mais favoráveis para o ambiente.

A execução em 2023 deste programa de incentivo, fica resumida no quadro seguinte:

Candidaturas PRIAV-RAM 2023	Qtde	Pessoa em nome Coletiva	Qtde	Pessoa em nome Singular	Total Apoio	Total VE
Candidaturas ao Abate Veículo Automóvel	10	15 000,00	51	76 500,00	91 500,00	61

9.3.4. Projetos

IN-MOB

Desenvolvimento de micromobilidade, reciclagem de baterias, veículos inovadores, transporte intermodal (trotinetes)

A DRETT participa neste projeto juntamente com o Município do Funchal.

Com base nos resultados do projeto piloto da trotinete irá definir um quadro regulamentar melhorado e capaz de responder às necessidades de mobilidade dos residentes e turistas, tendo em conta a forte vocação turística da ilha da Madeira.

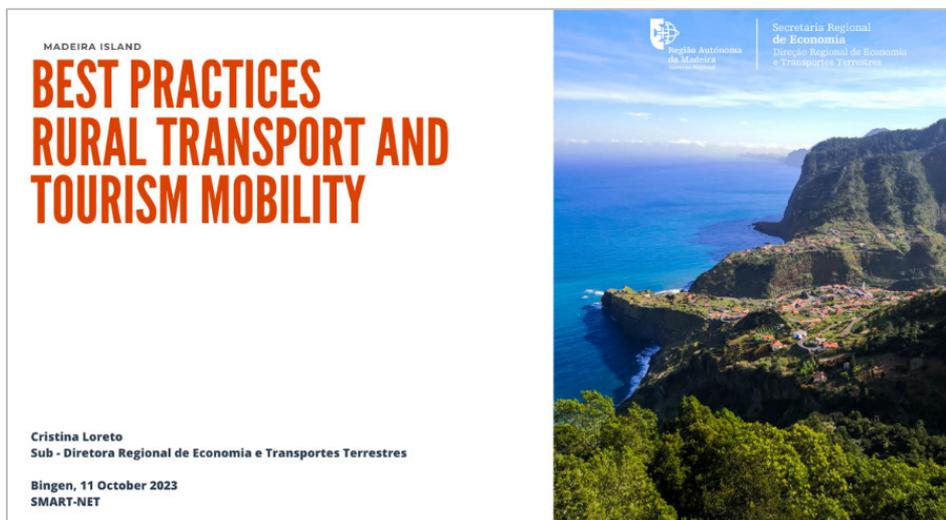
Além disso, a orografia da ilha e as suas características peculiares permitirão realizar testes relevantes numa localização exigente com desníveis significativos, perfis de ruas irregulares, trânsito congestionado e vias estreitas. Estas condições específicas tornarão o teste na Madeira relevante para melhorar não só a especificação técnica do veículo, mas também para testar modelos alternativos de negócio, tendo em consideração o mercado turístico, e para estudar potenciais opções de intermodalidade no sistema de mobilidade urbana do Funchal.

O piloto no Funchal também abordará questões de intermodalidade para estudar e implementar soluções de mobilidade contínua.

LEONARDO

Trata-se de um projeto que antecede o IN-MOB, onde a Madeira participa apenas como região turística de teste das trotinetes inovadoras, associando-se aos municípios aderentes: Machico, Câmara de Lobos e Ribeira Brava.

SMARTA III – Mobilidade Rural Sustentável e Resiliente no apoio ao Ecoturismo



Este projeto cofinanciado pela Comissão Europeia para o estudo e troca de experiências de sucesso no âmbito da temática do transporte rural e turismo (SMARTA3-NET), teve o seu

primeiro evento presencial em Narni (Itália) nos dias 15,16 e 17 de maio.

Os parceiros e consultores realizam várias reuniões online ao longo do ano, mas foi ainda realizado em 2023, um segundo encontro presencial em Bingen (Alemanha) entre os dias 9 e 12 de outubro, tendo sido efetuada uma apresentação pela Subdiretora Regional:



Formação aos municípios no âmbito do SMARTA III

Em colaboração com os seus parceiros internacionais de consórcio, a DRETT promove uma série de formações temáticas dirigidas especificamente aos técnicos municipais dos Concelhos da Madeira que estão diretamente envolvidos nas áreas de mobilidade, planeamento urbano e turismo. O objetivo é disseminar este conhecimento nas várias realidades locais e apoiar as entidades que lidam diariamente com o tema da mobilidade urbana.

Estas formações bimensais, que se estenderão até julho de 2024, abordam diversas temáticas, incluindo mobilidade partilhada em áreas rurais, sinergias entre mobilidade e turismo, planos de mobilidade sustentável em áreas rurais, e, por fim, oportunidades de financiamento e cofinanciamento.

A primeira formação, foi realizada a 11 de dezembro, na Biblioteca Municipal de Machico, com enfoque na mobilidade partilhada e foi dividida em três blocos complementares. O primeiro bloco

abordou a apresentação do catálogo das melhores práticas no âmbito da mobilidade rural na União Europeia. O segundo bloco discutiu como estruturar um sistema articulado de soluções de mobilidade. Na parte final da formação, por meio de workshops temáticos, os participantes têm a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos para resolver casos práticos de forma colaborativa em grupos de trabalho

Para disseminar este conhecimento nas várias realidades locais e apoiar as entidades que lidam diariamente com o tema da mobilidade urbana, a Secretaria optou por organizar as formações diretamente nos diferentes municípios da Madeira.

Candidaturas efetuadas a aguardar aprovação:

MAC 21-27 – MOVIMAC - Transformação Digital e Sustentabilidade do transporte multimodal na Macaronésia.

Projeto PRR

Descarbonização dos transportes

A decisão de execução do Conselho de 10/10/2023 aprovou as alterações ao Plano de Recuperação e Resiliência de Portugal que garantiu o reforço de 119 milhões de euros à dotação afeta à RAM, sendo 95 milhões de euros para investimentos determinados pela Região e 24 milhões de euros de acesso a Avisos Nacionais.

No que diz respeito aos transportes, inclui-se o Investimento RP-C21-i13-RAM: Descarbonização dos transportes, medida que tem como objetivo promover a descarbonização dos transportes na Região Autónoma da Madeira. O investimento deve incluir:

- i) a aquisição de 26 autocarros com emissões nulas (elétricos ou a hidrogénio) para o transporte público de passageiros ou serviços turísticos,
- ii) a instalação dos pontos de carregamento necessários para o funcionamento dos autocarros,
- iii) um regime de abate de veículos, desde que sejam substituídos pela aquisição de veículos elétricos, com uma contribuição financeira máxima de 6 000 EUR por veículo abatido e incentivos de acordo com as diferentes categorias socioeconómicas.

A execução do investimento deverá estar concluída até 31 de março de 2026.

Projeto Digitalização de Transportes

De âmbito geral e incluído no PRR – Programa de Recuperação e Resiliência, foi celebrado contrato entre a SREM e a SRF com vista à implementação, pela DRETT, do Subinvestimento C19-i05.01-RAM –

Transição Digital da Administração Pública da RAM – Projeto P4.13 – Projeto Digitalização de Transportes.

Este projeto inclui:

1. Aquisição de Serviços de Consultoria Técnica para Elaboração do Programa de Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres - Adjudicado à Deloitte. Este subprojecto foi concluído no final de 2023 e resultou na apresentação de uma proposta com medidas e ações para a digitalização dos processos dos serviços dos transportes terrestres.
2. Projeto de Reorganização de Serviços e Integração de Sistemas da DRETT.
3. Plataforma de Gestão Integrada dos Transportes Terrestres da RAM.

9.4. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO COMÉRCIO

Esta Direção de Serviços pautou a sua atuação, em termos de atividade desenvolvida, nas seguintes áreas de intervenção:

9.4.1 Regime de preços

Preços máximos

Os preços de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado, encontram-se sujeitos ao regime de preços máximos de venda ao público (conforme determinado pela Portaria nº 25/2022, de 26 de janeiro) e são atualizados semanalmente, por despacho conjunto das Secretarias Regionais de Economia e das Finanças.

No decurso do ano em análise foram elaborados 52 despachos conjuntos.

As oscilações dos preços das gasolinas IO 95 e 98, dos gasóleos rodoviário, colorido e marcado e de aquecimento ao longo do ano 2023, encontram-se representadas nos seguintes gráficos:

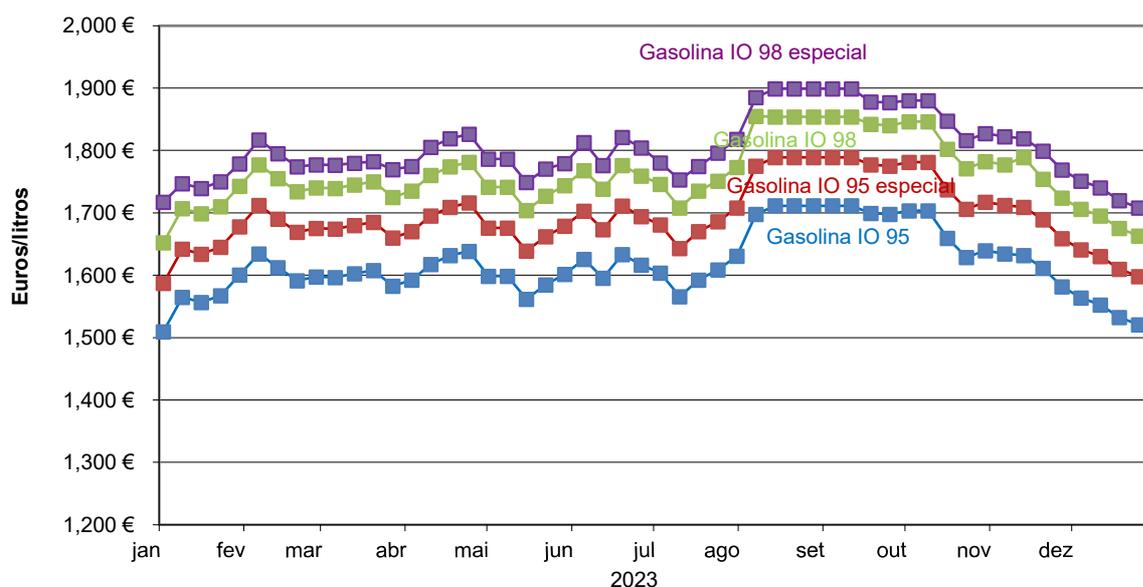


Gráfico n.º 25 – Variação dos valores gasolina

No ano 2023, o preço médio da gasolina sem chumbo IO 95 praticado na Madeira foi de 1,618€ e da gasolina IO 98 de 1,761€. Embora a média do preço máximo estipulado para a gasolina IO 95 seja de 1,625€, constata-se que existem postos de abastecimento que praticam preços inferiores, que corresponde a uma diferença de 0,007€.

O preço mais elevado das gasolinas registou-se no período de 14 de agosto a 17 de setembro: gasolina IO 95 a 1,712€ e gasolina IO 98 a 1,854€.

Os preços mínimos registaram-se na primeira semana de 2023: 1,487€ para a gasolina sem chumbo IO 95 e 1,637€ para a gasolina sem chumbo IO 98, em postos de abastecimento que praticam preços inferiores aos fixados pelo despacho conjunto.

Verifica-se que os outros carburantes, não sujeitos ao regime de preços máximos, seguem a mesma tendência de preços da gasolina IO 95.

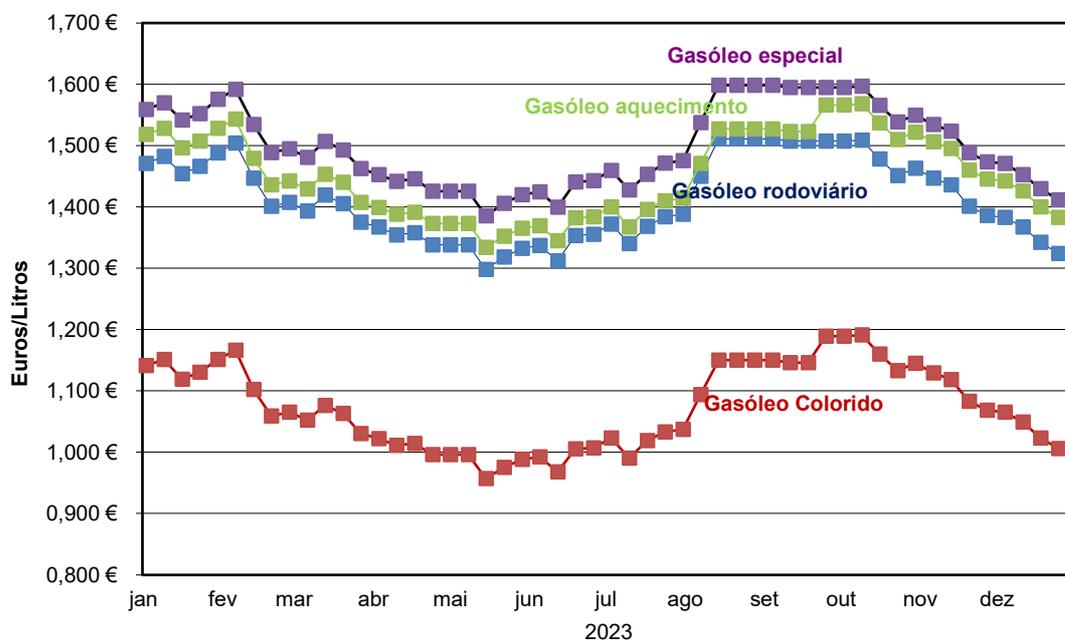


Gráfico n.º 26 – Variação dos valores gasóleo

No ano 2023, o preço médio do gasóleo rodoviário foi de 1,413€.

O preço mais alto registou-se no período de 14/08/2023 a 10/09/2023, com o valor de 1,511€ e o preço mais baixo na semana de 15/05/2023 a 21/05/2023: 1,298€.

No gasóleo de aquecimento, o preço de venda máximo verificou-se na semana de 09/10/2023 a 15/10/2023, com o valor de 1,568€ e o preço mínimo na semana de 15/05/2023 a 21/05/2023: 1,334€. Seguindo a mesma tendência, verificamos que o gasóleo colorido e marcado, destinado ao setor das pescas, atingiu o preço máximo na segunda semana de outubro, com o valor de 1,191€ e o mínimo na semana de 15/05/2023 a 21/05/2023: 0,957€.

Preços convencionados

No ano 2023 não houve alterações dos preços dos serviços prestados pela indústria de exploração de transportes de aluguer em automóveis ligeiros de passageiros, com ou sem distintivo, mantendo-se os valores das Convenções assinadas em julho de 2019 com as duas associações representativas do sector dos táxis, a AITRAM e a ASAT.

No entanto, deu-se início às negociações para elaboração de nova Convenção.

Preços vigiados

Procedeu-se ao acompanhamento dos preços praticados, por várias empresas, referentes aos seguintes produtos:

- Combustíveis líquidos e gasosos;
- Cimentos;
- Rações;
- Cereais para as indústrias de transformação;
- Farinha de trigo.

Considerando a necessidade de acompanhar os preços de comercialização dos produtos importados ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento, no mês de outubro efetuou-se uma recolha de preços praticados nos estabelecimentos comerciais com maior impacto na Madeira. Realizaram-se recolhas em 14 estabelecimentos, distribuídos geograficamente por seis concelhos da Madeira, da seguinte forma:

Concelho	Pingo Doce	Continente	Total
Calheta	1	0	1
Ribeira Brava	0	1	1
Câmara de Lobos	1	1	2
Funchal	4	3	7
Santa Cruz	0	1	1
Machico	1	1	2
Total	7	7	14

O cabaz de recolha foi constituído por 161 produtos:

Grupo de produtos	N.º	%
Produtos de alimentação e bebidas	130	80,75
Carnes	31	19,25
Total	161	100

A categoria de produtos de alimentação e bebidas representa 81% do cabaz de recolha de preços, o setor das carnes (refrigerada / congelada) corresponde a cerca de 19%.

Os resultados encontram-se no relatório “Recolha de Preços por Grupos Económicos”.

Propostas legislativas

Foram elaborados 52 projetos de despachos conjuntos a fixar os preços máximos de venda ao público da gasolina IO95 e gasóleos rodoviário e colorido/marcado na RAM.

9.4.3. Regime específico abastecimento - POSEI

Registo de operadores POSEI

O registo dos operadores que pretendem introduzir na RAM produtos ao abrigo do REA – Regime Específico de Abastecimento / POSEI foi criado pela Portaria nº 137/2009, de 13 de outubro.

Verificou-se a inscrição de dois novos operadores económicos, perfazendo um total de 61 operadores ativos no Registo de Operadores POSEI.

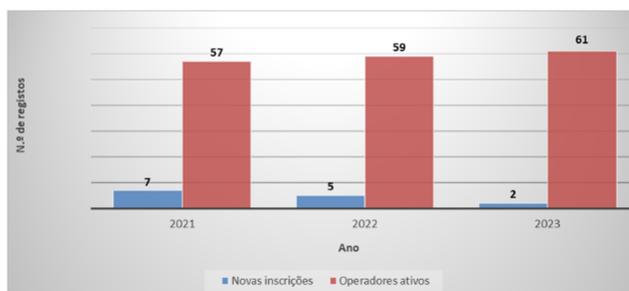


Gráfico n.º 27 - Evolução de operadores triénio 2021-2023

Contingentes aprovados

Código Pautal	Designação	Aprovado 2023		Alteração abril		Alteração setembro		Alteração novembro		Final 2023	
		CE	PT	CE	PT	CE	PT	CE	PT	CE	PT
1001 91 90 e 10 01 99 00, 1001 19 00, 1003 90 00, 1005 90 00	Cereais – consumo humano: Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho	20 000 000,00	–	–	–	-930 000,00	–	-144 000,00	–	18 926 000,00	–
1001 19 190, 1001 1900, 1003 90 00, 1005 90 00, 1002, 2304, 1214, 1201, 2306, 1507, 1004, 1103, 1213 e 2309 020	Matérias-primas – transformação para consumo animal: Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada, Feno, Soja, mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, ... Óleo de Soja, Aveia, Grumos, sêmolas e pellets de cereais, Palha, Preparações dos tipos utilizados na alimentação de animais – outras	21 006 159,00	–	–	–	–	–	–	–	21 006 159,00	–
1005 90 00, 1002, 2304, 1214, 1201, 2306, 1004, 1103, 1213, 1104 e 2302 20	Matérias-primas – fatores de produção agrícola: Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada, Feno, Soja, mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, Aveia, Grumos, sêmolas e pellets, de cereais, Palha e Grãos de cereais trabalhados de outro modo, e sêmas de trigo	3 250 001,00	–	–	–	–	–	–	–	3 250 001,00	–
1103 13, 1107 10, 1210, 1003 90 00, 1107 20 00 e 1302 13 00	Sêmolas de Milho, Manteiga, Lupulão, Cevada, Manteiga torrada, Sucos e extratos vegetais de Lupulão	2 000 000,00	–	–	–	–	–	270 000,00	–	2 270 000,00	–
1006	Aroz	2 500 000,00	1 000 000,00	–	–	–	–	–	–	2 500 000,00	1 000 000,00
1006	Aroz indústria transformadora	225 000,00	–	–	–	–	–	–	–	225 000,00	–
1509	Azeite	1 100 000,00	–	–	–	–	–	–	–	1 100 000,00	–
1507 a 1516 (exceto 15 09 e 15 10) e 15 17 90 91	Óleos vegetais (com exceção do azeite): – óleos vegetais	1 700 000,00	–	–	–	500 000,00	–	–	–	2 200 000,00	–
2008 20, 2008 40, 2008 60, 2008 70 e 2008 97	Fritas e outras partes comestíveis de plantas, preparadas ou conservadas de outro modo, com ou sem adição de açúcar ou de outros edulcorantes ou de álcool, não especificadas nem compreendidas noutras posições	250 000,00	–	–	–	–	–	–	–	250 000,00	–
2009	Sumos concentrados para transformação	100 000,00	–	–	–	–	–	–	–	100 000,00	–
1701 e 1702	Açúcar – consumo direto	300 000,00	3 000 000,00	900 000,00	–	–	–	–	–	1 200 000,00	3 000 000,00
1701 e 1702	Açúcar – transformação	4 250 000,00	–	-750 000,00	–	–	–	–	–	3 500 000,00	–
0402	Laticínios (indústria transformadora)	0,00	–	–	–	–	–	–	–	0,00	–
0405	Manteiga	680 000,00	–	–	–	100 000,00	–	–	–	780 000,00	–
0405	Manteiga para indústria transformadora	0,00	–	–	–	–	–	–	–	0,00	–
0406	Queijos	1 800 000,00	–	–	–	250 000,00	–	–	–	2 050 000,00	–
0201 e 0202	Carnes de animais de espécie bovina, frescas, refrigeradas ou congeladas	4 300 000,00	3 550 000,00	–	–	–	–	90 000,00	–	4 390 000,00	3 550 000,00
0203	Carnes de animais de espécie suína doméstica, frescas, refrigeradas ou congeladas – consumo directo e transformação	4 750 000,00	–	–	–	-137 500,00	–	-196 880,00	–	4 415 620,00	–
0207 24 a 0207 27, 0207 41 a 0207 60	Carnes de Peru, de Pato, de ganso ou de pintadas, frescas, refrigeradas ou congeladas	450 000,00	–	–	–	–	–	–	–	450 000,00	–
0208 10	Carnes de Coelho ou lebre, frescas, refrigeradas ou congeladas	30 000,00	–	–	–	–	–	–	–	30 000,00	–
0204	Carnes de animais das espécies ovina ou caprina, frescas, refrigeradas ou congeladas	120 000,00	–	–	–	–	–	–	–	120 000,00	–
0701 10 00	Batata de semente	1 000 000,00	–	–	–	–	–	–	–	1 000 000,00	–
0102 90 e 0102 29	Bovinos para engorda	2 950	–	–	–	–	–	–	–	2 950	–

Alterações ao Sub-Programa

O Plano de Abastecimento para a R.A.M. proposto para 2023, incluía todos os produtos que existiam no anterior Plano de Abastecimento. Subdividiu-se o contingente do açúcar (NC 1701 e 1702), um para o açúcar com destino ao consumo direto e outro com destino às indústrias de transformação e acondicionamento, com a finalidade de atualizar as ajudas do açúcar para transformação e acondicionamento, face aos reais custos adicionais de encaminhamento, insularidade e ultraperifericidade. A dotação financeira do R.E.A. da Região Autónoma da Madeira para o ano 2023, foi no montante global de € 11.350.000,00 (onze milhões trezentos e cinquenta mil euros) e de € 50.000,00 (cinquenta mil euros) para Medidas de Assistência Técnica.

No decurso do ano, foram notificadas à Comissão Europeia três propostas de alteração ao programa global, que visavam essencialmente, a rentabilização do plafond atribuído à Região Autónoma da Madeira, de modo a ir de encontro à auscultação das necessidades de abastecimento da Região até final da Campanha POSEI-REA 2023, em conformidade com a alínea a) do número 3 do artigo 40º do Regulamento (CE) nº 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018.

Medidas de Assistência Técnica

Relatório de Avaliação

Para a realização do estudo sobre o impacto do Regime Específico de Abastecimento nas produções locais e a avaliação da efetiva repercussão das vantagens do regime no utilizador final, elaborado por uma entidade externa, em conformidade com o disposto no artigo 39º do Regulamento (CE) nº 180/2014, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018, facultou-se toda a informação necessária.

Expansão da aplicação informática – POSEI

A entrada em funcionamento da plataforma informática de gestão do Regime Específico de Abastecimento, permitiu a desmaterialização completa de todos os procedimentos administrativos, nomeadamente, o pedido e emissão dos certificados de importação, pedidos imputação posei, reexpedições/reexportações, quantidades máximas, inutilizações e desimputações.

Esta plataforma, permitiu dotar todos os intervenientes do Regime Específico de Abastecimento de um sistema robusto, seguro, fiável e integrado, que garante a execução dos processos de forma simples, eficaz e com o mínimo de burocracia com a desmaterialização dos processos, maximizando o potencial dos recursos materiais e humanos existentes, melhorando a resposta de todos os serviços perante os

operadores económicos, contribuindo para um maior número de pedidos de certificados e permitindo uma rentabilização da execução do REA.

No ano 2023 foram implementadas as novas funcionalidades e upgrades seguintes:

- Apresentação de certificados possíveis de associar ao pedido no ecrã de registo
- Envio de notificação sobre a alteração do montante disponível na garantia de um operador POSEI
- Correção de não conformidades no controlo
- Uniformização dos fluxos do sistema
- Integração com o Sistema FileNet
- Evolução/Migração de Base de Dados Oracle para a versão 19c
- Migração para adequar à disponibilização de serviços de cadastro [novos endereços Datapower]
- Migração de integração ao serviço Cadastro para o serviço EORI
- Atualização do webservice do EORI
- Migração do serviço SECINWS2 para o serviço SECINWS3

Execução financeira

Não foram utilizadas no ano 2023 as verbas disponíveis no âmbito das Medidas de Assistência Técnica, previsto no art.º 9º do Regulamento Delegado (UE) nº 179/2014, de 4 de março.

Total de certificados emitidos

Em 2023 foram emitidos 9.901 (nove mil novecentos e um) certificados, correspondendo a um aumento de cerca 7% em relação ao ano anterior, os quais foram distribuídos da seguinte forma:

Ajuda – 9814

Isenção de importação - 87



Gráfico n.º 28 – N.º de certificados emitidos nos anos 2020-2022

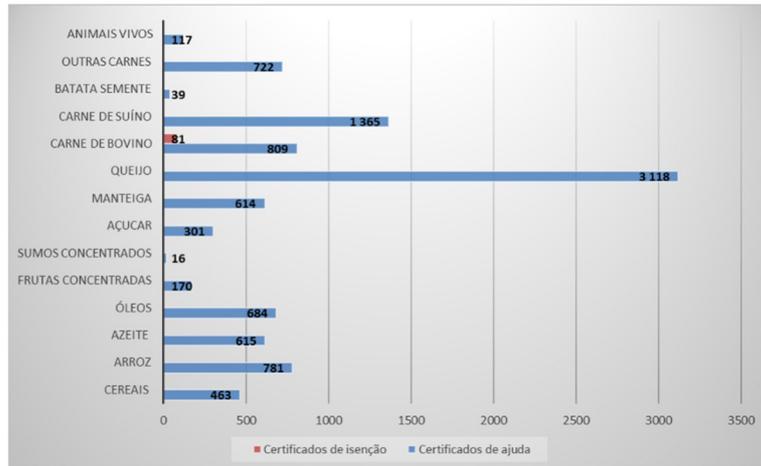


Gráfico n.º 29 – Número e tipo de certificados por produto

Desde 2017, implementou-se um procedimento de verificação dos documentos apresentados para a emissão dos certificados de importação ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento - POSEI, conforme prevê o artigo 8.º do Regulamento nº 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro.

No mês seguinte a cada trimestre, a DRETT solicita aos operadores económicos, a apresentação dos originais das faturas, conhecimentos de embarque e outros documentos de suporte à emissão dos certificados, correspondente a 5% dos pedidos do trimestre anterior, para verificação da sua conformidade, nos termos do art.º 8.º do Regulamento 180/2014, de 20 fevereiro. Assim, no ano 2023 foram sujeitos a verificação um total de 429 processos, o que corresponde a cerca de 1.931 documentos analisados.

Período de verificação	Período em análise	Empresas auditadas	Número de processos
Janeiro 2023	out a dez 2022	12	97
Abril 2023	jan a mar 2023	17	111
Julho 2023	abr a jun 2023	15	112
Outubro 2023	jul a set 2023	14	109
TOTAL 2023		58	429

Montante dos benefícios

O montante das ajudas pagas pelo Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) totalizaram € 11.741.721,59 (onze milhões, setecentos e quarenta e um mil, setecentos e vinte e um euros e cinquenta e nove cêntimos).

GRUPO DE PRODUTOS	MONTANTE AJUDAS PAGO	ISENÇÃO DIREITOS (1)	TOTAL DE BENEFÍCIOS
CARNES DE COELHO OU LEBRE	6 045,90 €		6 045,90 €
FRUTAS CONCENTRADAS	31 889,41 €		31 889,41 €
SUMOS CONCENTRADOS	29 208,92 €		29 208,92 €
MATÉRIAS PRIMAS - FPA	207 171,36 €		207 171,36 €
CEREAIS - CONSUMO HUMANO	2 784 534,30 €		2 784 534,30 €
MATÉRIAS PRIMAS - TRANSFORMAÇÃO, CONSUMO ANIMAL	3 470 705,65 €		3 470 705,65 €
BOVINOS PARA ENGORDA	430 080,00 €		430 080,00 €
MANTEIGA	255 973,70 €		255 973,70 €
ÓLEOS VEGETAIS	299 636,26 €		299 636,26 €
ARROZ INDÚSTRIA TRANSFORMADORA	27 381,24 €		27 381,24 €
CARNES DE PERÚ, PATO, GANSO OU PINTADAS	92 772,54 €		92 772,54 €
SÊMOLAS, MALTE E LÚPULO	188 795,20 €		188 795,20 €
ÓLEOS VEGETAIS	165 825,57 €		165 825,57 €
AÇÚCAR CONSUMO DIRETO	115 402,08 €		115 402,08 €
CARNES DE OVINOS E CAPRINOS	17 144,00 €		17 144,00 €
BATATA DE SEMENTE	87 861,00 €		87 861,00 €
CARNES DE SUÍNOS	714 798,34 €		714 798,34 €
QUEIJO	479 891,82 €		479 891,82 €
AÇÚCAR - TRANSFORMAÇÃO	450 992,75 €	57 672,00 €	508 664,75 €
ARROZ CONSUMO DIRETO	331 965,44 €		331 965,44 €
CARNES DE BOVINOS	1 553 646,11 €	5 536 462,87 €	7 090 108,98 €
TOTAL	11 741 721,59 €	5 594 134,87 €	17 335 856,46 €

(1) Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

No quadro seguinte estão discriminados os benefícios totais, resultantes da aplicação do Regime Específico de Abastecimento - POSEI na RAM.

Ano	Milhares de euros		
	Ajuda da UE	Isenção de direitos (*)	Total de Benefícios
1992	3 662,20	2 743,70	6 405,90
1993	14 991,40	10 225,40	25 216,80
1994	11 500,00	6 484,40	17 984,40
1995	14 523,90	8 508,50	23 032,40
1996	12 515,80	6 179,60	18 695,40
1997	10 319,60	8 257,60	18 577,20
1998	11 796,60	8 539,40	20 336,00
1999	13 282,90	9 971,00	23 253,90
2000	13 502,90	6 484,30	19 987,20
2001	9 875,80	6 058,10	15 933,90
2002	12 940,00	7 549,00	20 489,00
2003	12 337,00	8 998,00	21 335,00
2004	10 149,22	11 648,26	21 797,48
2005	8 512,23	12 097,13	20 609,36
2006	7 617,91	11 129,60	18 747,51
2007	8 262,79	11 864,86	20 127,65
2008	9 955,68	8 101,50	18 057,18
2009	10 547,09	7 544,77	18 091,86
2010	9 322,29	7 922,13	17 244,42
2011	9 243,87	5 594,76	14 838,63
2012	8 918,37	7 222,04	16 140,41
2013	9 166,34	5 328,15	14 494,49

2014	9 512,63	4 653,60	14 166,23
2015	9 294,87	4 198,23	13 493,10
2016	10 030,19	3 700,20	13 730,39
2017	9 262,57	4 319,69	13 582,26
2018	11 867,69	6 192,74	18 060,43
2019	10 245,07	3 649,20	13 894,27
2020	9 754,39	3 039,06	12 793,44
2021	9 527,43	4 515,06	14 042,50
2022	11 153,22	7 624,54	18 777,76
2023	11 741,72	5 594,13	17 335,86
Total	335 333,68	225 938,66	561 272,34

* Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal



Gráfico n.º 30 – Evolução das quantidades exportadas e expedidas nos últimos três anos

Reexpedições / reexportações

Produtos transformados e produtos inalterados

Nos termos do nº 5 do artigo 13.º do Regulamento de Execução (CE) n.º 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018, os operadores económicos da RAM inscritos no Registo de Operadores POSEI, podem reexportar ou reexpedir produtos transformados que incorporem matérias-primas e produtos inalterados ou acondicionados, introduzidos na RAM ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento, POSEI, efetuando o reembolso da ajuda concedida.

Neste âmbito, foram autorizados 98 pedidos de reexpedições/reexportações, nas quais foram utilizadas matérias-primas importadas ao abrigo do Regime, nomeadamente, sêmolas de milho, malte, açúcar e sumos concentrados para os seguintes destinos:

Produto	Destino	Quantidade (Its)
Cerveja	Austrália	237,60
	China	58,80
	Japão	7 207,20
	Macau	247,20

Refrigerantes	Suíça	2 880,00
	Portugal Continental	86 358,00
	África do Sul	28 492,80
	Austrália	226,80
	China	370 157,60
	Reino Unido	41 326,56
	Suíça	932,04
	Venezuela	11 760,00
Hard Seltzer	Portugal Continental	1 764,00
Sidra	Portugal Continental	37 148,00
	Suíça	210,00
	Cabo Verde	60,00
	Polónia	90,00
	Reino Unido	4 620,00
Rebuçados	Espanha	12 096,00
Caramelos	Espanha	48 384,00

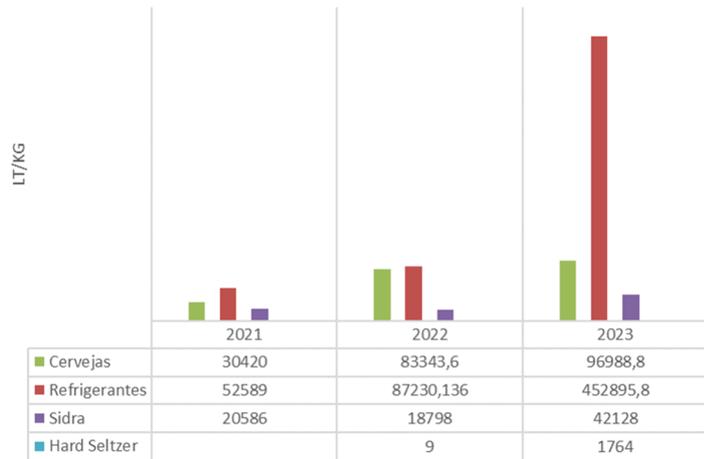


Gráfico n.º 31 – Evolução das quantidades exportadas, 2021-2023

O Regulamento de Execução (UE) n.º 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018, atualizou a partir do ano 2014, as quantidades de produtos transformados que podem ser reexpedidas ou reexportadas no âmbito de correntes comerciais tradicionais ou do comércio regional, sem devolução das ajudas recebidas, diminuindo desta forma os entraves colocados às empresas regionais na colocação de produtos transformados no exterior que incorporam matérias importadas ao abrigo do Regime.

Produtos tradicionais

Os produtos transformados que contenham matérias-primas que tenham beneficiado do regime específico de abastecimento, podem ser exportados ou expedidos no âmbito de correntes comerciais tradicionais ou do comércio regional, dentro dos limites anuais das quantidades previstas, nos termos do art.º 15º do Regulamento (CE) 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro.

As quantidades expedidas para países comunitários e exportadas para países terceiros foram as seguintes:

Países comunitários

	NC 110100	NC 110220	NC 1701	NC 1704	NC 190219	NC 1905	NC 2009	NC 2202	NC 2203	NC 2208	NC 2301
	Farinha / Trigo	Farinha/ Milho	Açúcar	Rebuçados	Massas	Bolachas/ Bolos	Sumos Concentrados	Refrigerantes	Cerveja	Licor	Rolão/ Farelos
Contingente	3.000,00	13.000,00	28 000,00	871.500,00	468.000,00	116 100,00	13 480,00	752 100,00	592.000,00	24 800,00	386 000,00
Quantidades reexpedidas	580,00	1.350,00	0,00	871.487,31	274.755,00	116.086,425	2.088,00	396.439,56	549.960,48	22.360,00	0,00

* Os códigos NC 2009, 2202, 2203 e 2208, reportam-se a litros

Países terceiros

	NC 1704 rebuçados	NC 190219 massas	NC 1905 Bolachas/ Bolos	NC 2009 Sumos concentrados	NC 2202 refrigerantes	NC 220300 Cerveja	NC 2208 licores
Contingente (Kgs)	67.500,00	94.000,00	400,00	20,00	42 900,00	591.500,00	31 200,00
Quantidades reexportadas	210,00	9.015,00	75,96	0,00	40.440,64	52.709,76	5.402,70

Expedições – Produtos transformados

Matérias-primas submetidas ao REA-POSEI

As alíneas b) e c) do nº 2 do artigo 14º do Regulamento 228/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março, permitem a expedição de produtos transformados entre as regiões ultraperiféricas que incorporem produtos que tenham beneficiado do regime específico de abastecimento, sem o reembolso da ajuda recebida.

O regime permite assim, expedições de produtos transformados para a Região Autónoma dos Açores e as Ilhas Canárias, ou vice-versa.

Foram reexpedidos para estas regiões, as seguintes quantidades de produtos transformados:

Produto	Açores
11010015 - Farinhas de trigo	900 Kgs
11022010 – Farinha de milho	257.385 Kgs
17049071 – Rebuçados	8.992 Kgs
17049075 – Caramelos	1.452 Kgs
19021910 – Massas alimentícias	126.154 Kgs
22021000 – Águas / refrigerantes	1.332.900 Lts
23023090 – Farelos / Sêmeas de trigo	2.276.680 Kgs

Matérias-primas não submetidas ao R.E.A. – POSEI

Os operadores económicos da Região Autónoma da Madeira, exportaram ou expediram durante o ano 2023, produtos transformados que continham matérias-primas que não beneficiaram do Regime Específico de Abastecimento – POSEI, nas quantidades descritas no quadro seguinte:

Código Pautal	Designação Produto	Quantidade
11022010	Farinhas de cereais, Farinha de milho	1 240,000
11031110	Grumos, sêmolos e pellets, de cereais; de trigo duro	10,000
1701	Açúcares de cana ou de beterraba e sacarose quimicamente pura	964 039,555
1704	Produtos de confeitaria, sem cacau	967 862,060
19019099	Extratos de malte; preparações alimentícias de farinhas, grumos, etc	29 454,710
19021910	Massas alimentícias, mesmo cozidas ou recheadas (de carne ou de outras substâncias)	181,650
1905	Produtos de padaria, pastelaria ou da indústria de bolachas e biscoitos	281 309,905
20060038	Produtos hortícolas, fruta, cascas de fruta e outras partes de plantas, conservados com açúcar	150,000
2007	Doces, geleias, marmelades, purés e pastas de fruta, obtidos por cozimento	512,930
20098973	Sumos (sucos) de fruta (incluindo os mostos de uvas e a água de coco) ou de produtos hortícolas, não fermentados	48,000
2202	Águas, incluindo as águas minerais e as águas gaseificadas	248 685,560
22051010	Vermutes e outros vinhos de uvas frescas aromatizados	1 062,000
22087010	Aguardentes, licores e outras bebidas espirituosas	4 384,600

*Dados fornecidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Publicações do Regime Específico de Abastecimento

Plano de previsões

Procedeu-se à elaboração do Subprograma do Regime Específico de Abastecimento do Programa Global POSEI para o ano 2024 em articulação com a Direção Regional da Agricultura e Desenvolvimento Rural, nos termos do artigo 3º do Regulamento (CE) nº 228/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março de 2013, que inclui um plano das previsões de abastecimento da Região Autónoma da Madeira, com a indicação dos produtos, as respetivas quantidades e os montantes das ajudas para o abastecimento a partir da Comunidade, bem como, os produtos e quantidades, importados de países terceiros.

Foram notificadas à Comissão Europeia três propostas de alterações às estimativas do Regime Específico de Abastecimento – POSEI 2023, com a finalidade de assegurar as necessidades de abastecimento da Região até ao final do ano.

Para a divulgação destas alterações e do programa global para 2024, foram elaborados 4 despachos:

- Despacho n.º 15/2023/DRETT, de 19 de abril
- Despacho n.º 21/2023/DRETT, de 14 de setembro
- Despacho n.º 22/2023/DRETT, de 25 de outubro
- Despacho n.º 23/2023/DRETT, de 22 de dezembro

Comunicações

Procedeu-se à elaboração mensal de mapas estatísticos referentes à execução do regime POSEI, enviados à Comissão Europeia, via Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e Instituto Financiamento Agricultura e Pescas, IP (IFAP).

Efetuuou-se a recolha dos dados relacionados com os indicadores de eficiência e eficácia do Regime Específico de Abastecimento, definidos pela Comissão Europeia e comuns a todas as regiões ultraperiféricas, nomeadamente, a taxa de cobertura das entradas de mercadorias ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento, nos termos do Anexo VIII do Regulamento (CE) nº 180/2014, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018.

Foram enviados à Comissão Europeia os dados estatísticos de controlo, em conformidade com o artigo 32.º, n.º 2, do Regulamento 228/2013 e o artigo 39.º, n.º 1, do Regulamento 180/2014, devido a uma maior necessidade de informações e dados de gestão adequados, sobre cada uma das medidas relativas às despesas, cuja responsabilidade de gestão é partilhada pela Comissão, incluindo o REA – POSEI.

Auditorias

Colaboração com as Autoridades Nacionais na elaboração da resposta enviada aos serviços da Comissão Europeia, no âmbito da Auditoria de conformidade presencial na Madeira efetuada em 2022 ao Regime Específico de Abastecimento pela Direção-Geral da Agricultura e do Desenvolvimento Rural (DG AGRI), nos termos dos artigos 47.º e 52.º do Regulamento (UE) n.º 1306/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 a 28 de outubro.

No âmbito da certificação de contas do FEAGA, foram fornecidos todos os elementos solicitados pelos auditores da Inspeção Geral de Finanças (I.G.F.).

Outras intervenções

- ✓ Disponibilização semanal da informação atualizada, relativo aos saldos das estimativas do REA, na página web da DRETT.
- ✓ Apresentação de proposta para a alteração dos Anexos III e VI do Regulamento de Execução n.º 180/2014 da Comissão de 20 de fevereiro de 2014
- ✓ Participação e envio de contributos para a consulta pública da Comissão Europeia sobre “Regimes de apoio da UE à agricultura nas Regiões Ultraperiféricas e nas ilhas menores do mar Egeu (avaliação)”, cujo objetivo é a avaliação dos regimes POSEI e IME no período de 2014-2020.
- ✓ Análise e preparação da alteração da Portaria n.º 86/2002, de 20 de junho, com o objetivo de adaptação do modelo da estrutura de custos às empresas agroindustriais.

- ✓ Análise e preparação da alteração da Portaria n.º 137/2009, de 13 de outubro, com o objetivo de simplificação do registo e candidatura dos operadores económicos na plataforma informática de gestão do REA.

Outras autorizações de importações

Certificados de importação

Foi operacionalizado o SLE para operações relativas ao licenciamento de comércio externo.

O Sistema de Licenciamento Externo Eletrónico – e-SLE assegura a gestão e execução desmaterializada das várias fases do processo de licenciamento de produtos agrícolas, industriais e estratégicos.

Desde 2022, na RAM, os operadores económicos e seus representantes passaram a utilizar o SLEe para submeter eletronicamente os pedidos para candidatura a contingentes pautais agrícolas geridos com certificados de importação;

O novo sistema permite aos requerentes acompanhar o ciclo de vida dos seus documentos e submeter outros pedidos relacionados com esses documentos, nomeadamente extratos de certificados, transmissão/retrocesso de direitos, prorrogação/anulação de certificados, correção e alteração, libertação de garantias e conclusão.

Os documentos emitidos eletronicamente são válidos em qualquer Alfândega nacional bastando a indicação do seu número no campo de dados da Declaração Aduaneira de Exportação e Importação.

A utilização de qualquer certificado ou licença noutra Estado-membro continua a exigir a emissão física dos documentos.

Sempre que necessário, o sistema prevê a possibilidade de o operador efetuar um pedido de impressão oficial, que será disponibilizada em PDF, devidamente assinada e carimbada.

Ao abrigo dos contingentes pautais específicos por países do Acordo Geral sobre Pautas Aduaneiras de Comércio (GATT), foram emitidas autorizações de importação de países terceiros correspondentes às quantidades a seguir indicadas:

Produto	Regulamento	Nº. documentos emitidos	Quantidades (kg)
Carne de Bovino	Nº 761/2020	14	1 340 599



Gráfico n.º 32 – Evolução das quantidades autorizadas de carne de bovino 2021-2023

9.4.4. Licenciamento comercial

Foram rececionados dois pedidos para a instalação de estabelecimentos de comércio a retalho, abrangidos pelo Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 março:

Ramo de atividade	Concelho	Área de venda	Taxa
Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	Funchal	1 452,00	47 974,08 €
Comércio a retalho não especializado	Funchal	3 250,00	107 380,00 €

9.4.5. Atividade leiloeira e prestamista

Não foram rececionados pedidos para o exercício da atividade leiloeira, nos termos do Decreto-Lei nº 155/2015, de 10 de agosto. A leiloeira autorizada para exercer a atividade na RAM, procedeu à entrega do comprovativo da renovação da apólice do seguro, conforme prevê o n.º 7 do art.º 10.º do já citado diploma. Não foram rececionados pedidos para o exercício da atividade de prestamista, nos termos do Decreto-Lei n.º 160/2015, de 11 de agosto.

9.4.6. Registos de estabelecimentos de comércio

Com a entrada em vigor do Decreto Legislativo Regional n.º 30/2016/M, procedeu-se à adaptação à Região Autónoma da Madeira do regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração (RJACSR).

Desta forma foi introduzida a sistematização de alguns diplomas referentes a atividades de comércio, serviços e restauração num único regime jurídico.

Efetuaram-se 243 registos de estabelecimentos de comércio, serviços e restauração, distribuídos da seguinte forma:

Comércio	Serviços	Restauração
36	16	191

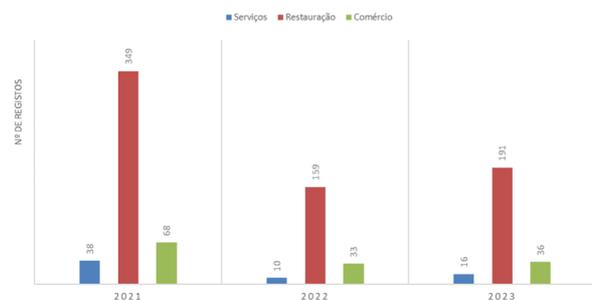


Gráfico n.º 33 – Evolução registos de estabelecimentos de comércio

Os registos efetuados de estabelecimentos e atividades são semanalmente reportados à ARAE.

9.4.7. Registo dos vendedores ambulantes e feirantes

Em 2023, foram registados 35 pedidos para o exercício da atividade de vendedor ambulante. No período em análise verificou-se a cessação no registo de 20 vendedores ambulantes.

Realizaram-se trimestralmente fiscalizações administrativas à situação cadastral no portal da autoridade tributária e aduaneira a todos os vendedores ambulantes e feirantes registrados.

Da base de dados gerida pela DRETT constavam até ao final de 2023 um total de 655 registos, sendo que maior parte dos registos dizem respeito à venda de produtos alimentares.

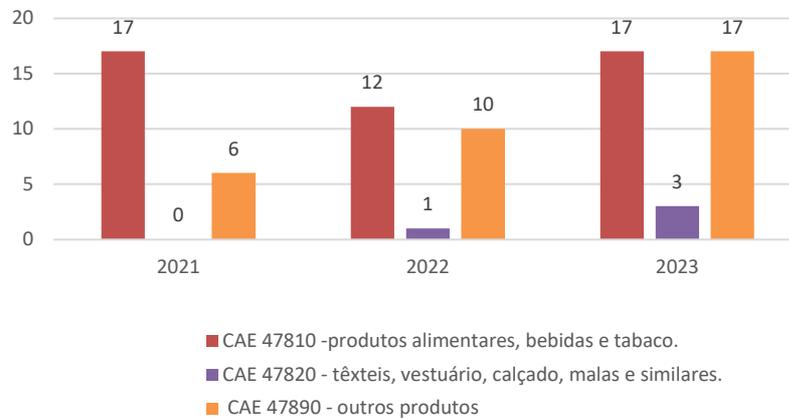


Gráfico n.º 38

4 – Evolução do número de registos de feirantes e vendedores ambulantes nos últimos anos por tipo de produto

9.4.8. Registo de agências funerárias

No ano de 2023 foi registada apenas uma agência funerária na RAM, no concelho de Santa Cruz, perfazendo um total de 23 agências funerárias em atividade nesse ano.

9.4.9. Balcão do Empreendedor

Atualmente dentro da área de competência da DSC, encontra-se disponível no BdE a realização dos seguintes serviços:

- ✓ Feirante ou vendedor ambulante – acesso/alteração/cessação à atividade
- ✓ Funerária – exploração/alteração/encerramento de estabelecimento
- ✓ Funerária – comunicação/alteração de responsável técnico
- ✓ Tanatopraxia - registo de tanatoprator
- ✓ Comércio a retalho em estabelecimento que pertença a uma empresa que utilize uma ou mais insígnias ou esteja integrado num grupo, exploração/alteração/encerramento de estabelecimento
- ✓ Comércio a retalho em grande superfície comercial inserida em conjunto comercial – exploração/alteração/encerramento de estabelecimento
- ✓ Conjunto comercial - autorização de instalação/alteração/encerramento/prorrogação
- ✓ Grande superfície comercial – instalação/alteração/encerramento/prorrogação
- ✓ Leiloeira – abertura/encerramento de estabelecimento
- ✓ Leiloeira – autorização/alteração/cessação à atividade
- ✓ Leiloeira - envio de seguro, garantia financeira ou instrumento equivalente

De igual modo, encontra-se em produção no balcão do empreendedor, para o Município da Ribeira Brava, as comunicações previstas no regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração, bem como, os pedidos para ocupação do espaço público. O Município de Câmara de Lobos também já iniciou os trabalhos para implementação dos mesmos serviços.

A DSC prosseguiu na coordenação dos trabalhos de adesão dos restantes municípios ao “balcão do empreendedor”, que decorre da obrigatoriedade legal, através do princípio “digital como regra”, consagrado no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

No ano em análise, foram comunicados através do Balcão do Empreendedor o exercício / instalação das seguintes atividades:

Exercício / instalação	Número
Feirante e/ou vendedor ambulante acesso à atividade	22
Feirante e/ou vendedor ambulante Cessação	2
Funerária – exploração de estabelecimento	2
Atividade de leiloeira e envio do seguro/caução	1
Licenciamento comercial de instalação	2
Manutenção e reparação de veículos automóveis, motociclos e ciclomotores - alteração de oficina/Ribeira Brava	1
Restauração e bebidas. Encerramento de estabelecimento/ Ribeira Brava	1
Total	31

Comunicações recebidas pelo BdE em 2023

9.4.10. Outras atividades desenvolvidas

- ✓ Elaboração do Despacho n.º 03/2023/DRETT, para atualização dos sobrecustos de transporte de combustíveis;
- ✓ Articulação semanal com a Autoridade Tributária da Região Autónoma da Madeira, para fixação das taxas do ISP a aplicar, tendo em vista a manutenção da neutralidade fiscal;
- ✓ Atualização do Plano de Abastecimento da RAM;
- ✓ Reuniões preparatórias para a elaboração do programa comunitário POSEI – Transportes;
- ✓ Participação e acompanhamento dos trabalhos da Comissão Regional de Índices e Fórmulas de Empreitadas (CRIFE), conforme o disposto na Portaria 255/2016, de 4 de julho;
- ✓ Monitorização do Plano Regional de Emprego 2021 – 2027;
- ✓ Elaboração de relatório “Produtos Petrolíferos e Energéticos - 2022”;
- ✓ Estatísticas da evolução dos preços dos combustíveis na RAM, Portugal Continental e RAA;
- ✓ Estatísticas dos consumos de combustíveis líquidos e gasosos na RAM;
- ✓ Estatísticas dos consumos e preços de comercialização dos cimentos na RAM;
- ✓ Compilação das estatísticas sobre os regimes de preços (vigiados e convencionados), existentes na RAM;

- ✓ Fornecimento de conteúdos para atualização do site da DRETT;
- ✓ Contabilização dos indicadores de desempenho da Direção de Serviços do Comércio.
- ✓ Elaboração do Despacho n.º 04/2023/DRETT, para atualização das taxas previstas no artigo 23º do Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 de março;
- ✓ Elaboração do Relatório de Atividades 2022 da DSC;
- ✓ Elaboração do Plano de Atividades 2024 da DSC;
- ✓ Elaboração de informação/dados estatísticos para o Debate Estado da Região e Balanço da Legislatura no dia 18 de Julho de 2023.
- ✓ Elaboração do relatório sobre a participação da RAM no processo de construção da União Europeia, Comissão Regional para os Assuntos Europeus e a Cooperação Externa (CRAECE), relativo ao ano 2022.
- ✓ Adaptação dos serviços à gestão on-line do Regime Específico de Abastecimento, nomeadamente, elaboração de novos procedimentos de trabalho, redistribuição de tarefas e reorganização da área administrativa.
- ✓ Continuação da coordenação dos trabalhos de transposição da Diretiva de Serviços do Mercado Interno, Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006.
- ✓ Fornecimento de dados estatísticos sobre o cadastro dos estabelecimentos comerciais da RAM.
- ✓ Elaboração do relatório sobre as estatísticas do cadastro comercial da RAM-2022.
- ✓ Contributos para a proposta de orçamento da DRETT para 2024.
- ✓ Levantamento dos processos da DSC para a implementação do Regime Geral Proteção de Dados.

Reserva estratégica dos cereais:

Face à incerteza de provisão existente no mercado internacional dos cereais e à total dependência da Região em termos de abastecimento de cereais a granel, como consequência do conflito entre Federação Russa/Rússia e a Ucrânia, o Governo Regional entendeu em 2022, que a situação exigia a tomada de medidas excecionais e provisórias, e como tal, criou através da Resolução n.º 887/2022 de 23 de setembro, a manutenção de uma reserva estratégica de cereais que permite garantir o fornecimento do mercado regional sem ruturas.

Nestes termos, foi celebrado um Contrato de Manutenção de uma " Reserva Estratégica de Armazenagem de Cereais" com a empresa Insular - Produtos Alimentares, S.A., identificada como a única entidade com capacidade para assegurar a constituição e armazenagem de uma reserva estratégica mínima, que responda às necessidades de curto prazo da RAM.

A execução do contrato durante o ano 2023, foi mensalmente monitorizado pela conferência documental dos stocks mínimos exigidos.

Foram ainda emitidos os seguintes pareceres:

- ✓ Proposta de regulamento de um Instrumento de Emergência do Mercado Interno
- ✓ Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho sobre o CRMA - Ato para as matérias-primas críticas que estabelece um quadro para garantir um aprovisionamento seguro e sustentável de matérias-primas essenciais;
- ✓ Proposta de Lei n.º 90/XV/1.ª (GOV), que procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) n.º 2019/2121, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, que altera a Diretiva (UE) n.º 2017/1132, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, na parte respeitante às transformações, fusões e cisões transfronteiriças;
- ✓ Projeto de Decreto-Lei que aprova o novo regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros em táxi;
- ✓ Projeto de Decreto Legislativo Regional que estabelece o regime do preço máximo do Gás;
- ✓ Projeto de Decreto-Lei que procede à alteração do regime jurídico de acesso e exercício das atividades de comércio, serviços e restauração (Reg DL 343/XXIII/2022)

9.5. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DA INDÚSTRIA

Esta Direção de Serviços pautou a sua atuação em termos de atividades desenvolvidas nos seguintes domínios.

9.5.1. Licenciamento industrial

Registo de processo

Foram registados nestes Serviços onze processos referentes a diferentes tipos de estabelecimentos industriais conforme tabela abaixo:

Atividade	N.º
Caixilharia de alumínio	3
Fabricação de próteses dentárias	2
Fabricação de equipamento não doméstico para refrigeração e ventilação	2
Carpintaria e marcenaria	1
Fabricação de betão pronto	1
Serralharia civil	1
Pastelaria – Fabricação de queijadas gourmet	1
Total	11

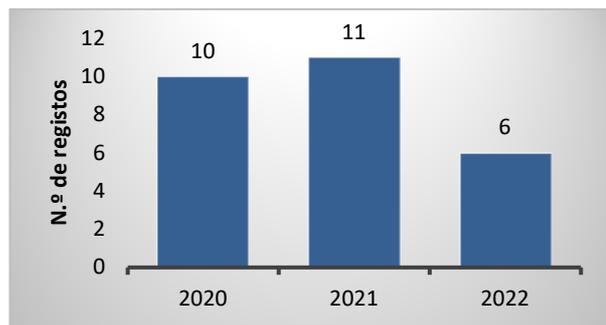


Gráfico n.º 35 – Evolução do número de registos de processos nos últimos três anos

A totalidade dos processos registados correspondem a estabelecimentos industriais da tipologia 3 – Procedimento de Registo, sendo que 36 % dos mesmos referem-se a estabelecimentos onde é exercida a atividade de fabricação de portas, janelas e elementos similares em metal – Caixilharia de Alumínio e Serralharia Civil.

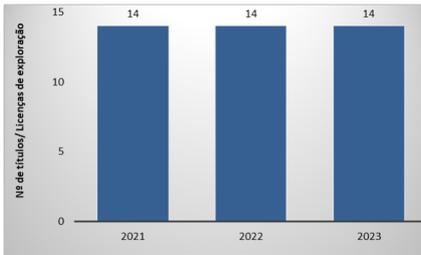
Ao contrário do ano anterior a indústria alimentar representa apenas 9 % do total dos processos registados.

Títulos de exploração

Títulos de exploração	Nº de processos
Tipo 3 - Registo	12
Tipo 2 - Reexame	2
Total	14

Verifica-se, pois, que, cerca de 86 % dos títulos de exploração emitidos correspondem a estabelecimentos do tipo 3, tipologia que melhor caracteriza o tecido empresarial regional, desenvolvido por micro e pequenas empresas.

Tal como nos anos anteriores, não se verificou nenhuma alteração aos títulos de exploração anteriormente emitidos, em virtude do exercício de nova atividade industrial, situação muito recorrente no ramo da panificação/pastelaria.



Refira-se que, um dos títulos de exploração emitidos corresponde ao exercício de uma atividade industrial temporária, relativa a uma central de betão pronto instalada junto à obra de construção do Hospital Central e Universitário da Madeira.

Gráfico n.º 36 – Número de títulos de exploração emitidos

As unidades industriais do tipo 2 estão sujeitas a vistorias de reexame global decorridos sete anos da emissão do respetivo título, para verificação das condições de exploração, tendo em 2023 ocorrido a atualização de dois títulos de exploração.

Vistorias

Após a emissão do título de exploração industrial, são realizadas vistorias de controlo aos estabelecimentos industriais, para verificação do cumprimento dos condicionamentos legais.

O gráfico seguinte apresenta o número de vistorias realizadas no último triénio.

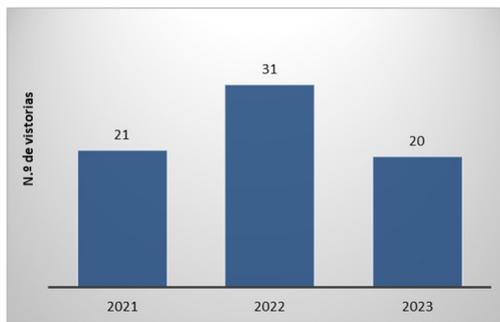


Gráfico n.º 37 – Evolução do n.º de vistorias

Constata-se do gráfico anterior um decréscimo na ordem dos 36 % em relação ao n.º de vistorias realizadas. As vistorias dividem-se em vistorias de controlo, reexame e alteração, efetuadas aos estabelecimentos industriais, vistorias de renovação realizadas aos Parques Empresariais, vistorias a pedreiras após o prazo de seis meses da atribuição da licença de exploração e para verificação do cumprimento do Plano de Pedreira (vistoria trienal).

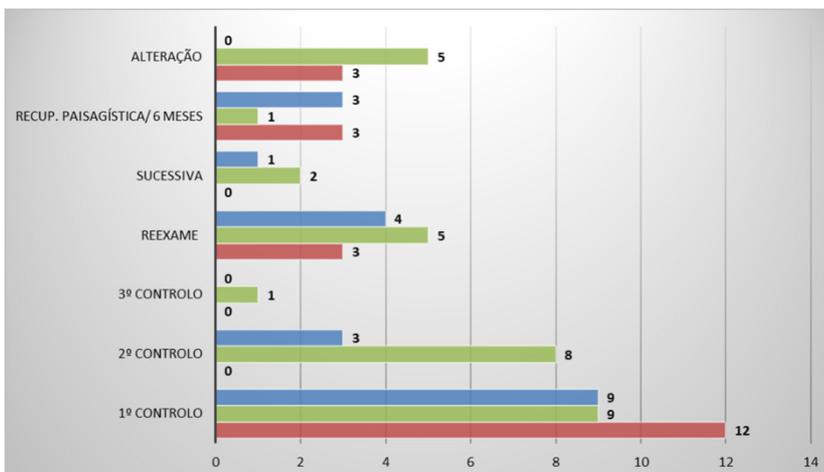


Gráfico n.º 38 – Tipo de vistorias realizadas

Da análise da representação gráfica verifica-se que, no decurso do ano de 2023 a vistoria de 1º controlo é aquela que se verifica com maior predominância, situação igualmente verificada no triénio.

Refira-se que, são três o nº máximo de vistorias a realizar a uma instalação industrial, após a qual e caso as condições anteriormente impostas, não tenham sido cumpridas, poderão ser tomadas as medidas cautelares necessárias.

Visitas conjuntas

Participou-se numa vistoria na Zona Franca da Madeira, coordenada pela SRF - GZFM a um estabelecimento industrial de fabricação de dispositivos eletrónicos.

Pedidos de averbamentos

Atendendo à alteração da denominação social das empresas responsáveis pelo exercício das atividades industriais desenvolvidas, foi solicitado e concluído dois pedidos de averbamento da respetiva licença/título.

Reclamações

Em relação ao exercício de atividades industriais as reclamações apresentadas referem-se essencialmente à produção de ruído, fumos, cheiros, poeiras e vibrações, provenientes do funcionamento do equipamento afeto a estabelecimentos de panificação e centrais de betão betuminoso.

Foi ainda apresentada uma reclamação referente à exploração de massas minerais – pedreiras e respetiva extração em linhas de água.

O número de reclamações rececionadas no ano em análise teve um incremento em relação ao ano anterior, encontrando-se explanado no gráfico seguinte a evolução no último triénio:

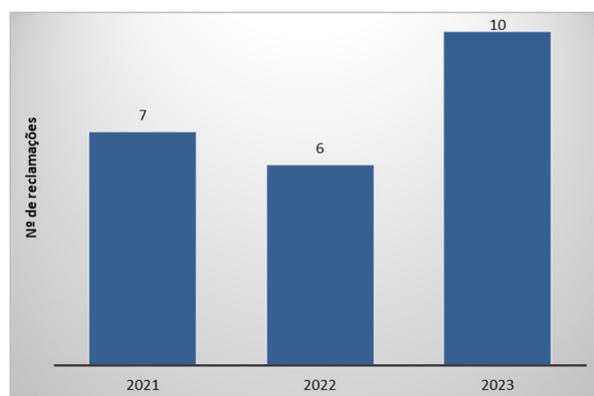


Gráfico n.º 39 – Número de reclamações no último triénio

Ações de sensibilização/informação

Com o objetivo de proceder a esclarecimentos diversos acerca dos processos de licenciamento industrial, foram ainda realizadas durante o ano de 2023, 32 reuniões nos Serviços.

Realizaram-se cinco visitas a unidades industriais, no sentido de *in loco* avaliar-se em conjunto com os agentes económicos as condições de laboração tendo em vista eventual instrução do processo de licenciamento industrial, assim como a implementação de medidas adequadas ao bom funcionamento, garantindo-se assim as condições de segurança e saúde no trabalho, bem como o respeito pelas normas ambientais, minimizando as consequências de eventuais impactes.

Ações de fiscalização

Ainda relacionado com o exercício da atividade industrial foram efetuadas 111 ações de fiscalização, das quais 43 % são definidas nos respetivos Programas de Fiscalização elaborados trimestralmente.

Estas ações têm por objetivo prestar informação aos industriais dos requisitos mínimos de laboração, das disposições legais e regulamentares aplicáveis, assim como a adoção e implementação de medidas de prevenção e controlo no sentido de minimizar os riscos suscetíveis de afetar as pessoas e bens, garantindo as condições de segurança e saúde no trabalho, bem como o respeito pelas normas ambientais.

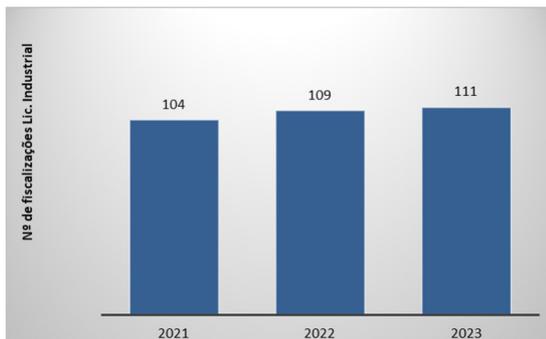


Gráfico n.º 40 – Número de fiscalizações no último triénio

De realçar que, na sequência destas ações de fiscalização realizadas e de modo a agilizar-se a instrução processual, tem sido desencadeada pelos Serviços a solicitação dos pareceres quanto à localização a emitir pelas referidas Autarquias, tendo o mesmo sido efetuado para seis processos de licenciamento.

Caso o parecer emitido pela Câmara Municipal seja favorável, o industrial é informado dos documentos/elementos instrutórios ao processo de licenciamento industrial e em simultâneo das condições a implementar e identificadas no decurso da ação de fiscalização anteriormente realizada e essenciais ao normal funcionamento da atividade.

Por outro lado, caso o parecer seja desfavorável, o industrial é alertado a proceder ao encerramento/desativação da atividade industrial ou a respetiva transferência para outro local adequado ao exercício da mesma, nomeadamente os Parques Empresarias, (num prazo nunca inferior a 15 meses).

9.5.2. Licenciamento de parques empresariais

Vistorias/Ações de fiscalização

Faz-se notar que, a maioria dos parques empresariais existentes na Região já se encontram licenciados, ficando os mesmos sujeitos às vistorias sucessivas realizadas de dois em dois anos, após a emissão da licença definitiva e que têm por objetivo aferir o cumprimento das condições do exercício da atividade e do cumprimento em geral do disposto na lei vigente.

Apesar de estar prevista a realização de vistorias sucessivas aos Parques Empresariais da Ribeira Brava, Machico, Porto Santo e São Vicente, as mesmas não se concretizaram atendendo que, não ocorreram alterações significativas nos mesmos que justificasse a realização das referidas vistorias.

Contudo e visto que, compete a estes Serviços proceder às ações de fiscalização aos referidos parques, foram as mesmas efetuadas em substituição das vistorias sucessivas previstas, tendo resultado das mesmas a imposição de diversas condições.

9.5.3. Pedreiras

Vistorias

De acordo com o nº 2 do artigo 32º do Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, que aprova o regime jurídico do aproveitamento de massas minerais na RAM, as pedreiras devem ser objeto de vistoria decorridos três anos contados da atribuição da licença e sucessivamente em períodos de três anos, com vista à verificação do cumprimento das obrigações legais e das condições da licença.

No decurso de 2023 foram realizadas as seguintes vistorias trienais:

PEDREIRA	LOCALIZAÇÃO	EMPRESA EXPLORADORA	DATA DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA
Montado do Coelho	Sítio do Montado do Coelho Monte - Funchal	Tecnovia - Madeira, Sociedade de Empreitadas, S.A.	12/01/2023
Malhadinha	Sítio da Malhadinha - Canhas – Ponta do sol	Madeira Inerte - Extração de Saibro, Lda.	18/07/2023
Rochão	Sítio do Rochão – Serra de Fora – Porto Santo	Farrobo, Sociedade de Construções, S.A.	26/10/2023

Atendendo ao facto de a pedreira do Montado do Coelho ter reiniciado a atividade em dezembro de 2019, após a ação de fiscalização efetuada ao local a 3/12/2019, os três anos para a realização da primeira vistoria trienal foram contabilizados a partir desta data.

Uma vez que, a pedreira do Rochão não tinha ainda sido alvo de vistoria trienal, informou-se o responsável técnico, através do email enviado a 15/09/2023, que a mesma seria agendada a partir de 1/10/2023.

Ações de fiscalização

O acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos nas diversas explorações foi efetuado através de 22 ações de fiscalização, as quais constam no Programa de Fiscalização elaborado semestralmente.

Do total das ações realizadas duas foram feitas como não programadas, tendo duas delas sido resultado de reclamações efetuadas a estes Serviços, nomeadamente uma exploração ilegal de pedra, no sítio dos Landeiros – Machico e a outra relativa a contaminação de água de rega proveniente da pedreira da Malhadinha.

De referir que, atendendo ao número de pedreiras em exploração, o número de ações realizadas e programadas por semestre foi de 10, dando-se assim continuidade ao já realizado no ano anterior.

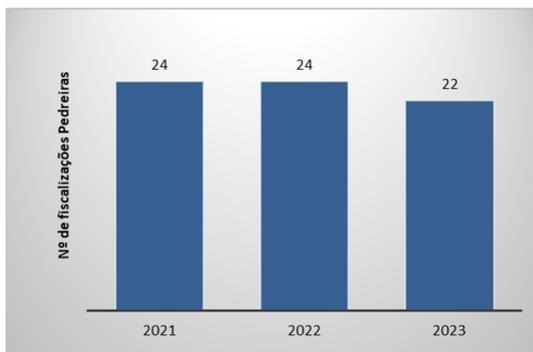


Gráfico n.º 41 – Número de fiscalizações no último triénio

Declaração para utilização de explosivos

Em 2023 não foram emitidas declarações para utilização de explosivos.

Relatório Técnico Anual

Até ao final do mês de abril de cada ano devem os exploradores enviar à DRETT o relatório técnico relativo à produção verificada no ano anterior, no qual devem constar elementos bastantes para a apreciação do progresso verificado nos trabalhos desenvolvidos em execução do Plano de Pedreira, de acordo com o modelo disponibilizado por estes Serviços para o efeito.

Foram entregues oito relatórios técnicos anuais referentes à exploração de pedreiras em atividade na RAM para análise, os quais foram remetidos à entidade responsável pelo acompanhamento da recuperação paisagística das mesmas, de acordo com o previsto na legislação vigente.

Faz-se notar que, a empresa AFAVIAS - Engenharia e Construções, S.A. informou estes Serviços, não ter efetuado qualquer extração de material no ano em referência (2022), nas pedreiras da Ribeira Funda e dos Tabuleiros, localizadas no sítio da Ribeira Funda, Prazeres, Calheta e no sítio dos Tabuleiros, Serra de Fora, Porto Santo, razão pela qual não procedeu à entrega dos respetivos relatórios.

De realçar que, em algumas unidades de transformação de pedra, continua a ser utilizado material proveniente quer da limpeza das ribeiras, quer de obras afetas às respetivas empresas.

9.5.4. Outras atividades desenvolvidas

- Elaboração dos Despachos referentes à atualização das taxas de licenciamento dos estabelecimentos industriais, parques empresariais e pedreiras.
- Fornecimento de dados estatísticos sobre o cadastro dos estabelecimentos industriais na RAM.
- Fornecimento de dados estatísticos sobre as explorações de massas minerais (pedreiras).
- Início dos trabalhos junto da Agência de Inovação e Modernização da Madeira, tendo em vista a simplificação administrativa, através da desmaterialização de procedimentos associados ao licenciamento industrial e licenciamento de pedreiras, nomeadamente suspensão ou cessação do exercício da atividade industrial, pedido de 2ª via do título de exploração, pedido de averbamento do título de exploração, pedido de emprego de pólvora e explosivos e termo de responsabilidade do responsável técnico de pedreira.

Emissão de pareceres:

Foram emitidos 20 pareceres sobre assuntos diversos, nomeadamente operações urbanísticas no âmbito dos PDM em vigor, projetos de construção de estabelecimentos industriais e de alteração de finalidade e atividades a desenvolver na Zona da Franca da Madeira, adaptação à RAM da Lei da Água, atualização da Avaliação de Risco da RAM, Plano de Gestão da Água para o período 2022 – 2027.

O gráfico seguinte mostra a evolução do nº de pareceres emitidos no último triénio, tendo-se verificado um decréscimo do nº emitido, face ao ano anterior.

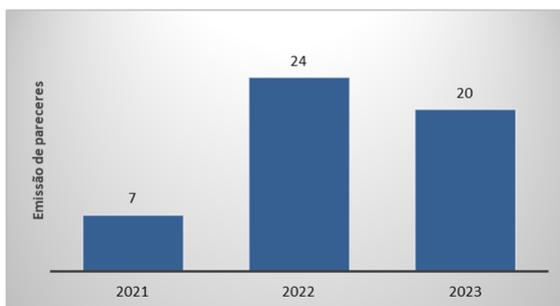


Gráfico n.º 42 – Número de pareceres emitidos no último triénio

Refira-se que dos pedidos de parecer solicitados 60% foram efetuados pelas Secretarias Regionais do Governo Regional, destacando-se a Secretaria Regional das Finanças, em virtude de coordenar e licenciar os estabelecimentos instalados na Zona Franca da Madeira.

9.6. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA

9.6.1. Licenciamento de instalações elétricas de serviço particular do tipo A e do tipo B

Durante o ano 2023 deu entrada na DRETT dois processos de instalações de serviço particular do tipo A e quatro processos de instalações elétricas do tipo B.

Foram emitidos dois certificados de exploração para instalações elétricas do tipo A e três certificados de exploração para o tipo B.

O gráfico abaixo ilustra a evolução da atividade nos últimos três anos.

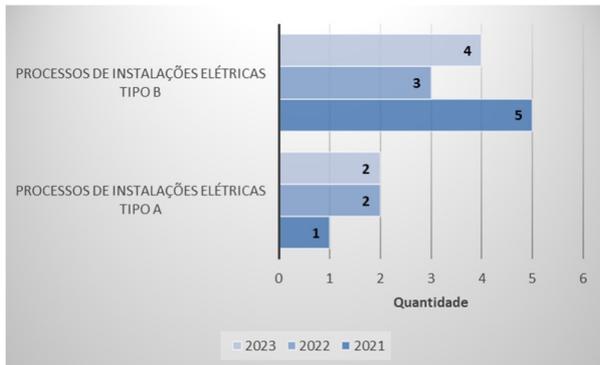


Gráfico n.º 43 – Número de processos de acordo com a atividade desenvolvida

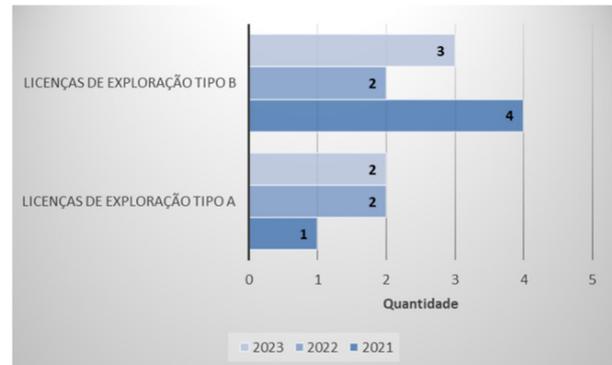


Gráfico n.º 44 – Número de licenças de exploração

9.6.2. Instalações elétricas do tipo C

A DSE registou 2557 pedidos de validação, tendo sido validados **2482** revelando-se um valor superior ao ano anterior que foi de 2384 pedidos validados.

Na tabela é possível verificar o tipo de instalação em que ocorreram os pedidos.

Tipo de instalação	N.º
Provisória	655
Individual	896
Coletiva	198
Agrícola	65
Eventual	666

A DSE procedeu a 65 ações de fiscalização, que decorreram de um processo de amostragem às instalações acima mencionadas.

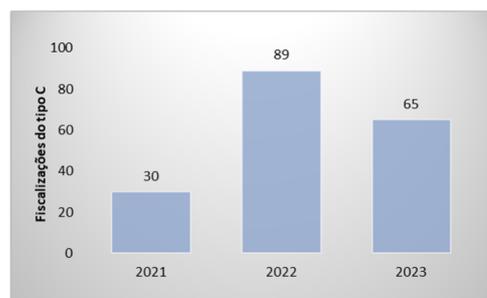


Gráfico n.º 45 – Nº de fiscalização

9.6.3. Licenciamento de instalações elétricas de serviço público

No ano de referência foram registados 43 processos de instalações elétricas de serviço público, um referente a linhas elétricas e as restantes referentes a postos de transformação.

O gráfico ilustra a evolução do número de processos nos últimos três anos.

Relativamente a licenças de exploração foram emitidas 11 licenças referentes a postos de transformação.

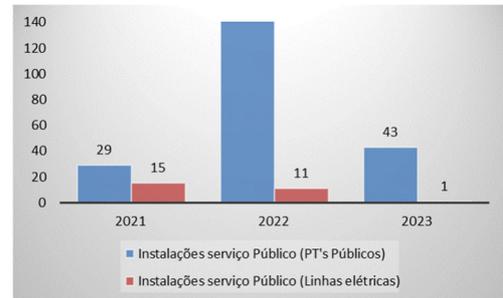


Gráfico n.º 46 – N.º processos de instalações de serviço público

9.6.4. Licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas

No ano de 2023 procedeu-se à renovação da autorização de funcionamento ao teleférico do Jardim Botânico e do Garajau.

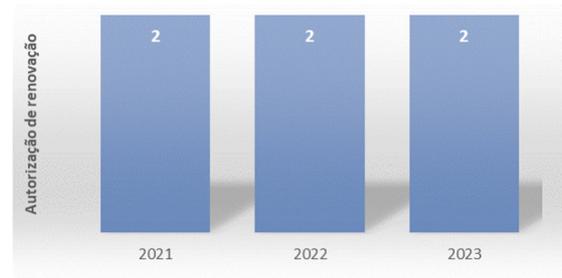


Gráfico n.º 47 – N.º de renovação de autorizações a teleféricos

9.6.5. Inscrições de técnicos e entidades na área da Energia

Técnico Responsáveis por Instalações Elétricas de Serviço Particular (TRIESP)

Em 2023 procedeu-se à emissão da autorização de 13 autorizações de TRIESP.

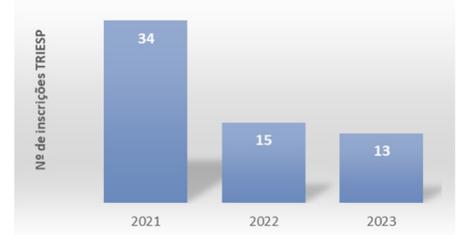


Gráfico n.º 48 – Evolução do n.º de autorizações TRIESP

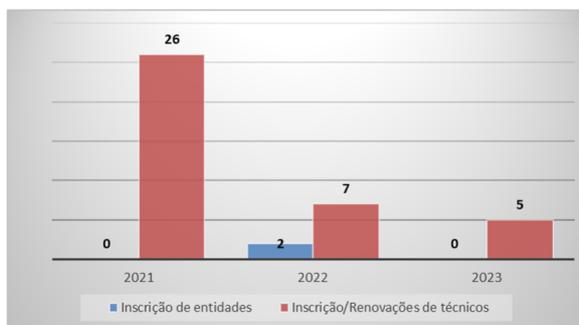


Gráfico n.º 49 – Evolução de inscrições e renovações

Técnicos e entidades na área da indústria de gases combustíveis

Durante o ano 2023 procedeu-se à inscrição ou renovação de cinco técnicos profissionais.

9.6.6. Ascensores

No ano em análise encontravam-se registados na RAM 72 ascensores.

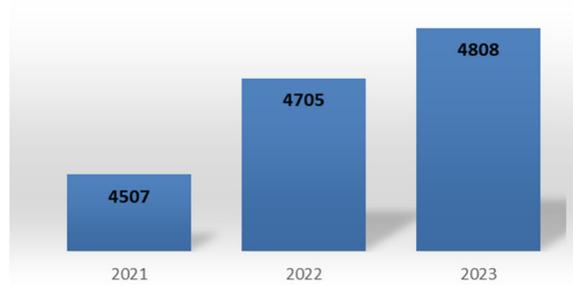


Gráfico n.º 50 – Evolução do número de ascensores registados cumulativamente

Nos gráficos seguintes é possível verificar a percentagem de unidades por inspecionar ou reinspecionar, bem como as percentagens de incumprimentos por tipologia.

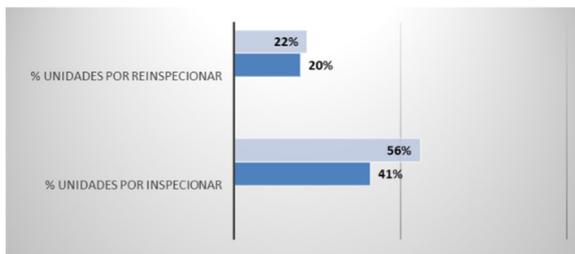


Gráfico n.º 51 – % unidades por re/inspecionar

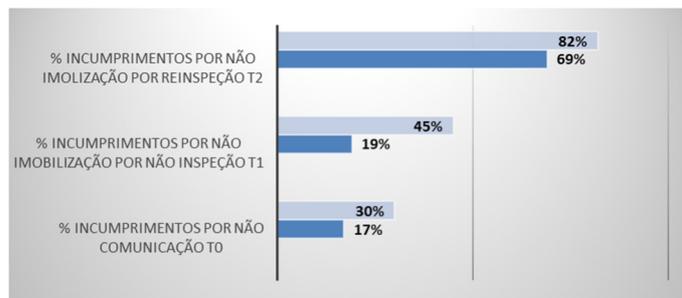


Gráfico n.º 52 – % Incumprimentos

Foram contabilizadas 184 ações de fiscalização a instalações de ascensores.

9.6.7. Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC)

No ano 2023 foram registadas na DRETT, 595 UPAC perfazendo um total de 13,83 MW de potência instalada.

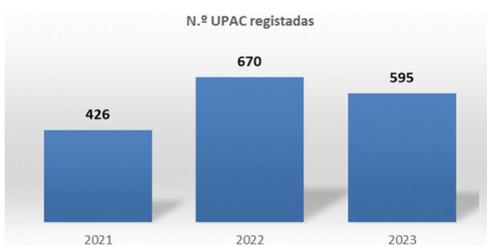


Gráfico n.º 53 – N.º de UPAC registadas entre 2021-2023



Gráfico n.º 54 – Evolução da potência instalada entre 2021-2023

9.6.8. Tarifa social de energia elétrica

Ao abrigo da Portaria n.º 178-B/2016, de 1 de julho, a DRETT é a entidade responsável pelo processo de atribuição da tarifa social de energia elétrica na RAM. A DRETT comunica à Empresa de Eletricidade da Madeira a identificação dos respetivos clientes finais elegíveis para benefício da tarifa social, por transmissão eletrónica de dados.

Na tabela ao lado, encontram-se o número de clientes por concelho.

Concelho	2021	2022	2023
Funchal	6955	6906	6766
Santa Cruz	3579	3503	3392
Câmara de Lobos	2787	2680	2663
Machico	1461	1381	1392
Calheta	1487	1423	1367
Ribeira Brava	1212	1176	1165
Ponta do Sol	1082	1031	996
Santana	806	717	717
São Vicente	537	514	547
Porto Santo	237	234	246
Porto Moniz	267	243	237
Total	20410	19808	19488

9.6.9. Mobilidade elétrica

Durante o ano de 2023 foram instalados 10 pontos de carregamento de veículos elétricos, totalizando um total de 64 pontos de carregamento de veículos elétricos instalados na RAM desde 2011.

Gráfico n.º 55 – Evolução do n.º de pontos de carregamento de veículos elétricos instalados na RAM

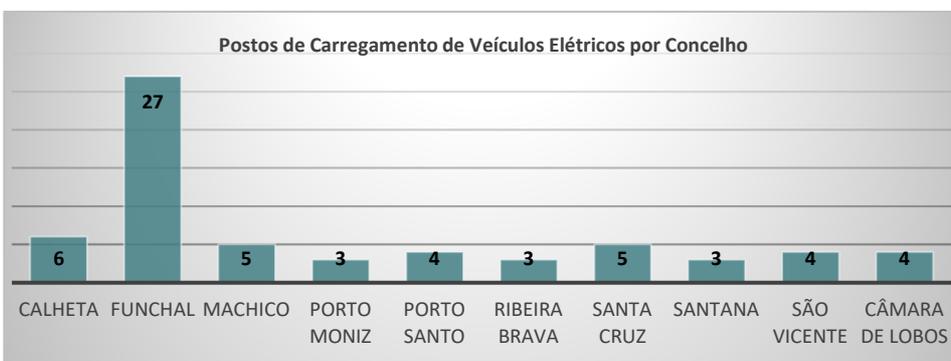
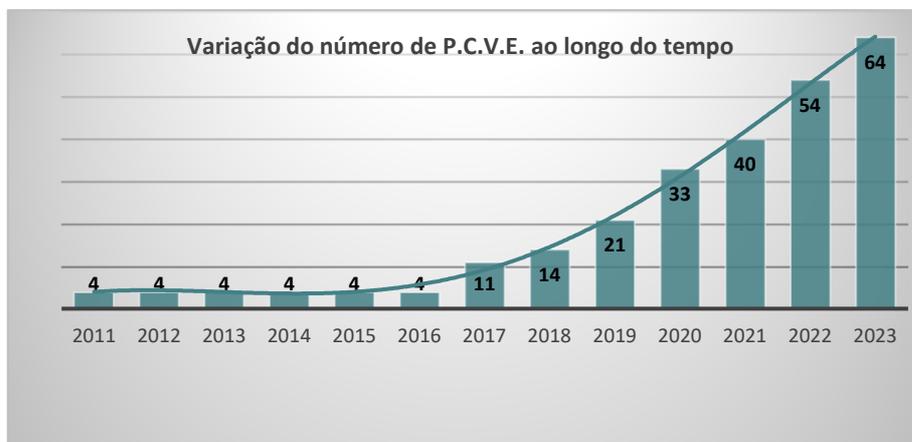


Gráfico n.º 56 – N.º de pontos de carregamento por concelho

Relativamente ao número de postos por concelho, o gráfico ao lado ilustra a sua distribuição.

A DSE procedeu à fiscalização das todas as instalações instaladas.

9.6.10. PRIPAER-RAM

A 31 de maio, através da Portaria n.º 367/2023, foi aprovado o Regulamento, no âmbito do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis na Região Autónoma da Madeira.

Na 1ª fase, a 26 de junho, a execução orçamental foi aproximadamente 459.000,00€ e foi destinada exclusivamente às candidaturas que foram não aprovadas em 2022, por falta de dotação orçamental ao abrigo da Portaria n.º 184/2022, de 31 de março, alterada pela Portaria n.º 668/2022, de 28 de outubro.

A segunda fase para apresentação de candidaturas decorreu entre 8 e 30 de setembro de 2023, e a execução orçamental foi aproximadamente 776.000,00€.

A execução orçamental total foi de aproximadamente **1.235.000€**.

No total foram rececionadas **805** candidaturas, 298 da 1ª fase e 507 da 2ª fase, tendo sido aprovadas **703** candidaturas. No gráfico seguinte é possível verificar quais as tipologias abrangidas, bem como o n.º de candidaturas aprovadas por concelho.

Este programa de apoio que pode chegar até aos 45% de apoio, contemplando uma discriminação positiva para projetos apresentados por famílias ou empresas com residência nos concelhos da Costa Norte e na ilha do Porto Santo.

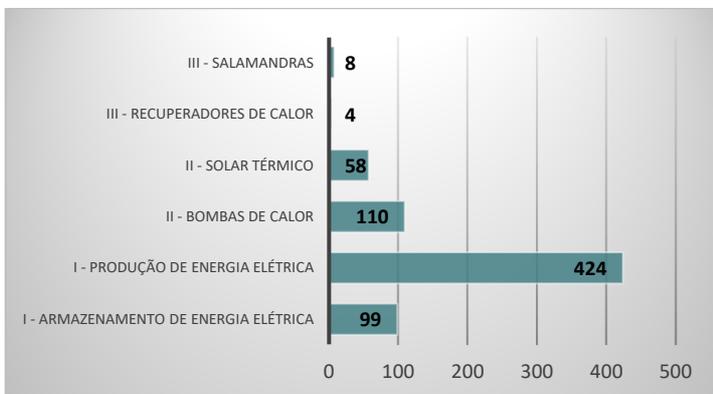


Gráfico n.º 57 – N.º de candidaturas aprovadas por tipologia no ano de 2023

Concelho	N.º
Funchal	271
Santa Cruz	125
Calheta	60
Ribeira Brava	55
Machico	49
Câmara de Lobos	47
Ponta do Sol	37
Santana	30
São Vicente	14
Porto Santo	11
Total	703

9.6.11. Instalações de Armazenamento de Produtos de Petróleo e Postos de Abastecimento de Combustíveis

Durante o ano 2023 foram registados 12 novos processos, de acordo com a seguinte tabela:

Tipo de Instalação	N.º de Processos
Posto de abastecimento de combustíveis para venda ao público	5
Posto de abastecimento de combustíveis para consumo próprio	1
Armazenagem de gases de petróleo liquefeitos e rede de distribuição	6

Relativamente a vistorias, foram realizadas cinco vistorias e verificações a instalações de armazenagem.

Foi emitida uma licença de exploração relativa ao licenciamento regime geral e quatro autorizações de exploração do tipo B2.

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução desta atividade nos últimos três anos.



Gráfico n.º 58 – Evolução da atividade de licenciamento de combustíveis e redes e ramais

Inspeções periódicas a instalações de armazenamento de derivados de petróleo e postos de abastecimento de combustíveis

As instalações de armazenamento de derivados de petróleo e os postos de abastecimento de combustíveis são objeto de inspeção periódica, quinzenal. Verificando-se a conformidade da instalação é emitido o certificado de conformidade.

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de inspeções realizadas e certificados emitidos nos últimos três anos.

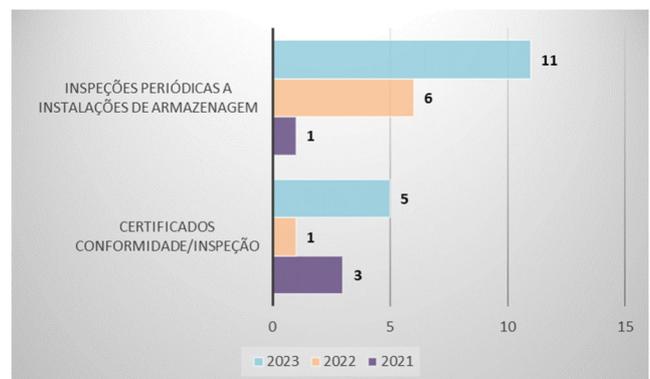


Gráfico n.º 59 – Evolução de certificados de conformidade/inspeções

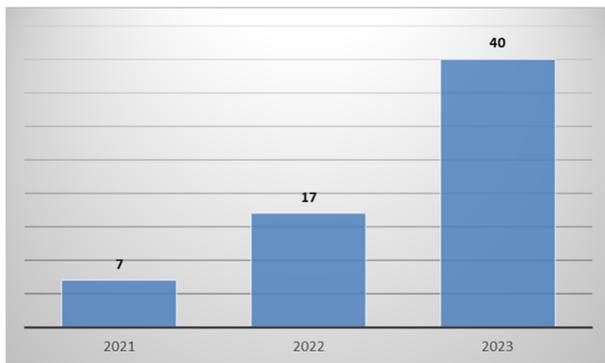


Gráfico n.º 60 – Evolução de ações de fiscalização

Durante o ano 2023, procedeu-se a 40 ações de fiscalização, nomeadamente:

- Armazenagens de GPL: 1
- Verificar a rapidez e eficácia das Entidade Exploradora das Armazenagens e das Redes e Ramais de Distribuição de Gás perante uma possível fuga de gás: 1
- Armazenagem de garrafas GPL em Postos de Abastecimento de Combustíveis: 38

9.6.12. Programa Gás Solidário

O programa Gás Solidário consiste em apoiar as famílias com carências económico/financeiras que beneficiam da Tarifa Social de Energia Elétrica, na aquisição de Gás de Petróleo Liquefeito (propano e butano), em garrafa ou canalizado, com um valor mensal até 20€.

O programa resulta da aprovação da Portaria n.º 219/2023, de 27 de março.

No âmbito do programa em 2023 foram feitas **21593** vendas, as quais beneficiaram **2996** famílias num valor total de **425.890,20€**.

No quadro abaixo, ilustra-se o resumo do programa entre os anos 2021 e 2023.

	2021	2022	2023
Dotação orçamental	650 000,00 €	300 000,00 €	460 000,00 €
Entrada em vigor	01/08/2021	15/03/2022	01/01/2023
N.º de vendas realizadas	864	4612	21593
N.º de famílias abrangidas	406	917	2996
Valor total consumido	5 178,11 €	45 894,30 €	425 890,2€

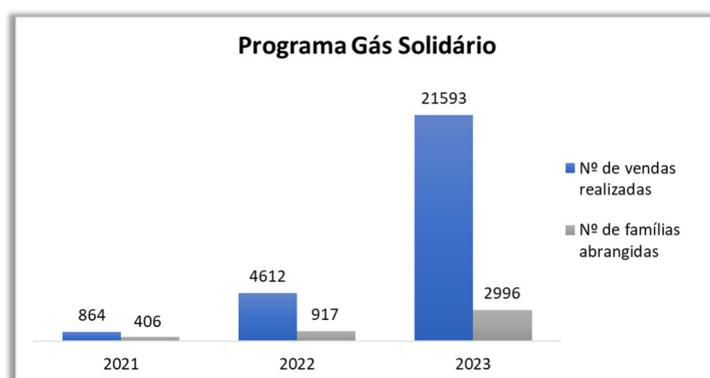


Gráfico n.º 61 – Evolução do n.º de famílias abrangidas

9.6.13. Projeto Piloto para produção de Hidrogénio (H₂) Verde na RAM

Considerando que o hidrogénio verde é um vetor energético associado a tecnologia de ponta, para a qual não dispomos de especialistas regionais, a DRETT efetuou no mês de outubro de 2022 uma candidatura no âmbito da iniciativa *Clean Hydrogen Partnership* (inserida no Programa Horizonte Europa), para efeitos de elaboração de uma estratégia para a introdução de um projeto piloto de produção de hidrogénio verde na RAM, tendo subjacente o princípio de descarbonização da economia regional, nomeadamente no setor do transporte público de passageiros e a redução da sua dependência energética do exterior.

A candidatura efetuada pela DRETT junto do *Clean Hydrogen Partnership*, foi aprovada a 13 de janeiro de 2023, conjuntamente com outras regiões nomeadamente:

- **Estonia** (Estonian Islands, Tartu City)
- **France** (Regional Council of La Réunion)
- **Greece** (Region of Peloponnese)
- **Ireland** (Valentia Island)
- **Latvia** (Riga)
- **Portugal** (Autonomous Region of Madeira, Municipality of Alenquer)
- **Poland** (City of Płock, Podkarpackie Region)
- **Romania** (Cluj-Napoca, Municipality of Galati)
- **Slovakia** (Košice Self-Governing Region)
- **Slovenia** (Central Sava Region, Velenje, Savinjsko-šaleška Region)

Fonte: (https://www.clean-hydrogen.europa.eu/media/news/15-european-regions-will-receive-project-development-assistance-2023-01-15_en)



No âmbito da referida candidatura de assistência e desenvolvimento de projeto, a DRETT e as restantes regiões contempladas, usufruíram durante o ano de 2023 de 360 horas de apoio à implementação do projeto piloto, prestado por um consultor/perito externo. No caso da RAM o apoio foi prestado pelo consultor espanhol (ARIEMA).

A ARIEMA no final de 2023 entregou o 1º draft final do respetivo projeto, tendo em conta as especificidades da Região e respetivos recursos endógenos.

Resumidamente, trata-se de um projeto em que o hidrogénio é produzido através do processo químico de eletrólise da água, com o apoio de um eletrolisador (tecnologia PEM) com a potência nominal de 1,5 MW sendo a respetiva unidade alimentada através de um centro

eletroprodutor híbrido, constituído por um aerogerador com a potência nominal de 2 MW e um sistema fotovoltaico de 1 MW.

É prevista uma produção anual de H₂ de 120 toneladas/ano, com o objetivo de abastecer 6 autocarros movidos a H₂, através de duas estações de enchimento de hidrogénio.

Sob o ponto de vista económico, estamos perante um projeto com um tempo de vida útil de 20 anos e um custo de investimento (CAPEX) de aproximadamente 14,7 M€. O custo nivelado de produção de H₂ (LCOH) tem um valor compreendido entre 5,04 e 6,6 €/Kg.

9.7. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DOS TRANSPORTES TERRESTRES

9.7.1. Certificação de motoristas

Motoristas de veículos pesados de mercadorias e de passageiros

Durante o ano em análise emitiram-se 1280 CQM (Cartas de Qualificação de Motoristas), das quais 328 foram emissões iniciais, tendo-se verificado um aumento do número de emissões relativamente a 2022.

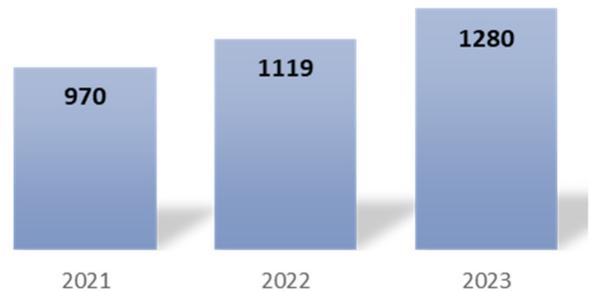


Gráfico n.º 62 – Número de CQM emitidas

Em 2023, foram autorizados um total de 121 cursos de formação para obtenção do Certificado de Aptidão de Motorista (CAM), dos quais 42 foram formação contínua para a categoria C, 52 foram formação contínua para a categoria D, 14 foram formação inicial acelerada para a categoria C e 13 foram formação inicial acelerada para a categoria D.



Gráfico n.º 63 – Número de cursos de formação CAM autorizados

No que se refere ao número de exames, realizaram-se um total 52 exames para obtenção do CAM, 31 para a categoria C e 21 para a categoria D.

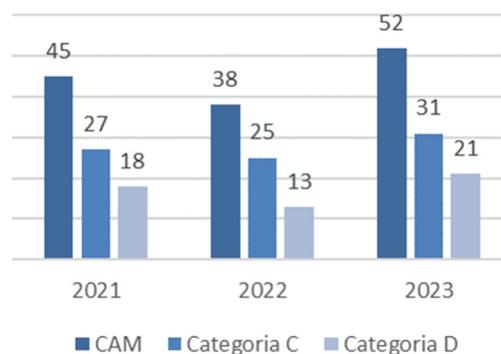


Gráfico n.º 64 – Número de exames CAM

Motoristas de veículo de transportes de mercadorias perigosas/ Conselheiros de Segurança

Na RAM no ano 2023, foram solicitados 38 certificados de motoristas ADR, 16 dos quais foram primeira emissão.

No gráfico seguinte é possível analisar os números de certificados emitidos nos últimos três anos.

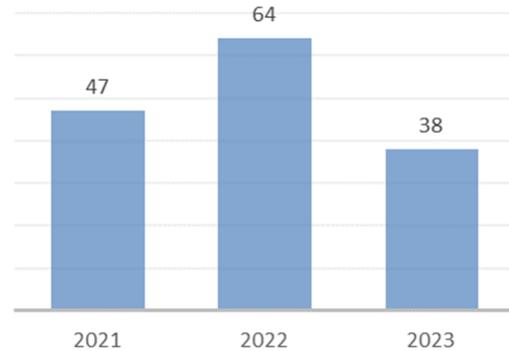


Gráfico n.º 65 – Número de certificados de motoristas de veículo de transportes de mercadorias perigosas (ADR)



Gráfico n.º 66 – Número de cursos de formação ADR autorizados, distribuídos pelas diferentes especialidades

Em 2023, foram autorizados um total de 16 cursos de formação na área de transportes de mercadorias perigosas, uma redução de 18 cursos relativamente a 2022. No gráfico à esquerda pode-se verificar os cursos de formação autorizados nas diferentes especialidades.

No que se refere ao número de exames, realizaram-se um total 30 exames em 2023.

Motoristas de táxi

Durante o ano 2023 foram emitidos 279 certificados para motoristas de táxis (CMT), 102 dos quais foram novas emissões.

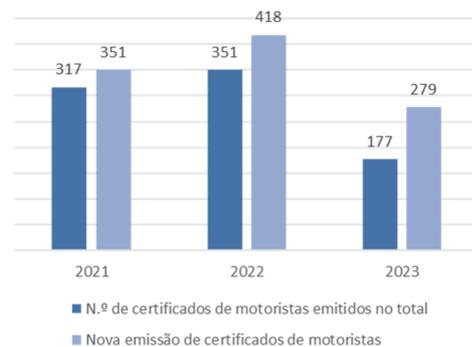


Gráfico n.º 67 – N.º de CMT emitidos



Em 2023, foram autorizados um total de 25 cursos de formação na área de motoristas de táxi, 11 dos quais foram formação inicial. No que se refere ao número de exames, realizaram-se um total de 14 exames.

Gráfico n.º 68 – Formação na área de motoristas de táxi

Motoristas de transportes coletivos de crianças (TCC)

Durante o ano 2023, foram emitidos 120 certificados para motorista de transporte coletivo de crianças, 77 dos quais foram emissões iniciais.

Foram autorizados um total de 24 cursos de formação na área de motoristas de transporte coletivo de crianças, 11 dos quais foram formação inicial.

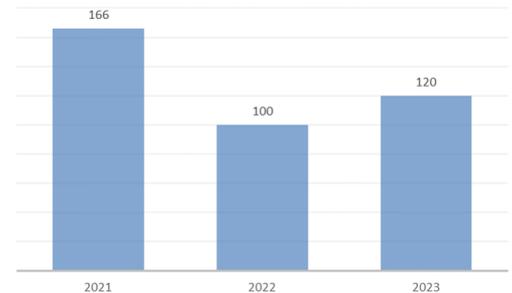


Gráfico n.º 69 – N.º de certificados TCC emitidos

Motoristas de transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (TVDE)

Em 2023, foram emitidos 30 certificados de motoristas de TVDE e autorizados cinco cursos de formação para obtenção do certificado.

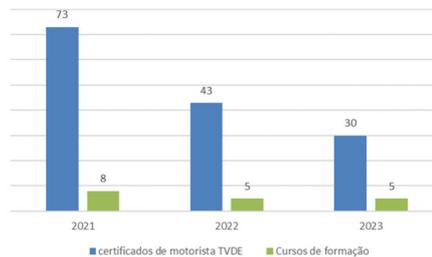


Gráfico n.º 70 – N.º de certificados TVDE emitidos e cursos de formação

9.7.2. Licenciamento da atividade

Transportes públicos de passageiros

No setor dos transportes públicos de passageiros em veículos pesados foram emitidas quatro novas licenças de acordo com a tabela abaixo apresentada.

Tipo	N.º
Concessionário de transporte coletivo	0
Agências de viagem	2
Animação turística	2
Outras	0
Total	4

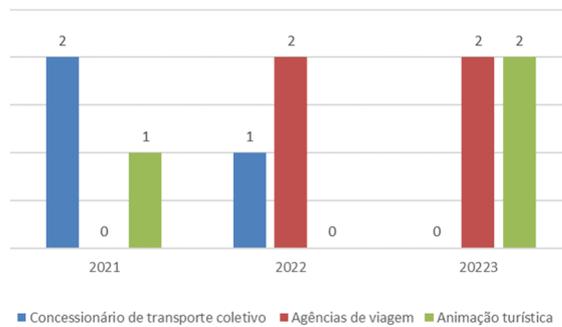
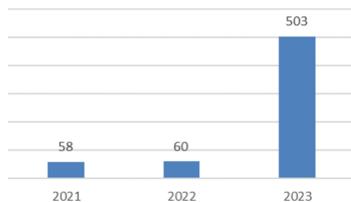


Gráfico n.º 71 – Evolução do número de novas licenças emitidas



Por outro lado, foram emitidas 503 licenças de veículos para transporte público de passageiros.

Gráfico n.º 72 – N.º de licenças de veículos

Transportes particulares de passageiros

Relativamente aos transportes particulares de passageiros, em 2023 foram emitidas 40 licenças de veículos para transporte particulares de passageiros, de acordo com a tabela abaixo.

Setor	2023
Hotelaria	6
Construção Civil	25
Outros setores	9



Gráfico n.º 73 – Evolução do número de licenças emitidas

Empresas de prestação de serviços de socorro

No ano 2023 ocorreu a comunicação prévia de duas empresas.

O número total de veículos na atividade é de 116, sendo que 7 foram licenciadas em 2023.

Transportes em táxis na RAM

Na RAM, cumulativamente e até o ano 2023 existem um total de 1107 empresas de transportes em táxis.

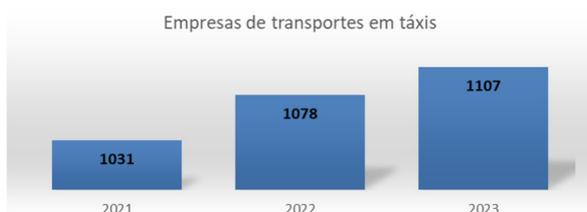


Gráfico n.º 74 – Evolução do número de empresas de táxis na RAM

Transportes em veículos ligeiros de passageiros (letra T)

Na RAM mantêm-se um total acumulado de 18 veículos ligeiros de passageiros letra T. Os veículos estão afetos à única zona turística existente no concelho do Funchal.

Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE)

Na RAM encontra-se licenciada uma operadora de plataforma eletrónica e 16 operadores de TVDE. O número de veículos licenciados é 40.

Aluguer de veículos sem condutor

Na RAM no ano 2023, foram licenciadas 71 empresas para aluguer de veículos de passageiros (rent-a-car).



Gráfico n.º 75 – Evolução do número de licenciamentos

Atividade de transporte coletivo de crianças

Em 2023 foram licenciados 127 veículos afetos à atividade de transporte coletivo de crianças, existindo um acumulado de 545 veículos.



Gráfico n.º 76 – Evolução do número de licenciamentos e de veículos

Transportes rodoviários de mercadorias

Na RAM, em 2023 e relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, listamos os dados abaixo:

Atividade	N.º
Veículos licenciados	312
Empresas licenciadas	40
Com veículos ligeiros	6
Com veículos ligeiros e pesados	34

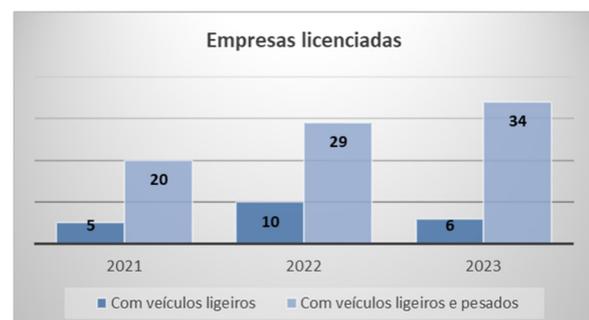


Gráfico n.º77 e 78 – Evolução do número de veículos licenciados e empresas licenciadas

Atividade transitória

Durante o ano em análise foram renovadas duas licenças para a atividade transitória.

9.7.3. Dísticos veículos elétricos

A DRETT emitiu até à data 560 dísticos, sendo que em 2023 foram emitidos 165.

9.7.4. Cartão de estacionamento para pessoa com mobilidade reduzida

Foram emitidos 195 cartões, distribuídos pelos concelhos de acordo com a tabela abaixo apresentada. A maior representatividade de emissão destes cartões pertence ao concelho do Funchal com 44%, seguido do concelho de Santa Cruz.

Concelho	N.º	Concelho	N.º
Funchal	85	Santa Cruz	45
Câmara de Lobos	17	São Vicente	4
Ribeira Brava	9	Santana	2
Ponta do Sol	7	Machico	17
Porto Santo	1	Porto Moniz	1
Calheta	7		



Gráfico n.º 79 – Evolução do número de cartões

9.7.5. Atribuição de matrícula nacional a veículos

Durante o ano de 2023 foram emitidas 519 matrículas, a evolução do número de matrículas atribuídas encontra-se no gráfico abaixo.

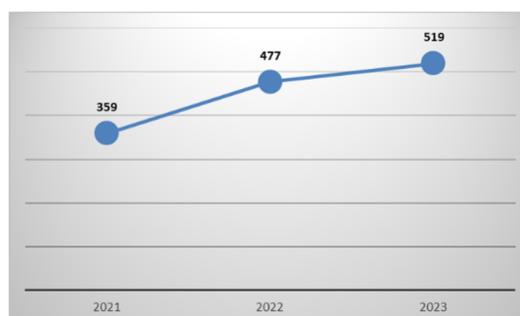


Gráfico n.º 80 – Evolução do n.º de matrículas atribuídas no último triénio

9.7.6. Autorizações especiais de trânsito

Procedeu-se a 200 autorizações especiais de trânsito, tal como se pode verificar na tabela seguinte.

Autorizações	n.º
Mercadorias indivisíveis ou trânsito de máquinas: Ocasional	29
Mercadorias indivisíveis ou trânsito de máquinas: Anual	133
Veículos para participar no cortejo	33
Veículos para participar no rali	5
Total	200

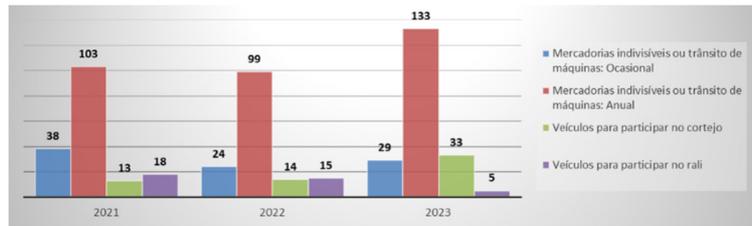


Gráfico n.º 81 – Evolução das autorizações especiais de trânsito

9.7.7. Inspeções e homologações

Durante o ano em análise foram realizadas **1146** inspeções e homologações, as quais estão esquematizadas nas tabelas seguintes.

Inspeções de alteração de características	N.º
Instalação/Alteração de caixas	195
Colocação de Películas	0
Vin Regrav	0
GPL e Motor	0
Total	195

Inspeções especiais	N.º
Indivisíveis	133
ADR-Mercadorias Perigosas	92
Serviço Público	328
Transporte de Crianças	0
Veículos eventos especiais	0
Total	553

Inspeções de matrícula	N.º
Matrícula-usado de passageiros	2
Matrícula-usado de mercadorias	12
Matrícula-usado Motociclos e Ciclomotores	53
Matricula-novo de passageiros	0
Matricula-novo de mercadorias	0
Matricula-novo Motociclos e Ciclomotores	2
Outra (Máquinas/Tratores Agrícolas)	0
Total	69

Outras	Nº
Homologações	16
Informações de projetos	55
Informações internas	258



Gráfico n.º 82 – Evolução do n.º de inspeções especiais entre 2021-2023

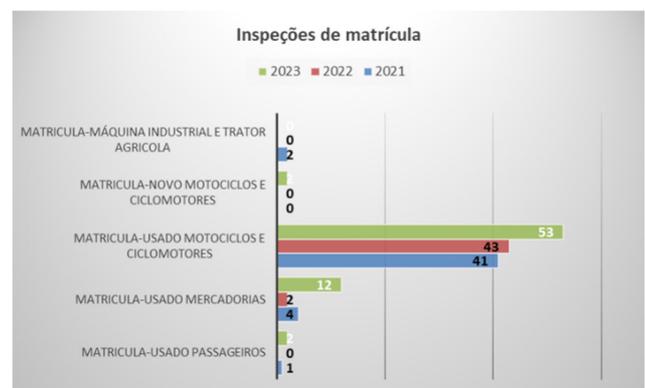


Gráfico n.º 83 – Evolução do n.º de inspeções de matrícula 2021-2023

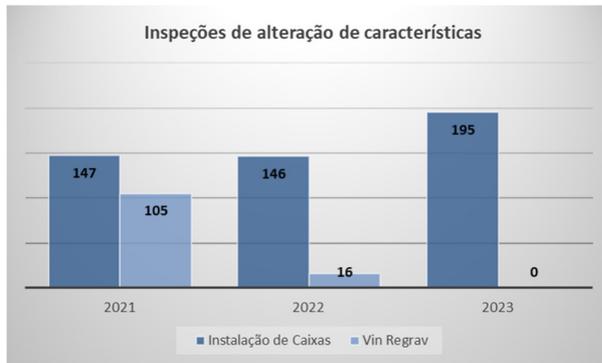


Gráfico n.º 84 – Evolução do n.º de inspeções de alteração de características 2021-2023

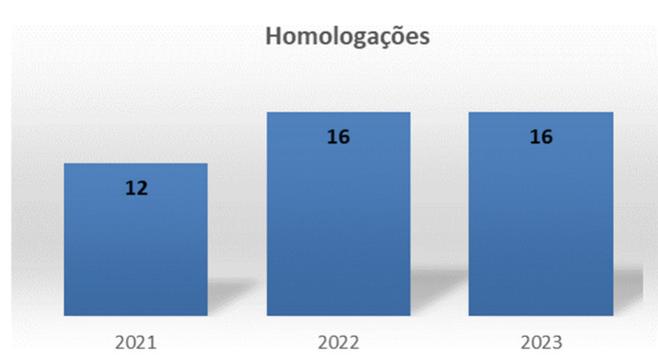


Gráfico n.º 85 – Evolução do n.º de homologações 2021-2023

9.8. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAÇÃO

Esta Direção de Serviços pautou a sua atuação em termos de atividades desenvolvidas nos domínios abaixo descritos.

9.8.1. Escolas de condução

No ano 2023 procedeu-se ao licenciamento de uma nova escola de condução no concelho do Porto Santo. Verificou-se ainda o encerramento de uma escola de condução, também na ilha do Porto Santo. Assim, encontram-se licenciadas na RAM 29 escolas de condução, de acordo com a tabela abaixo.

Concelho	N.º de escolas
Funchal	10
Machico	4
Câmara de Lobos	3
Ribeira Brava	3
Santa Cruz	3
Calheta	2
Ponta do Sol	1
São Vicente	1
Santana	1
Porto Santo	1
Porto Moniz	0

9.8.2. Instrutores de Condução

Curso Inicial de Formação de Instrutores

Ao nível da formação Inicial de instrutores de condução realizou-se apenas um curso, promovido pela entidade formadora, Alternativa do Condutor Unipessoal, Lda.

A formação decorre entre os dias 02/12/2023 e 15/03/2024 e contou com seis participantes.

Ao nível da formação inicial de instrutores de condução para averbamento da categoria A, realizou-se um curso, promovido pela entidade formadora, Formação Alternativa, Lda.

A formação decorreu entre os dias 27/10/2023 e 28/10/2023 e contou com três participantes.

Realizou-se ainda um curso para averbamento da categoria D, promovido pela mesma entidade formadora, Formação Alternativa, Lda.

Esta formação decorreu entre os dias 02/05/2023 e 05/05/2023 e contou com três participantes.

Curso de Atualização de Instrutores

Ao nível da formação de atualização de instrutores de condução, realizaram-se quatro cursos de acordo com a tabela abaixo.

Entidade Formadora	Período	N.º de alunos
Formação Alternativa, Lda.	13/02/2023 a 27/02/2023	4
Alternativa do Condutor Unipessoal, Lda.	08/03/2023 a 15/04/2023	5
Escola de Condução do Campanário - Unipessoal, Lda.	24/06/2023 a 12/07/2023	8
Alternativa do Condutor Unipessoal, Lda.	07/10/2023 a 15/11/2023	4
Escola de Condução do Campanário - Unipessoal, Lda.	20/11/2023 a 09/12/2023	4

Provas Teóricas de Instrutor

Em 2023 realizaram-se três sessões de provas teóricas de instrutor, de acordo com os dados da tabela abaixo.

Data	N.º de candidatos	N.º aprovados	N.º reprovados
15/03/2023	2	1	1
12/07/2023	2	1	1
18/10/2023	1	1	0

Provas Práticas de Instrutor

Em 2023 realizaram-se oito provas práticas de instrutor, de acordo com os dados da tabela abaixo por categoria.

Categoria de Veículo	N.º de candidatos	N.º de aprovados
A	1	1
B	6	6
D	1	1

9.8.3. Candidatos a condutores

Licenças de aprendizagem

Durante o ano 2023 foram emitidas **6557** licenças de aprendizagem, subdivididas pelas respetivas categorias, como é possível verificar na tabela abaixo.

Categoria	N.º	Categoria	N.º	Categoria	N.º	Categoria	N.º
A	526	B	4623	C	232	D	87
A1	387	B1	67	C1	5	D1	2
A2	479	BE	20	C1E	0	D1E	0
AM	57			CE	71	DE	1

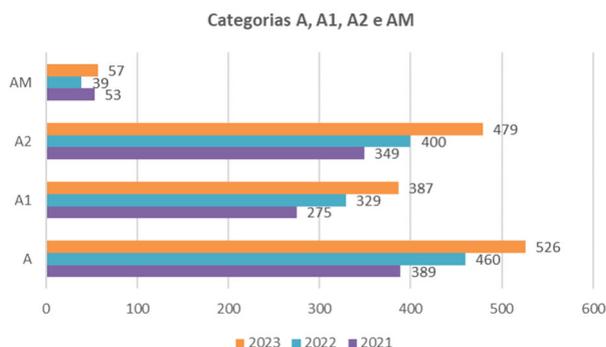


Gráfico n.º 86 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias A, A1, A2 e AM

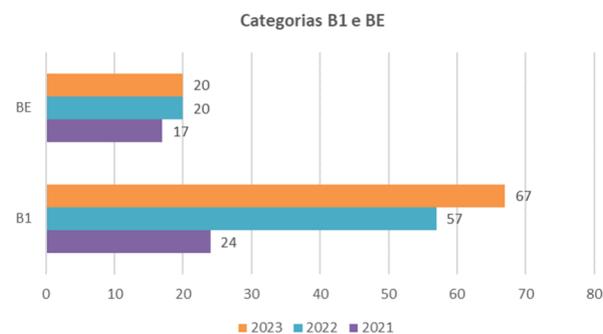


Gráfico n.º 87 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias B1 e BE

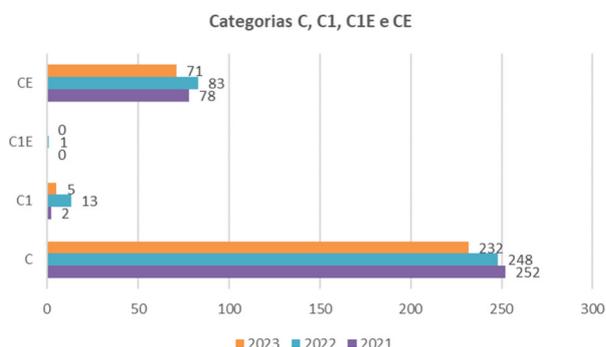


Gráfico n.º 88 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias C, C1, C1E e CE

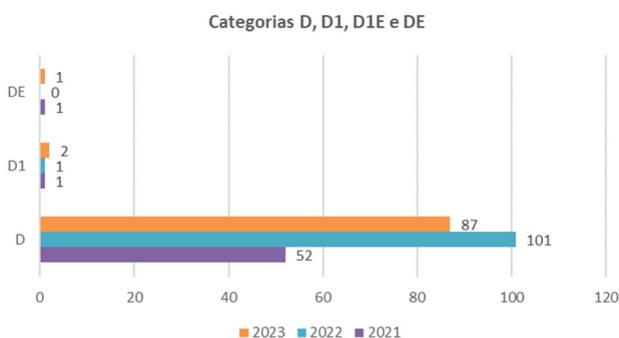


Gráfico n.º 89 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias D, D1, D1E e DE

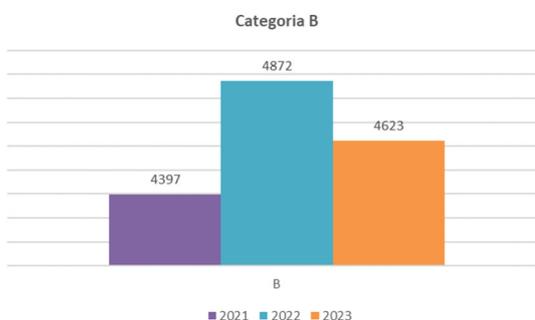


Gráfico n.º 90 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem na categoria B

Exames teóricos de condução

Na tabela seguinte encontram-se listados os dados referentes ao número de candidatos e taxas de aprovação dos mesmos nos exames teóricos de condução, de acordo com a respetiva categoria.

Categoria	N.º candidatos	Taxa de aprovação
A	333	79%
A1	472	57%
A2	324	68%
AM	55	58%
B	4356	58%
B1	42	57%
C	196	82%
D	75	92%
Total	5853	61%

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de candidatos e das taxas de aprovação dos últimos três anos.

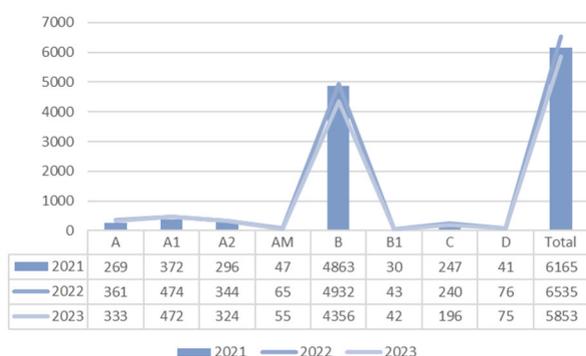


Gráfico n.º 91 – Evolução do número de candidatos 2021-2023

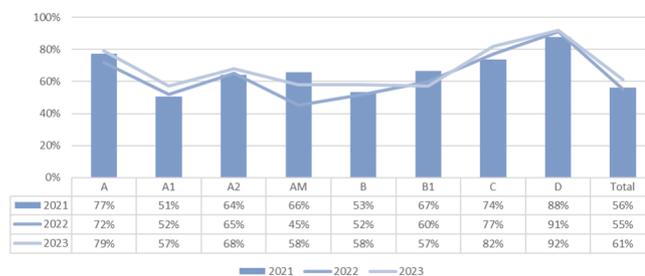


Gráfico n.º 92 – Evolução da taxa de aprovação exames teóricos 2021-2023

Exames práticos

Na tabela seguinte encontram-se listados os dados referentes ao número de candidatos e taxas de aprovação dos mesmos nos exames práticos de condução, de acordo com a respetiva categoria.

Categoria	N.º de candidatos	Taxa de aprovação
A	417	100%
A1	280	94%
A2	316	96%
AM	54	76%
B	3964	76%
B1	28	93%
BE	17	100%
C	197	98%
CE	77	97%
D	71	100%
Total	5421	82%

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de candidatos e das taxas de aprovação dos últimos três anos.

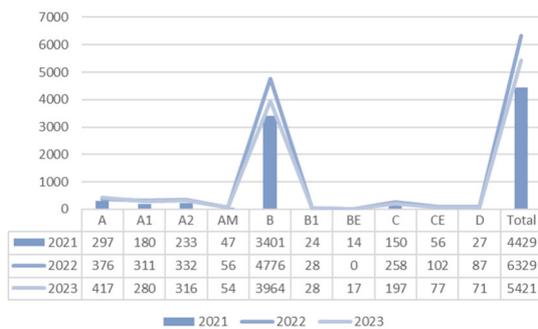


Gráfico n.º 93 – Evolução do número de candidatos em exames práticos 2020-2023

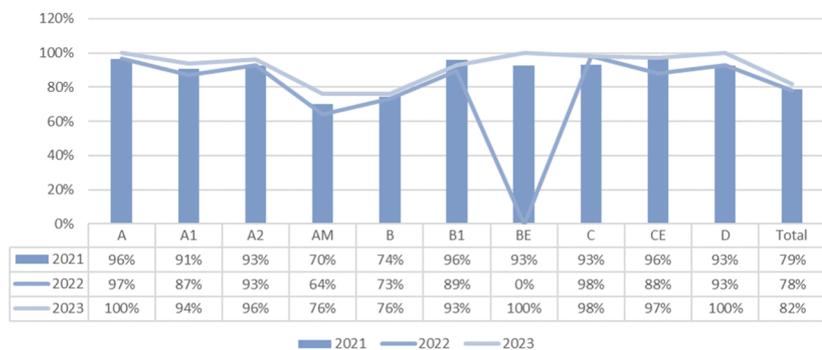


Gráfico n.º 94 – Evolução da taxa de aprovação 2020-2023

9.8.4. Emissão cartas de condução

Durante o ano 2023 foram emitidas **26.543** cartas de condução (todo o tipo de emissões), sendo que 5025 referem-se a primeiras emissões e destas 2556 decorrem de trocas de cartas de condução estrangeiras.

No gráfico abaixo é possível verificar a evolução do número de cartas de condução emitidas nos últimos três anos.

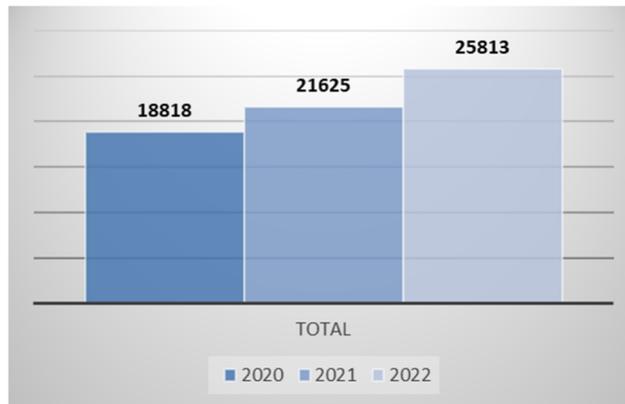


Gráfico n.º 95 – Evolução do número de cartas de condução emitidas 2021 – 2023

Trocas de cartas estrangeiras

Na tabela seguinte é possível verificar a proveniência por área geográfica das 2556 trocas de cartas de condução estrangeiras efetuadas em 2023.

Área geográfica	2021	2022	2023
América do Sul	966	1107	1218
Europa	537	706	867
África	141	154	226
América do Norte	50	68	81
Ásia	11	40	163
Oceânia	1	9	2

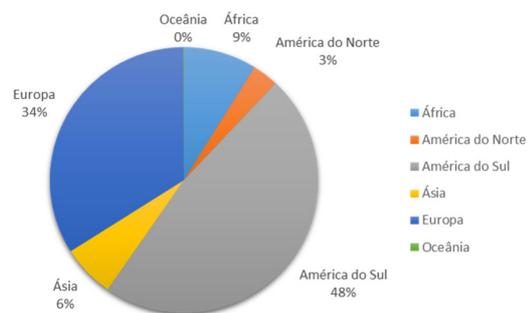


Gráfico n.º 96 – Proveniência das trocas de carta estrangeiras

Salienta-se que a Venezuela, no global, representa 38% do volume de trocas de cartas e o Reino Unido representa cerca de 17 %.

9.9. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTRAORDENAÇÕES

Durante o ano de 2023 foi preocupação primordial da DSCO o aumento do número de pessoas afetas a este serviço, de modo a maximizar o tratamento dos procedimentos contraordenacionais na plataforma de gestão de ciclo de vida das contraordenações que veio substituir o anterior (SIAR), bem como com vista a evitar o acumular de contraordenações rodoviárias – municipais enquanto as mesmas não são tratadas na plataforma.

Nesses termos, foram reintegradas as assistentes técnicas Ana Carolina Gaspar e Rosa Homem de Gouveia, que se encontravam ausentes com baixa prolongada, a primeira na área das contraordenações rodoviárias – municipais e a segunda no núcleo de expediente da DSCO.

De modo a reforçar a equipa dos assistentes técnicos da DSCO, no decorrer de um procedimento contratual, foram admitidos em contrato de trabalho em regime de funções públicas os colegas Marta Vieira e José Nélio Sousa, a primeira na área das contraordenações rodoviárias – municipais e o segundo nas contraordenações rodoviárias.

Foram solicitadas duas mobilidades para técnicos superiores, uma na área jurídica, a Dr.ª Andreia Aurélio, e outra para a área de prevenção e segurança rodoviária, Eng.ª Isabel Rodrigues, que aguardam a autorização dos serviços de origem.

Como nos anos transatos, aderimos ao Programa de Jovens em Formação, tendo acolhido quatro jovens durante os meses de julho e agosto, para reforçar o tratamento das contraordenações rodoviárias leves, bem como dois jovens recém-licenciados no programa de Estágios de Verão, encontrando-nos de momento à espera da autorização pelo IEM, IP-RAM, para o ingresso de um desses jovens (Dr.ª Luisa Perestrelo), em regime de Estágio Profissional.

De modo a evitar constrangimentos no front office da DSCO, procedemos à afetação a tempo inteiro da assistente técnica da DSCO Ângela Canha neste balcão.

Foram ainda realizadas diligências no sentido de proceder à criação de uma Autoridade Regional de Segurança Rodoviária, através da Informação interna n.º 1312/2023, de 19/05/2023, com o envio de uma proposta de orgânica para a tutela.

9.9.1 Contraordenações rodoviárias

2023 foi um ano de grandes mudanças nos serviços prestados pela DSCO, designadamente na implementação da digitalização e informatização de procedimentos anteriormente realizados manualmente, bem como no tratamento do expediente internamente.

Foram lançados e adjudicados diversos procedimentos concursais que vieram trazer mais valias ao serviço, tanto a nível de maximização dos recursos humanos como no tempo disponibilizado por estes para efetuar as tarefas que lhes estavam incumbidas, os quais passamos a elencar:

- a) Implementação do eCarta dos CTT, para a expedição de notificações e ofícios, procedimento que foi adjudicado no segundo semestre de 2023;
- b) Adjudicação e início da implementação do serviço informático de gestão de ciclo de vida das contraordenações de trânsito e gestão do histórico do condutor em maio de 2023, à DataRede, S.A. – iParque Onstreet;
- c) Contratação e ativação das assinaturas digitais qualificadas profissionais - GTS em 01/08/2023, funcionalidade que pode ser utilizada nos ofícios com entrada pelo iDok de forma desmaterializada, de modo a possibilitar o envio automático pelo e-carta, bem como nos procedimentos no iParque.

Este serviço desenvolveu ainda esforços no sentido de assegurar esta modernização e digitalização processual, de forma a reduzir os erros, recolhendo informação de entidades oficiais, e utilizando os mecanismos informáticos fornecidos dentro do governo regional, tais como:

- a) Oficialização do pedido de protocolo a celebrar com o IRN, para acesso aos dados das conservatórias do registo civil e automóvel, feito em março de 2023, encontrando-se à data a aguardar assinatura do Diretor Regional com a tutela dos transportes terrestres;
- b) Foi realizada uma reunião com a Prevenção Rodoviária de Portugal para implementação da formação em substituição da sanção acessória de inibição de conduzir, nos termos do Código da Estrada, encontrando-se o diploma em análise na Secretaria Regional da tutela para efeitos de publicação (INF/2588/202314/09/2023);
- c) Foi feito um pedido de implementação de outras modalidades de pagamento nos autos de contraordenação rodoviária à Secretaria Regional das Finanças, tendo esta Direção Regional apresentado os seus contributos para a construção do futuro caderno de encargos que irá servir de base a um procedimento contratual para aquisição desses serviços;
- d) Foi implementada uma sharepoint automática entre esta Direção Regional, a DataRede e a DRI, para efeitos de transição dos dados sibs das contraordenações rodoviárias e de uma ligação entre a plataforma iParque e o SIGA da ANSR;
- e) Foram realizadas diversas reuniões com a PSP e a GNR para sensibilizar para a necessidade de levantamento dos autos de contraordenação rodoviária de uma forma informatizada, que possibilite a interligação com a plataforma iParque, seja através do sistema ScoT ou pelo iParque enforcer;
- f) Articulação (em reunião com a DRI) para a passagem da plataforma iParque para os servidores do Governo Regional, a qual ficará a aguardar a chegada dos mesmos.

Em complemento foram encetados os seguintes procedimentos internos:

- a) Regularizamos os lançamentos de autos em março de 2023, reduzindo-se o prazo entre a entrada dos autos nesta Direção Regional (pela PSP e GNR) e o seu lançamento no sistema informático utilizado, de 4 meses para 1 semana;

- b) Reestruturação da pasta das digitalizações por anos, permitindo assim um acesso mais rápido às digitalizações feitas e necessárias para a instrução dos processos de contraordenação rodoviária no servidor da Direção Regional;
- c) Procedemos à inutilização por abate, em conformidade com o disposto nos artigos 9.º e 10.º da Portaria n.º 127/2012, de 2 de outubro, após ter-se cumprido os prazos de conservação dos documentos no âmbito de processos de contraordenação, de 2.860 kg de papel/131 sacos – CMFunchal – em 17/04/2023;
- d) Procedemos à análise e arquivamento de 3174 processos de contraordenações rodoviárias levantados pela PSP, em situação de prescrição aquando da chegada a esta Direção Regional;
- e) Atualizamos os códigos de infração na plataforma iParque.

Em suma, foram recolhidos os seguintes dados:

Submissão	N.º de processos
SIAR	4939
Iparque	6225
Prescritos PSP	3174
Leves pagos	12978
TOTAL:	27316

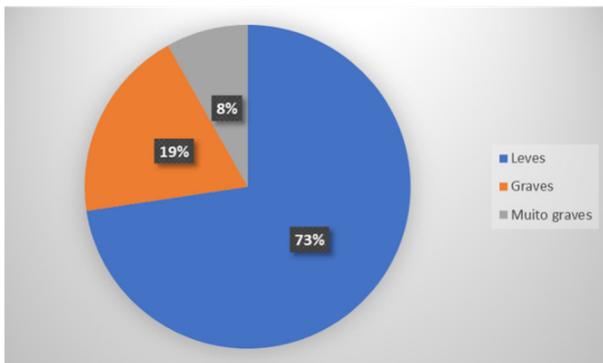


Gráfico n.º 97 – Distribuição por tipologia de infração, dos processos introduzidos na atual plataforma iParque em 2023

Meses	N.º Leves pagos
Janeiro	499
Fevereiro	1046
Março	1319
Abril	1021
Maiο	1002
Junho	1493
Julho	1874
Agosto	1332
Setembro	1152
Outubro	1330
Novembro	725
Dezembro	185
TOTAL:	12978

Contraordenações rodoviárias municipais

Os parques e zonas de estacionamento podem ser afetos a veículos de certas categorias, podendo a sua utilização ser limitada no tempo ou sujeita ao pagamento de uma taxa, fixada nos termos dos regulamentos camarários da zona em apreço, sendo proibido e consequentemente sujeita a uma contraordenação

rodoviária o estacionamento, nessas zonas, por tempo superior ao estabelecido ou sem o pagamento da referida taxa, sancionada com coima que pode ir dos 30 € aos 150 € (Cfr. artigos 70.º e 71.º do Código da Estrada).

Nestes termos, considerando que não foi, ainda, adaptada à RAM a Lei Quadro que atribui competências para o tratamento destas contraordenações pelos municípios, desde janeiro de 2023, ficou esta Direção Regional com a responsabilidade pelo tratamento das contraordenações rodoviárias, ditas municipais, levantadas por concessionárias e empresas públicas municipais, desde que devidamente licenciadas para o efeito, como é o caso da Frente MarFunchal, Gestão e Exploração de Espaços Públicos e de Estacionamentos Públicos Urbanos do Funchal, E.M – no Município do Funchal e da DataRede, S.A. – no Município de Santa Cruz.

De modo a facilitar o pagamento das coimas decorrentes deste tipo de contraordenações rodoviárias, cujos autos são levantados por concessionárias e empresas públicas municipais, no caso atual dos municípios de Santa Cruz e Funchal, disponibilizou-se ao público em geral, através da plataforma SIMplifica (desde setembro de 2023), outras formas de pagamento para além da possibilidade de pagamento por TPA ou em dinheiro nos serviços da DRETT na Rua do Seminário, no Funchal.

Nestes termos, foram rececionadas em 2023, um total de **31.020**, distribuídas da seguinte forma:



Gráfico n.º 98 – Processos de contraordenações rodoviárias – municipais por município em 2023.

Foi ainda aprovado o PT DSCO 02 – Contraordenações rodoviárias municipais, de modo a harmonizar os procedimentos praticados nestes processos e a otimizar os poucos recursos humanos afetos a esta tarefa.

Neste âmbito foram recolhidos os seguintes dados:

Município	Processos pagos voluntariamente	
Santa Cruz	37,17% (taxa de processos pagos)	3024
Funchal	21,74% (taxa de processos pagos)	4974
TOTAL:		7998

Método de pagamento	Valor de processos pagos
Simplifica	71 010,00 €
Balcão/transferência	168 932,58 €
TOTAL:	239 942,58 €

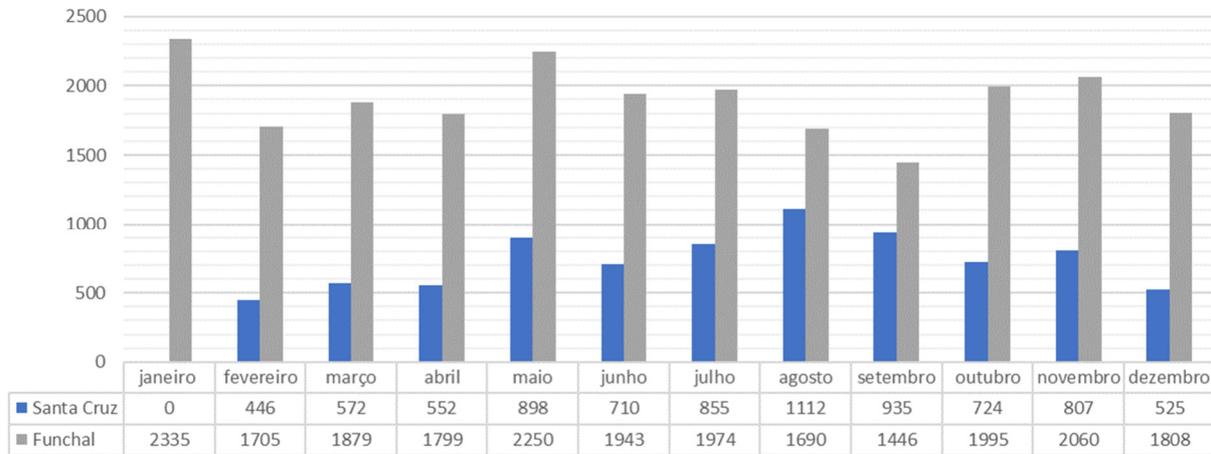


Gráfico n.º 99 – Processos de contraordenações rodoviárias por município em 2023.

Procedemos, ainda, à celebração de dois acordos de responsáveis conjuntos, com a Frente Mar e a Data Rede, e um acordo de subcontratação com a AIM, para pagamento voluntário das contraordenações municipais através do SIMplifica, em agosto de 2023.

9.9.2 Contraordenações não rodoviárias

A partir de janeiro de 2023, os processos de contraordenação não rodoviários foram redistribuídos para a Técnica Superior Gilda Brazão, que ficou responsável pelo seu tratamento, incluindo o seu *report* no Mapa de Recebimentos em Atraso (MRA), bem como a solicitação aos serviços da gestão para a emissão de faturas e recibos.

Foram ainda implementados nesta área da DSCO, modelos/minutas a serem utilizados neste procedimento, designadamente o PT DSCO 03 Contraordenações gerais (Não Rodoviárias), aprovado em 27/04/2023.

Foram analisados um total de 311 processos, dos quais foram recolhidos os seguintes indicadores:

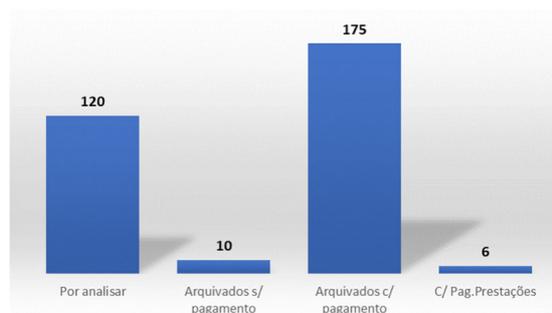


Gráfico n.º 100 – Processos de contraordenações não rodoviárias analisados em 2023.

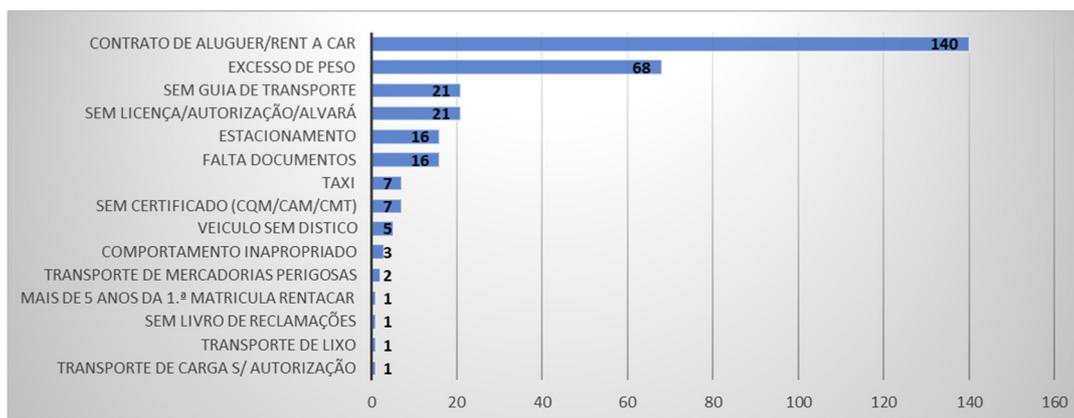


Gráfico n.º 101 – Processos de contraordenações não rodoviárias por tipo de infração

9.9.3. Processos-crime

Embora tenhamos tido alguns constrangimentos com a introdução das sentenças judiciais/injunções proferidas em sede criminal, durante o período de substituição da plataforma SIAR pela iParque (entre os meses de maio e outubro de 2023), foi possível voltar a reintroduzir esta informação em outubro de 2023. Esta situação é deveras importante, na medida em que, com o envio desta informação para a plataforma SIGA da ANSR, mantemos atualizados os Registos Individuais dos Condutores da RAM, com indicação correta e imediata da correspondente perda de pontos, nos termos definidos no Código da Estrada e legislação complementar.

Foram recolhidos os seguintes dados:

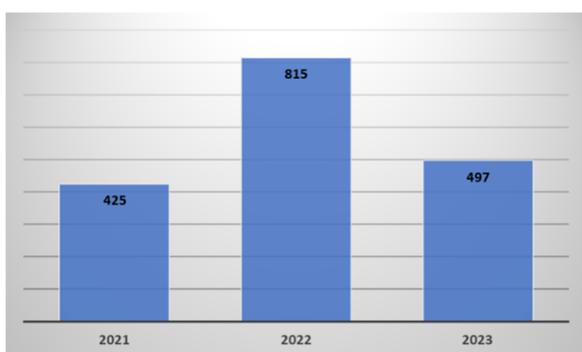


Gráfico n.º 102 – Evolução na comunicação de dados ao SIGA.

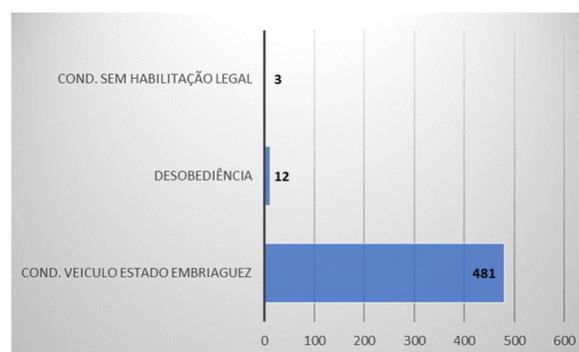


Gráfico n.º 103 – Crimes rodoviários mais comuns

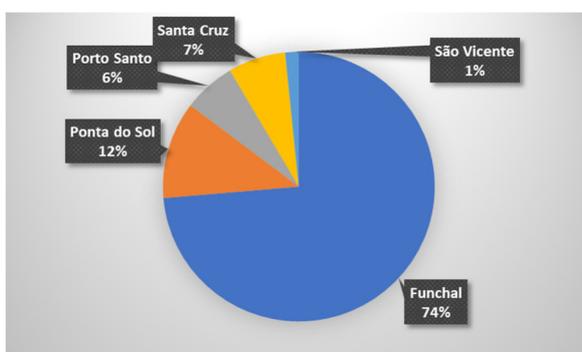


Gráfico n.º 104 – Processos-crime distribuídos pelas diferentes comarcas da RAM

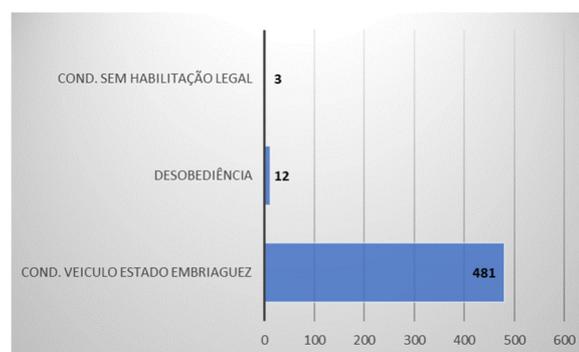


Gráfico n.º 105 – Crimes rodoviários mais comuns praticados em 2023.

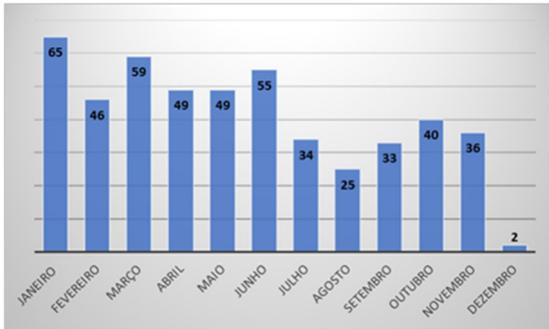


Gráfico n.º 106 – Processos-crime distribuídos pelos meses de 2023.

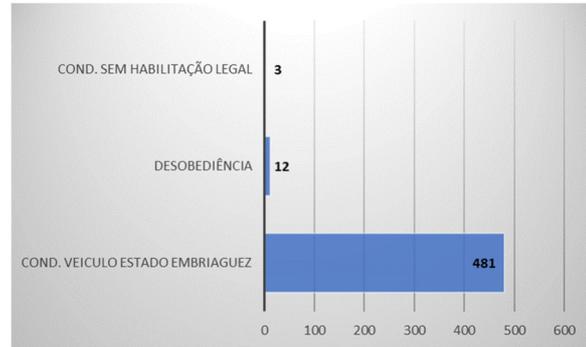


Gráfico n.º 107 – Crimes rodoviários mais comuns praticados

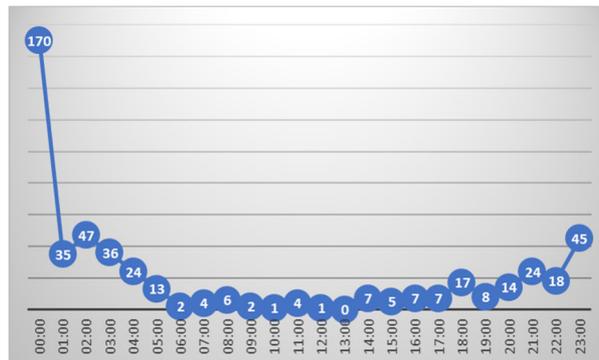


Gráfico n.º 108 – Processos-crime/horas de infração 2023.

9.9.4. Participação de acidentes de viação

Uma vez que não é possível, ainda, a introdução dos dados provenientes das participações de acidentes de viação, procedeu este serviço, durante o ano de 2023 (01/01/2023 a 31/12/2023) ao registo em excel de todas as participações enviadas a esta Direção Regional que totalizaram o n.º de 3243.

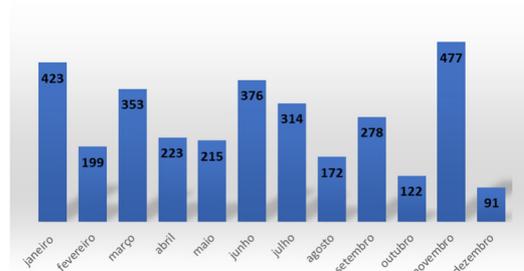


Gráfico n.º 109 – Participação de acidentes de viação.

9.10 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO

Em setembro de 2023, a DSG passou a contar com mais um assistente técnico, para apoio na gestão logística dos equipamentos e do edifício sede da DRETT, assim como para reforço das atividades de coordenação do acervo documental, de gestão documental, de controlo de imobilizado e de economato.

9.10.1. Recursos orçamentais e financeiros

Receita

Em 2023, deu-se continuidade ao recebimento e gestão da receita através da aplicação de faturação e receita IGEST. Neste âmbito, a DSG continuou a efetuar um levantamento das necessidades de melhorias a introduzir neste programa, de modo a melhor responder às necessidades de controlo e das decisões ao nível da gestão.

Efetuuou-se o reporte mensal dos Mapas de Recebimentos em Atraso das quatro entidades IGEST afetas à DRETT, bem como da receita gerada pelas DSCO, DSTT e DSV.

No âmbito do controle trimestral da receita foram elaborados os mapas de indicadores de receita e faturação, tendo sido igualmente aferida a execução da receita total da DRETT, considerando todas as atividades desenvolvidas por esta Direção Regional.

Esta Direção de Serviços coordenou todas as intervenções necessárias na aplicação de faturação e receita IGEST, tendo sido responsável pela gestão dos perfis dos respetivos utilizadores e de códigos de artigos. Foi também responsável pela coordenação das intervenções e de substituição de alguns terminais de pagamento automático existentes em alguns balcões da DRETT que apresentavam problemas técnicos, inclusive os terminais utilizados pelas esquadras da Polícia de Segurança Pública.

Deu-se continuidade à verificação periódica de Notas de Entrega de Receita (NER) entregues por esta Direção Regional e devidamente tratadas pela Tesouraria do Governo Regional resultando num reporte mensal das situações pendentes verificadas de forma a garantir o controlo da receita, tendo igualmente sido mantidas as medidas de controlo no âmbito da receita gerada por conta de contraordenações rodoviárias, nomeadamente através da conciliação do registo da receita entre o iGest e o SIAR, verificando as situações em que a mesma não se encontra simultaneamente registada em ambas as aplicações informáticas.

No seguimento de diversos pedidos respeitantes à certificação de contas originados pelo encerramento do ano económico, foram verificadas as contas correntes de diversos clientes e fornecedores dando seguimento ao solicitado.

A DSG efetuou o registo das NER's referente às receitas cobradas pela PSP e GNR que são entregues nas contas do Governo Regional em articulação com a DSCO, possibilitando desta forma um maior controlo da receita gerada.

Foram igualmente implementados novos mecanismos de verificação do pagamento de coimas no âmbito de processos de contraordenação rodoviária, de forma a possibilitar o reporte necessário no âmbito das execuções judiciais instauradas por esta Direção Regional.

Durante o ano de 2023, foram instaurados diversos processos de execução fiscal no Portal das Finanças, referentes a taxas, precedidas da respetiva emissão e registo das Certidões de Dívida em aplicação própria, perfazendo um total de 11 execuções fiscais. Em virtude da existência de diferentes interpretações sobre a cobrança de custas, em 2023 não foram emitidas certidões de dívida dessa natureza.

Através dos dados retirados do sistema de faturação iGest, no ano de 2023, a DRETT arrecadou o montante de **5 440 537,11 €**, distribuído da seguinte forma:

DSC

Serviço	2021	2022	2023
Autorização de instalação ou modificação de estabelecimentos de comércio a retalho alimentar ou misto e não alimentar, comércio por grosso em livre serviço e de conjuntos comerciais	181 867,72 €	106 586,75 €	107 925,25 €
Taxa de autorização de instalação ou modificação de estabelecimentos de comércio a retalho alimentar ou misto e não alimentar integrados em conjuntos comerciais	5 019,64 €	6,12 €	9,18 €
Penalizações em processos de importação	553,63 €	0,00 €	0,00 €
Total	187 440,99€	106 592,87€	107 934,43€

DSI

Serviço	2021	2022	2023
Apreciação do projeto de instalação de licenciamento industrial	1 389,80 €	1 020,06 €	3 018,42 €
Vistorias de controlo	1 609,33 €	14 031,19 €	8 616,33 €
Vistorias de reexame	0,00 €	3 279,42 €	5 454,84 €
Vistorias de renovação	0,00 €	0,00 €	0,00 €
1ª vistoria de licenciamento industrial	0,00 €	562,98 €	954,96 €
2ª vistoria de licenciamento industrial	0,00 €	1 813,44 €	0,00 €
Averbamento da transmissão da licença industrial	0,00 €	68,00 €	140,83 €
Pedreiras: Desvinculação da caução	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: Pedido de atribuição de explosivos	255,12 €	385,52 €	0,00 €
Pedreiras: Pedido de atribuição de licença de exploração	0,00 €	983,01 €	1 003,80 €
Pedreiras: Taxa de ampliação de área de pedreira	637,71 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: taxa de vistoria trienal para verificação do programa	318,81 €	723,91 €	752,28 €
Pedreiras: taxa de mudança de responsável técnico	956,43 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: taxa de revisão do plano de pedreira	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: Taxa de vistoria aos 180 dias para verificação de condições	637,62 €	0,00 €	0,00 €
Total	5 804,82€	22 867,53€	19 941,46€

DSE

Serviço	2021	2022	2023
Averbamento	60,00 €	120,00 €	840,00 €
Taxa de apreciação de projeto de instalações elétricas de serviço particular	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de licença de operador de pontos de carregamento	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de auditoria (EMA)	900,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de estabelecimento	460,00 €	230,00 €	0,00 €
Taxa de apreciação e vistoria do pedido de atribuição de licença de produção	0,00 €	0,00 €	8 300,00 €
Taxa de Estabelecimento de Grupos Geradores	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de exploração das instalações elétricas do 3.º grupo	226 953,30 €	193 441,10 €	240 326,40 €
Taxa relativa às instalações por cabo para o transporte de pessoas	5 175,00 €	1 725,00 €	1 725,00 €
Renda de Parque(s) Eólico(s)	204 329,18 €	313 108,57 €	347 728,93 €
Taxa vistoria e de instalação de armazenagem de combustíveis	5 235,90 €	6 198,00 €	10 266,00 €
Taxa de apreciação do projeto de instalações elétricas de serviço público	5 190,00 €	29 410,00 €	7 439,00 €
Taxa de exploração das instalações elétricas 2º grupo	27 214,05 €	36 555,00 €	35 363,00 €
Taxa de inscrição/renovação entidades	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de inspeção/reinspeção periódica ao(s) elevador(es)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de revistoria de instalações elétricas	864,00 €	0,00 €	576,00 €
Taxa de vistoria de instalações elétricas de serviço particular que não carecem de licença de estabelecimento	3 168,00 €	2 016,00 €	1 440,00 €
Emissão do Cartão de Identificação dos Profissionais da Área do Gás	260,00 €	60,00 €	60,00 €
Total	479 809,43€	582 863,67€	654 064,33€

LMM

Serviço	2021	2022	2023
Controlo Metrológico: Verificação de massas	665,78 €	547,83 €	765,50 €
Controlo Metrológico: Verificação de taxímetros	1 985,31 €	46 384,35 €	48 541,54 €
Controlo Metrológico: Produtos pré-embalados	4 256,46 €	3 882,67 €	3 323,42 €
Controlo Metrológico: Utilização por terceiros de equipamento metrológico	9 218,32 €	646,33 €	4 995,41 €
Controlo Metrológico: Verificação de opacímetros	2 374,59 €	5 078,02 €	3 221,33 €
Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de gestão de parques de estacionamento	5 786,98 €	7 562,82 €	8 633,85 €
Controlo Metrológico: Verificação de analisadores de gases de escape	3 554,16 €	7 611,44 €	4 379,19 €
Controlo Metrológico: Verificação de instrumentos de pesagem	40 894,36 €	46 501,12 €	59 673,12 €
Controlo Metrológico: Verificação de manómetros industriais	10 670,56 €	9 614,43 €	6 376,87 €
Controlo Metrológico: Verificação de manómetros para pneumáticos	1 500,13 €	2 261,44 €	2 230,11 €
Controlo Metrológico: Verificação de parquímetros	2 783,22 €	3 821,75 €	6 892,49 €

Relatório de atividades DRETT 2023

Serviço	2021	2022	2023
Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de medição de distribuição de combustíveis	31 018,91 €	54 642,77 €	54 447,35 €
Controlo Metrológico: Deslocação	19 808,01 €	19 653,00 €	25 010,27 €
Controlo Metrológico: Análise de registos	468,66 €	430,32 €	495,47 €
Equipamentos sob pressão	15 316,24 €	16 392,71 €	19 714,58 €
Cisternas	1 510,37 €	2 244,71 €	3 202,98 €
Instrumentos de Pesagem de Funcionamento Automático	3 606,80 €	3 031,59 €	3 546,96 €
Total	155 418,86€	230 307,30€	255 450,44€

DSTT

Serviço	2021	2022	2023
Entidades formadoras de cursos de transporte de mercadorias perigosas e conselheiro de segurança	620,00 €	0,00 €	0,00 €
Motorista afeto ao transporte de matérias perigosas	1 380,00 €	1 980,00 €	1 200,00 €
Atividade transitória	250,00 €	250,00 €	500,00 €
Certificado RPE/ADR	6 120,00 €	6 021,00 €	7 440,00 €
Conselheiro de segurança no transporte de mercadorias perigosas - Emissão e Renovação do certificado	0,00 €	120,00 €	30,00 €
Autorização de circulação de máquina industrial ou agrícola	900,00 €	1 125,00 €	1 050,00 €
Autorização de trânsito de veículo com pesos e/ou dimensões superiores ao limite legal	5 931,05 €	1 425,00 €	1 200,00 €
Autorização de instalação e uso de avisadores especiais	100,00 €	250,00 €	950,00 €
Autorização de circulação de comboio turístico	0,00 €	0,00 €	50,00 €
Autorização especial trânsito de veículo (não específica)	1 550,00 €	1 550,00 €	1 750,00 €
Transporte de mercadorias indivisíveis	3 400,00 €	0,00 €	0,00 €
Motorista de táxi	11 730,00 €	14 820,00 €	11 640,00 €
Transporte coletivo	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Transporte coletivo de crianças	9 570,00 €	8 210,00 €	7 470,00 €
CQM/CAM	33 920,00 €	41 880,00 €	44 270,00 €
Empresas Privadas Concessionárias de Estacionamento	0,00 €	200,00 €	0,00 €
Transformação de veículo - Plano individual	6 400,00 €	4 500,00 €	5 300,00 €
Duplicado/substituição de documento / Pedido de cancelamento	20,00 €	185,00 €	465,00 €
Dístico de deficiente motor (emissão/ substituição/ duplicado ou averbamento)	1 500,00 €	2 076,00 €	1 080,00 €
Documento único automóvel	59 070,00 €	48 240,00 €	40 800,00 €
Homologação de veículo	3 680,00 €	4 320,00 €	2 720,00 €
Inspeção	9 282,00 €	8 043,00 €	9 345,00 €

Relatório de atividades DRETT 2023

Serviço	2021	2022	2023
Matrícula	50 115,00 €	59 110,00 €	64 855,00 €
Transporte público de mercadorias	11 745,00 €	16 913,00 €	18 813,00 €
Transporte público de passageiros em veículo pesado	5 016,00 €	8 382,00 €	9 167,00 €
Transporte particular de passageiros em veículo pesado	2 870,00 €	3 010,00 €	3 290,00 €
Transporte em táxi	17 588,40 €	18 723,40 €	17 952,30 €
Aluguer sem condutor	11 790,00 €	13 290,00 €	22 680,00 €
Cessação de atividade referente a serviços de pronto-socorro	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Serviço pronto-socorro - Comunicação de alteração ao pacto social	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contrapartida financeira para o exercício da atividade de inspeção de veículos	555 388,14 €	577 503,04 €	639 317,22 €
Centro de Inspeção de Veículos	150,00 €	0,00 €	0,00 €
Transporte de Passageiros em Veículos Descaracterizados (TVDE)	22 608,21 €	18 162,64 €	19 141,31 €
Total	832 693,8€	860 289,08€	932 475,83€

DSCO

Serviço	2021	2022	2023
Coimas e/ou custas, em processos de contraordenações não rodoviárias	47 671,00 €	49 069,28 €	68 163,20 €
Apreensão de veículo / documentos	10,00 €	0,00 €	0,00 €
Contraordenações Municipais	0,00 €	77 670,00 €	238 276,13 €
Contraordenações Rodoviárias	1 755 474,26 €	2 156 476,45 €	2 124 789,68 €
Certidão do registo individual do condutor	120,00 €	96,00 €	72,00 €
Total	1 803 275,26€	2 283 311,73€	2 431 301,01€

DSV

Serviço	2021	2022	2023
Título de condução	471 370,00 €	526 355,00 €	548 312,40 €
Instrutor	3 210,00 €	4 050,00 €	3 590,00 €
Licença de aprendizagem	88 890,00 €	97 265,00 €	98 270,00 €
Emissão da carta de condução - Averbamento do grupo 2	2 010,00 €	3 510,00 €	3 630,00 €
Entidades formadoras CAM	150,00 €	470,00 €	1 050,00 €
Escolas de condução	448,00 €	2 296,00 €	1 140,00 €
Certidão do teor da carta de condução	256,00 €	456,00 €	448,00 €
Exame de condução: prático e teórico	256 050,00 €	254 250,00 €	265 830,00 €
Realização de prova teórica ou prática de exame de condução com urgência	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Título de condução	471 370,00 €	526 355,00 €	548 312,40 €

Relatório de atividades DRETT 2023

Total	822 384,00€	888 652,00€	922 270,40€
--------------	--------------------	--------------------	--------------------

DMT

Serviço	2021	2022	2023
Restituições de Indemnizações Compensatórias	0,00 €	423 932,48 €	56 345,32€
Total	0,00€	423 932,48€	56 345,32€

Diversos

Serviço	2021	2022	2023
Diversos: cadernos de encargos de concursos	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Juros de mora	2 487,15 €	5 324,95 €	3 683,02 €
Emissão de certidão	370,00 €	88,25 €	24,00 €
Cópia simples de procedimentos administrativos	4,44 €	0,00 €	0,00 €
Cópia simples de processos e certidões	30,10 €	57,55 €	60,80 €
Cópias autenticadas	15,66 €	5,22 €	5,22 €
Comparticipações financeiras de projetos	41 616,33 €	37 729,99 €	15 414,40 €
Subsídio Social de Mobilidade	0,00 €	745,84 €	0,00 €
Receita extraorçamental	0,00 €	3 872,97 €	1 566,45 €
Total	44 523,68€	47 824,77€	20 753,89€

	2021	2022	2023
Total DRETT	4 331 350,84 €	5 446 641,43 €	5 400 537,11 €

No decorrer de 2023, a DSG continuou a colaborar com a DSCO, diligenciando no sentido de serem criadas as condições necessárias à cobrança das contraordenações de estacionamento municipal. Neste âmbito, a DSG apoiou e acompanhou a implementação do novo procedimento de pagamento de contraordenações de estacionamento em vias e espaços municipais pagos à superfície (parquímetros), através do SIMPLIFICA. Entre 7 de setembro, dia em que teve o seu início, e 31 de dezembro de 2023, foram emitidas, pelo SIMPLIFICA, 2367 faturas desta natureza, no total de 71 010,00€.

No 1º trimestre de 2023, foi celebrado um novo contrato de aquisição de serviços de gestão de ciclo de vida das contraordenações de trânsito e histórico do condutor, passando a Direção Regional a dispor de uma nova plataforma, denominada iParque. A introdução desta nova aplicação, veio contribuir para aperfeiçoar a identificação, controlo e registo da receita gerada pelas contraordenações que, até então, era registada de forma global sem que se conseguisse afetar aos respetivos autos.

Em agosto, a DSG preparou a resposta ao 2º “*follow-up*”, no âmbito da “Auditoria à cobrança de receitas pela Direção Regional de Economia e Transportes”, efetuada pela Inspeção Regional de Finanças, com as medidas adotadas pelas diversas unidades orgânicas envolvidas face às recomendações daquela Inspeção.

A DRETT deu o contributo à Secretaria Regional das Finanças com a sugestão de requisitos técnicos a constar no caderno de encargos do procedimento de aquisição de serviços de pagamentos por via digital.

Despesa

A DSG no âmbito da sua missão de assegurar a coordenação da gestão orçamental, bem como das atividades relacionadas com o aprovisionamento atua em permanente coordenação com o Gabinete Financeiro e Patrimonial (GFP/SREM) e com a Unidade de Gestão (UG/SREM) da então denominada SREM, assim como com as diversas unidades orgânicas da DRETT.

O início de cada ano é marcado pela fase de transição da despesa para o novo orçamento, sendo que durante esta fase a DSG colaborou com o GFP/SREM na transição dos processos para o orçamento de 2023 bem como nas primeiras alterações orçamentais de ajuste ao orçamento aprovado, de forma a permitir que a DRETT iniciasse a execução dos seus projetos de investimento.

Ao longo de 2023, também fez parte desta colaboração a elaboração dos mapas mensais de pedidos de fundos, em sintonia com o planeamento de execução orçamental das unidades orgânicas e as demais alterações orçamentais necessárias no curso do ano.

Na instrução dos procedimentos de contratação, a DSG prestou apoio às demais unidades orgânicas na área orçamental, com vista à elaboração das peças procedimentais para os procedimentos de aquisição no âmbito do Código dos Contratos Públicos (CCP), bem como na monitorização da execução financeira dos contratos da DRETT. Efetuou também a recolha de informação financeira para a preparação de Portarias de Repartição de Encargos e para efeitos de conclusão dos contratos, tendo procedido à conciliação da execução financeira dos contratos com execução física concluída, de forma a alertar aos fornecedores para a emissão das respetivas faturas.

No domínio das faturas, a DSG promoveu a adesão dos fornecedores à plataforma eletrónica ilink, conseguindo que todos os fornecedores, abrangidos pela obrigatoriedade de emissão de fatura eletrónica (ao abrigo do artigo 299.º-B do CCP) estejam hoje interligados àquela plataforma. No total, a DSG verificou a conformidade formal e a recolha da conformidade das mais de 655 faturas rececionadas no âmbito dos contratos vigentes, tendo procedido à elaboração de ofício para a devolução e regularização de faturas que não se encontravam em conformidade contratual.

Para permitir o processamento das faturas, a DSG recolheu, junto dos vários fornecedores, os documentos comprovativos de que os mesmos se encontravam em situação regularizada perante a Segurança Social e Autoridade Tributária, conforme exigido pelo artigo 81.º do CCP.

Além do mais, a DSG ao longo de todo o ano, e sempre que solicitado, cooperou na prestação de toda a informação aos fornecedores em matéria de confirmação de saldos para efeitos de auditorias dos mesmos assim como em matéria de compromissos e faturas.

9.10.2. Execução orçamental

Em 2023, a DRETT contou com um orçamento de investimento (capítulo 50) aprovado de 26.514.622,00€, no qual, e fruto das dinâmicas das alterações orçamentais, terminou o ano com um orçamento de 35.584.406,00€, um aumento de 10,24% relativamente ao orçamento do ano anterior. Este orçamento subdividiu-se em 25 projetos, dos quais 4 serão objeto de financiamento comunitário.

A taxa de execução atingiu os **75,85%**, sendo que 11 projetos obtiveram uma taxa de execução superior a 75% e 4 projetos atingiram os 100%. O maior contributo à taxa de execução foi dado pelos projetos de apoio direto à economia, que representam cerca de 86% do total do orçamento de investimento, nomeadamente os projetos que desenvolvem os programas PRIPAER, Gás Solidário, PRIME-RAM, PRIAV, Reserva Estratégica de Cereais assim com o projeto de gestão das Indemnizações Compensatórias aos operadores de transporte público rodoviário coletivo de passageiros na RAM.

Importa salientar que durante orçamento de 2023, e em seguimento do conflito armado entre a Federação Russa e a Ucrânia, a DRETT manteve no seu orçamento um projeto, iniciado em 2022, de apoio extraordinário e excecional ao setor dos transportes terrestres. No entanto, as dinâmicas dos mercados internacionais e nacionais não justificaram a abertura deste apoio. Além disso, foi em 2023 que a DRETT iniciou a execução de um projeto financiado pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), na área da Digitalização dos Transportes Terrestres.

No âmbito da gestão orçamental, em 2023 a DSG desenvolveu essencialmente as seguintes atividades:

- Elaboração dos mapas mensais de pedidos de fundos, com base nas previsões de aquisições dos serviços constantes do Plano de Aquisições;
- Elaboração dos mapas mensais de reporte da COVID-19 e reporte dos impactos induzidos pelo conflito Rússia&Ucrânia, no que respeita à despesa e perda de receita;
- Monitorização das rubricas orçamentais para efeitos de elaboração, sempre que necessária à boa execução do Orçamento da DRETT, de propostas de alteração orçamental;
- Monitorização dos contratos ativos;
- Monitorização e controlo da entrada de faturas e respetiva devolução em caso de não conformidade no documento;
- Elaboração do relatório de execução do PIDDAR 2022;
- Elaboração da proposta de orçamento de funcionamento e investimento da DRETT para 2024, assim como do documento descritivo do Plano de Investimentos, com base nos contributos de todas as unidades orgânicas da DRETT;

- Compilação dos contributos na ótica da despesa, para a Conta da RAM de 2022;
- Elaboração dos indicadores trimestrais de execução orçamental;
- Preparação das rubricas e valores do Funde de Maneio da DRETT;
- Tratamento dos pedidos de reembolso do subsídio de mobilidade das deslocações de serviço.

Projeto	Grau de Execução
Implementação da Estratégia Regional Para a Qualidade	0,00%
Equipamentos Técnicos Para o Laboratório de Metrologia da Madeira	83,73%
Programa de Promoção da Eficiência Energética	3,05%
Sistema de Tratamento das Contraordenações	89,98%
Ações de Prevenção Rodoviária e da Promoção dos Transportes Terrestres	37,96%
Sistema de Gestão dos Transportes	84,05%
Sistema de Emissão de Documentos Relativos à Condução	89,25%
Coordenação e Monitorização da Mobilidade - RAM	0,19%
Serviços Públicos de Transporte de Passageiros	11,63%
Programa de Dinamização do Comércio	0,00%
Qualidade e Modernização Administrativa da DRETT	48,98%
PASSE SUB23	73,43%
Promoção da Mobilidade	0,00%
Incentivo à Mobilidade Elétrica - RAM	100,00%
Programa Energia RAM	75,47%
Garrafa de Gás Solidária	100,00%
Incentivo ao Abate de Viaturas - Particulares	100,00%
Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a Partir de Fontes Renováveis para o Setor Médio Empresarial/Industrial	0,00%
Estudo - Eficiência Energética nas Indústrias da RAM	0,00%
TD-C19-I05-RAM: DIGITALIZAÇÃO TRANSPORTES	4,27%
Conflito "RÚSSIA&UCRÂNIA - Mitigação de Efeitos nos Setores do Comércio, Indústria, Energia e Transportes	0,00%
Reserva Estratégica de Cereais	83,79%
Genesis - Improving Energy Communities	0,00%
OPRAM_483-Iluminação Led para o Complexo Clube Futebol do Andorinha	100,00%
IN MOB	0,00%
Total Geral	75,85%

Em 2023, a responsabilidade de coordenação dos procedimentos de aquisição manteve-se no Gabinete Jurídico da SREM, tendo a DRETT desenvolvido os respetivos procedimentos de aquisição sob a orientação daquele gabinete. Durante o ano referido, a DSG manteve o seu apoio às demais unidades orgânicas da Direção Regional procedendo à revisão e verificação dos documentos preparatórios dos procedimentos de aquisição, nomeadamente dos regimes de contratação excluída, ajuste direto, consulta prévia e concurso público internacional. Esta atividade envolveu, em alguns casos, a preparação dos cadernos de encargos e

convites, e a análise prévia de determinadas informações e peças procedimentais de contratação pública e de contratação excluída, articulando com as diversas unidades orgânicas da DRETT, e considerando as respetivas especificidades inerentes.

Com vista a plasmar os novos fluxos e modelos utilizados pelo Gabinete Jurídico da SREM da coordenação, assim como a uniformizar os procedimentos internos da DRETT, foi dado seguimento à revisão e implementação do PT DSG 04 - Aprovisionamento, bem como da IT DSG 04 01 - Qualificação de fornecedores, IT DSG 04 02- Procedimentos de aquisição, IT DSG 04 03 – Bens de economato e IT DSG 04 04 – Inspeção e receção de bens e serviços.

Além disso, garantindo a uniformização de procedimentos, quanto ao formulário respeitante à declaração de inexistência de conflitos de interesse a ser preenchido e assinado, tanto pelo júri do procedimento, tendo-se para estes efeitos proposto e implementado o modelo Imp DSG 04 06 Declaração de inexistência conflitos dos elementos do júri, assim como, pelo gestor do contrato, no qual foi proposto e implementado o modelo Imp DSG 04 07 Declaração de inexistência de conflitos do gestor do contrato.

Em 2023, iniciaram-se **11** procedimentos de aquisição da DRETT, seja por ajuste direto, ou por consulta prévia ou por concurso público (internacional) ou limitado. Além destas aquisições, ocorreram ainda **23** deslocações efetuadas pela DRETT sendo 15 entre ilhas, 3 para Portugal Continental e 5 dentro da União Europeia (nomeadamente, Itália e Alemanha), e ainda foram concretizadas **40** aquisições de bens e serviços por ajuste direto simplificado, bem como **4** aquisições de bens e serviços por contratação excluída.

Além do apoio aos procedimentos de contratação junto das várias unidades orgânicas, a DSG, sempre com a colaboração do Gabinete Jurídico da SREM, também desencadeou procedimentos de contratação para a aquisição de bens e serviços do interesse e benefício de toda a Direção Regional, nomeadamente para as seguintes aquisições: edição diária do Jornal da Madeira e edição diária do Diário de Notícias, controlo de pragas na sede, 48 Lâmpadas Led, assim como, e entre outros, serviços de manutenção de equipamento de combate a incêndios no edifício do LMM. Relativamente à aquisição de serviços de limpeza, e depois da não autorização pela SRF do nº de horas de serviço pretendidas, foram empenhados esforços no sentido de reiniciar um procedimento de contratação por consulta prévia para a aquisição de serviços de limpeza das instalações da DRETT, sede e LMM, exigindo este, um levantamento minucioso de todas as custas e encargos complementares do serviço, assim como de uma revisão às cláusulas técnicas do caderno de encargos. Após se obter a autorização da Secretaria Regional das Finanças, foram desencadeados os subsequentes trâmites procedimentais e legais para garantir a cabal e devida contratualização, por 3 anos, dos serviços anteriormente referidos.

De igual modo, foi também garantido e realizado o procedimento para contratualizar a aquisição de serviços de segurança, vigilância e controlo de entradas para a sede da DRETT, que se tornou imperioso e necessário garantir diariamente, tendo em conta o grande número de utilizadores das instalações (trabalhadores e utentes) e a grande afluência de público, e considerando que estas instalações estão situadas numa zona bastante movimentada, com várias ocorrências de vandalismo e assaltos. Tornou-se também relevante o

facto desta Direção Regional movimentar um valor considerável de valores e possuir documentos confidenciais, de relevante interesse público.

Por outro lado, de modo a garantir o normal funcionamento dos serviços da Direção Regional e tendo por base a salvaguarda das atribuições e competências incumbidas a este Serviço Executivo, entre outras, foi contratualizada a aquisição de serviços de consultoria técnica para elaboração do "Programa de Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres", a aquisição de serviços de assessoria jurídica para a Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres", bem como a aquisição de serviços de comunicações fixas de dados entre a DRETT (sala de exames do Porto Santo, no Centro de Congressos do Porto Santo e o Centro de Exames do Funchal) e o Sistema Multimédia de Exames de Condução do Instituto de Mobilidade e dos Transportes (SMEC-IMT), e entre a DRETT e a TACITUS, para os períodos compreendidos entre 2023 a 2026. Por fim, mas não menos importante, nos 11 procedimentos iniciados em 2023, inclui-se o procedimento de Aquisição de Serviços de Manutenção de uma Reserva Estratégica de Armazenamento de Cereais, tendo sido remetidos os contributos referentes a este tipo de procedimento, nomeadamente as propostas de peças de procedimento, proposta de portaria de repartição de encargos, e demais documentos à Secretaria Regional com competências e tutela nesta matéria.

A DSG apoiou também os processos de denúncia dos dois contratos com a empresa Tacitus, nomeadamente o de "Manutenção do Hardware e Respetivo Software de Base Wang VS" e o de "Manutenção/Assistência do Suporte Aplicacional do Sistema de Contraordenações, Registo De Entradas De Contraordenações, Registo De Taxas", em virtude de ter cessado a necessidade de acesso permanente à aplicação Wang VS, dado a consulta da informação ali constante já não ser obrigatória.

Foram ainda efetuadas todas as diligências junto das outras Direções de Serviços da Direção Regional, com vista a auxiliar e colaborar para a prestação adequada dos serviços objeto da sua missão, quer seja por elaboração de propostas de portarias, pareceres, propostas de ofícios e entre outras peças de procedimentos e/ou documentos.

Foram emitidas **51** requisições de bens de consumo corrente à Direção Regional do Património, de acordo com a tabela abaixo:

Tipo de requisição	N.º
Material de limpeza e higiene	17
Material de secretaria	28
Bens inventariáveis	6

Em 2023, foram fornecidos, pela DRP, 7364 unidades de bens essenciais ao funcionamento da DRETT, destacando-se:

- 1200 resmas de papel A4 para fotocópia e impressão
- 2600 capas de processos "DIV. KRAFT" 300 caixas para pastas
- 390 rolos de papel térmico
- 305 caixas de arquivo grandes
- 160 caixas de arquivo pequenas
- 35 caixas de clips
- 155 esferográficas
- 300 micas A4
- 75 capas plásticas com ferragem
- 50 capas plásticas sem ferragem
- 200 ferragens plásticas com caladores
- 300 caixas de agrafos

Em resposta a três das requisições de bens inventariáveis, a DRP forneceu, no 4º trimestre, diverso equipamento de escritório, nomeadamente 50 cadeiras com braços e rodízios, 16 secretárias e 25 blocos de gavetas, todos destinados a substituir mobiliário abatido e a novos colaboradores. Foram ainda entregues à DRETT 20 cadeiras de pés sem braços, para a sala de exames teóricos de condução, e 6 cadeiras de rodízios e costa alta destinadas à mesa presidencial do auditório do Laboratório de Metrologia da Madeira.

Em 2023, e a pedido da DRP, a DSG efetuou o levantamento das necessidades de material de economato para 2024, assim como da necessidade de fardamento para os assistentes operacionais da DRETT.

Manteve-se a dinâmica e a utilização, por todas as unidades orgânicas, da aplicação “Plano de Aquisições”, no sentido de continuar a melhorar o planeamento das aquisições e necessidades de fundos da Direção Regional.

9.10.3. Documentação e arquivo

Em 2023, a DRETT manteve o registo da sua documentação no programa de gestão documental iDOK.

Em 2023, foram registados **47252** documentos, dos quais 30340 foram documentos entrados, 15543 foram documentos emitidos e 1369 documentos de natureza interna (informações).

Documentos	2021	2022	2023
Entradas	14820	19497	30340
Emitidos	19299	21359	15543
Natureza interna	2162	2355	1369
Total	36281	43211	47252

Além dos registos dos documentos, a DSG foi responsável pela circulação interna dos documentos e pela sua expedição e entrega externa, assim como pela colocação das segundas versões dos documentos expedidos, no programa iDOK.

Apesar de, no final de 2022, ter sido contratada externamente a prestação de serviços para produção online de correio e respetiva expedição postal (denominada E-Carta), em 2023 verificaram-se ainda alguns constrangimentos na expedição dos documentos, atendendo à dificuldade de parametrização dos ofícios da DRETT na plataforma E-Carta e ao grande volume de notificações emitidas pela DSCO.

Só após ter sido implementada uma solução de assinaturas digitais qualificadas, é que foi possível expedir as notificações da DSCO de forma automática, o que só aconteceu no 4º trimestre de 2023.

A partir do momento em que foi possível automatizar o processo de impressão, envelopagem e preenchimento de impressos de registo CTT, a expedição de notificações de contraordenações tornou-se bastante ágil, o que se espera que venha a ter grande impacto no aumento da receita da DRETT.

No decorrer do ano, a DSG procedeu à eliminação de várias dezenas de entidades repetidas na plataforma de gestão documental iDOK, tendo desenvolvido diversas ações de reporte à Direção Regional de Informática (DRI), relativamente às anomalias detetadas.

A DSG apoiou a DSCO no processo de destruição de documentação sem valor arquivístico, tendo efetuado o interface com os serviços da Câmara Municipal do Funchal.

Tendo em conta a necessidade de espaço da recentemente criada Secretaria Regional de Agricultura e Ambiente (SRAA) no edifício da Avenida do Mar, nº 23, para acomodar os seus trabalhadores, a DRETT viu-se impelida a desocupar, em dezembro, o depósito com documentação da ex-Direção Regional do Comércio, Indústria e Energia (DRCIE) existente na garagem daquele edifício, tendo a DSG tratado da transferência da referida documentação para o arquivo do edifício do Laboratório de Metrologia da Madeira (LMM), Procedeu igualmente à entrega para destruição, de documentação sem interesse de arquivo que ali existia. Não existindo portaria de seleção de documentação da ex-DRCIE, a DSG procedeu ao contacto com o Arquivo Regional da Madeira no sentido de ser identificada a documentação com vista à sua seleção e eliminação.

9.10.4. Atividades na área dos Recursos Humanos

Sendo que parte das atividades na área de recursos humanos, são desenvolvidas pelo Gabinete de Recursos Humanos da SREM, a DSG é responsável pela execução das atividades relacionadas com a assiduidade, levantamento de necessidades, candidaturas a programas de emprego, avaliação de desempenho, mapas e reportes, entre outras.

A área de Recursos Humanos, composta por uma técnica superior, uma coordenadora especialista e uma assistente técnica, teve ainda dificuldades na concretização das suas atividades em 2023, devido a impedimentos pessoais de uma das suas colaboradoras. Assim, esta área teve de ser assegurada pela coordenadora especialista, apoiada, na gestão da assiduidade, pela assistente técnico que exerce também funções na área da receita.

Apesar dos constrangimentos, realizou, durante o ano de 2023, uma grande diversidade de atividades, nomeadamente:

- Levantamento dos dados de todos os colaboradores para elaboração do Balanço Social referente a 2022, através de mapas auxiliares, nomeadamente:
 - Mapa de efetivos em 31-12-2022;
 - Mapa de estrutura antiguidades em 31-12-2022;
 - Mapa de estrutura etária em 31-12-2022;
 - Mapa de estrutura habilitacional em 31-12-2022;
 - Mapa de distribuição geográfica por concelhos em 31-12-2022;
 - Mapa de modalidades de horário em 31-12-2022;

- Mapa de saídas durante o ano de 2022 com o motivo das saídas;
- Mapa de admissões durante o ano de 2022 com respetivas modalidades;
- Mapa de ausências (contagem de faltas de todos os colaboradores) durante o ano de 2022;
- Preenchimento dos mapas referente a encargos com o pessoal;
- Preenchimentos dos mapas referentes a ações de formação (internas e externas);
- Revalidação dos cartões da ADSE dos descendentes dos trabalhadores da DRETT com idade igual ou superior a 18 anos na ADSE DIRETA;
- Envio dos registos para abono de família a crianças e jovens à tutela, dos trabalhadores da DRETT;
- Elaboração de mapa mensal para a escala da Loja do Cidadão;
- Elaboração do Mapa de Férias e respetivas atualizações em função das alterações;
- Organização dos processos individuais e arquivo;
- Elaboração dos Impressos de acumulação de Funções – Requerimento e declaração
- Elaboração do Mapa Consolidado de Recrutamento;
- Elaboração da Lista do Pessoal em exercício de funções na DRETT;
- Elaboração do Mapa de Pessoal da DRETT;
- Elaboração do mapa de alteração obrigatória do posicionamento remuneratório a ocorrer em 2023;
- Elaboração da lista nominativa dos trabalhadores da DRETT;
- Coordenação mensal da assiduidade do Balcão da DRETT na Loja do Cidadão;
- Controlo e registo diário e mensal da assiduidade no Kelio, dos trabalhadores da DRETT;
- Elaboração dos Mapas Internos de Assiduidade mensais com fórmulas, incluindo todos os colaboradores da DRETT;
- Inserção da assiduidade mensal, no Portal do Funcionário Público, de todos os colaboradores da DRETT;
- Criação das fichas dos colaboradores que ingressaram na DRETT em 2023, na plataforma informática Kelio;
- Solicitação à DRI dos cartões de funcionário para validação da assiduidade dos novos colaboradores que ingressaram na DRETT em 2023;
- Levantamento dos dados pessoais dos novos colaboradores da DRETT;
- Recolha junto dos novos colaboradores da DRETT da Declaração/Requerimento, no âmbito do regime de incompatibilidades e impedimentos previsto nos artigos 19º a 24º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho;
- Elaboração de quatro processos de aposentação da CGA;
- Elaboração de cinco Pedidos de Junta Médica da ADSE;

- No âmbito dos Programas de Emprego: elaboração de 1 candidatura a Estágio Profissional na Administração Pública, elaboração de 1 candidatura ao Programa MAIS, e elaboração de 1 candidatura ao Programa de Ocupação Temporária de Desempregados (POT), envio dos relatórios finais dos colocados em Programas de Emprego que iniciaram em 2022 e terminaram em 2023, e elaboração dos mapas de controlo;
- Inserção da assiduidade mensal na Plataforma online do Instituto de Emprego da Madeira, de todos os colaboradores colocados na DRETT ao abrigo de Programa de Emprego;
- Relativamente a Estágios Profissionais das Escolas – Formação em Contexto de Trabalho (FCT), a DSG acolheu 1 aluno do 11º ano do Curso Profissional de Técnico de Apoio à Gestão, da Escola Francisco Franco, que decorreu no período de 12/06/2023 a 21/07/2023;
- Preenchimento do formulário de candidatura online da Direção Regional da Juventude, para acolhimento de jovens, durante os meses de julho e agosto, no âmbito do Programa Jovem em Formação;
- Preenchimento do formulário de candidatura online da Direção Regional da Juventude, para acolhimento de dois jovens licenciados, durante três meses, no âmbito do Programa Ingress@2023;
- Preenchimento do formulário de candidatura online da Direção Regional da Juventude, para acolhimento de dois jovens licenciados, durante um mês, no âmbito do Programa - Estágio de Verão 2023;
- Carregamento dos dados respeitantes ao balanço do trabalhador, referentes ao 1º, 2º, 3º e 4º Trimestres de 2023, para reporte à tutela;
- Recolha de informação para os relatórios solicitados pela DQ;
- Solicitação de diversos cabimentos orçamentais ao Gabinete Financeiro e Patrimonial da SREM;
- Elaboração de pedidos de mobilidade, designadamente:
 - Pedidos de mobilidades internas na categoria;
 - Pedidos de consolidação de mobilidades internas;
 - Pedidos de Mobilidades intercategorias;
 - Pedidos de Mobilidades intercarreiras;
- Elaboração dos mapas de pessoal para a proposta de Orçamento de 2024;
- Levantamento das necessidades de Recursos Humanos em 2023 e para 2024;
- Contributo com os dados dos Recursos Humanos para o Plano de Atividades para o ano de 2024;
- Elaboração de mapas de ponto de situação das Comissões de Serviço;
- Preparação do processo de renovação das seguintes Comissões de Serviço:
 - Diretor de Serviços Energia, cargo de Direção Intermédia de 1º Grau;

- Chefe de Divisão do Laboratório de Metrologia da Madeira, cargo de Direção Intermédia de 2º Grau;
- Emissão de declarações diversas e notas biográficas a pedido dos trabalhadores ou do Gabinete de Recursos Humanos da SREM;
- Preparação e envio de modelo de relatório de Período Experimental ao Orientador;
- Recolha dos Relatórios dos trabalhadores e orientadores, e envio ao Júri para efeitos de avaliação final do período experimental – Contratos de Trabalho por Tempo Indeterminado;
- Elaboração das informações com os relatórios do trabalhador e do orientador do período experimental e envio à tutela.
- Elaboração de informações e ofícios a solicitar a consolidação de mobilidades internas na categoria;
- Em 2023, a DSG coordenou o processo de avaliação de desempenho, no âmbito do SIADAP, dos trabalhadores do biénio 2021/2022, apoiando o Conselho Coordenador de Avaliação e a Comissão Paritária, bem como desenvolvendo um conjunto de atividades necessárias à conclusão do ciclo avaliativo, nomeadamente:
 - Elaboração da lista de avaliados e avaliadores;
 - Elaboração da lista de trabalhadores e aplicação das quotas por carreiras com majoração;
 - Replicação de avaliação de trabalhadores;
 - Comunicação aos trabalhadores das avaliações por ponderação curricular;
 - Elaboração da lista de trabalhadores com avaliações propostas e validadas;
- Preenchimento e tramitação dos processos de acidente de serviço.

9.10.5. Outras atividades desenvolvidas

A DSG efetuou um conjunto de atividades não integradas nos pontos anteriores, mas que tiveram grande preponderância na atividade da DRETT, nomeadamente:

- Efetuou duas novas propostas de Despacho Conjunto e de Despachos internos para efeitos de atribuição de abono para falhas aos trabalhadores da DRETT que efetuam recebimentos, as quais tiveram de aguardar pela reestruturação do serviço.
- Elaborou os contributos da Direção de Serviços para o Relatório de Atividades de 2022, para o Plano de Atividades para 2024, para a revisão do Mapa Estratégico da DRETT e para o Plano de Formação.
- Procedeu à recolha de contributos e à elaboração do Relatório de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, do ano de 2022.

Com a publicação dos normativos do novo Regime de Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), a DSG procedeu a diversas diligências junto da tutela relativamente às orientações para implementação do RGPC, de modo a permitir-lhe elaborar o Plano de Prevenção de Riscos de

Corrupção e Infrações Conexas (PPR) para o período 2023-2025. Contudo, as orientações não foram emanadas a tempo de permitir elaborar o Plano ainda em 2023, situação que se pretende colmatar durante os primeiros meses de 2024.

- Elaborou o contributo da DRETT para a Conta da RAM 2022 e para os mapas a enviar ao Tribunal de Contas.
- Elaborou o ponto de situação do imobilizado da DRETT à data de 31/12/2022 para envio ao Gabinete Financeiro e Patrimonial da SREM, bem como os autos de abate e de destruição de diverso material que se encontrava inutilizável e insuscetível de recuperação.
- Participou nas duas sessões de informação sobre a nova Plataforma de Inventário e Cadastro da RAM, organizadas pela Direção Regional de Património.
- Introduziu atualizações no ficheiro de registo de abono para falhas, de modo a integrar novos colaboradores, tendo procedido à elaboração dos registos de abonos para falhas e à compilação dos registos de ajudas de custo.
- Elaborou as diversas respostas a Revisores Oficiais de Contas dos clientes e ou fornecedores da DRETT.
- Procedeu ao envio de certidões regularizadas perante a Autoridade Tributária e Segurança Social aos clientes de natureza pública conforme requisito legal.
- Efetuou o registo de formulário para execução fiscal no âmbito de devedores de juros de mora no portal da Autoridade Tributária.
- Manteve a colaboração com a Direção Regional do Equipamento Social e Conservação no âmbito da realização de Auditoria, e posterior Certificação Energética, ao edifício da sede da DRETT com o objetivo final de futura intervenção conducente à melhoria da eficiência energética do imóvel.
- Realizou diversas diligências junto da Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas, para confeção de diversos armários com vista ao armazenamento dos stocks de economato, tendo os mesmos sido instalados em setembro.
- Colaborou com a DQ no preenchimento dos mapas com vista à implementação do Regime Geral de Proteção de Dados na DRETT.
- Acompanhou as ações de limpeza geral e manutenção do edifício da sede.
- Acompanhou as diversas ações de manutenção do arquivo dos Transportes Terrestres e Viação, bem como as diversas intervenções de manutenção ou reparação no edifício da sede da DRETT.
- Procedeu às necessárias diligências para assegurar a colocação de divisória entre 2 gabinetes, a instalação de estores em alguns gabinetes da sede e das novas instalações, assim como a manutenção preventiva de controlo de pragas nas instalações da Rua do Seminário.

- Desenvolveu as necessárias diligências para contratação dos fornecimentos de água e eletricidade, bem como do serviço de limpeza nas novas instalações da DRETT, no Edifício Espaço Insular, afetas à DSE e à DQ
- A DSG colaborou ainda com o Gabinete da Diretora Regional, na marcação e aquisição das deslocações da DRETT, bem como na função de secretariado, em substituição da titular, sempre que foi necessário.
- A Diretora de Serviços fez parte do júri de diversos procedimentos concursais de recrutamento, da Direção Regional e da Secretaria Regional da tutela.

10. Autoavaliação

A presente autoavaliação, elaborada de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 22 de dezembro, o qual estabelece o sistema integrado de gestão e de avaliação do desempenho da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira, tem por finalidade a apresentação dos resultados dos objetivos aprovados no Quadro de Responsabilização e Avaliação (QUAR) da DRETT, para o ano 2023.

10.1 ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS

Tendo em conta os quatro objetivos estratégicos referidas no ponto 2.2., apresentam-se de seguida, agrupados em parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, os objetivos operacionais (OO), indicadores e metas estabelecidos para a concretização da estratégia.

Eficácia

Ponderação: 40%

Reduzir o tempo dos serviços prestados (OO1)					Peso: 50%	
Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso	
Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	54%	20%	56%	Superou	80%	
Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	52%	35%	62%	Superou	20%	

Verifica-se que a **percentagem de chamadas tratadas exclusivamente pelo call center** foi superada, com uma taxa de realização de 145%. O resultado deve-se ao esforço contínuo de formação on job das colaboradoras afetas a este serviço, bem como a disponibilização do manual de conteúdo do call center que contém informação sempre atualizada e de fácil acesso.

Racionalizar e modernizar os procedimentos (OO2)					Peso: 20%	
Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso	
Número de operações de controlo metrológico pelo LMM	3727	3000	3754	Superou	33%	
Número de propostas legislativas	112	70	91	Superou	33%	
Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	2	2	4	Superou	33%	

Relativamente ao **número de operações de controlo metrológico**, o resultado obtido foi 3754, valor ligeiramente superior a 2022 com mais 27 operações de controlo metrológico. O resultado alcançado que revelou uma taxa de realização de 141%, e demonstra que o desenvolvimento de ferramentas informáticas

realizadas em 2022 encontram-se devidamente implementadas e que foram eficientes, garantindo a continuação de bons resultados no ano 2023.

Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade (OO3)					Peso: 30%
Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de fluxos informáticos implementados	18	3	12	Superou	60%
Cumprimento do programa de auditorias interno	85%	75%	88,23%	Atingiu	40%

Eficiência **Ponderação: 30%**

Rentabilizar os apoios comunitários (OO4)					Peso: 30%
Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Taxa de execução do programa POSEI	98,3%	85%	96,1%	Superou	70%
Aprovação do “Programa de Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres”	–	31/10	15/11	Atingiu	30%

A **taxa de execução do programa POSEI** superou o valor esperado, atingindo uma taxa de realização de 140%. Este resultado deve-se essencialmente à elevada utilização dos contingentes, tendo havido inclusive determinados contingentes como é o caso do óleo, queijo, carne bovino e suíno e arroz que se esgotaram antes do término da campanha, apesar de terem sido efetuado todos reforços possíveis face à limitação do plafond. Este aumento do consumo poderá ter a ver com alguma recuperação económica nomeadamente no sector do turismo.

Aumentar a cooperação e parcerias (OO5)					Peso: 25%
Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	18	15	22	Superou	100%

Durante o ano 2023 procedeu-se a diversas ações de sensibilização para a segurança rodoviária, bem como na participação em auditorias em entidades públicas, o que se refletiu num ligeiro aumento do número de iniciativas efetuadas, atingindo-se uma taxa de realização de 158%.

Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (OO6)					Peso: 25%
Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de novos colaboradores efetivos	12	4	5	Atingiu	33,3%
Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	–	70%	66,39%	Atingiu	33,3%

Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	5	12	7	Superou	50%
---	---	----	---	---------	-----

Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira (OO7) Peso: 25%

Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Taxa de compromisso	–	70%	75,85%	Atingiu	30%
Diminuição do número de atendimentos presenciais	10067	15858	15143	Superou	40%
Número de fiscalizações/ inspeções /verificações	341	300	460	Superou	30%

Relativamente ao número de fiscalizações verificou-se que foi superior ao espectável e deveu-se a um incremento do número de reclamações na área dos ascensores, as quais resultaram num maior número de fiscalizações para avaliar as situações.

Qualidade
Ponderação: 30%
Garantir a informação e satisfação dos clientes (OO8) Peso: 50%

Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	79%	80%	93,87%	Superou	25%
Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	55%	50%	45%	Atingiu	25%
Percentagem de NC (não conformidade) com impacto direto no cliente	33%	50%	17%	Superou	10%
Execução do plano de comunicação externo	83%	70%	61%	Atingiu	20%
Grau de satisfação dos utilizadores com o site	74%	50%	78%	Superou	20%

A percentagem de NC com impacto direto no cliente teve uma taxa de realização de 127%, e deve-se à maturidade do SGQ implementado na DRETT, nomeadamente através do controlo periódico dos prazos de resposta a dar ao cliente.

Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (OO9) Peso: 50%

Indicador	2022	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de colaboradores abrangidos pela formação	59	20	83	Superou	25%
Eficácia das ações de formação ministradas	100%	80%	100%	Superou	25%
Cumprimento do plano de formação	35%	50%	41%	Atingiu	25%
Execução do plano de comunicação interno	56%	70%	57%	Atingiu	25%

Durante o ano em análise o número de **colaboradores abrangidos pela formação** superou o valor esperado, atingindo uma taxa de realização de 183%, devendo-se essencialmente às sensibilizações internas e formações de curta duração que abrangeram grande parte dos funcionários da DRETT, nomeadamente a e-carta e o i-parque.

10.2. ANÁLISE GLOBAL

A tabela seguinte traduz a concretização dos objetivos operacionais, salientando-se os objetivos relevantes:

Tipologia	Objetivos estratégicos	Taxa de realização	Classificação	OO Relevante
Eficácia	Reduzir o tempo dos serviços prestados	126%	Superou o objetivo	Sim
Eficácia	Racionalizar e modernizar procedimentos	130%	Superou o objetivo	Sim
Eficácia	Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade	112%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Rentabilizar os apoios comunitários	128%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Aumentar a cooperação e parcerias	158%	Superou o objetivo	
Eficiência	Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade	125%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Otimizar os recursos e reforçar a sustentabilidade financeira	110%	Superou o objetivo	Sim
Qualidade	Garantir a informação e satisfação dos clientes	114%	Superou o objetivo	Sim
Qualidade	Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores	127%	Superou o objetivo	Sim

O QUAR encontra-se em anexo.

10.3. AVALIAÇÃO FINAL

A DRETT tem como missão assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade, com base em quatro objetivos estratégicas fixados, ou seja, promover e apoiar a atividade económica regional, melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens, melhorar continuamente os serviços prestados e fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade.

Para atingir o desiderato foram delineados objetivos operacionais, associados a indicadores de execução e realizadas iniciativas estratégicas que estimularam práticas inovadoras de gestão pública, de modernização e simplificação administrativa, visando a melhoria da eficácia, da qualidade na gestão e a redução de custos e da redundância da informação de suporte aos processos de decisão, da eficácia e qualidade dos serviços públicos e da boa resposta da transição digital.

Menção proposta como resultado da autoavaliação

A presente autoavaliação, elaborada de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 22 de dezembro, e pelo Decreto Legislativo Regional nº 18/2020/M, de 31 de dezembro, o qual estabelece o sistema integrado de gestão e de avaliação do desempenho da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira, tem por finalidade a apresentação dos resultados dos objetivos aprovados no Quadro de Responsabilização e Avaliação (QUAR) da DRETT, para o ano 2023.

Por outro lado, tem em conta o disposto no artigo 59º do Decreto Legislativo Regional nº 26/2022/M, de 29 de dezembro, uma vez que a DRETT inscreveu no seu QUAR para 2022:

- a) Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente os que reflitam a sua participação na apresentação de contributos com vista à modernização e simplificação administrativa, que visem a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, que reflitam a motivação e desenvolvimento de novas competências pessoais e ainda a conciliação da vida profissional com a melhoria das suas competências de educação e formação profissional; Nomeadamente:
 - a. OO6 – Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade
 - b. OO 9 – Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores
- b) Objetivos relativos à transição digital e ao incremento da prestação de serviços por via eletrónica, designadamente através ou em articulação com o portal SIMplifica; Nomeadamente:
 - a. OO.1 – Reduzir o tempo dos serviços prestados
 - b. OO.2 – Racionalizar e modernizar procedimentos
 - c. OO.3 – Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade

- d. OO.6 – Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade
 - e. OO. 7 – Otimizar os recursos e reforçar a sustentabilidade financeira
 - f. OO.8 – Garantir a informação e satisfação dos clientes
- c) Objetivos relativos ao reforço da formação profissional dos trabalhadores em matéria de literacia digital, uso de ferramentas eletrónicas e reforço das suas competências digitais; Nomeadamente:
- a. OO.9 – Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores
- d) As medidas que contribuam para a concretização de medidas do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM), cuja responsabilidade de implementação lhes esteja atribuída;
- e) A avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas. Nomeadamente:
- a. OO.8 – Garantir a informação e satisfação dos clientes

Considerando que os mesmos no seu conjunto possuem um peso não inferior a 40% conforme previsto no n.º 2 do artigo 59º do Decreto Legislativo Regional nº 26/2022/M (ORAM 2023).

Os objetivos operacionais da DRETT estão subdivididos em três tipos (eficácia, eficiência e qualidade) da seguinte forma:

- Objetivos de eficácia (medida em que a DRETT atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados)
 - ✓ Reduzir o tempo dos serviços prestados (objetivo relevante)
 - ✓ Racionalizar e modernizar procedimentos (objetivo relevante)
 - ✓ Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade (objetivo relevante)
- Objetivos de eficiência (relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados)
 - ✓ Rentabilizar os apoios comunitários (objetivo relevante)
 - ✓ Aumentar a cooperação e parcerias (objetivo relevante)
 - ✓ Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (objetivo relevante)
 - ✓ Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira (objetivo relevante)
- Objetivos de qualidade (conjunto de propriedades e características de bens e serviços que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores)
 - ✓ Garantir a informação e satisfação dos clientes (objetivo relevante)
 - ✓ Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (objetivo relevante)

- ✓ Promover a responsabilidade social

Através da análise do ponto 10.2 Análise Global, pode-se concluir que a DRETT atingiu todos os objetivos superando-totalmente. Face a este resultado, à superação dos objetivos de modernização e simplificação administrativa, à boa resposta aos desafios da transição digital e atendendo à prática de ações inovadoras de gestão pública propõe-se a menção qualitativa de desempenho bom e atribuição de menção de mérito.

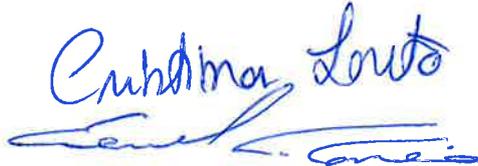
À consideração superior.

Funchal, 27 de março de 2024.



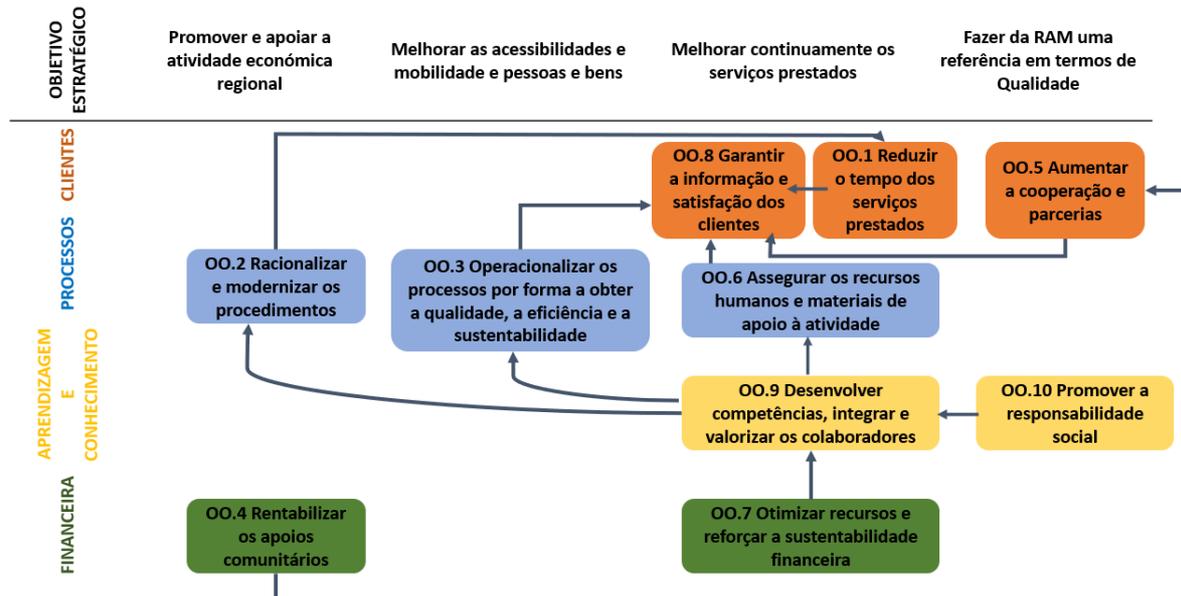
PA DIRETORA REGIONAL

Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues



11. ANEXOS

ANEXO 1 – BALANCED SCORECARD



ANEXO 2 – RESULTADOS QUAR

Ciclo de Gestão

2023

Designação do Serviço

Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

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%

OO1: Reduzir o tempos dos serviços prestados

Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 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%	54%	20%	5%	62%	80%	DSC, DSI, DSE e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	56%	121%	Superou	21%
Ind.2	Porcentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	-	-	52%	35%	5%	50%	20%	Todas	% do número de chamadas recebidas e tratadas exclusivamente pelo call center versus número de chamadas totais	62%	145%	Superou	45%

Taxa de Realização do OO1

126%

OO2: Racionalizar e modernizar os procedimentos

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3078	3456	3727	3000	200	3456	33%	LMM	Contabilização do número de operações metrológicas realizadas pelo LMM	3754	141%	Superou	41%
Ind.4	Número de propostas legislativas	92	88	112	70	10	92	33%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT	91	124%	Superou	24%
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	4	125%	Superou	25%

Taxa de Realização do OO2

130%

OO3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	Número de novos fluxos informáticos implementados	4	11	18	3	1	14	60%	Todas	Contabilização do número de fluxos de trabalho disponibilizados em plataformas novas ou já existentes	12	120%	Superou	20%
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	88,23%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO3

112%

Taxa de Eficiência

49%

EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OO4: Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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%	98,30%	85%	5%	92,00%	70%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	96,10%	140%	Superou	40%
Ind.9	Aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	-	-	-	304	15	273	30%	DRETT	Data de aprovação do programa de estratégia	319	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO4

128%

OO5: Aumentar a cooperação e parcerias

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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	18	15	2	18	100%	Todas	Contabilização do número de iniciativas	22	158%	Superou	58%

Taxa de Realização do OOS

158%

OO6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11	Número de novos colaboradores efetivos	-	11	12	4	1	11	33%	DSG	Contabilização de novos efetivos	5	100%	Atingiu	0%
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)	66,39%	100%	Atingiu	0%
Ind.13	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	-	-	5	12	3	5	50%	DQ	Cotabilização do n.º de eventos registados	7	118%	Superou	18%

Taxa de Realização do OO6

125%

OO7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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 com compromisso versus dotação orçamental corrigida	75,85%	100%	Atingiu	0%
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	15143	102%	Superou	2%
Ind.16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	299	437	341	300	15	437	30%	DSI, DSE, DSV, DSTT e DMT	Contabilização dos número de fiscalizações registadas no programa de fiscalização	460	129%	Superou	29%

Taxa de Realização do OO7

110%

Taxa de Eficiência

39%

QUALIDADE

Peso: 30%

OO8: Garantir a informação e satisfação dos clientes													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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%	79%	80%	5%	100%	25%	DMT e DSE	Média das taxas de execução orçamental dos programas de apoio	93,87%	117%	Superou	17%
Ind.18	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	63%	52%	55%	50%	5%	63%	25%	UO's que apliquem inquérito de satisfação	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	45%	100%	Atingiu	0%
Ind.19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	46%	19%	33%	50%	5%	19%	10%	Todas	% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade	17%	127%	Superou	27%
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	61%	100%	Atingiu	0%
Ind.21	Grau de satisfação dos utilizadores com o site	-	-	74%	50%	5%	70%	20%	Todas	% de respostas no inquérito de satisfação, nomeadamente no item referente ao site com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	78%	135%	Superou	35%

Taxa de Realização do OO8 114%

OO9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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	59	20	5	39	25%	Todas	Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação	83	183%	Superou	83%
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	100%	125%	Superou	25%
Ind.24	Grau de cumprimento do plano de formação	24%	54%	35%	50%	15%	54%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o n.º total de formações previstas	41%	100%	Atingiu	0%
Ind.25	Taxa de execução do plano de comunicação interno	-	100%	56%	70%	15%	100%	25%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	57,00%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO9 127%

Taxa de Qualidade 36%

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 n.º 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
Eficácia				
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
Eficiência				
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
Qualidade				
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%	
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes		100%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022

Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
Quantitativa	157%		
Qualitativa	Bom		

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 metrológico 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	PIGREIA	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

Ind 2	O valor deveu-se ao esforço contínuo de formação on-job dos colaboradores do call center e a disponibilização de manual de conteúdos com informação útil e atualizada.
Ind 3	Desenvolvimento de ferramentas informáticas desenvolvidas em 2022 e melhoradas em 2023, as quais se revelaram eficazes e eficientes
Ind 8	Este resultado deve-se essencialmente à elevada utilização dos contingentes, tendo havido inclusive determinados contingentes como é o caso do óleo, queijo, carne bovino e suíno e arroz que se esgotaram antes do término da campanha, apesar de terem sido efetuado todos reforços possíveis face à limitação do plafond.
Ind 10	Procedeu-se a diversas ações de sensibilização para a segurança rodoviária, bem como na participação em auditorias em entidades públicas, o que se refletiu num ligeiro aumento do número de iniciativas efetuadas.