DRETT

DIREÇÃO REGIONAL DE ECONOMIA
E TRANSPORTES TERRESTRES

19/08/2020

Relatório de Atividades

2019

Relatório de Atividades

Nota introdutória

O Relatório de Atividades da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres, doravante designada 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 2019, a submeter à aprovação do Secretário Regional.

A metodologia de elaboração do presente Relatório assentou essencialmente no levantamento em todas as Unidades Orgânicas (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 ISO 9001:2015 implementado na DRETT.

Salienta-se que decorrente das eleições regionais a 22 de setembro de 2019, nomeadamente com publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 8-A/2019/M, de 19 de novembro que aprova a organização e funcionamento do XIII Governo Regional e da e consequentemente a publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2019/M, de 31 de dezembro, que aprova a orgânica da Secretaria Regional de Economia, a Direção Regional de Economia e Transportes (DRETT) passa a ser designada por Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT), deixando de estar sob a tutela da Vice-Presidência e passando para a Tutela da Secretaria Regional de Economia. Decorrente desta alteração as competências relativas à mobilidade aérea e marítima deixam de ser da competência da DRETT.

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

1. Índice

1. Introdução 6

Atribuições da DRETT 6

Política da DRETT 7

Missão: 8

Visão: 8

Valores: 8

2. Estratégia 8

2.1 Avaliação do contexto interno e externo 8

2.2 Objetivos Estratégicas 9

2.3 Objetivos Operacionais 9

2.4 Gestão de riscos e oportunidades 10

2.5 Iniciativas Estratégicas 14

3. Autoavaliação 19

3.1 Análise quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados e dos desvios verificados 19

3.2. Análise global 22

3.3. Avaliação final 23

4. Recursos humanos 24

5. Atendimentos na DRETT 25

6. Atividades desenvolvidas 26

6.1 Legislação e Processos de contraordenação não rodoviários 26

6.1.1 Propostas legislativas / Despachos 26

6.1.2 Legislação publicada 27

6.1.3 Processos de contraordenação não rodoviários 29

6.2 Divisão da Qualidade 30

6.2.1 Estratégia Regional para a Qualidade 30

6.2.2 Plano de responsabilidade social 32

6.2.3 Plano de comunicação 33

6.2.4 Auscultação de satisfação das partes interessadas 36

6.2.5 Avaliação parceiros críticos 46

6.2.6 Avaliação fornecedores 46
6.2.7 Relatórios de ocorrência 47
6.2.8 Reclamações 48
6.2.9 Auditorias da qualidade 50
6.2.10 Estado das ações 52
6.2.11 Formação 54
6.2.12 Infraestruturas/Ambiente de trabalho 56
6.2.13. Atualizações de documentos 58
6.3 Laboratório de Metrologia da Madeira 59
6.3.1 Licenciamento de Cisternas 59
6.3.2 Qualificação de Entidades 59
6.3.3 Controlo Metrológico 59
6.3.4 Equipamentos Sob Pressão 62
6.4 Direção de Serviços do Comércio 63
6.4.1 Regime de preços 63
6.4.2 Regime específico abastecimento – POSEI 65
6.4.3 Licenciamento comercial 78
6.4.4 Atividade leiloeira 78
6.4.5 Atividade prestamista 78
6.4.6 Registos de estabelecimentos de comércio 78
6.4.7 Registo dos vendedores ambulantes e feirantes 78
6.4.8 Registo de agências funerárias 79
6.4.9 Balcão do Empreendedor 79
6.4.10 Outras atividades desenvolvidas 79
6.5 Direção de Serviços da Indústria 81
6.5.1 Licenciamento industrial 81
6.5.2 Licenciamento de parques empresariais 86
6.5.3 Pedreiras 86
6.5.4 Outras atividades desenvolvidas 88
6.6 Direção de Serviços de Energia 89
6.6.1 Energia Elétrica 89
6.6.2 Combustíveis 94
6.7 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres e Viação 95
6.7.1 Transportes 95
6.7.2 Condutores 100
6.7.3 Viação 104
6.7.4 Contraordenações rodoviárias 106
6.8 Direção de Serviços de Gestão Integrada de Transportes e Mobilidade 106

6.8.1 Regulação/gestão do Setor dos Transportes 107
6.8.2 Transportes Marítimos 109
6.8.3 Transportes Aéreos 110
6.8.4 Empresas Públicas do Setor dos Transportes 110
6.8.5. Transporte Rodoviário de Passageiros – Serviço Público 110
6.8.6 Regime Jurídico de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Ilha do Porto Santo 117
6.8.7 Subsídio Social de Mobilidade nas ligações entre a Madeira e o Porto Santo 118
6.8.8. Ligações aéreas entre o Continente, RAM e RAA 118
6.8.9. Civitas Destinations 119
6.8.10. PAMUS 120
6.9 Direção de Serviços de Gestão 121
6.9.1 Recursos orçamentais e financeiros 121
6.9.2 Execução orçamental 126
6.9.3 Aprovisionamento 127
6.9.4 Documentação e arquivo 129
6.9.5 Atividades na área dos Recursos Humanos 129
6.9.5 Atividades de natureza jurídica 130
6.9.6 Outras atividades desenvolvidas 131
7. ANEXOS 132

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 e transportes;

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 e transportes, 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 restruturação, bem como sugerir formas de atuação conducentes à sua concretização;

e. Estudar, propor e licenciar operações de importação, exportação, reexpedição 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 RAM;

g. Proceder a ações de fiscalização nos domínios do comércio, indústria, energia, metrologia e transportes, 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. Acompanhar o 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/científico das áreas de comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade e transportes;

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;

r. Proceder à coordenação e planeamento no setor dos transportes, 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;

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 públicos;

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 ocorridas na Região.

Política da DRETT

"Cooperar com o cliente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da Região"

Assegurando:

- A identificação das necessidades e expetativas dos clientes e a realização de um esforço permanente para as superar, num contexto de cumprimento das disposições legais aplicáveis e de disponibilização dos meios técnicos adequados;
- A sensibilização, a formação, o reforço de competências e a avaliação do desempenho dos colaboradores, elementos essenciais para assegurarem o cumprimento dos requisitos técnicos aplicáveis, da Política, da Missão e a procura da Visão da Organização;
- A atuação imparcial dos colaboradores perante todos os clientes e trabalhos realizados, a responsabilidade pelo autocontrolo do seu trabalho e pela comunicação de qualquer situação que impeça ou prejudique a realização do trabalho tal como definido no SG;
- O cumprimento e a melhoria do SG através da avaliação da performance da DRETT, selecionando Indicadores apropriados, definindo Metas desafiadoras, monitorizando os Resultados, realizando os ajustes necessários e reconhecendo o esforço e o mérito, sempre que justificado;
- O compromisso da gestão do LMM quanto às boas práticas profissionais e à qualidade dos seus ensaios ao prestar serviços aos seus clientes.

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 nosso sucesso só é possível com a dedicação dos colaboradores na concretização dos objetivos);
- Inovação (antecipar soluções inovadoras capazes de respeitar os desafios de competitividade dos nossos clientes, sustentada na articulação com outros parceiros);
- Ética (tratar de uma forma justa e imparcial os clientes (internos e externos)).

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 8 de março de 2019.

Pontos fortes	**Pontos fracos**
Apoio do Vice-Presidente 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	Sistemas informáticos obsoletos e/ou insuficientes Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços Escassez de Recursos Humanos Pouco acesso a formação em áreas específicas Meios de comunicação internos não uniformes Ambiente para a operacionalização dos processos
Oportunidades	**Ameaças**
Maior número competências possibilitando maiores sinergias Reorganização/ reestruturação dos serviços Existência de boas práticas em serviços públicos da RAM	Escassez de recursos financeiros /Orçamento regional reduzido Falta de motivação dos colaboradores devido a medidas restritivas impostas (carreiras, vínculos, ADSE, reformas, ...) Inexistência de autonomia financeira

- Existência de autonomia político-administrativa
- Estatuto de região ultraperiférica da União Europeia
- Proximidade física das instituições

- Falta de articulação entre organismos nacionais e regionais
- Prestação de serviços dependente de outras entidades externas

2.2 Objetivos Estratégicas

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRETT definiu para 2019 quatro **objetivos estratégicos (OE)**:

OE 1 – Promover e apoiar a atividade económica regional

OE 2 – Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens

OE 3 – Melhorar continuamente os serviços prestados

OE 4 – Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade

2.3 Objetivos Operacionais

Para a concretização destes objetivos foram delineados **objetivos operacionais (OO)** pelas diferentes perspetivas da metodologia do Balanced Scorecard (clientes, processos, desenvolvimento organizacional e financeira/impacto).

Clientes

- OO 1. Rentabilizar os apoios comunitários (objetivo de eficiência)
- OO 2. Reduzir o tempo dos serviços prestados (objetivo de eficácia)
- OO 3. Garantir a informação e satisfação dos clientes (objetivo de qualidade)
- OO 4. Aumentar a cooperação e parcerias (objetivo de eficiência)

Processos

- OO 5. Racionalizar e modernizar os procedimentos (objetivo de eficácia)
- OO 6. Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (objetivo de eficiência)
- OO 7. Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade (objetivo de eficácia)

Desenvolvimento organizacional

- OO 8. Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (objetivo de qualidade)
- OO 9. Promover a responsabilidade social (objetivo de qualidade)

Financeira/ Impacto

- OO 10. Aumentar a receita e racionalizar a despesa (objetivo de eficiência)
- OO 11. Melhorar a gestão orçamental (objetivo de eficiência)

2.4 Gestão de riscos e oportunidades

Para a identificação dos riscos e oportunidades a DRETT analisou a matriz SWOT de cada área, bem como a geral, tendo, a partir destas, 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 x 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.

Na tabela seguinte 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	
1	Risco sem impacto
2	Risco com impacto muito baixo
3	Risco com impacto baixo
4	Risco com impacto moderado
6	Risco com impacto elevado
9	Risco com impacto muito elevado

Tabela n.º 1 – Classificação Risco

	Tratamento de Riscos
≥6	Tranferir / Partilhar o Risco
	Ações para reduzir o risco
	Ações para eliminar do risco
	Evitar o risco
	Aceitar o risco tendo em vista perseguir uma oportunidade
	Eliminar a fonte do risco
	Alterar a probabilidade ou a consequência

Na tabela seguinte 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	
1	Oportunidade sem impacto
2	Oportunidade com impacto muito baixo
3	Oportunidade com impacto baixo
4	Oportunidade com impacto moderado
6	Oportunidade com impacto elevado
9	Oportunidade com impacto muito elevado

Tabela n.º 2 – Classificação Oportunidade

	Tratamento de Oportunidades
≥6	Adoção de novas práticas
	Lançamento de novos serviços
	Criação de parcerias
	Utilização de novas tecnologias
	Outras possibilidades desejáveis e viáveis de tratar as necessidades da DRET ou dos seus clientes

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

Fonte	**Risco (R)/ Oportunidade (O)**	**Impacto/ Avaliação**	**Ação**
Sistemas e equipamentos informáticos obsoletos e/ou insuficientes	(R) Atraso na execução do trabalho	2/ Aceitar o risco	_
	Base de dados não uniformes (DSC) (R) Outputs não são fiáveis ou não se consegue extrair toda a informação	6 / Eliminar o risco	Adaptação da BD do comércio (ação 15/2017)
Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços	(R) Baixa produtividade	4/ Aceitar o risco	_
	(O) Aprender novas formas de trabalho	4 / Adoção de novas práticas	_
	(R)Atraso na execução do serviço	6 /Eliminar o risco	Integração de todos os serviços no SGQ

Fonte	Risco (R)/ Oportunidade (O)	Impacto/ Avaliação	Ação
Escassez de Recursos Humanos	(R) Não conseguir salvaguardar os nossos serviços/ competências	6/ Minimizar o risco	Processo de recrutamento (ações 19 e 39/2019)
	(R) Atraso no trabalho/ Incumprimento do ANS	4/ Aceitar o risco	_
	(R) Lapsos na execução do trabalho	6/ Minimizar o risco	Processo de recrutamento (ações 19 e 39/2019)
Pouco acesso a formação em áreas específicas	(R) Desatualização dos conhecimentos/ Má prestação do serviço	4/ Aceitar o risco	_
Meios de Comunicação internos não uniformes	(R) Morosidade na chegada da informação	6/ Minimizar o risco	Desenvolver a intranet (ação 33/2018)
Ambiente para a operacionalização dos processos	(R) Baixa produtividade	4/ Aceitar o risco	_
Degradação do edifício da DSI e LMM	(R) Posto de trabalho em causa	2/ Aceitar o risco	
	(R) Doença de trabalho	6/ Minimizar o risco	Obras de reparação do edifício (ação 26/2018)
Degradação do sistema de abertura e fecho dos portões da garagem	(R) Lesões músculo-esqueléticas	9 /Eliminar o risco	Reparação dos portões do LMM concluído a 28/08/2019
	(R) Possibilita a entrada de pessoas estranhas ao edifício e consequentemente roubo/furto de materiais/equipamentos	6 /Eliminar o risco	
Falta de investimento na renovação de equipamentos informáticos (LMM)	(R) Trabalho executado com maior demora	6 /Eliminar o risco	Substituição de equipamento informático (ação 26/2019)
Número elevado de competências por colaborador (DSE)	(R) Controlo ineficaz da atividade	6/ Eliminar o risco	Processo de recrutamento (ação 39/2019)
	(R) Não executar ações de fiscalizações como desejado	6/ Eliminar o risco	
Escassez de recursos financeiros/ Orçamento regional reduzido	(R) Não executar competências	6/ Minimizar o risco	Persistência da DR para apresentar os problemas à tutela
Falta de motivação dos colaboradores devido a medidas restritivas impostas (carreiras, vínculos, ADSE, reformas, ...)	(R) Baixa produtividade devido a desmotivação	2/ Aceitar o risco	_
Inexistência de autonomia financeira	(R) Processos mais morosos e limitadores	4/ Aceitar o risco	_
Falta de articulação entre organismos nacionais e regionais	(R) Incumprimento da legislação nacional por falta de articulação	3/ Aceitar o risco	_
Prestação de serviços dependente	(R) Não executar competências	4/ Aceitar o risco	_
	(R) Atraso na prestação do serviço	4/ Aceitar o risco	_

Fonte	Risco (R)/ Oportunidade (O)	Impacto/ Avaliação	Ação
de outras entidades externas	DSI - Falta de manutenção/ reparação das instalações (estrutura e equipamentos) (R) Doença de trabalho	6/ Minimizar o risco	Sensibilizar as entidades com competências na manutenção para a situação (ação 26/2018)
	DQ - Dependência de outros serviços internos para execução das atividades (relatórios, site, acompanhamentos trimestrais) (R) Incumprimento dos prazos de entrega de relatórios (DQ)	4/ Minimizar o risco	Sensibilizar para a necessidade do cumprimento de prazos
Brexit (DSC)	(R) Redução/ inexistência de fundos comunitários	9/ Aceitar o risco	_
Direção Regional muito grande com demasiadas competências (DSG)	(R) Não cumprimento de prazos	6/Minimizar o risco	Processo de recrutamento/ mobilidade (ação 19/2019)
	(R) Não executar tarefas importantes dentro do prazo oportuno	4/ Aceitar o risco	_
Pouco apoio à descentralização dos serviços de gestão	(R) Fazer o trabalho de forma incorreta	6/Minimizar o risco	Processo de recrutamento/ mobilidade (ação 19/2019)
Apoio do Vice-Presidente para implementação de boas práticas de gestão pública	(O) Alargar o SGQ aos restantes serviços	4	_
Aptidão à mudança/ Capacidade de resiliência	(O) Adaptação a novos contextos	4	_
Equipa capaz, dinâmica e empenhada	(O) Adaptação a novos contextos	4	_
Liderança motivada e com facilidade de comunicação	(O) Dar a conhecer as competências do serviço	4	_
Recursos humanos qualificados e competentes	(O) Prestação de serviço eficiente	4	_
Boa interface serviço/ cliente	(O) Comunicar de forma direta e clara as dúvidas	3	_
	(O) Identificar as necessidades e expetativas dos clientes	3	_
Partilha de conhecimentos e experiências com várias entidades externas (DQ)	(O) Adoção de novas práticas de trabalho	6/ Criação de parcerias	Incentivar a realização de auditorias internas ou reuniões de partilha de conhecimento entre entidades
Metodologias implementadas fruto da maturidade do SGQ implementado	(O) Conhecimento sólido para extensão do SGQ aos restantes serviços	6/ Adoção de nova prática	Integração de todos os serviços no SGQ
Maior número de competências	(O) Alargar o conhecimento organizacional	2	_

Fonte	Risco (R)/ Oportunidade (O)	Impacto/ Avaliação	Ação
possibilitando maiores sinergias			
Reorganização/ reestruturação dos serviços	(O) Partilha e simplificação de metodologias	2	_
Existência de boas práticas em serviços públicos da RAM	(O) Implementação de novas metodologias na DRETT	4	_
Existência de autonomia político-administrativa	(O) Adaptar e criar legislação	4	_
	(O) Inovar metodologias	4	_
Estatuto de RUP da União Europeia	(O) Financiamento de programas específicos para a RAM	4	_
Proximidade física das instituições	(O) Desenvolvimento de parcerias e partilha de conhecimentos	4	_
	(O) Processos mais facilitadores	4	_

Tabela n.º 3 – Identificação e avaliação de R&O

2.5 Iniciativas Estratégicas

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

OO.1 Rentabilizar os apoios comunitários

IE1 - Desenvolvimento de um Plano Regional de Mobilidade Sustentável e Inovador, PAMUS (Plano de Ação para a Mobilidade Urbana Sustentável) (DSGITM)

Foi realizada a apresentação pública do PAMUS em 27/06/2019, no salão nobre do Governo Regional.

IE2 - Elaborar planos de tráfego e de mobilidade turística para os cinco maiores eventos turísticos regionais (DSGITM)

A iniciativa não foi realizada em 2019, contudo será desenvolvida em 2020 com a implementação do PURMET.

IE3 - Candidatura ao PO Madeira 14-20 (promoção mobilidade) (DSGITM)

A candidatura não foi realizada porque muitas atividades estão associadas ao concurso público internacional para o Serviço Público de Transporte de Passageiros Interurbano, o qual ainda não ocorreu. Assim, esta iniciativa apenas será desenvolvida em 2021/2022.

OO.2 Reduzir o tempo dos serviços prestados

IE4 - Desmaterialização dos processos do sistema de licenciamento externo (SLE)

A iniciativa transita para 2020, uma vez que está dependente da Autoridade Tributária e Aduaneira a nível nacional.

IE5 - Adaptação à RAM da plataforma do IMT para os tacógrafos (DSTTV)

Desde 2017, tem sido efetuadas diligências junto do IMT para disponibilizar o acesso à plataforma, a mesma já se encontra adaptada à RAM e pronta a ser utilizada encontrando-se em ambiente de testes, desde dezembro de 2019.

A plataforma não chegou a ser testada face à alteração da legislação regional que prorrogou a entrada em vigor da obrigatoriedade de instalação e utilização dos tacógrafos na RAM para o dia 01.01.2021.

IE6 - Adaptação à RAM da plataforma do IMT para emissão dos cartões ADR (DSTTV)

Prossegue em 2020, uma vez que se aguarda diligências por parte do IMT.

IE 7 - Desmaterialização do processo de subsídio social de mobilidade Porto Santo (DSGITM)

Iniciativa foi anulada, uma vez que a competência sobre esta matéria passou para a Vice-Presidência do Governo Regional.

OO.3 Garantir a informação e satisfação dos clientes

IE8 - Realização de campanha de sensibilização para os perigos da condução sob o efeito do álcool (Fórum Regional Álcool e Saúde) (DSTTV)

Durante o segundo semestre, foi realizada em parceria com a UCAD, uma sensibilização com os diretores das escolas de condução da RAM. Na mesma ficou estabelecido que se fosse necessária mais formação que o contacto iria ser estabelecido diretamente entre a UCAD e as escolas de condução.

IE9 – Prossecução da Campanha da Mobilidade Elétrica (DSGITM)

A campanha da mobilidade elétrica não foi realizada nos mesmos moldes do que em 2017 (ações de rua) por diversos motivos, nomeadamente a escassez de recursos humanos. Assim o trabalho dos poucos colaboradores afetos à DSGITM, foi direcionado para outros projetos, nomeadamente o PARTRAM (Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos) e o PRIME-RAM (Programa Regional de Incentivo à Mobilidade Elétrica), sendo que este último constitui, de certa forma, um meio de promoção da mobilidade elétrica.

Ainda assim, a DRETT participou a 14 de julho na Expomadeira, onde foi possível realizar a campanha da mobilidade elétrica.

IE10 – Medidas de incentivo à aquisição de veículos elétricos no Porto Santo (DSGITM)

Com o intuito de ajudar as famílias e as empresas do Porto Santo na compra de automóveis ligeiros e motociclos novos 100% elétricos que contribuam para a estratégia de sustentabilidade ambiental, social e económica desta ilha para o efeito, foi publicada a Portaria n.º 434/2019, de 7 de agosto, que regulamenta o incentivo à Mobilidade Elétrica na ilha do Porto Santo, designada de "PRIME-RAM". Tratou-se de uma medida no âmbito do Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável e do Projeto "Porto Santo Sustentável – Smart Fossil Free Island", prevista no Orçamento da Região para 2019.

A iniciativa foi realizada com sucesso. Para mais informações sobre a execução da mesma consultar 6.8.6 Regime Jurídico de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Ilha do Porto Santo

IE11 – Estimular a utilização dos transportes públicos (redução do preço dos passes sociais e passe sub 23) (DSGITM)

Durante quinzena de agosto e início de setembro, procedeu-se à campanha publicitária para utilização dos transportes públicos através de spot publicitários.

Criaram-se ainda folhetos com informações sobre os passes socias, nomeadamente os preços.

Mais informações sobre esta iniciativas estão disponíveis no capítulo 6.8.5. Transporte Rodoviário de Passageiros – Serviço Público.

OO.4 Aumentar a cooperação e parcerias

IE12 - Realização de reuniões com as empresas de serviços energéticos (ESE's) sobre as negociações de contrato a estabelecer com os vários organismos públicos (DSE)

A iniciativa está concluída, tendo sido elaborado um contrato com uma ESE que ainda não foi implementado, aguardando pelo lançamento do concurso público pela SRE.

IE14 - Criação de um grupo de trabalho com o objetivo de definir, de acordo com critérios técnicos, os locais apropriados para a implantação de novos parques fotovoltaicos e eólicos, no âmbito da publicação do Regulamento da Rede de Distribuição para as Redes Elétricas da RAM (DSE)

A iniciativa apenas será executada em 2021. Para 2020, prevê-se a publicação de diversa legislação associada a esta matéria.

OO.5 Racionalizar e modernizar os procedimentos

IE 15 – Promover a articulação do Plano Integrado e Estratégico dos Transportes da Região (PIETRAM) com as estratégias locais de mobilidade e transportes. (DSGITM)

A iniciativa transita para 2020.

IE 16 - Acompanhar, monitorizar e fiscalizar a Concessão de Serviços Públicos de Transporte Marítimo Regular de Passageiros e Veículos através de Navio Ferry entre a Madeira e o Continente Português (DSGITM)

A iniciativa foi anulada, uma vez que a competência sobre esta matéria deixou de ser da DRETT.

IE 17 - Lançamento de concurso público internacional para o Serviço Público de Transporte de Passageiros Interurbano (DSGITM).

A iniciativa transita para 2020.

IE 18 – Monitorizar os processos da DSTTV através dos registos do IGEST.

A monitorização dos diversos processos da DSTTV passou a ser realizada através da distribuição de folhas de registos por diversos colaboradores desse serviço, que são entregues periodicamente à Dra. Catarina Silva para tratamento, considerando-se, deste modo, que os dados recolhidos são mais fiáveis através desta forma de recolha, do que através do IGEST.

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

IE19 - Reforço dos meios humanos para a DRETT

Foram admitidos dois técnicos superiores, um na DSI e um outro técnico superior que ficou afeto ao programa Estudante Insular, pelo que a necessidade mantém-se. O concurso para assistentes técnicos ainda se encontra a decorrer, pelo que a iniciativa prossegue em 2020.

IE20 - Continuar a efetuar diligências para a realização de obras de melhoria do edifício do LMM

Foram efetuadas diversas diligências para alertar para esta necessidade, nomeadamente junto da Direção Regional de Equipamentos e Infraestruturas, mas ainda não foi possível a conclusão desta iniciativa.

IE 21 – Adaptar a base de dados do comércio ao previsto no Decreto Legislativo Regional n.º 30/2016/M, de 18 de julho (RJACSR), ao Decreto-Lei n.º 155/2015, de 10 de agosto (atividade leiloeira) e ao Decreto-Lei n.º 160/2015, de 11 de agosto (atividade prestamista) (DSC)

Esta iniciativa está dependente da DRPI, pelo que prossegue em 2020.

OO.7 Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade

IE22 - Promover a mobilidade sustentável, através da atribuição das indemnizações compensatórias.

A iniciativa está concluída.

IE23 - Melhorar o desempenho energético na Administração Pública, através do Contrato-Programa com a AREAM para implementação da ECO.AP. (DSE)

A iniciativa foi concluída em junho.

IE24 - Elaborar uma base de dados interativa com o objetivo de manter e gerir o armazenamento e o tratamento de dados destinados à monitorização das atividades previstas no Decreto-Lei n.º 96/2017, de 10 de agosto, bem como à produção de indicadores dessas atividades e das instalações (DSE).

A iniciativa transita para 2020.

IE25 - Promover ações de divulgação e sensibilização para as alterações legislativas que advêm da adaptação à RAM do Decreto-Lei n.º 96/2017, junto dos técnicos responsáveis de instalações elétricas de serviço particular (DSE)

A DRETT programou três ações de sensibilização destinadas aos TRIESP que decorreram no auditório do LMM, nos dias 15, 16 e 17 de janeiro de 2019. Nas ações participaram 63 técnicos.

IE26 – Publicar a adaptação do Decreto-Lei n.º 96/2017, de 10 de agosto, alterado pela Lei n.º 61/2018, de 21 de agosto, à RAM (Licenciamento de Instalações Elétricas de Serviço Particular) (DSE).

Foi publicado o Decreto Legislativo Regional n.º 4/2019/M, de 1 de julho.

IE27 – Adaptar o Decreto-Lei n.º 97/2017, de 10 de agosto à RAM (Licenciamento de Instalações de Gás) (DSE)

Foi publicado o Decreto Legislativo Regional n.º 12/2019/M, de 14 de agosto.

IE28 - Apresentação e publicação do Regulamento da Rede de Distribuição para as Redes Elétricas da RAM no âmbito do projeto ENERMAC (DSE)

O Regulamento da Rede de Transporte e de Distribuição de Energia Elétrica da RAM, foi aprovado através do Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2019/M de 6 de novembro.

Estava previsto para maio de 2020, a realização do 4º encontro de parceiros do projeto ENERMAC na RAM, mas devido à pandemia foi adiado.

IE29 - Elaborar uma base de dados interativa para gestão das instalações e das entidades ligadas ao setor dos combustíveis (DSE)

A concretização desta iniciativa está prevista para 2021.

IE30 – Continuação da implementação da Estratégia Regional da Qualidade da Madeira (ERQ) (DQ)

No segundo semestre foram desenvolvidas várias ações, nomeadamente a cerimónia de atribuição do reconhecimento das empresas que obtiveram a marca QESM, a apresentação do QESM no Congresso Internacional do EOQ e nas Jornadas Regionais da Qualidade nos Açores e ainda uma sessão sobre Customer Service Experience.

Mais informações sobre a iniciativa no capítulo 6.2.1 Estratégia Regional para a Qualidade.

OO.8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores

IE31 - Desenvolvimento da intranet (DQ)

Por falta de disponibilidade não foi possível desenvolver esta iniciativa no ano 2019, a mesma transitou para 2020. Refira-se que com a situação de Pandemia de 2020, utilizou-se a plataforma da Microsoft Teams, por grande parte dos colaboradores, a qual poderá substituir o desenvolvimento da intranet. Esta situação será, entretanto, analisada em 2020.

IE32 - Implementar base de dados de conhecimento (DQ)

A iniciativa transita para 2020, estando dependente da iniciativa 31.

IE33 – Dinamização da formação "ética no serviço público" (DQ)

Iniciativa concluída no segundo trimestre, com a participação de 86 colaboradores.

OO.9 Promover a responsabilidade social

IE34- Executar o plano de responsabilidade social.

Realizado, consultar o capítulo 6.2.2. Plano de responsabilidade social.

OO.10 Aumentar a receita e racionalizar a despesa

IE35 – Otimização da gestão do ciclo das contraordenações.

Os recibos passaram a ser emitidos na plataforma SIAR, sendo as NER's introduzidas no IGEST, pelo que se considera a iniciativa concluída.

3. 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 2019.

3.1 Análise quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados e dos desvios verificados

Tendo em conta os quatro grandes objetivos estratégicos referidos, 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: 35%**

Reduzir o tempo dos serviços prestados (OO2)			**Peso: 50%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	51,6%	10%	58,8%	Superou	100%

A DRETT disponibiliza no seu site o Acordo Nível de Serviço (ANS) para os serviços prestados na área do comércio, indústria, energia e metrologia, o qual é monitorizado diariamente pelos respetivos serviços e criadas estratégias para cumprimento e, se possível, superação do tempo estipulado. Desta forma a DRETT vai ao encontro das expetativas do cliente, cumprindo-as ou superando-as.
O resultado obtido obteve uma taxa de realização de 131%, devendo-se essencialmente às metodologias de controlo entretanto implementadas, que asseguram o eficaz controlo dos prazos, bem como a análise efetuada trimestralmente pelo Conselho da Qualidade.

Racionalizar e modernizar os procedimentos (OO5)			**Peso: 50%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de operações de controlo metrológico pelo LMM	3299	3000	3446	Superou	40%
Número de propostas legislativas	79	60	82	Superou	20%
Cumprimento do programa de auditorias interno	87,0%	70%	100,0%	Superou	40%

Relativamente ao número de operações de controlo metrológico, verificou-se que o resultado foi superior ao valor crítico, isso deveu-se ao aumento de novos clientes na área dos SGPE, SMDC, massas, produtos embalados e IPnA, nomeadamente 152 instrumentos novos.

Durante o ano 2019, foram propostos diversas diplomas legais (ver capítulo 6.1.1), superando desta forma a meta esperada. O CQ considera que em 2020 a meta deve ser reajustada.

Relativamente ao programa de auditoria, o mesmo foi cumprido na sua totalidade, uma vez que se aquando da previsão das auditorias decidiu-se não agendar nenhuma para o último trimestre e desta forma controlar algum desvio em termos de "timing" da realização das auditorias.

Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade (OO7)			**Peso: 0%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de entidades certificadas no âmbito do QESM	-	6	9	Superou	60%
Tempo de resposta à ERSE face aos eventos excecionais	10	30	11	Superou	40%

Em 2019 foram dinamizadas diversas ações sensibilização do QESM, o que se revelou numa maior procura por parte das entidades e superação da meta estabelecida.

Relativamente ao tempo de resposta à ERSE, a média de tempo de resposta foi de 11 dias e referem-se a três eventos.

Eficiência	**Ponderação: 35%**

Rentabilizar os apoios comunitários (OO1)			**Peso: 50%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Valor da execução do programa POSEI	99,7%	85%	96,4%	Superou	70%
Taxa de execução CIVITAS	13,7%	30%	25,6%	Atingiu	30%

Aumentar a cooperação e parcerias (OO4)			**Peso: 0%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
N.º de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	20	10	22	Superou	100%

Foram realizadas 22 iniciativas, o que equivale a uma taxa de realização de 128%, o valor atingido deveu-se essencialmente às diversas parcerias para a realização de ações de formação in loco, bem como na participação em workshop e seminários.

Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (OO6)			**Peso: 50%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
N.º de fiscalizações	265	275	289	Atingiu	60%
Número de plataformas implementadas	3	1	2	Atingiu	40%

As plataformas implementadas foram o Tacógrafo e Dístico Veículo Elétrico.

Aumentar a receita e racionalizar a despesa (OO10)			**Peso: 0%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Volume de faturação	3.636.988,63€	3.200.000,00€	3.080.707,77€	Atingiu	30%
Volume de receita	4.125.915,30€	3.250.000,00€	4.535.954,08€	Superou	30%
% de processos de contraordenação não rodoviária em que a decisão seja proferida até 120 dias	-	90%	98,4%	Atingiu	40%

O valor de receita arrecadada em 2019 (valores provisórios), 4.535.954,08€, deveu-se essencialmente aos montantes recebidos de taxas de transportes terrestes e de viação, de contraordenações rodoviárias, taxas de energia, de penalizações na área do comércio, de taxas de controlo metrológico e equipamentos sob pressão, e de contraordenações não rodoviárias.

Melhorar a gestão orçamental (OO11)			**Peso: 0%**		
Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Taxa de execução orçamental	91,7%	75%	91,5%	Superou	100%

Neste âmbito, em 2019, deu-se grande ênfase à melhoria do planeamento das aquisições das diversas unidades orgânicas, que facilitou as atribuições de fundos e que resultou numa boa execução orçamental.

Qualidade **Ponderação: 30%**

Garantir a informação e satisfação dos clientes (OO3) **Peso: 50%**

Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	60%	50%	62%	Superou	50%
Percentagem de NC (não conformidade) com impacto direto no cliente	50,0%	50%	37,5%	Superou	50%

As análises aos resultados dos questionários de avaliação de satisfação dos clientes estão disponíveis no capítulo 6.2.4.1, considerando-se que o valor alcançado bastante satisfatório.

Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (OO8) **Peso: 50%**

Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Grau de satisfação dos colaboradores	56%	50%	63,0%	Superou	15%
Número de colaboradores abrangidos pela formação	91	30	87	Superou	15%
Eficácia das ações de formação	99%	70%	100%	Superou	10%
Cumprimento do plano de formação	53%	50%	51%	Superou	10%
% de colaboradores em que a data de processamento da valorização remuneratória tenha ocorrido até 30/5/2019	-	90%	100%	Superou	50%

A auscultação da satisfação dos colaboradores é efetuada de dois em dois anos, de acordo com o programa de inquérito da DRETT. Assim, a última avaliação relativa à satisfação dos colaboradores decorreu entre os dias 17 a 21 de maio de 2019 estando os resultados da análise da mesma esboçados no relatório de satisfação de colaboradores de maio de 2019.

A superação do número de colaboradores abrangidos na formação, bem como na execução de 51% do plano de formação, deveu-se ao facto de se ter realizado diversas formações, nomeadamente: ética nos serviços públicos, que abrangeu a grande parte dos colaboradores.

O mapa de alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório a ocorrer em 2019, foi elaborado e enviado pelos Recursos Humanos da DRETT no prazo previsto, nomeadamente a 8 de maio de 2019, a homologado pelo Sr. Vice-Presidente do Governo Regional ocorreu a 1 de agosto de 2019.
As alterações remuneratórias começaram a ser pagas aos trabalhadores no mês de setembro com efeitos retroativos a 1 de janeiro de 2019.
Refira-se que a avaliação SIADAP referente ao biénio 2017/2018 é homologada pelo Dirigente Máximo do Serviço em abril de 2019, e que só depois desta data é que os Recursos Humanos procedem à elaboração do Mapa de alterações das posições remuneratórias.

Promover a responsabilidade social (OO9) **Peso: 0%**

Indicador	2018	Meta	Resultado	Classificação	Peso
N.º de iniciativas de responsabilidade social	58	50	40	Atingiu	100%

3.2. 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
Eficiência	Rentabilizar os apoios comunitários	114%	Superou o objetivo	Sim
Eficácia	Reduzir o tempo dos serviços prestados	131%	Superou o objetivo	Sim
Qualidade	Garantir a informação e satisfação dos clientes	121%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Aumentar a cooperação e parcerias	128%	Superou o objetivo	Não
Eficácia	Racionalizar e modernizar procedimentos	133%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade	100%	Atingiu o objetivo	Sim
Eficácia	Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade	119%	Superou o objetivo	Não
Qualidade	Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores	123%	Superou o objetivo	Sim
Qualidade	Promover a responsabilidade social	100%	Atingiu o objetivo	Não
Eficiência	Aumentar a receita e racionalizar a despesa	111%	Superou o objetivo	Não
Eficiência	Melhorar a gestão orçamental	125%	Superou o objetivo	Não

Tabela 4 – Resultados globais dos objetivos operacionais.

O quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) encontra-se em anexo.

3.3. Avaliação final

Menção proposta como resultado da autoavaliação

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 prioridades 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 estratégicos, associados a indicadores de execução.

Os objetivos estratégicos 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
- 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
  - ✓ Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (objetivo relevante)
  - ✓ Aumentar a receita e racionalizar a despesa
  - ✓ Melhorar a gestão orçamental
- 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 da tabela n.º 4 do ponto 3.2 Análise Global, pode-se concluir que a DRETT atingiu todos os objetivos superando-os total ou parcialmente. Face a este resultado, propõe-se a menção qualitativa de desempenho bom.

À consideração superior

A DIRETORA REGIONAL

Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues

4. Recursos humanos

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

Categoria	N.º de colaboradores
Diretor regional	1
Diretor de serviços	6
Chefe de divisão	7
Técnico superior	25
Inspetor adjunto especialista de viação	1
Inspetor adjunto principal de viação	4
Coordenador especialista	3
Coordenador técnico	11
Assistente técnico	27
Assistente operacional	13
Total	**98**

Tabela 5 – Mapa de efetivos da DRETT.

Dos concursos abertos em 2018, ficaram concluídos em 2019, dois procedimentos concursais, sendo um para um técnico superior em Economia e um outro técnico superior em Engenharia Civil.

Em 2019 decorreram quatro procedimentos concursais para o recrutamento de: cinco assistentes técnicos, um engenheiro civil para a DSGITM, um engenheiro eletrotécnico para a área da energia e mobilidade e um assistente operacional para a área de limpeza. Esses procedimentos concursais ainda se encontram em curso.

Durante o ano de 2019 recorreu-se ainda a programas do Instituto de Emprego da Madeira – IP-RAM, sendo oito colaboradores ao abrigo do Programa MAIS e um ao abrigo de Estágio Profissional.

Durante o ano de 2019 a DRETT recebeu 4 alunas da Escola Secundária Francisco Franco, sendo 2 alunas do Curso Profissional de Contabilidade – 11º Ano, que efetuaram Estágio Profissional – Formação em contexto de trabalho (FCT) no período de 11/06/2019 a 20/07/2019 e 2 alunas do Curso Profissional de Técnico de Secretariado – 11º Ano, que efetuaram Estágio Profissional – Formação em contexto de trabalho (FCT) no período de 11/06/2019 a 17/07/2019.

5. Atendimentos na DRETT

Através do controle de senhas é possível aferir que durante o ano de 2019, a média de atendimentos na loja do cidadão foi de 1796 e na Rua do Seminário de 2755.

Refira-se que o que o sistema de filas de espera esteve inoperacional na rua do seminário entre os meses janeiro a abril, no entanto os atendimentos foram incluídos nos cálculos através do cálculo da estimativa. O mesmo problema aconteceu na Loja do cidadão, entre os meses entre maio e agosto, pelo que foi adotada a mesma metodologia ao serem efetuados os cálculos.

Assim e relativamente à rua do seminário, pode-se verificar através da análise do gráfico abaixo, que a área com maior número de atendimentos foram as cartas de condução (25%), seguido da área dos veículos (17,34%) e pagamentos de contraordenações rodoviárias (8%). As restantes áreas de atendimento são mais residuais.

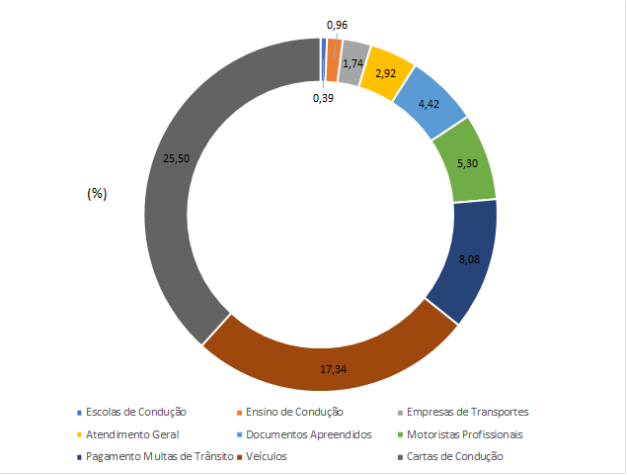


Gráfico n.º 1 – Distribuição do número de atendimentos por área

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de atendimentos entre 2018 e 2019.

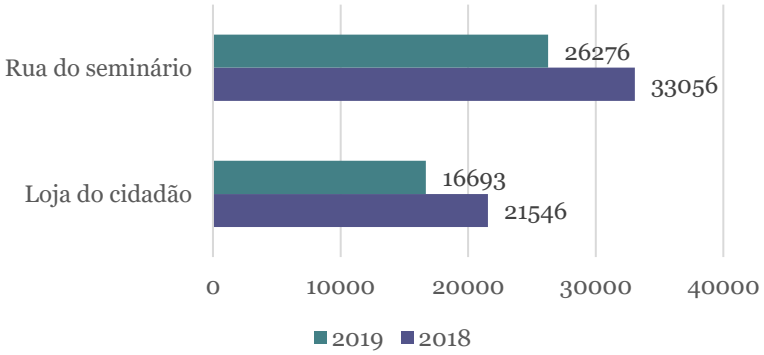


Gráfico n.º 2 – Evolução do número de atendimentos

6. Atividades desenvolvidas

6.1 Legislação e Processos de contraordenação não rodoviários

6.1.1 Propostas legislativas / Despachos

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.

Durante o ano 2019, foram publicados 21 despachos internos, nomeadamente:

Despacho n.º	Data	Assunto
1/2019/DRETT	24/01/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 99-A/2008, de 31 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 152/2015, de 25 de agosto (regime preços máximos)
2/2019/DRETT	24/01/2019	Atualização das taxas previstas no DLR n.º 11/2013/M, de 8 de março (estabelecimentos comerciais)
3/2019/DRETT	13/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 7/2012, de 31 de janeiro (licenciamento industrial)
4/2019/DRETT	13/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 9/2012, de 31 de janeiro (parques empresariais)
5/2019/DRETT	13/02/2019	Atualização das taxas previstas no Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, (pedreiras)
6/2019/DRETT	20/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 30/2012, de 2 de março (Cisternas)
7/2019/DRETT	20/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 85/2016, de 2 de março (Utilização por Terceiros de Equipamento Metrológico)
8/2019/DRETT	20/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 27/2012, de 2 de março (pré-embalados)
9/2019/DRETT	20/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 28/2012, de 2 de março (ESP)
10/2019/DRETT	20/02/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 29/2012, de 2 de março (CM IP)
11/2019/DRETT	19/06/2019	Substituição do chefe de divisão de transportes terrestres e viação
12/2019/DRETT	15/07/2019	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 29/2012, de 2 de março (CM IP) - Revoga Despacho 10/2019/DRETT
13/2019/DRETT	23/07/2019	Alteração POSEI 2019
14/2019/DRETT	02/09/2019	No âmbito do Subsídio Social de Mobilidade - Porto Santo estabelece a validação do indicador único
15/2019/DRETT	11/10/2019	Alteração POSEI 2019
16/2019/DRETT	06/11/2019	Alteração POSEI 2019
17/2019/DRETT	15/11/2019	Adaptar à RAM o Despacho n.º 10009/2012, de 25 de julho, do IMT, relativo aos distintivos de identificação dos veículos licenciados para o transporte público de passageiros em autocarro
18/2019/DRETT	20/11/2019	Aprovação do modelo de licença de empresa exploradora de escola de condução e formulário de ficha de escola de condução
19/2019/DRETT	20/12/2019	Atribuição de cartão de identificação para fiscalização e inspeção
20/2019/DRETT	23/12/2019	Prorrogação das carreiras de serviço público até julho 2021
21/2019/DRETT	30/12/2019	REA POSEI 2020

Tabela 6 – Listagem dos despachos internos.

Foram ainda elaboradas as seguintes propostas de legislação:

Assunto	Publicação
Proposta de portaria que fixa taxas a cobrar na DRETT (Decreto Regulamentar 1-A/2016) – Entidades formadoras DSTTV	Portaria 146/2019, de 8 de abril
Aprova o modelo de cartão de inspeção-livre trânsito, destinado ao pessoal da Direção Regional da Economia e Transportes, abreviadamente designada DRETT, no exercício de funções de fiscalização e de inspeção.	Portaria 231/2019, de 24 de abril
Regulamenta a implementação do programa de apoio à redução tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM).	Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro
Regula a atribuição de um subsídio social de mobilidade aos cidadãos beneficiários residentes na ilha da Madeira	Decreto Regulamentar Regional 4/2019/M
Adapta o Decreto-Lei n.º 96/2017, de 10 de agosto, alterado pela Lei n.º 61/2018, de 21 de agosto, estabelece a disciplina das instalações elétricas de serviço particular alimentadas pela rede elétrica de serviço público (RESP) da Região Autónoma da Madeira (RAM), em média, alta ou em baixa tensão, e das instalações com produção própria, de caráter temporário ou itinerante, de segurança ou de socorro, e define o sistema de controlo, supervisão e regulação das atividades a elas associadas	Decreto Legislativo Regional n.º 4/2019/M
Estabelece o Regime Jurídico de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Ilha do Porto Santo.	Portaria n.º 434/2019
Regulamenta o Novo Modelo de Atribuição do Subsídio Social de Mobilidade, no âmbito dos serviços regulares de transporte aéreo, entre as Ilhas da Madeira e do Porto Santo	Portaria n.º 472/2019, de 13 de agosto
Regulamenta o Novo Modelo de Atribuição do Subsídio Social de Mobilidade, no âmbito dos serviços regulares de transporte marítimo, entre as Ilhas da Madeira e do Porto Santo.	Portaria n.º 473/2019, de 13 de agosto
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. Adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 97/2017, de 10 de agosto, que estabelece o Regime das Instalações de Gases Combustíveis em Edifícios.	Decreto Legislativo Regional n.º 12/2019/M, de 14 de agosto

Tabela 7 – Listagem dos processos de proposta de legislação.

6.1.2 Legislação publicada

DRETT Geral

Portaria n.º 94/2019, de 7 de março - Altera a estrutura nuclear da Direção Regional da Economia e Transportes (Direção Serviços de Gestão, abreviadamente designada por DSG)

Portaria n.º 231/2019, de 24 de abril - Aprova o modelo de cartão de inspeção-livre trânsito, destinado ao pessoal da Direção Regional da Economia e Transportes, abreviadamente designada DRETT, no exercício de funções de fiscalização e de inspeção.

Comércio

Despacho conjunto n.º 87/2019, de 18 de outubro - Delega a competência para homologar os preços máximos de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado, no Diretor Regional Adjunto de Finanças, o licenciado Rogério de Andrade Gouveia e na Diretora Regional da Economia e Transportes, a licenciada Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues.

Energia

Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro - Regulamenta a implementação do programa de apoio à redução tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM).

Portaria n.º 192/2019, de 25 de junho - Aprova os requisitos específicos de certificação das entidades formadoras 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.

Será alvo de adaptação para a RAM

Decreto Legislativo Regional n.º 4/2019/M, de 1 de julho - Adapta o Decreto-Lei n.º 96/2017, de 10 de agosto, alterado pela Lei n.º 61/2018, de 21 de agosto, estabelece a disciplina das instalações elétricas de serviço particular alimentadas pela rede elétrica de serviço público (RESP) da Região Autónoma da Madeira (RAM), em média, alta ou em baixa tensão, e das instalações com produção própria, de caráter temporário ou itinerante, de segurança ou de socorro, e define o sistema de controlo, supervisão e regulação das atividades a elas associadas

Decreto Legislativo Regional Nº 12/2019/M, de 14 de agosto - 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. Adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 97/2017, de 10 de agosto, que estabelece o Regime das Instalações de Gases Combustíveis em Edifícios.

Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2019/M, de 31 de outubro - Aprova o Regulamento da Rede de Transporte e de Distribuição de Energia Elétrica da Região Autónoma da Madeira

Transportes

Portaria n.º 6/2019, de 4 de janeiro - Atualiza as tarifas devidas pela realização de inspeções e reinspeções de veículos na Região Autónoma da Madeira

Portaria n.º 146/2019, de 8 de abril - Fixa para a RAM o valor das taxas a cobrar pela DRETT pela prática dos atos previstos no n.º 4 do artigo 4º do DR 1-A/2016, de 30 de maio

Mobilidade

Decreto Regulamentar Regional 4/2019/M, de 2 de abril - Regula a atribuição de um subsídio social de mobilidade aos cidadãos beneficiários residentes na ilha da Madeira

Portaria n.º 434/2019 de 7 de agosto - Estabelece o Regime Jurídico de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Ilha do Porto Santo.

Portaria n.º 472/2019, de 13 de agosto - Regulamenta o Novo Modelo de Atribuição do Subsídio Social de Mobilidade, no âmbito dos serviços regulares de transporte aéreo, entre as Ilhas da Madeira e do Porto Santo.

Portaria n.º 473/2019, de 13 de agosto - Regulamenta o Novo Modelo de Atribuição do Subsídio Social de Mobilidade, no âmbito dos serviços regulares de transporte marítimo, entre as Ilhas da Madeira e do Porto Santo.

Resolução n.º 378/2019, de 21 de junho - Aprova o Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável (PAMUS).

Metrologia

Decreto-Lei n.º 131/2019, de 30 de agosto – Aprova o regulamento de instalação e funcionamento de RSPS e ESP.

Portaria n.º 398-A/2019, de 28 de novembro – Fixa as taxas de instalação e de funcionamento de RSPS e ESP (serviços referidos no artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 131/2019, 30 de agosto).

6.1.3 Processos de contraordenação não rodoviários

No decorrer do ano 2019 registaram-se 501 processos de contraordenação não rodoviários, distribuídos da seguinte forma:

UNIDADE ORGÂNICA	N.º DE PROCESSOS		
	2017	2018	2019
DSTTV	30	20	500
LMM	14	0	0
DSI	2	1	1
DSE		19	0
TOTAL	**46**	**40**	**501**

Tabela 8 – Distribuição dos processos de contraordenação não rodoviários.

Relativamente às áreas de intervenção e tipo de infração verifica-se o seguinte:

Área/Infração	n.º de processos
Transporte rodoviário de mercadorias:	**327**
Excesso de carga	250
Falta de dístico	10
Guia de transporte	27
Licenciamento de veículo	4
Contrato de rent-a-car incompleto/inexistente	1
Alvará (licenciamento da atividade)	29
Falta de documentação	2
CQM - Carta de qualificação de motorista (não tem ou não exibiu)	2
Outros	2
Licenciamento Industrial	**1**
Falta de Licenciamento	1
Transporte rodoviário de passageiros.	**12**
Falta de dístico	10
Falta de documentação	2
Rent-a-car:	**65**
Contrato de rent-a-car incompleto/inexistente	23
Estacionamento	26
Veículos com + 5 anos	9
Acesso à atividade (comunicação prévia)	4
Falta de documentação	2
Outros	1
Aluguer de veículos de mercadorias:	**8**
Alvará (licenciamento da atividade)	2
Falta de documentação	6
Inspeção de veículos:	**27**
Falta de inspeção	27
Motoristas de táxi:	**14**
CMT - Certificado de motorista de táxi (não tem ou não exibiu)	2

Área/Infração	n.º de processos
Extintor caducado	4
Violação dos deveres	3
Taxímetro sem dispositivo luminoso	2
Outros	3
Títulos profissionais:	**30**
CMT - Certificado de motorista de táxi (não tem ou não exibiu)	4
CQM - Carta de qualificação de motorista (não tem ou não exibiu)	26
Transporte de mercadorias perigosas	**1**
Outros	1
Animação Turística	**6**
Documento com insuficiência descritiva	6
Escola de condução	**2**
Violação dos deveres	1
Falta de ficha de condução	1
Outros	**8**
Excesso de carga	2
Outros	6
Total Geral	**501**

6.2 Divisão da Qualidade

A nível de recursos humanos, no final do ano 2019 ocorreu a saída de uma técnica superior que se encontrava em regime de mobilidade interna.

6.2.1 Estratégia Regional para a Qualidade

No âmbito da Estratégia Regional para a Qualidade na RAM (2014 – 2020), foram efetuadas as seguintes iniciativas:

QESM - Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço

- A 15 de julho, dinamizou-se em conjunto com a APQ, o curso de **dinamizadores da qualidade de serviço – nível 1**, onde estiveram presentes 13 pessoas.
- A 16 de julho, dinamizou-se a primeira edição do curso de **dinamizadores da qualidade de serviço – nível 2**, onde participaram 8 pessoas.
- Ação de **divulgação do QESM**, junto dos associados da **ACIF** no dia 7 de junho, com 12 participantes.

- Participação na **expomadeira**, a 14 de julho com um pequeno stand para divulgação do QESM.

- A 9 de setembro realizou-se no Funchal, no Hotel Divine, a cerimónia de **entrega de certificados** a nove entidades (quadro abaixo) que obtiveram o reconhecimento no âmbito do **Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço**, pelo seu compromisso e empenho na qualidade dos serviços prestados.

N.º	Entidade	Nível
007/QESM	Vapor Ilhas - Montagens Técnicas e Industriais, Lda	1
008/QESM	Dilectus- Residências Assistidas, S.A.	1
009/QESM	Direção Regional de Pescas	1
010/QESM	Junta de Freguesia de Santo António	1
011/QESM	Laboratório Regional de Engenharia Civil	1
012/QESM	Direção Regional do Ordenamento do Território e Ambiente	1
013/QESM	Horários do Funchal – Transportes Públicos, S.A.	1
014/QESM	CMF – Câmara Municipal do Funchal – Divisão de Atendimento e Informação	1
015/QESM	ANA – Direção de Aeroportos da Madeira	3

Tabela 9 – Listagem de entidades com reconhecimento QESM.

- Participação da DQ nos dias 23 e 24 de **outubro de 2019**, no 63º Congresso Europeu da Qualidade (EOQ Congress 2019), nomeadamente com apresentação sobre o QESM numa das sessões, intitulada: **Madeira Islands: Recognition System of the Quality and Excellence of Service**.

- Participação da Diretora Regional no dia **6 de novembro de 2019**, nas V Jornadas Regionais da Qualidade 2019 na Região Autónoma dos Açores, nomeadamente com a Apresentação do **Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviços**.
- No dia 19 de novembro de 2019, desenvolveu-se uma sessão temática alusiva à Qualidade Serviço e intitulada **Customer Experience: One Size Doesn't Fit All**, da qual participaram cerca de 20 pessoas. Neste mesmo dia efetuou-se o acompanhamento anual previsto no reconhecimento QESM, às entidades reconhecidas no ano 2018.
- Por forma a identificar melhorias associadas ao desenvolvimento do QESM no dia **20 de novembro de 2019** procedeu-se a uma **reunião** entre alguns **avaliadores**, dinamizadores, APQ e DRETT para identificar ações a desenvolver no futuro.

Modelo de Gestão da Qualidade para os Serviços Públicos da RAM

- Dinamizou-se uma formação "in-loco" sobre o SGQ implementado na DRETT para a gestora da qualidade da Direção Regional da Administração Pública do Porto Santo, entre os dias 11 a 13 de fevereiro.
- Auditoria na DSEAM a 21 de março, de acordo com a NP EN ISO 9001:2015.
- Auditoria ao IQ nos dias 24 e 25 de junho, de acordo com a NP EN ISO 9001:2015.
- Auditoria à RINMAR - Registo Internacional de Navios da Madeira a 26 de junho, de acordo com a NP EN ISO 9001:2015.
- Auditoria ao ABM - Arquivo e Biblioteca da Madeira, a 11 e 12 de de novembro de acordo com a NP EN ISO 9001:2015.

Outras iniciativas

- Manutenção e atualização do Portal da Qualidade, enquanto informação e veículo de comunicação das ações realizadas no âmbito da Qualidade.

6.2.2 Plano de responsabilidade social

Foram desencadeadas as seguintes ações:

- Distribuição de t-shirts, bonés, lápis e canetas da antiga DRCIE referente à campanha realizada no âmbito da ERQ, intitulada "Faça parte deste sorriso! Pela Qualidade na Madeira", nomeadamente:

Instituição	*T-shirts*	*Bonés*	*Canetas e lápis*
Fundação Zino	15	15	Várias
Fundação Nossa Senhora da Conceição	40	40	Várias
Vila Mar	40	40	Várias
Abraço	40	40	Várias
Patronato São Filipe	30	30	Várias
Escola Ribeiro de Alforra Fonte Garcia, Câmara de Lobos,	60	_	Várias
Companhia Art & Sal: Centro Juvenil	60	60	_
Garota do calhau	120	_	_
Criamar	40	_	_
Colaboradores	Várias	Várias	Várias

- 5 Entrega de bens alimentares a famílias CASA;
- 5 Recolha e entrega de roupas e outros bens;
- 2 Entregas de papel Campanha Banco Alimentar "Papel por Alimentos";
- Lanche/ Convívio dos Reis;
- Lanche/ Convívio de Carnaval;
- Festa da Flôr – "Uma flor na secretária"
- Passeio de junho
- Lanche/ Convívio de São Martinho;
- Lanche/ Convívio de Natal;
- Recolha de tampas.

6.2.3 Plano de comunicação

De entre as ações desencadeadas em 2019, destacam-se as seguintes:

Estratégia

- Realização de quatro reuniões do Conselho da Qualidade a 8 de março, 9 de maio, 22 de julho e 10 de dezembro, a primeira refere-se à revisão anual do Sistema de Gestão e as restantes ao acompanhamento da Estratégia (política, visão, missão, objetivos estratégicos, objetivos operacionais, iniciativas e indicadores), SWOT e outros instrumentos de gestão da DRETT.

Site DRETT

- Atualização constante do site com informação relativa à DRETT, nomeadamente, estratégia DRETT, plano e relatório de atividades, acordo nível de serviço e informação sobre os serviços prestados.

- Foram criados e/ou atualizados 149 conteúdos na página da internet da DRETT. A tabela seguinte descreve os conteúdos desenvolvidos.

Unidade orgânica	N.º de notícias/atualizações
DQ	**8**
Instrumentos de gestão	5
OPRAM	1
Organograma	2
DSC	**105**
Combustíveis	50
POSEI	52
Registos atividade leiloeira	1
Estabelecimentos comerciais	1
Estatísticas	1
DSE	**12**
Energia	4
Entidade Inspetora de Gás	2
Entidades e profissionais responsáveis pelas instalações elétricas.	1
Instalações elétricas de serviço particular do Tipo A	1
Instalações elétricas de serviço particular do Tipo B	1
Instalações elétricas de serviço particular do Tipo C	1
Instalações Elétricas de Serviço Público	1

Unidade orgânica	N.º de notícias/atualizações
TRIESP - Técnicos responsáveis por instalações elétricas de serviço particular	1
DSGITM	**19**
PAMUS-RAM	2
Passe Sub 23	1
Passes Sociais	4
Programa estudante insular	2
Mobilidade elétrica	3
Subsídio mobilidade porto santo	5
Mobilidade aérea	2
LMM	**3**
Controlo Metrológico	2
Taxas de controlo metrológico	1
DSTTV	**2**
Carta de condução	1
Transporte de crianças	1
Total Geral	**149**

Tabela 10 – Conteúdos desenvolvidos.

Relativamente à contagem de sessões, de números de novos utilizadores e visitantes que retornam, os resultados obtidos encontram-se registados no gráfico abaixo:

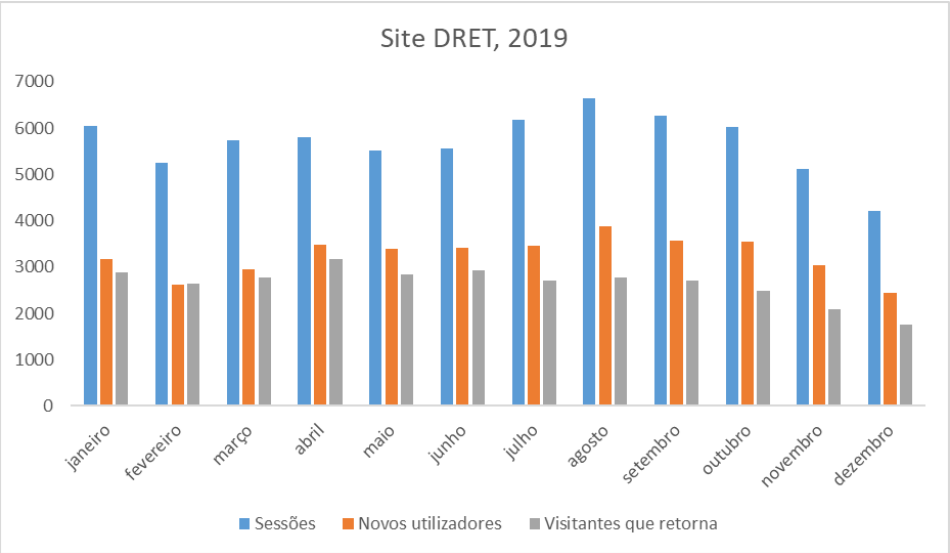


Gráfico n.º 3 - Resultados da visualização do site.

Comparativamente aos anos anteriores verifica-se um aumento de visualizações do site, tal como é possível analisar no gráfico seguinte:

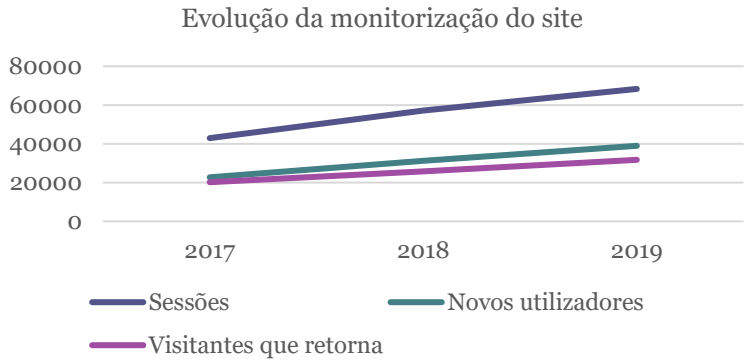


Gráfico n.º 4 – Evolução 2017-2019.

Qualidade

- Atualização do Portal da Qualidade
- Ações descritas no ponto 6.2.1 – Estratégia Regional para a Qualidade

Metrologia

No âmbito das suas competências, o Laboratório de Metrologia da Madeira encontra-se disponível para realizar/participar em eventos cujo objetivo visa reforçar a sensibilização, mobilizando os agentes económicos e a sociedade em geral para a importância da Metrologia.

Conferência na Escola Secundária Francisco Franco

O Laboratório de Metrologia da Madeira no dia 07 de fevereiro, a convite da Escola Secundária Francisco Franco, deu uma conferência na sala de sessões desta Escola, subordinada ao tema "A Importância da Metrologia no nosso Quotidiano". O convite surgiu no âmbito dos cursos EFA - Educação e Formação para Adultos, com o objetivo de sensibilizar e elucidar os participantes para a importância da Metrologia no nosso dia-a-dia, bem como, dar a conhecer as áreas de intervenção do Laboratório de Metrologia da Madeira. Nesta conferência, que esteve aberta a todos os formandos e formadores da Escola Francisco Franco, participaram cerca de 90 pessoas.

Reuniões com proprietários de ESP

Ainda no âmbito das suas competências, foram realizadas diversas reuniões, com o objetivo de sensibilizar e elucidar os proprietários de ESP para a importância e obrigatoriedade da legalização destes equipamentos, no âmbito do Decreto-Lei n.º 90/2010, de 22 de julho, tendo em conta os perigos e riscos associados à utilização deste tipo de reservatórios.

Indústria

Foram efetuadas diversas reuniões com os industriais, para proceder a informações e sensibilizações sobre o licenciamento industrial, assim como visitas aos estabelecimentos industriais com o objetivo de verificação das condições de laboração e cumprimento dos requisitos legais, antes da instrução processual para efeitos de licenciamento industrial.

Energia

Instalações elétricas de serviço particular

Decorrente da atividade de fiscalização realizada às instalações executadas pelos técnicos responsáveis das instalações elétricas de serviço particular (TRIESP), e também da política de proximidade com os

intervenientes, durante o ano de 2018, a DRETT programou três ações de sensibilização destinadas aos TRIESP que por questões de indisponibilidades apenas ocorreram nos dias 15, 16 e 17 de janeiro de 2019. As mesmas decorreram no auditório do LMM, focando fundamentalmente as alterações legislativas, as instalações elétricas em estaleiros de obras e instalações elétricas temporárias em arraias populares. Nas ações participaram 63 técnicos.

Profissionais na Área do Gás

A Direção Regional da Economia e Transportes Terrestres em parceria com o ITG – Instituto Tecnológico do Gás e o Instituto para a Qualificação, IP-RAM, organizou no primeiro semestre de 2019, novas ações de formação e de atualização de conhecimentos para profissionais da área do gás que pretendiam obter ou renovar as suas licenças, nomeadamente:

- Técnico de gás
- Instalador de aparelhos de gás
- Instalador de instalações de gás e de redes e ramais de distribuição de gás

Mobilidade

A 27 de junho decorreu a apresentação do Plano de Ação para a Mobilidade Urbana Sustentável da RAM – PAMUS RAM

Transportes

No dia 30 de maio, realizou-se em parceria com a UCAD – Unidade Operacional de Intervenção em Comportamentos Aditivos e Dependências, uma sensibilização com os diretores das escolas de condução da RAM sobre o tema "Prevenção sobre rodas. Na estrada não corro riscos".

6.2.4 Auscultação de satisfação das partes interessadas

6.2.4.1 Clientes

A aplicação de inquéritos foi efetuada aos clientes da DRETT, dentro do âmbito de implementação do SGQ.

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.

Serviço	Enviados	Recebidos	%
Comércio	**59**	**11**	**19,0%**
REA POSEI	52	10	19,2%
Licenciamento comercial	2	1	50,0%
Atividade prestamistas e leiloeira	1	0	0,0%
GATT	4	0	0,0%
Indústria	**26**	**20**	**76,9%**
Licenciamento industrial	13	9	69,2%
Pedreiras	9	8	88,9%
Parques Empresariais	4	3	75,0%
Energia	**37**	**28**	**76,0%**

Serviço	Enviados	Recebidos	%
licenciamento instalações elétricas (serviço particular)	6	2	33,3%
Qualificação de técnicos e/ou entidades	28	25	89,3%
Combustíveis	3	1	33,3%
LMM	**13**	**8**	**66,7%**
Equipamentos sob pressão	13	8	66,7%
Cisternas	0	0	-
Controlo metrológico	0	0	-
Total	**135**	**67**	**49,63%**

Tabela 11 – Distribuição do número de respostas por serviço prestado.

A tabela 11 apresenta a percentagem de respostas obtidas em cada serviço, verificando-se que a Indústria é o serviço que apresenta maior taxa de resposta, 76,9%, seguindo-se a Energia com 76,0%, o LMM com 66,7% e o Comércio com 19,0%.

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 **avaliação final**.

A classificação utilizada é efetuada na seguinte escala: "Insatisfeito", "Pouco Satisfeito", "Satisfeito", "Muito Satisfeito" e "Não sei".

O resultado traduz-se no seguinte gráfico:

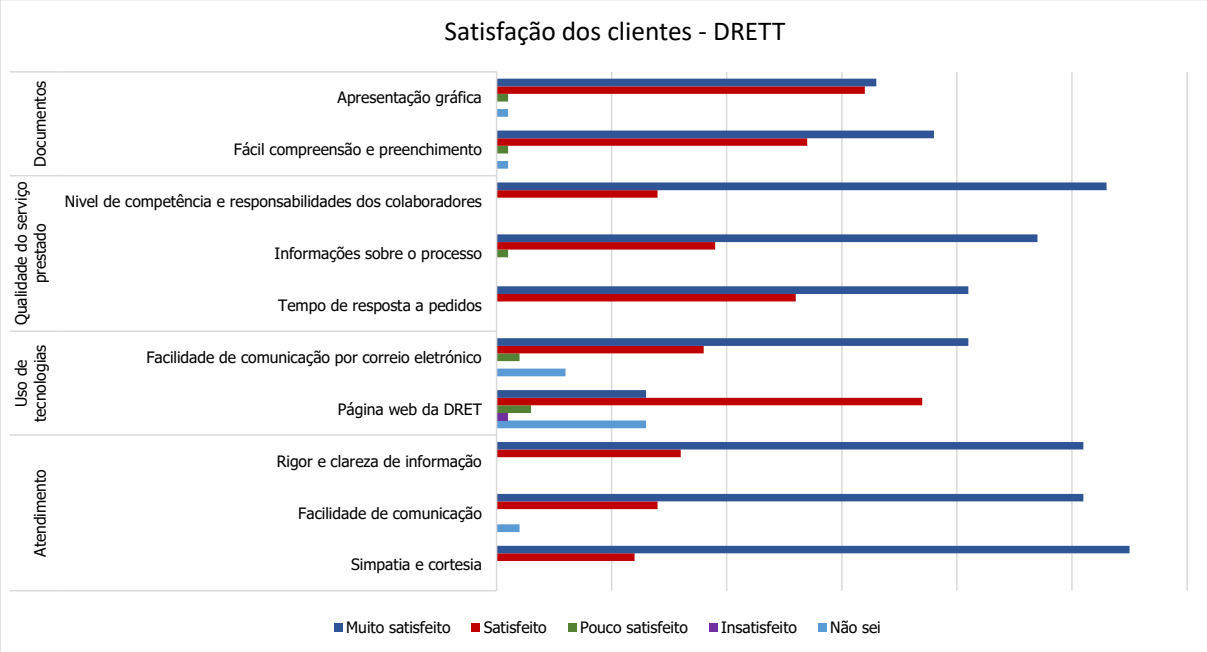


Gráfico n.º 5 - Resultados gerais por item avaliado.

Na área temática **qualidade do serviço prestado** registam-se os mais elevados níveis de satisfação, correspondendo a uma percentagem de satisfação de 99,5% (resposta de clientes satisfeitos e muito satisfeitos), seguindo-se a área "**atendimento**", com uma percentagem de 99,0%.

No que se refere aos itens de cada uma das áreas temáticas, registam-se níveis de satisfação correspondentes a 100% nos seguintes: **"simpatia e cortesia"**, **"rigor e clareza de informação"**, **"tempo de resposta a pedidos"**, e **"nível de competência e responsabilidade dos colaboradores"**.

Por outro lado, na área temática do **uso de novas tecnologias** registam-se os valores menos elevados, embora igualmente satisfatórios, com 81,3% de satisfação. É o item "**página web da DRETT**" que se encontra menos cotado com 74,6% de satisfação, com 19,4% de respostas "Não sei".

Satisfação global com a DRETT

Os clientes inquiridos demonstraram estar satisfeitos com a DRETT (98,5% satisfeitos e muito satisfeitos). Verifica-se inclusivamente que a taxa de clientes "muito satisfeitos" com DRETT é elevada, correspondendo a 74,6% de clientes.

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 serviço e por item.

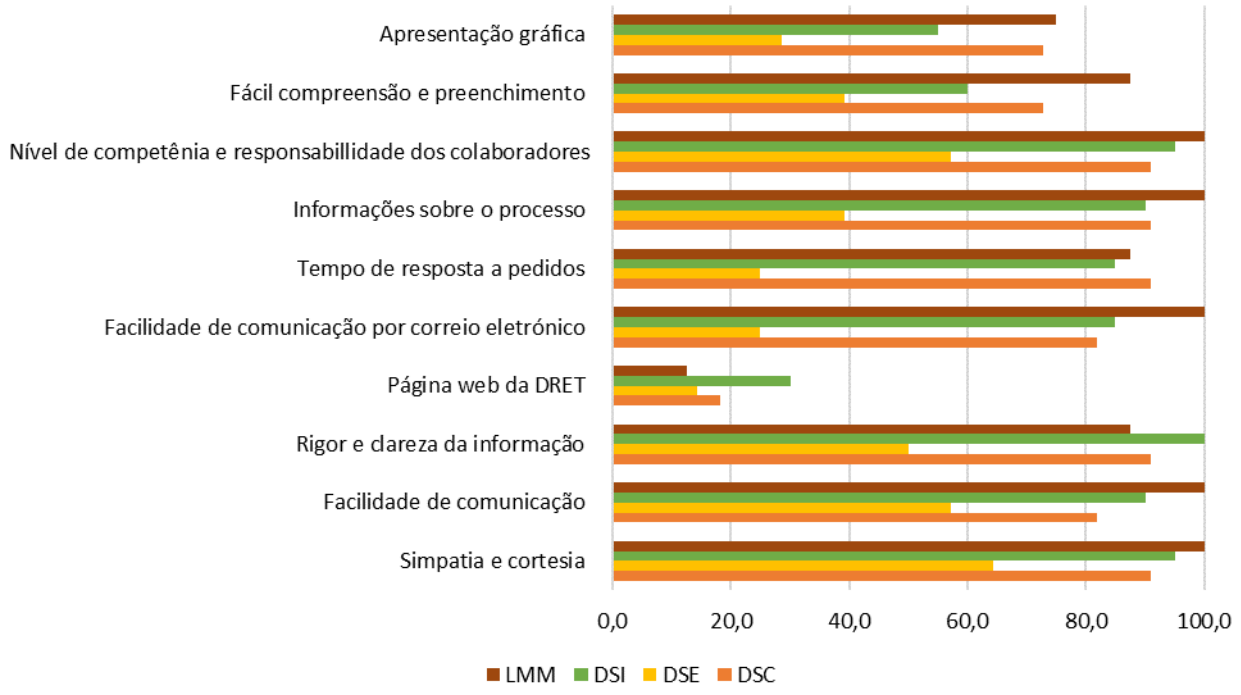


Gráfico n.º 6 - Comparação do grau de satisfação "muito satisfeito" das direções de serviço por item.

Direção de Serviços do Comércio

Verifica-se que a satisfação global com os serviços do comércio foi de **90,9%** de clientes muito satisfeitos.

No gráfico é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSC.

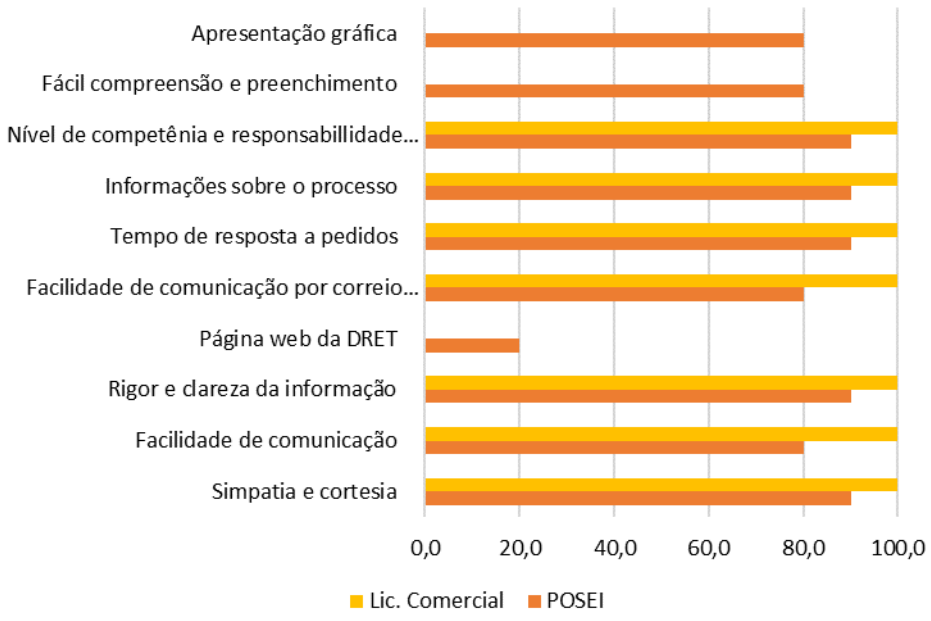


Gráfico n.º 7 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSC.

Como se pode verificar no serviço de licenciamento comercial o nível de clientes muito satisfeitos é 100%, com exceção da "página web da DRETT", da "fácil compreensão e preenchimento" e da "apresentação gráfica", referentes aos Documentos de apoio.

Analisando os resultados obtidos para a prestação do serviço POSEI, verifica-se que relativamente à meta pretendida de 50% de clientes muito satisfeitos, apenas o item "página web da DRETT" está aquém, com 20% de clientes muito satisfeitos.

Direção de Serviços da Indústria

A satisfação global com os serviços da indústria atingiu um valor de **90,0%** de clientes muito satisfeitos.

No gráfico é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSI.

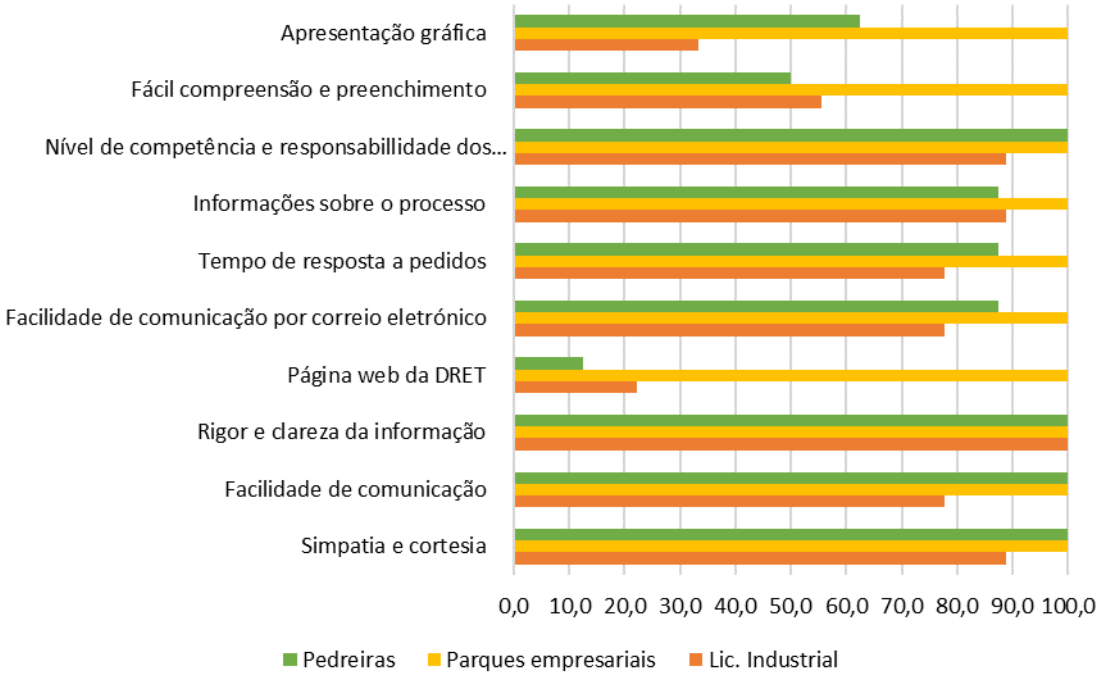


Gráfico n.º 8 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSI.

Constata-se que o serviço relativo a "Parques Empresariais" o grau de clientes muito satisfeitos é 100%, o mesmo se sucede com as "Pedreiras", com exceção dos itens "Apresentação gráfica", "Fácil compreensão e preenchimento", "Informações sobre o processo", "Tempo de resposta a pedidos", "Facilidade de comunicação por correio eletrónico" e "Página web da DRETT".

Relativamente aos serviços prestados no Licenciamento Industrial, o grau de clientes muito satisfeitos é 77,8%, sendo os itens menos bem classificado a "Página web da DRETT" e a "Apresentação gráfica dos documentos" com 22,2% e 33,3% de clientes muito satisfeitos, respetivamente.

Direção de Serviços da Energia

A DSE registou **46,4%** de clientes muito satisfeitos de forma global com os serviços prestados.

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

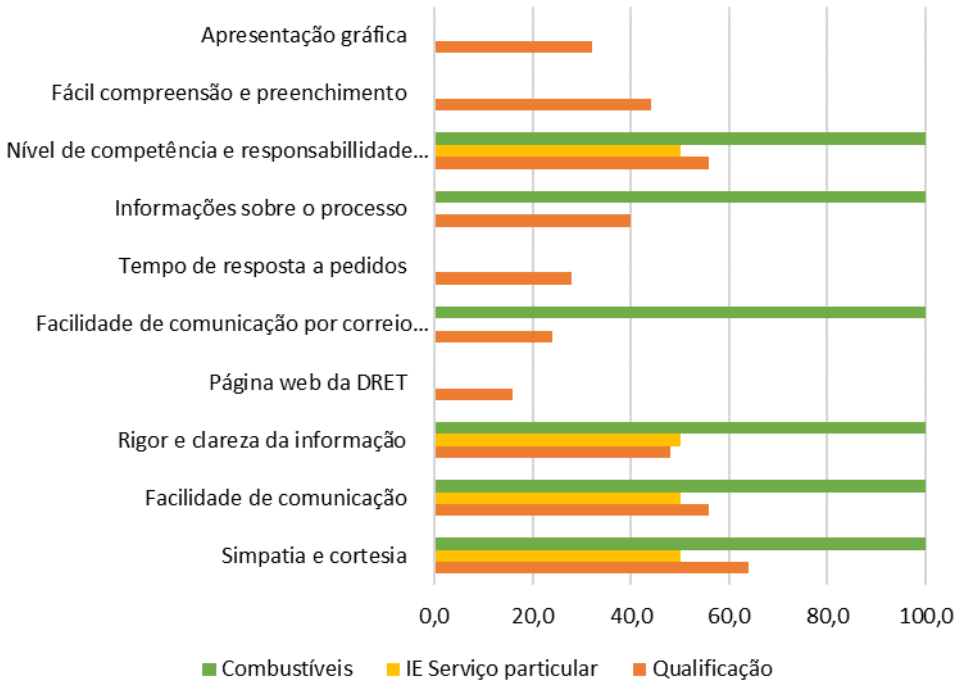


Gráfico n.º 9 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSE.

No serviço de licenciamento de instalações elétricas de serviço particular podemos verificar que nos itens referentes ao tema "Atendimento" e no item "Nível de competência e responsabilidade dos colaboradores", a percentagem de clientes muito satisfeitos atinge a meta definida. Nos restantes itens avaliados não se atingiu a meta esperada, com 0% de clientes muito satisfeitos.

Relativamente à qualificação de entidades e técnicos a meta foi atingida, e em alguns casos superada, para os itens "nível de competência e responsabilidade dos colaboradores", "facilidade de comunicação" e "simpatia e cortesia", com valores a variar entre 56% a 64% de clientes muito satisfeitos. Os restantes aspetos estão aquém do pretendido, nomeadamente:
- Rigor e clareza da informação (48,0% clientes MS)
- Página web da DRETT (16,0% clientes MS)
- Facilidade de comunicação por correio eletrónico (24,0% clientes MS)
- Tempo de resposta a pedidos (28,0% clientes MS)
- Informações sobre o processo (40,0% clientes MS)
- Fácil compreensão e preenchimento (44,0% de clientes MS)

- Apresentação gráfica (32,0% de clientes MS)

No que se refere à prestação de serviços na área dos combustíveis a meta foi superada com valores de 100% de clientes muito satisfeitos, para os itens referente à área temática "Atendimento", "facilidade de comunicação por correio eletrónico", "informações sobre o processo" e "nível de competência e responsabilidade dos colaboradores". Nos restantes itens obteve-se 0% de clientes muito satisfeitos.

Laboratório de Metrologia da Madeira

Os serviços prestados pelo LMM revelaram que **100,0%** dos clientes encontram-se muito satisfeitos com os itens avaliados.

O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos.

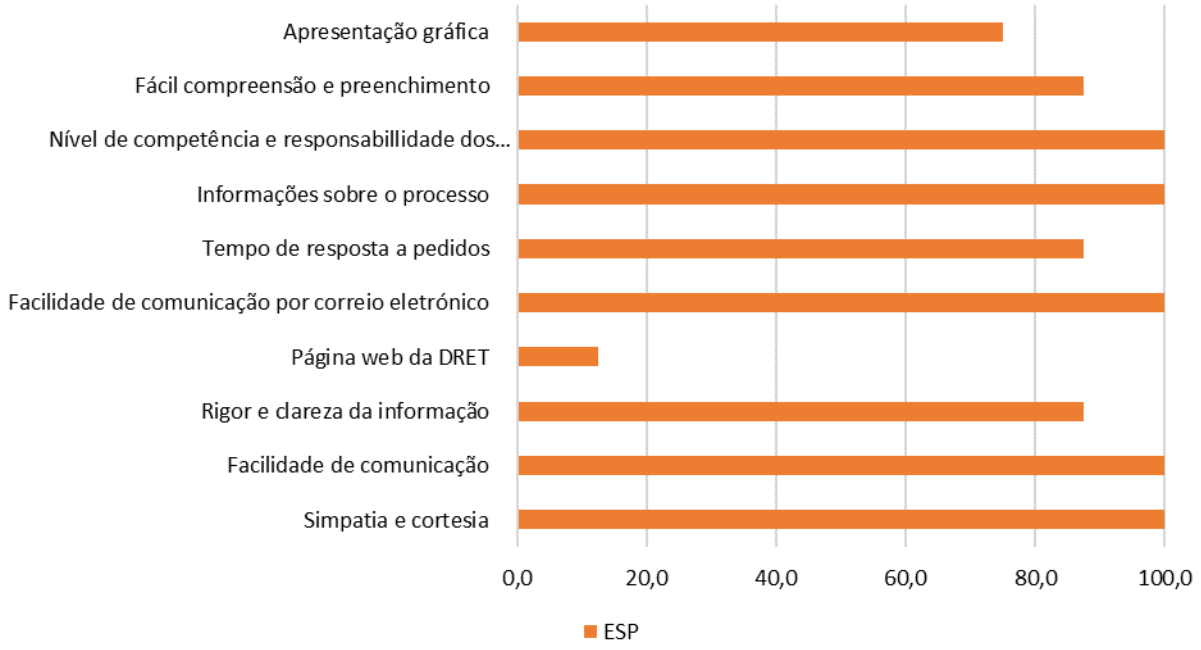


Gráfico n.º 10 – Percentagem de clientes muito satisfeitos no LMM.

No ano de 2019, apenas foram auscultados os clientes dos serviços prestados relativos aos Equipamentos Sob Pressão (ESP), podendo-se verificar a meta definida foi superada na maioria dos itens avaliados, com valores que variam entre 75,0% e 100,0%. Apenas no item "página web da DRETT", não se atingiu a meta, tendo-se obtido um valor de 12,5%.

Sugestões/Comentários clientes

Identificação do inquérito	Cliente	Sugestões de melhoria
04/12/2019 POSEI	Não identificado	Pagamento mais rápido das ajudas do POSEIMA
04/12/2019 POSEI	João Batista N. Ornelas	Ter acesso à contramarca na internet

Identificação do inquérito	Cliente	Sugestões de melhoria
06/12/2019 POSEI	Luís Faria	Criar uma APP para trabalhar com o POSEIMA
01/03/2019 Combustíveis	GasInsular	Excelente trabalho em prol dos clientes
07/11/2019 Lic. Industrial	Vinha Alta, Lda.	Nenhuma. Ficamos positivamente surpreendidos por todo o processo. Esta satisfação foi ainda maior quanto "toda a gente" nos dizia que o processo seria longo e complexo.

Tabela 12 – Sugestões/Comentários clientes.

A sugestões de melhoria identificadas no serviço POSEI foram devidamente analisadas através do RO 4/2020.

Foram ainda analisados os inquéritos devidamente identificados (nome da empresa), com respostas de clientes insatisfeitos ou pouco satisfeitos, não se identificando matérias de melhoria dignas de registo.

Comparação dos resultados por anos

Relativamente aos anos de 2017, 2018 e 2019, podemos verificar que houve um ligeiro aumento no grau de satisfação do cliente em todos os itens avaliados, com exceção de um pequeno decréscimo na facilidade de comunicação por correio eletrónico.

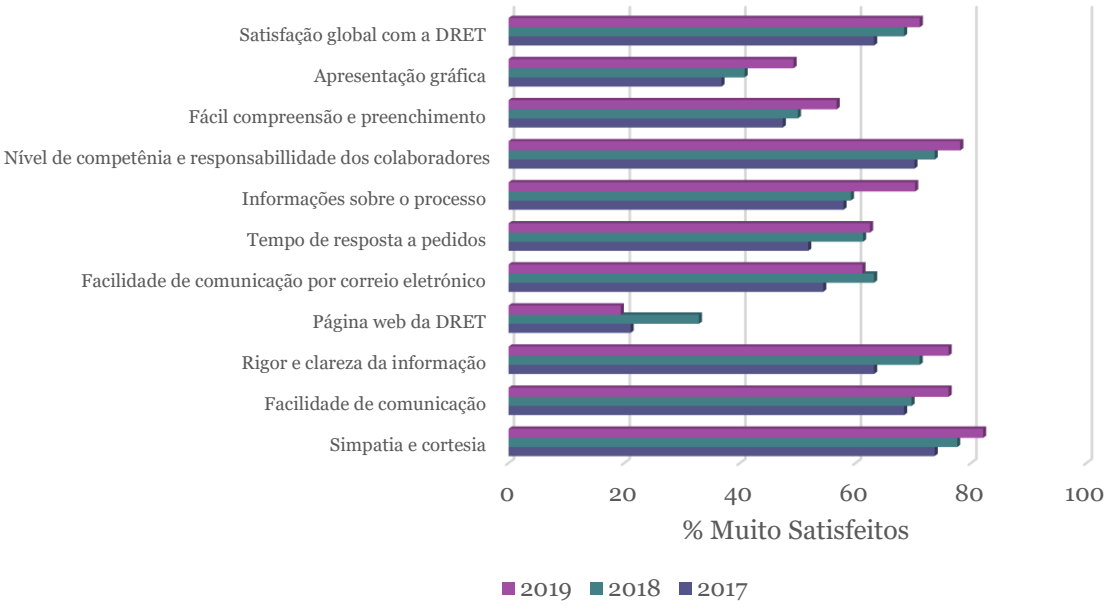


Gráfico n.º 11 – Comparação do grau de satisfação "muito satisfeito", nos anos 2017 a 2019

Relativamente às taxas de respostas aos inquéritos verificou-se que no ano de 2019 houve um aumento do número de respostas relativamente aos anos anteriores, tal como se pode verificar no gráfico seguinte:

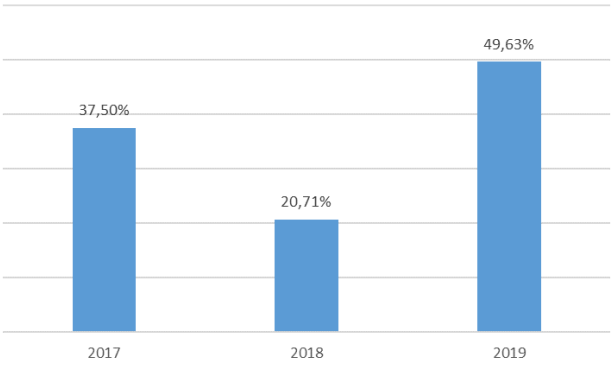


Gráfico n.º 12 – Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de clientes nos últimos três anos.

6.2.4.2 Fornecedores e Parceiros

Os resultados relativos à satisfação, necessidades e expetativas dos fornecedores e parceiros foi efetuada a 28 de setembro de 2018, estando apenas previstas uma nova auscultação em 2020.

6.2.4.3Colaboradores

A auscultação dos colaboradores foi efetuada utilizando a aplicação do Google doc's, entre os dias 17 e 21 de maio de 2019, tendo os resultados sido apresentados a todos os colaboradores via email a 23 de julho através da divulgação do relatório "Satisfação dos Colaboradores".

Em síntese os resultados foram os seguintes:

Do total de 95 solicitações efetuadas foram rececionados 65 inquéritos, correspondendo a uma taxa de resposta de **68,4%**.

O colaborador procedeu à avaliação do seu nível de satisfação em seis áreas temáticas, **Recursos humanos, Condições de trabalho, Acesso à informação, Avaliação superior hierárquico, Avaliação Diretora Regional e Avaliação final**. A classificação utilizada é efetuada numa escala de 1 a 5, em que 1 significa insatisfeito e 5 significa muito satisfeito.

Resultados

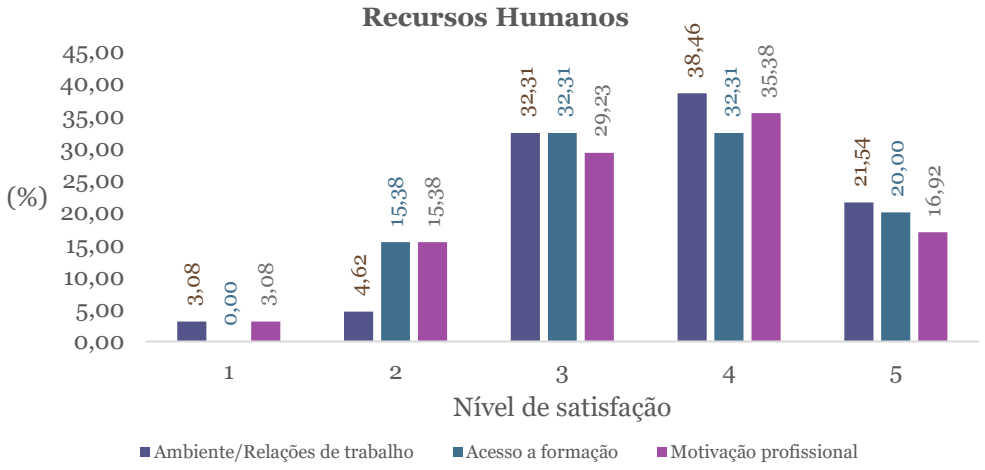


Gráfico n.º 13 – Percentagem de respostas por item e nível de satisfação na área dos recursos humanos.

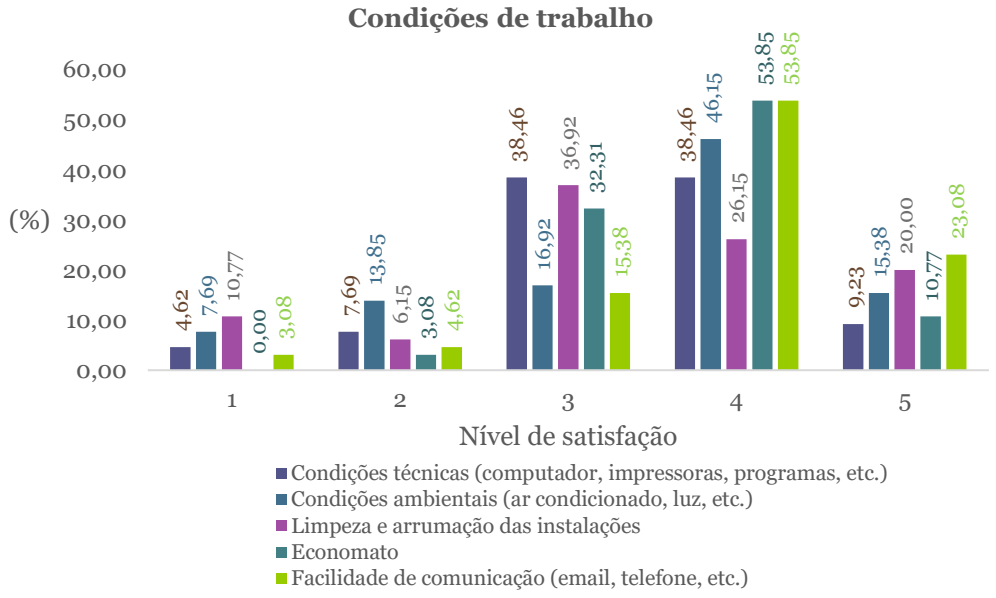


Gráfico n.º 14 – Percentagem de respostas por item e nível de satisfação na área das condições de trabalho

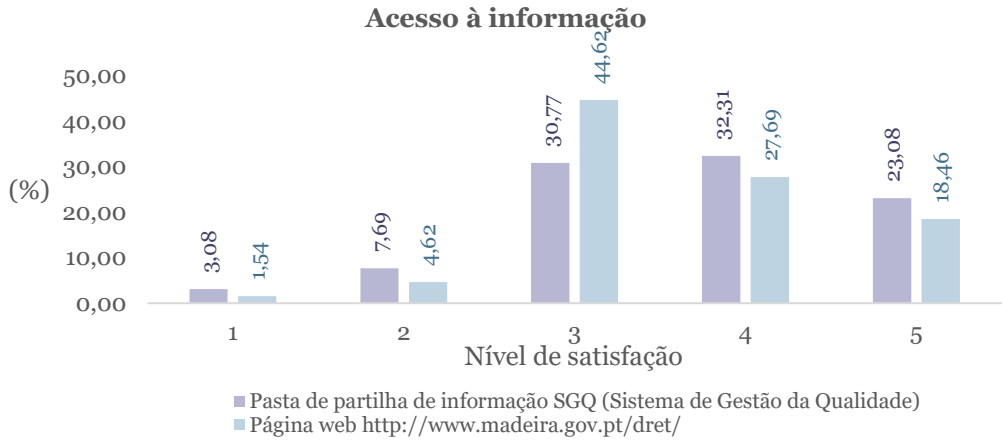


Gráfico 15 - Percentagem de respostas por item e nível de satisfação na área do acesso à informação.

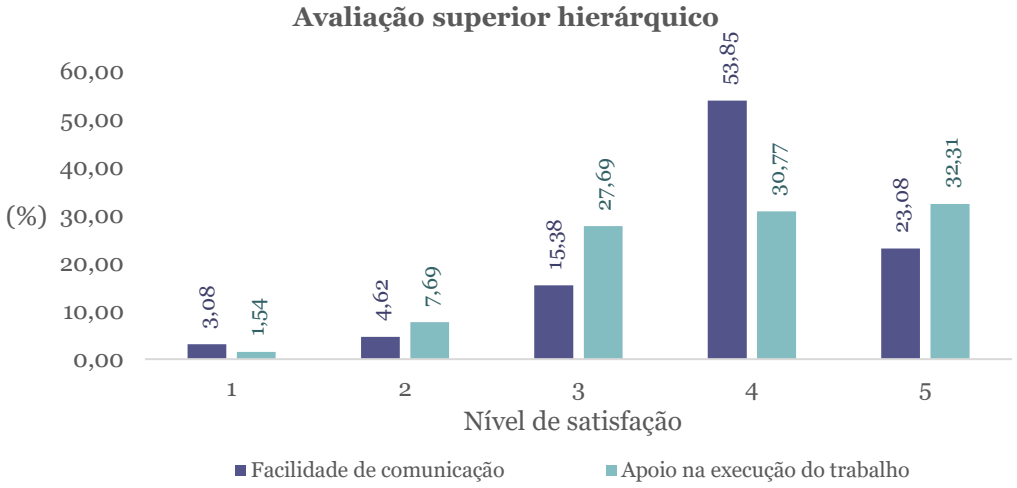


Gráfico 16 – Percentagem de respostas por item e nível de satisfação na área da avaliação do superior hierárquico.

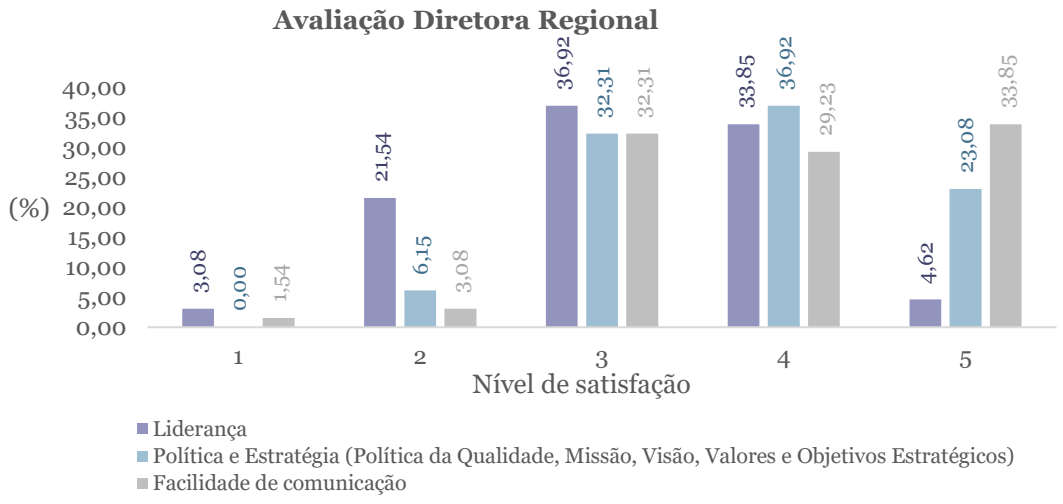


Gráfico 17 – Percentagem de respostas por item e nível de satisfação na área da avaliação da Diretora Regional.

DRETT - 2017 versus 2019

Área de avaliação	Itens por área de avaliação	2019 (%)	2017 (%)
Recursos Humanos	Ambiente/Relações de trabalho	↓ 74,15	↑ 74,91
	Acesso a formação	↑ 71,38	↓ 55,93
	Motivação profissional	↑ 69,54	↓ 65,76
Condições de trabalho	Condições técnicas (computador, impressoras, programas, etc.)	↑ 68,13	↓ 61,69
	Condições ambientais (ar condicionado, luz, etc.)	↑ 69,54	↓ 61,33
	Limpeza e arrumação das instalações	↓ 67,69	↑ 70,17
	Economato	↑ 74,46	↓ 68,14
	Facilidade de comunicação (email, telefone, etc.)	↑ 77,85	↓ 71,19
Acesso a informação	Pasta de partilha de informação SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade)	↓ 73,33	↑ 74,24
	Página web http://www.madeira.gov.pt/dret/	↓ 71,75	↑ 72,88
Avaliação superior hierárquico	Facilidade de comunicação	↑ 78,15	↓ 77,97
	Apoio na execução do trabalho	↓ 76,92	↑ 77,97
Avaliação Diretora Regional	Liderança	↑ 81,29	↓ 78,95
	Política e Estratégia (Política da Qualidade, Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos)	↓ 75,63	↑ 78,98
	Facilidade de comunicação	↑ 80,62	↓ 78,98
Avaliação final	Classifique o seu grau de satisfação global com a DRET	↑ 75,56	↓ 70,51

Tabela 13 – Avaliação da DRETT por área e item de nível de satisfação dos colaboradores da DRETT, em 2017 e 2019.

Análise dos resultados

Analisando todos os dados, podemos concluir que de um modo geral 75,6% dos colaboradores está satisfeito de uma forma global com a DRETT (nível de satisfação 4) sendo que comparativamente à avaliação anterior regista-se um aumento na satisfação global de cerca de 7%. Foi na avaliação da Diretora Regional que se registaram os mais elevados níveis de satisfação, tal como na avaliação anterior em 2017, sendo os itens Liderança e Facilidade de comunicação os mais bem classificados com 81,3% e 80,6%, respetivamente, ambos com valores percentuais superiores à avaliação anterior (3% na liderança e 2% na facilidade de comunicação). Por outro lado, a área condições de trabalho registou o nível mais baixo de satisfação no item limpeza e arrumação das instalações com 67,7%, ou seja, um decréscimo da satisfação de 3,5%, no entanto nos outros 4 itens adjacentes todos registaram aumentos de satisfação, ou seja, +10,4% nas condições técnicas, +13,4% nas condições ambientais, +9,3% no economato e +9,4% na facilidade de comunicação. É de salientar o facto de em 2017 o item mais baixo ter sido o acesso à formação (55,9%) e em 2019 ter crescido para 71,4%.

A 22 de junho, o Conselho da Qualidade analisou os resultados da auscultação da satisfação de colaboradores e concluiu-se que os resultados obtidos foram satisfatórios. Subentendeu-se que o aumento da satisfação no item formação profissional aumentou pois foram desencadeadas diversas formações. Relativamente à limpeza considerou-se que a mesma será melhorada através de um novo contrato a celebrar com a empresa.

6.2.5 Avaliação parceiros críticos

A DRETT considera dois parceiros, nomeadamente a Direção Regional do Património e Informática (DRPI), 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 os critérios, cumprimento da parceria, capacidade de resposta a resolução de reclamações e capacidade de resposta a pedidos de informação/imprevistos, e a escala abaixo conclui-se que em ambas as parcerias, os resultados foram com um I_Q superior a dois valores, nomeadamente DRPI 2,08 pontos e PATRIRAM 2,6 pontos, devendo-se desta forma manter a parceria.

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

Tabela 14 – Escala do índice de desempenho

Comparativamente ao ano 2018, verifica-se no gráfico seguinte, a evolução das respetivas avaliações de desempenho.

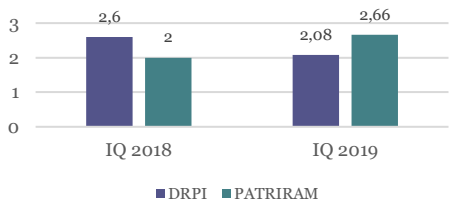


Gráfico 18 – Resultados I_Q 2018 e 2019

6.2.6 Avaliação fornecedores

Foram avaliados 16 fornecedores, cujo Índice de Qualidade (IQ) foi de 3,0 valores, baseado na seguinte escala:

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

Tabela 15 – Intervalos de avaliação.

Os fornecedores avaliados, foram os seguintes:

- A. Borges do Amaral (placas de registo ESP)
- ACIF -CCIM - Associação Comercial e Industrial do Funchal (formação)
- Afonso Camacho (manutenção plataforma elevatória)
- APCER (auditoria)
- CATIM (calibração)
- Drulofer (Equipamento LMM)
- Equiassiste (manutenção banco de rolos)
- ETE – Logística (transporte de massas)
- Extinfogo (Manutenção portas corta fogo)
- FNAC (material informático)
- Hotel The Vine (evento)
- IPQ – Instituto Português da Qualidade (calibração)
- Mínimos Quadrados (consultadoria ERQ)
- MRA (Calibrador)
- Provise (vigilância)
- Servinasa (limpeza)

Analisando os valores de anos anteriores não se verifica alteração na satisfação dos fornecedores que foram este ano sujeitos a avaliação, com a exceção da Mínimos Quadrados que em 2018 obteve 2,75 valores e em 2019 voltou a registar os 3 valores.

Fornecedor	*2017*	*2018*	*2019*
ACIF	_	3,00	3,00
Afonso Camacho	3,00	3,00	3,00
APCER	3,00	3,00	3,00
CATIM	3,00	3,00	3,00
Equiassiste	3,00	3,00	3,00
ETE Logística	_	3,00	3,00
Extinfogo	_	3,00	3,00
IPQ	3,00	3,00	3,00
Mínimos quadrados	3,00	2,75	3,00
Provise	3,00	3,00	3,00
Servinasa	_	3,00	3,00

Tabela 16 – Resultados da avaliação de fornecedores nos últimos três anos.

6.2.7 Relatórios de ocorrência

Procedeu-se ao registo dos 19 relatórios de ocorrências (RO), assim classificados:

- Não conformidades (NC) – 8
- Oportunidades de melhoria (OM) – 11
- Área sensível – 0

Nos gráficos abaixo é possível verificar o serviço que identificou o RO, a origem dos mesmos, bem como as decisões tomadas.

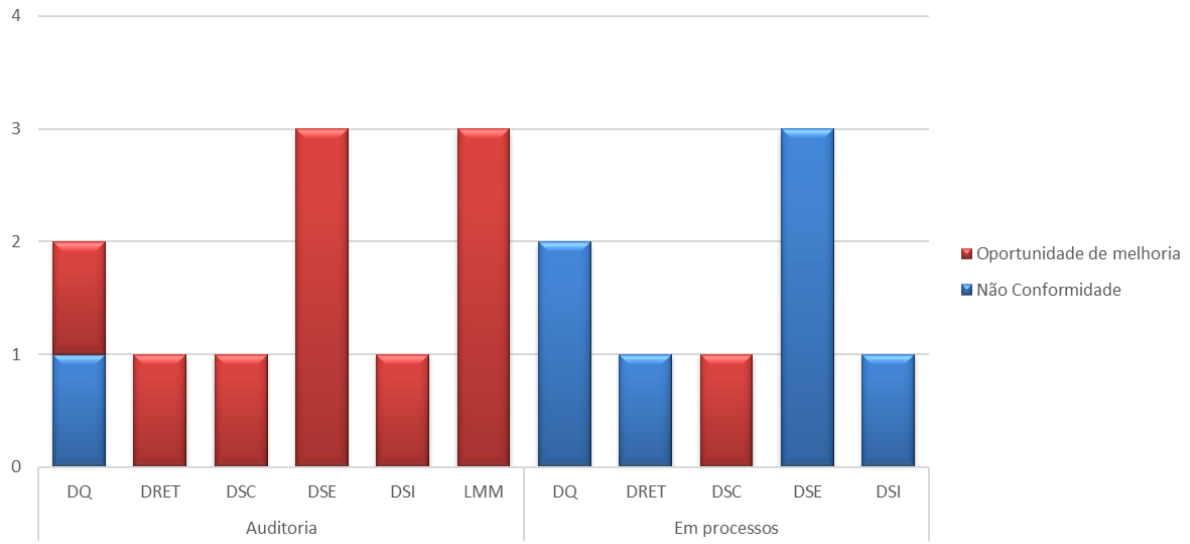


Gráfico 19- Origem dos RO's por serviço.

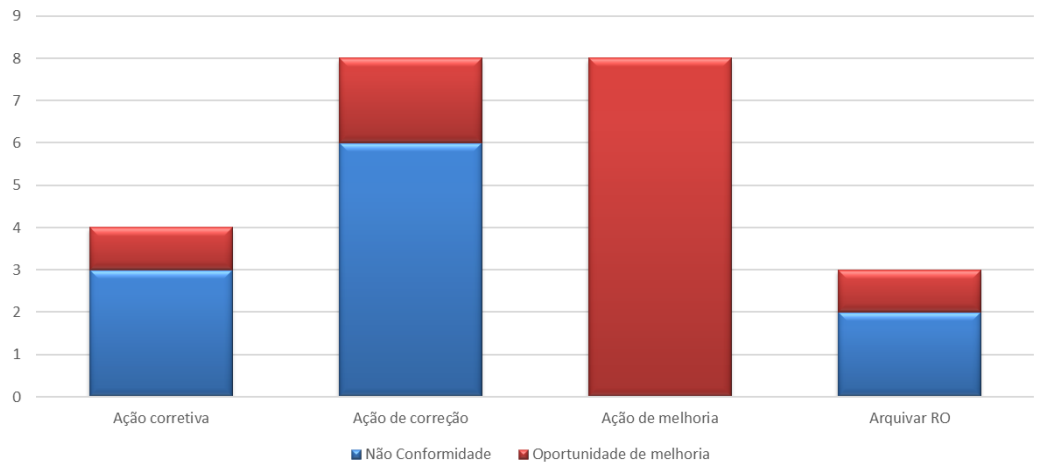


Gráfico 20 – Ações desencadeadas consoante o tipo de ocorrência.

Como é possível verificar, 11 ocorrências provêm de auditorias e oito de processos internos. Da resolução das mesmas procedeu-se a quatro ações corretivas, oito ações de correção, oito ações de melhoria e dois arquivamentos.

Refira-se que das 20 ações, três ações encontram-se por concluir e as restantes estão concluídas.

6.2.8 Reclamações

No ano de 2019, foram registadas e tratadas pela Divisão da Qualidade 52 reclamações, 24 denúncias, 14 folhas de reclamação provenientes de diversos operadores e prestadores de serviços nos setores que a DRETT tem competência e 14 reclamações proferidas no livro de reclamações da DRETT.

Destas 41, referem-se a serviços prestados por prestadores de serviços e as restantes 11 estão diretamente relacionados com os serviços prestados pela DRETT.

Os dados apresentados como relativos a 2019 foram contabilizados tendo como referência a data de entrada da reclamação na DRETT, entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019, o que nem sempre é coincidente com a data em que é efetuada a reclamação.

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

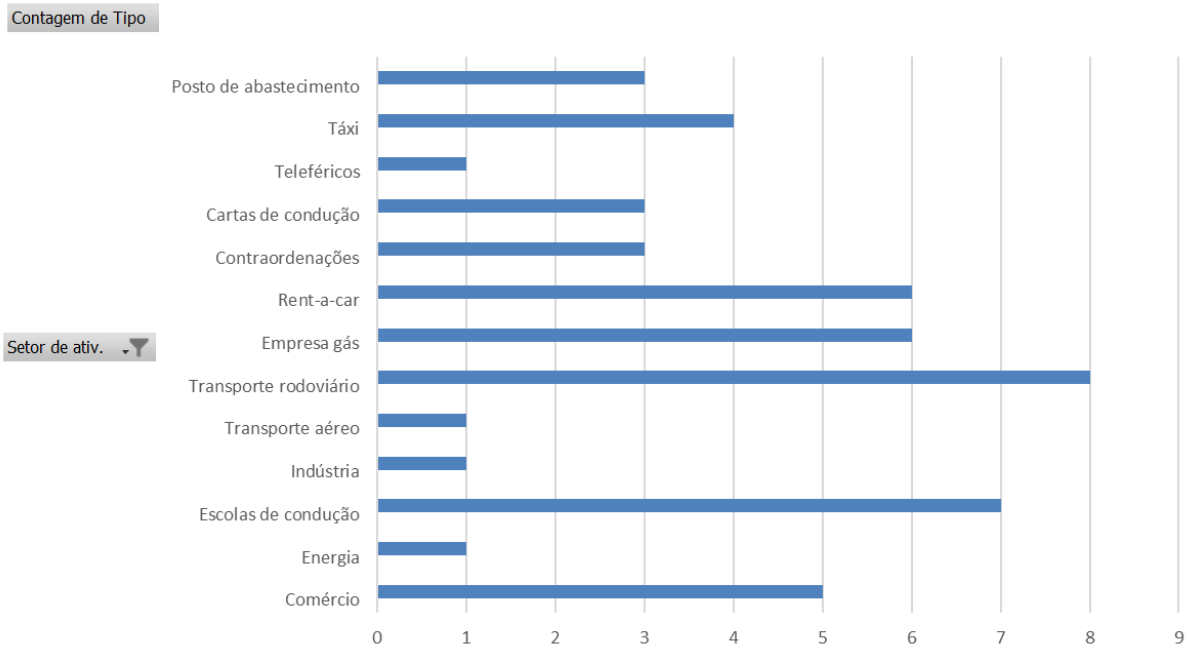


Gráfico 21 – Número de reclamações por setor de atividade.

Relativamente ao motivo principal das reclamações externas à DRETT, destaca-se problemas relativos à qualidade do atendimento, bem como exercício de atividade sem licença.

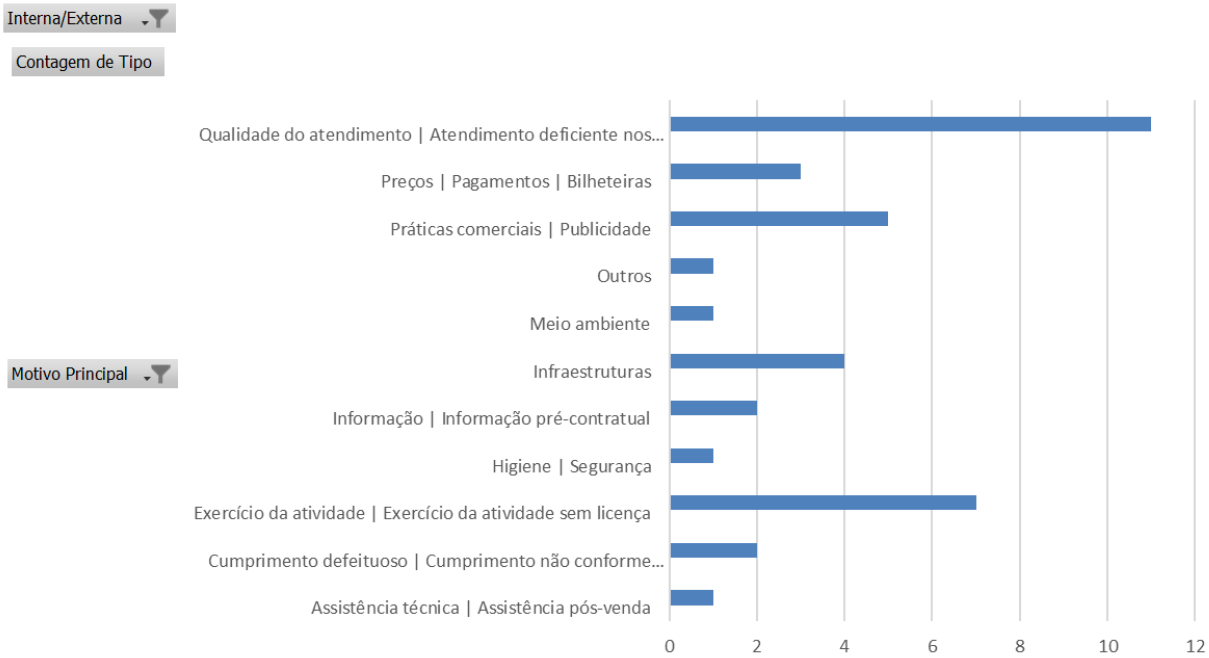


Gráfico 22 – Distribuição das reclamações externas por motivo principal

Analisadas as reclamações diretamente relacionadas com a DRETT, verificamos que uma parte significativa das reclamações é relativa à Qualidade de atendimento (4), as restantes são devido a variadas questões. Todas as situações foram devidamente analisadas e procedeu-se às devidas ações de correção e /ou ações corretivas.

No que se refere aos serviços prestados pela DRETT e que fazem parte do âmbito da certificação não se verificaram quaisquer reclamações.

Comparação anos

Tipo	2018	2019
Denúncias	45	24
Folhas de reclamação	21	14
Livro de reclamações DRETT	15	14
Total	**81**	**52**

Tabela 17 – Lista de auditorias realizadas.

6.2.9 Auditorias da qualidade

Auditorias Internas

No programa de auditorias estavam previstas a execução de 15 auditorias internas, sendo que a taxa de execução foi de 100%.

Auditoria n.º	Âmbito	Data da auditoria	Relatório n.º
1	PT GQ 01 – Planeamento, controlo, revisão e melhoria do SG (Reclamações)	25/03/2019	1
2	PT GQ 04 – Formação	25/03/2019	1
3	PT DRETT 02 – Propostas de Legislação	12/09/2019	10
4	PT DSC 03 – Autorização da atividade prestamista e leiloeira	12/09/2019	11
5	PT DRETT 01 – Fiscalização (LMM)	09/05//2019	4
6	PT GQ 03 – Gestão de infraestruturas e ambiente de trabalho	24/09/2019	10
7	PT LMM 04 – Licenciamento de equipamentos sob pressão	09/05/2019	2
8	PT GQ 02 – Gestão da informação	05/12/2019	12
9	PT DSC 10 – Gestão de um contingente pautal de carne de bovino (GATT) e carne de Aves	11/07/2019	7
10	PT DSE 02 – Licenciamento de instalações elétricas de serviço público	09/07/2019	11
11	PT LMM 01 – Controlo metrológico (IP e SMDC)	13/05/2019	5
12	PT DSI 05 – Licenciamento de parques empresariais	13/05/2019	6
13	PT DSAE 04 – Aquisições de bens e serviços	12/108/2019	9
14	PT DSE 07 – Licenciamento de combustíveis e de redes e ramais	09/07/2019	8
15	AI SGQ	21 e 22 maio 2019	3

Tabela 18 – Lista de auditorias realizadas.

Todos os relatórios de auditoria foram entregues dentro da data prevista.

No que se refere à avaliação das equipas auditoras, verifica-se que os auditados estão satisfeitos com os auditores, tendo classificado o seu trabalho como bom (5 avaliações) e as restantes como muito bom (6 avaliações).

Através do gráfico seguinte é possível verificar o número e tipo de ocorrências detetado para cada um dos procedimentos auditados, no total de 14 OM e 14 NC.

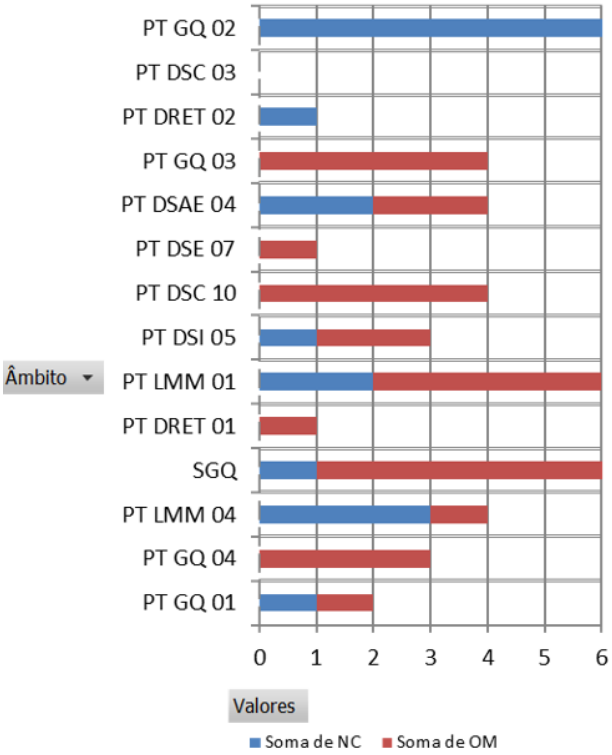


Gráfico 23 – Tipo de ocorrência detetado por cada procedimento auditado.

Abaixo é apresentado o gráfico que ilustra as ações resultantes das auditorias, sendo que no total foram identificadas 34 ações, nomeadamente 17 ações de correção, duas ações corretivas e 15 ações de melhoria.

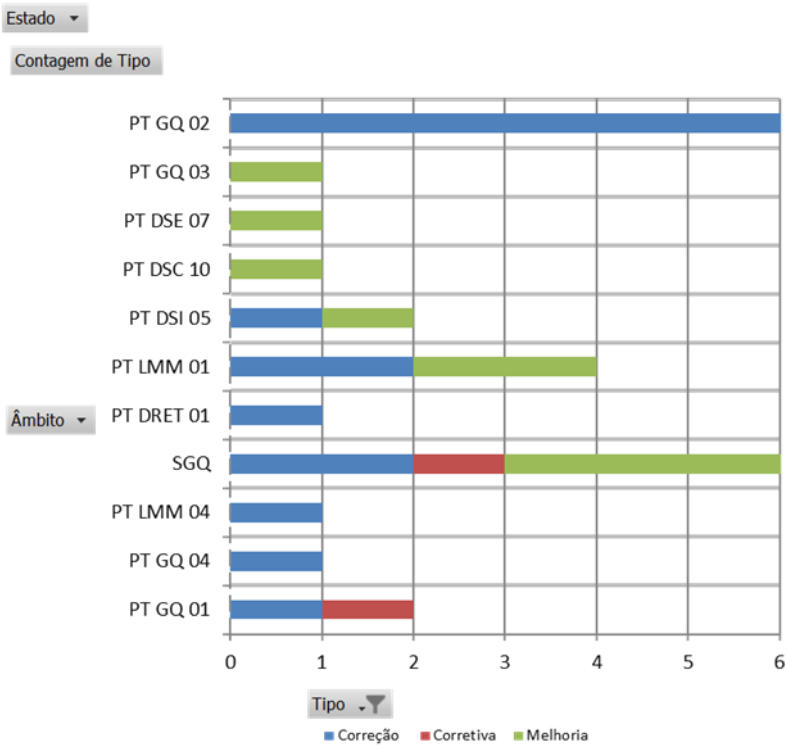


Gráfico 24 – Tipo de ação resultante por procedimento auditado.

Na tabela seguinte é possível comparar o resumo dos resultados obtidos entre 2017 e 2019

	2017	2018	2019
% execução	84,6%	80,0%	100,00%
n.º de auditorias realizadas	11	12	15
n.º OM registadas	18	23	39
n.º NC registadas	15	19	26
n.º Ação de correção	18	20	17
n.º Ação corretiva	7	2	2
n.º Ação de melhoria	2	2	15

Tabela 19 – Resumo de resultados.

Auditoria Externa ao SG

A auditoria externa de acompanhamento do SG foi realizada pelo Eng. Francisco Soares, nos dias 3 e 4 de junho, o respetivo relatório foi analisado pelo Conselho da Qualidade a 22 de julho.

Foram registadas duas oportunidades de melhoria, as quais deram origem a duas ações de melhoria, ainda por concluir.

6.2.10 Estado das ações

No ano 2019 foram identificadas 56 novas ações, sendo que 17 estão por concluir e duas foram anuladas.

Na tabela seguinte é possível verificar o **tipo de ações desencadeadas** (correção, corretiva, melhoria ou de rotina), a **origem das ações** (relatórios de auditoria (RA), atas de reunião, relatórios de ocorrências (RO), manutenção SGQ, rotina, matriz R&O) e o **estado das ações** (anulada, por concluir e concluído).

Tipo de ação	Origem	Estado			Total
		Anulado	Concluída	Por concluir	
Correção	Atas	_	3	2	**5**
	RA	1	11	4	**16**
	Rotina	_	1	_	**1**
	Manutenção SGQ	_	1	_	**1**
Corretiva	Atas	_	_	1	**1**
	RA	_	1	_	**1**
	RO	_	1	_	**1**
Melhoria	Atas	_	2	2	**4**
	RA	_	3	2	**5**
	RO	_	5	3	**8**
	Rel. Atividades	1	_	_	**1**
	Matriz R&O	_	_	2	**2**
Rotina	Atas	_	3	1	**4**
	RA	_	1	_	**1**
Total		**2**	**37**	**17**	**56**

Tabela 20 – Origem, tipo e estado das ações.

Decorrente dos anos anteriores estava igualmente prevista a execução de mais cinco ações durante o ano 2019, sendo que duas foram concluídas e três continuam por concluir.

Em termos de análise de eficácia da ação, durante o ano 2019, apenas foi avaliada uma ação corretiva, a qual foi considerada eficaz (Rever o PT GQ 01).

Na tabela seguinte estão identificadas as ações que transitam para 2020.

N.º	ORIGEM	TIPO DE AÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
22/2016	Ata 2/2016	Continuidade	Alargar o SG a todos os serviços prestados pela DRETT	DQ
15/2017	RA 3/2017	Corretiva	Adaptação da BD do comércio	DSC
26/2017	RA 6/2017	Corretiva	Prever no programa de fiscalização ações de fiscalização a instalações elétricas do tipo B	DSE
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
28/2018	Ata 2/2018	Corretiva	Rever a forma de atendimento telefónico na sede	DSG
30/2018	Ata 2/2018	Corretiva	Planear formação específica	DSE
33/2018	Matriz R&O DRETT	Melhoria	Desenvolver a intranet	DQ
48/2018	RA 6/2018	Correção	Rever o PT DSE 01, por forma a incluir a Lei n.º 61/2018, de 18 de julho, e as Declarações de Retificação n.º 29/2017, de 3 de outubro, e 33/2017, de 9 de outubro	DQ
1/2019	RA 9/2018	Correção	Rever PT DSAE 04	DQ
2/2019	RA 9/2018	Correção	Rever IT DSAE 04 02	DQ
10/2019	Ata 1/2019	Rotina	Promover a formação de primeiros socorros	DQ
12/2019	Ata 1/2019	Reparação	Reparação do sistema de AVAC LMM	DSI
19/2019	Matriz R&O DSG	Melhoria	Recrutamento DSG	DSG
20/2019	Matriz R&O LMM	Melhoria	Substituição de computadores no LMM	LMM

N.º	ORIGEM	TIPO DE AÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
26/2019	RA 5/2019	Melhoria	Melhorar os recursos informáticos disponíveis para o LMM (aquisição de tablets ou portáteis)	LMM
34/2019	Ata 3/2019 e RO 1/2020	Corretiva	Validação das FRE em suporte informático pelo CD ou responsável técnico	LMM
39/2019	Ata 3/2019	Correção	Recrutamento para a DSE (técnico superior e assistente técnico)	DSE
41/2019	RO 7/2019	Melhoria	Rever o indicador n.º 21 - % de processos de contraordenação não rodoviária em que a decisão seja proferida até 120 dias.	DQ
42/2019	RO 9/2019	Melhoria	Idealizar o certificado de verificação (parquímetros) em Excel e hiperligado ao registo de ensaio	LMM
44/2019	RO 11/2019	Melhoria	Rever a matriz de competências DSE	DQ
47/2019	Ata 3/2019	Melhoria	Rever PT DSE 09	DQ
48/2019	Ata 3/2019	Melhoria	Criar um registo para a autoavaliação da performance do processo pelo técnico (recolha de dados para análise da satisfação cliente)	DQ
52/2019	RA 12/2019	Correção	Apresentar à DR a quantidade de tablets necessários para apoio à atividade	DQ
56/2019	RA 12/2019	Correção	Atualizar lista de siglas	DQ
26/2019	RA 5/2019	Melhoria	Atualizar o registo de controlo de dados	DQ

Tabela 21 – Ações que transitam para 2020.

6.2.11 Formação

Durante o ano 2019 foram realizadas 14 ações de formação as quais se lista de seguida:

N.º	*Formação*	*N.º colaboradores*	*Formação planeada*
1	Aplicações SIVH e SICC - Sistema de Informação de Cartas de Condução	13	Parcialmente
2	Atualização de conhecimentos de auditores internos	1	Não
3	Confiança	1	Não
4	Dia Mundial da Metrologia 2019	1	Não
5	Ética nos Serviços Públicos	86	Sim
6	Formação inicial para Dinamizadores da Qualidade de Serviço - Nível 1 (QESM)	2	Não

N.º	*Formação*	*N.º colaboradores*	*Formação planeada*
7	Formação inicial para Dinamizadores da Qualidade de Serviço - Nível 2 (QESM)	1	Não
8	Gestão eficaz da calibração	3	Não
9	Lei geral do trabalho em funções públicas	1	Não
10	Motivação	1	Não
11	Nova ISO 45001	1	Sim
12	PLC - Plataforma de Licenciamento e Certificação e ADR	7	Parcialmente
13	Regime da Contratação Pública	1	Não
14	Tacógrafo Digital, Aplicação P-CIS	7	Não

Tabela 22 – Ações de formação realizadas em 2019.

No que se refere ao plano de formação, ficaram por realizar no ano 2019 a seguintes ações de formação:

- A eficiência individual ao serviço das organizações (2 colaboradores)
- Access avançado (1 colaborador)
- Aplicação gestão da documentação (1 colaborador)
- Atendimento ao público (1 colaborador)
- Atualização de conhecimentos sobre a atividade de examinadores de condução (5 colaboradores)
- Base de dados em PHP (1 colaborador)
- Cálculo de incertezas (1 colaborador)
- Cidadania organizacional, produtividade e clima do trabalho (2 colaboradores)
- Coaching (3 colaboradores)
- Código de Procedimento Administrativo (6 colaboradores)
- Combustíveis líquidos e gasosos (1 colaborador)
- Como dirigir reuniões (1 colaborador)
- Comunicação assertiva (1 colaborador)
- Contraordenações rodoviárias (8 colaboradores)
- Desenvolver resiliência em contextos desafiantes (1 colaborador)
- Equipamentos sob pressão, Licenciamento (1 colaborador)
- Equipamentos sob pressão, Recálculo (1 colaborador)
- Excel básico e excel avançado (4 colaboradores)
- Exploração de massas minerais – pedreiras (2 colaboradores)
- Gestão e adaptação às mudanças organizacionais (2 colaboradores)
- Gestão eficaz do relacionamento interpessoal (1 colaborador)
- IGEST (3 colaborador)
- Inglês básico (1 colaborador)
- Inteligência emocional (4 colaboradores)
- Lei geral do trabalho em funções públicas (1 colaborador)
- Liderança e gestão de equipas (1 colaborador)
- Motivação e liderança de equipas (1 colaborador)
- Organização e técnicas de arquivo (1 colaborador)

- Outlook (2 colaboradores)
- Plataforma contraordenações rodoviárias (2 colaboradores que não participaram na formação de 2018)
- Power point (1 colaborador)
- Preparar melhorias nos processos e tomada de decisão nas organizações (1 colaborador)
- Primeiros socorros (2 colaboradores)
- Project cycle management da União Europeia (1 colaborador)
- Receita pública (1 colaborador)
- Regime Geral das Contraordenações (6 colaboradores)
- Reporte de informação às Instituições Europeias (1 colaborador)
- Segurança alimentar
- SICC Sistema de Informação de Cartas de Condução (8 colaboradores)
- Teleféricos (1 colaborador)
- Word (6 colaboradores)
- Word avançado (4 colaboradores)

Analisando ainda o plano de formação pode-se concluir que existiam 205 ações de formação previstas (contagem por colaborador), foram efetuadas 104, o que perfaz uma taxa de execução de 51%, atingindo-se desta forma a meta desejada.

Refira-se ainda que no ano 2019, 87 colaboradores foram abrangidos pela formação/ação de sensibilização.

6.2.12 Infraestruturas/Ambiente de trabalho

Durante o ano 2019, realizaram-se de uma forma geral as atividades previstas no programa de inspeção e manutenção de equipamento e infraestruturas.

Para além dos registos das datas de execução das ações de manutenção preventiva e corretiva, durante o ano de 2019, nomeadamente a 10 de dezembro, procedeu-se à elaboração de um relatório relativo as inspeções efetuadas no edifício sede, englobando no mesmo recomendações de melhoria.

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 Foram detetadas situações com baixo risco, sem previsão de ação.
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

PMP	Descrição	Obs.
		Foi detetada uma situação de risco, relatado no relatório de inspeção de 10/12/2019
10	Locais de risco	PMP cumprido Foram detetadas algumas situações de risco, listadas no relatório de inspeção de 10/12/2019
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

Tabela 23 – Lista de infraestruturas com plano de manutenção preventiva associado.

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

- Segurança do edifício do LMM, encontra-se a ser assegurada pela Provise, sem ocorrências dignas de registo.

- Limpeza do edifício LMM, assegurada pela empresa Servinasa, sem ocorrências dignas de registo.

- A 28 de agosto decorreu a reparação dos portões do LMM, situação que estava identificada como risco elevado.

- Neste momento é necessário reparar as avarias existentes no sistema de AVAC instalado no LMM, mas por falta de disponibilidade financeira e aos cortes consecutivos dados nesta rubrica, o mesmo não foi possível realizar.

Alerta-se novamente para o elevado estado de degradação do edifício do LMM, tendo-se procedido a diversas diligências no sentido de corrigir esta situação, contudo até à data não se procedeu a obras de melhoria.

Refira-se que algumas das manutenções anuais do edifício Sede foram asseguradas através da PATRIRAM, entidade responsável pela manutenção do sistema de deteção de incêndios, extintores e ar condicionado. A PATRIRAM é considerada um parceiro crítico para a DRETT, sendo que consideramos que as manutenções por eles efetuadas, decorreram de forma celebre e em conformidade com o necessário.

Relativamente à manutenção dos equipamentos informáticos da responsabilidade da DRPI, a mesma tem sido asseguradas de forma eficiente por pelo técnico desta entidade que se encontra a prestar serviço nas nossas instalações, Sr. Filipe Gomes. No entanto, existem algumas situações, nomeadamente a falta de substituição de equipamentos informáticos (computadores) obsoletos que provocam diversos constrangimentos no normal funcionamento dos serviços, sendo que estas situações já foram reportadas à DRPI, aguardando-se a sua substituição.

No que se refere a ocorrências registaram-se seis ocorrências relacionadas com as infraestruturas e devidamente registada no registo de eventos, anomalias e incidentes, sendo que todas as situações foram solucionadas e as ações realizadas consideradas eficazes.

6.2.13. 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 elativos ao SGQ no ano em análise.

Documento	Revisões/Data
Manual de Gestão	Ver. 5 de 23/05/2019
Manual de acolhimento	Ver. 2 de julho 2019
PT GQ 01 - Planeamento, controlo, revisão e melhoria do SG	Ver. 5 de 16/5/2019 Ver. 6 de 27/09/2019
IT GQ 01 01 – Qualificação e avaliação de auditores internos	Ver. 9 de 3/10/2019
IT GQ 01 04 – Planeamento, aprovação e execução da Estratégia da DRETT	Ver. 6 de 20/03/2019 Ver. 7 de 3/10/2019
IT GQ 01 05 - Controlo de equipamentos de medição e monitorização (EMM)	Ver. 2 de 3/10/2019
PT GQ 02 – Gestão da informação	Ver. 7 de 2/10/2019
IT GQ 02 01 – Definição de conteúdos dos documentos do SG / Revisão dos registos	Ver. 5 de 2/10/2019
IT GQ 02 05 – Controlo de legislação e/ou normas	Ver. 0 de 28/05/2018
PT GQ 03 – Gestão de Infraestruturas e ambiente de trabalho	Ver. 1 de 02/10/2019
PT GQ 04 – Formação	Ver. 2 de 24/05/2019 Ver. 3 de 02/10/2019
IT GQ 04 01 – Execução formação DRAPMA	Ver. 1 12/07/2019
PT DRETT 01 – Fiscalização	Ver. 8 de 17/07/2019
PT DRETT 03 – Contraordenações gerais	Ver. 1 de 24/05/2019 Ver. 2 de 17/07/2019
PT DSE 07 – Licenciamento de combustíveis e de redes e ramais	Ver. 2 de 04/03/2019
PT LMM 01 – Controlo metrológico	Ver. 8 de 17/07/2019
PT LMM 04 – Licenciamento de equipamentos sob pressão	Ver. 3 de 19/07/2019 Ed. 2, Ver. 0 29/11/2019
PT DSG 03 – Gestão da receita	Ver. 0 de 24/05/2019
IT DSG 03 01 – Receita	Ver. 0 de 24/05/2019

Tabela 24 – Registo de alterações de documentos.

Para além dos documentos acima listados, durante o período em análise foram revistos 37 impressos.

6.3 Laboratório de Metrologia da Madeira

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

6.3.1 Licenciamento de Cisternas

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

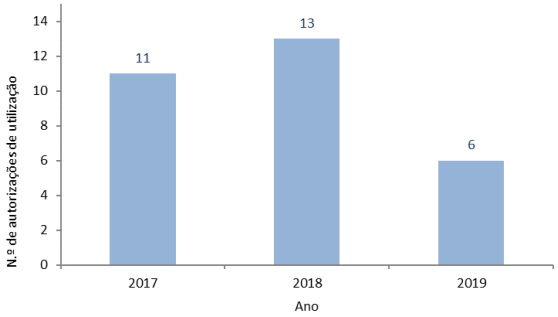


Gráfico 25 – Evolução do número de autorizações de utilização de cisternas emitidos nos últimos três anos.

6.3.2 Qualificação de Entidades

No âmbito da atividade de qualificação de entidades a DRETT, através do serviço do LMM, tem uma intervenção reduzida, limitando-se a fazer a ponte entre a entidade e o Instituto Português da Qualidade - IPQ. Desde 2015 que, as auditorias são feitas em conjunto com o IPQ, este organismo é quem lidera os processos e é quem tem o poder de decisão, o LMM tem apenas um papel de observador.

Assim, a 27 de junho, a DRETT colaborou com o IPQ na auditoria de Acompanhamento da Qualificação à empresa Aferições – Prestação de Serviços, Lda., Serviço Concelhio de Metrologia, à qual é reconhecida a qualificação para execução de verificações metrológicas nos domínios de instrumentos de pesagem de classe III e IV até 2000kg e contadores de tempo de bilhar e ténis de mesa, em todos os concelhos da Região.

A 28 de junho, colaborou com o IPQ nas auditorias de Acompanhamento da Qualificação às empresas Auto Ferraz – Automóveis, Lda. e Tomiauto, Lda., às quais é reconhecida a Qualificação na área de Instaladores de Tacógrafos Digitais.

6.3.3 Controlo Metrológico

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

Instrumento de medição	n.º LMM	n.º Aferições	Total	%
Instrumentos de Pesagem não Automáticos - IPnA	276	1462	1738	35,4%
Taxímetros	865		865	17,6%
Sistemas de Medição de Distribuição de Combustíveis – SMDC	802		802	16,3 %
Sistemas de Gestão de Parques de Estacionamento – SGPE	471		471	9,6%
Manómetros, Manovacuómetros e Vacuómetros – MVM	397		397	8,1%

Massas	239		239	4,9%
Parquímetros	225		225	4,6%
Manómetros para Pneumáticos - MP	86		86	1,8%
Produtos Pré-Embalados – PPE	39		39	0,8%
Analisadores de Gases de Escape - AGE	20		20	0,4%
Opacímetros	17		17	0,3%
Instrumentos de Pesagem Automáticos - IPA	9		9	0,2%
TOTAL	**3446**	**1462**	**4908**	**100%**

Tabela 25 – Distribuição do número de verificações metrológicas realizadas por tipo de instrumento de medição e por entidade que atua na área.

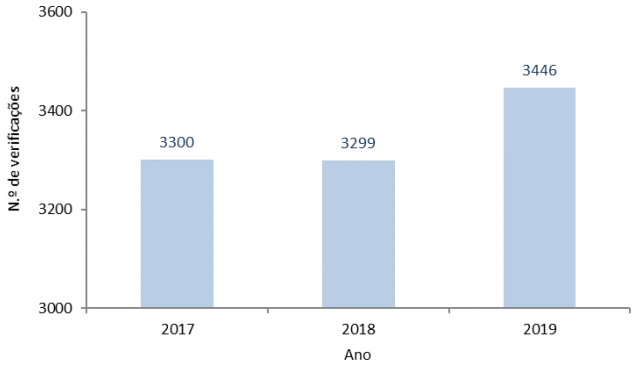


Gráfico 26 – Evolução do número de verificações metrológicos nos últimos três anos.

Contributo de cada Instrumento de Medição no total de Operações de Controlo Metrológico

Analisando o ano de 2019, constata-se que, dos vários tipos de instrumentos de medição que são verificados anualmente, existem dois tipos que se destacam, os taxímetros e os SMDC. Os taxímetros com 25% e os SMDC com 23%, totalizando 48% das operações de controlo metrológico realizadas, como ilustra o gráfico 27.

Os contadores de tempo, designadamente os SGPE com 14% e os parquímetros com 7%, aparecem em terceiro lugar, totalizando 21 % das operações de controlo metrológico realizadas em 2019.

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

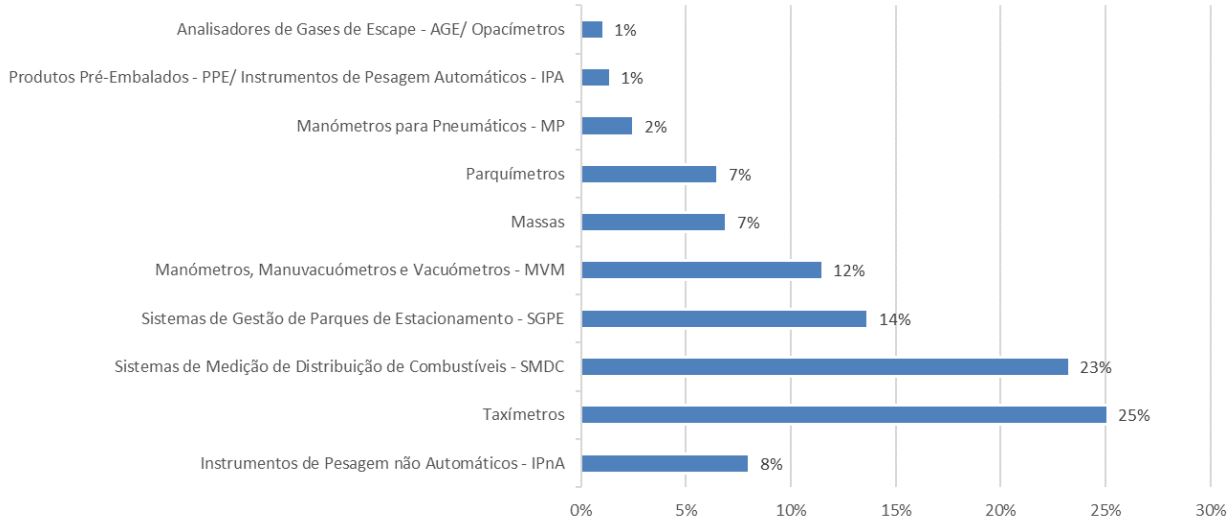


Gráfico 27 – Contributo em percentagem de cada IM no total de instrumentos verificados pelo LMM em 2019

Taxímetros

Relativamente aos taxímetros, na região, existem 844 táxis distribuídos pelos vários concelhos, de acordo com a tabela seguinte:

Concelho	Taxímetros
Funchal	455
Santa Cruz	104
Machico	64
Câmara de Lobos	45
Calheta	39
Ribeira Brava	32
Santana	32
Ponta de Sol	29
Porto Santo	19
São Vicente	15
Porto Moniz	10
Total	**844**

Tabela 26 – Distribuição de taxímetros por concelho

Sistemas de Medição e Distribuição de Combustíveis

Na região, existem 54 postos rodoviários de abastecimento de combustível, correspondendo a 763 SMDC, distribuídos pelos vários concelhos, de acordo com a tabela 27.

Concelho	Postos Rodoviários	SMDC
Funchal	20	340
Santa Cruz	8	97
Ribeira Brava	5	67
Machico	4	64
Câmara de Lobos	4	48
Calheta	3	46
São Vicente	4	41
Santana	3	32
Ponta de Sol	1	16
Porto Santo	1	8
Porto Moniz	1	4
Total	**54**	**763**

Tabela 27 – Distribuição de SMDC por concelho

Contadores de Tempo

Na região, ao nível de contadores de tempo existem 242 parquímetros e 75 parques de estacionamento que correspondem a 482 SGPE. Os contadores de tempo encontram-se distribuídos pelos diferentes concelhos, de acordo com a tabela 28.

Concelho	Parquímetros	Parques de Estacionamento	SGPE
Funchal	116	47	284
Santa Cruz	26	9	102
Câmara de Lobos	27	4	19
Ribeira Brava	22	3	16
Calheta	15	3	15
Machico	10	5	26
Ponta de Sol	10	0	0
Porto Santo	9	3	13
Porto Moniz	7	0	0
Santana	0	1	7
São Vicente	0	0	0
Total	**242**	**75**	**482**

Tabela 28 - Distribuição de contadores de tempo por concelho

6.3.4 Equipamentos Sob Pressão

A tabela seguinte reflete a atividade de registo e licenciamento de equipamentos sob pressão.

Atividade	Número
Registo	32
Autorização Prévia de Instalação	7
Certificado de Autorização de Funcionamento	81

Tabela 29 – Número de processos de acordo com a atividade desenvolvida.

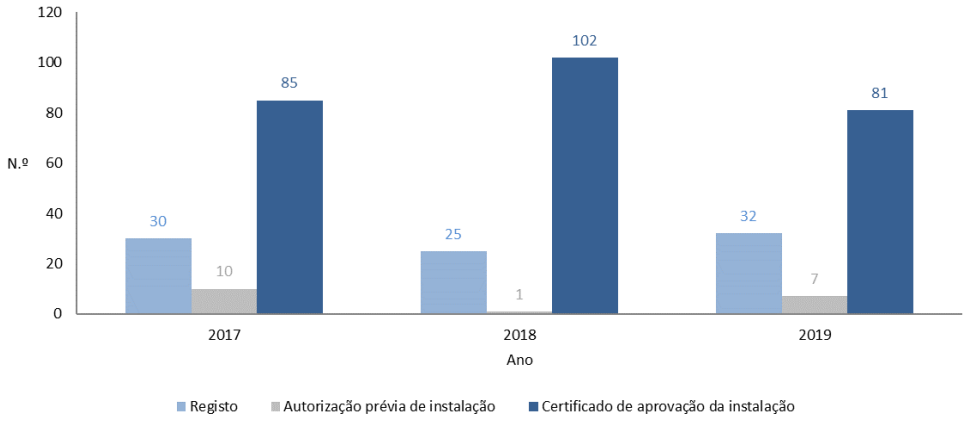


Gráfico 28 – Evolução da atividade dos Equipamentos Sob Pressão.

Registo por tipo de ESP

Os 32 equipamentos registados em 2019 dizem respeito a diferentes tipos de equipamentos sob pressão, verificando-se que, 38% dos equipamentos registados neste período dizem respeito a reservatórios de GPL, 28% a RAC, 28% a GV e apenas 6% a outros tipos de equipamentos, conforme se ilustra na tabela seguinte.

Tipo de ESP	2019	%
Reservatórios de gases de petróleo liquefeito - GPL	12	38%
Reservatórios de ar comprimido RAC	9	28%
Geradores de Vapor - GV	9	28%
Outros (Líquidos Criogénicos - LC e amoníaco)	2	6%
Total	**32**	**100%**

Tabela 30 – Número e percentagem de registos de acordo com o tipo de ESP

Autorização de Funcionamento por tipo de ESP

Dos 81 certificados de autorização de funcionamento emitidos ao longo deste ano, constata-se que relativamente ao tipo de equipamento, estes estão distribuídos de acordo com a tabela seguinte.

Tipo de ESP	2019	%
Reservatórios de Gases de Petróleo Liquefeito - GPL	34	42%
Reservatórios de Ar Comprimido – RAC	19	23%
Gás Natural Liquefeito - GNL	11	14%

Tipo de ESP	2019	%
Geradores de Vapor - GV	10	12%
Outros (LC, amoníaco e hidrocarbonetos)	7	9%
Total	**81**	**100%**

Tabela 31 - Número de licenciamentos de acordo com o tipo de ESP

Vistorias e Fiscalizações

No decurso de 2019, por motivos de segurança foram realizadas 33 vistorias/fiscalizações a instalações de equipamentos sob pressão, no âmbito do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 90/2010, de 22 de julho.

Averbamentos

No domínio da atividade do licenciamento de ESP, os averbamentos são considerados atos complementares e neste âmbito, no período em apreço foram averbados 510 equipamentos.

6.4 Direção de Serviços do Comércio

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

6.4.1 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 99-A/2008, de 31 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 152/2015, de 28 de agosto) e são atualizados semanalmente, por despacho conjunto da Vice-Presidência do Governo Regional e Secretaria Regional de Economia.

No decurso do ano em análise foram elaborados 50 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 2019, encontram-se representadas nos seguintes gráficos:

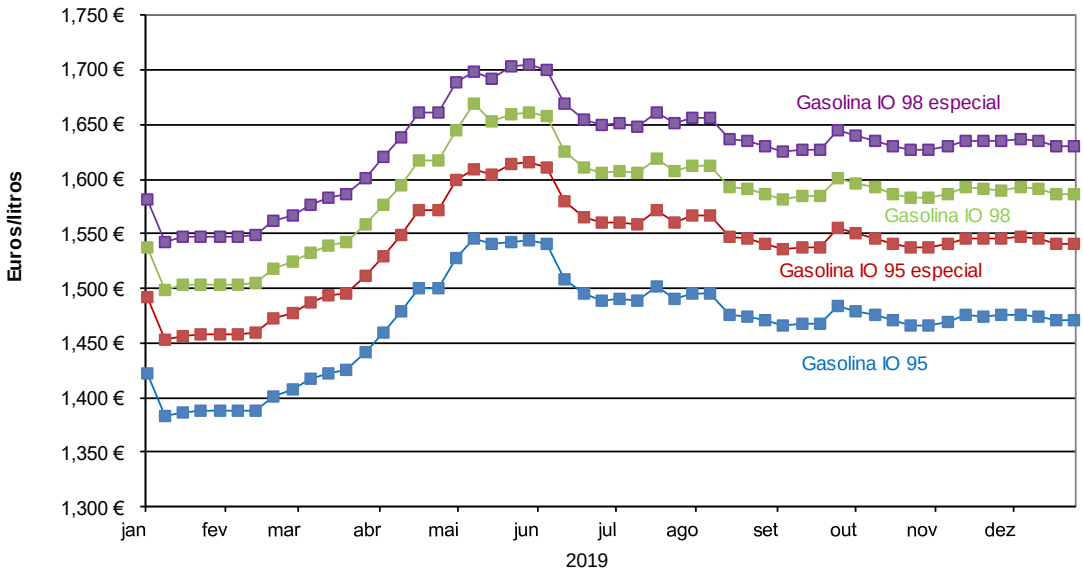


Gráfico 29 – Oscilações preços gasolina

No ano 2019, o preço médio da gasolina sem chumbo IO 95 praticado na Madeira foi de 1,468€ e da gasolina IO 98 de 1,585€. Embora a média do preço máximo estipulado para a gasolina IO 95 seja de 1,475€, constata-se que existem postos de abastecimento que praticam um preço inferior, que corresponde a uma diferença de 0,007€.

O preço mais elevado das gasolinas registou-se no período de 03 a 09 de junho: gasolina IO 95 a 1,552€ e gasolina IO 98 a 1,661€.

Os preços mínimos registaram-se na semana de 14 a 20 de janeiro: 1,360€ para a gasolina sem chumbo IO 95 e 1,484€ 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.

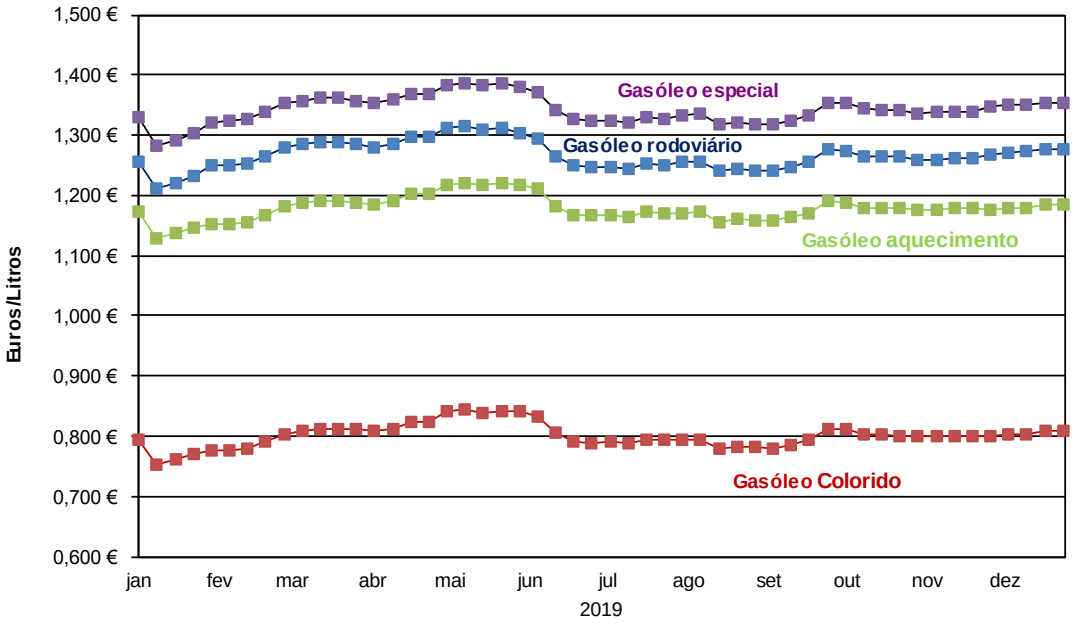


Gráfico 30 – Oscilações preços gasóleo

No ano 2019, o preço médio do gasóleo rodoviário foi de 1,267€.

O preço mais alto registou-se na semana de 13/05/2019 a 19/05/2019, com o valor de 1,315€ e o preço mais baixo na semana de 14/01/2019 a 20/01/2019: 1,211€.

No gasóleo de aquecimento, o preço de venda máximo verificou-se na semana de 13/05/2019 a 19/05/2019, com o valor de 1,221€ e o preço mínimo na semana de 14/01/2019 a 20/01/2019: 1,129€.

Seguindo a mesma tendência, verificamos que o gasóleo colorido e marcado, destinado ao setor das pescas, atingiu o preço máximo na 2ª semana de maio, com o valor de 0,844€ e o mínimo na 2ª semana do mês de janeiro: 0,752€.

Preços convencionados

Em julho de 2019 foi assinada uma Convenção com as duas associações representativas do sector dos táxis, a AITRAM e a ASAT, para a fixação dos novos preços dos serviços prestados pela indústria de exploração de transportes de aluguer em automóveis ligeiros de passageiros, com ou sem distintivo.

As tarifas urbanas afixadas representam um aumento da bandeirada, quer em metros quer em euros, de 8% e 20%, respetivamente; as frações (metros) também sofreram uma alteração de 9%. Em contrapartida, foram retirados todos os suplementos existentes no taxímetro (mudança da tarifa 1 para as tarifas 2 e 3), com exceção da aplicação do suplemento para transporte de animais e bagagem. A tarifa urbana diurna e noturna teve um aumento médio de 14,20%, para distâncias percorridas entre 1 e 6 Km.

A tarifa a Hora não sofreu alterações, mantendo-se em € 20,00 por hora e € 10,00 por cada meia hora.

Na tarifa ao quilómetro, os metros da bandeirada passaram de 1.700 para 1.500 metros, o que se traduziu num aumento médio de 4,47% na tarifa diurna e de 4,70% na noturna, para distâncias percorridas entre 2 e 6 Km.

Preços vigiados

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

- Combustíveis líquidos e gasosos:
- Cimentos;
- Rações;
- Farinha de Trigo.

Na última quinzena do mês de setembro efetuou-se a recolha dos preços praticados nos estabelecimentos comerciais com maior impacto na Madeira. Realizaram-se recolhas em 12 estabelecimentos, distribuídos geograficamente por seis concelhos da Madeira, da seguinte forma:

Concelhos	*Total*
Calheta	1
Ribeira Brava	1
Câmara de Lobos	2
Funchal	5
Santa Cruz	1
Machico	2
Total	12

Tabela 32 – Recolha de preços por concelho

O cabaz de recolha foi constituído por 168 produtos, número superior à grelha do ano anterior. Esta situação advém da existência de mais marcas comerciais e tipologia de produtos disponíveis ao consumidor final:

Grupos de produtos	***N.º***	***%***
Produtos de alimentação e bebidas	143	85,12%
Carnes	25	14,88%
Total	**168**	**100%**

Tabela 33 – Recolha cabazes

A categoria de produtos de alimentação e bebidas representa 85% do cabaz de recolha de preços; o setor das carnes (refrigerada / congelada) corresponde a cerca de 15%.

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

6.4.2 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.

No ano em análise, verificou-se a inscrição de seis operadores económicos, perfazendo um total de 52 operadores ativos no Registo de Operadores POSEI.

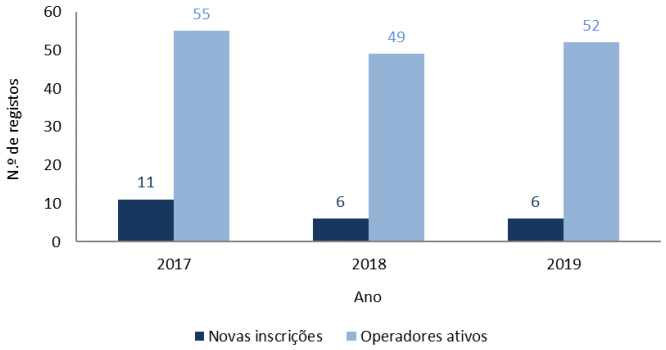


Gráfico 31 - Evolução de operadores triénio 2017-2019

Contingentes aprovados

Código Pautal	Designação	Aprovado 2019		Alteração julho		Alteração outubro		Alteração novembro		Final 2019	
		CE	PT	CE	PT	CE	PT	CE	PT	CE	PT
1001 90 99, 1001 1000, 1003 00 90, 1005 90 00	**Cereais - consumo humano:** Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho	17 900 000,00	_	1 160 000,00	_		_		_	19 060 000,00	_
1001 91 90, 1001 19 00, 1003 90 00, 1005 90 00, 1002, 23040000, 1214, 120100, 2306, 1507, 1004, 1103, 12130000 e 23099020	**Matérias-primas – transformação consumo animal**: Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada e Feno, Soja mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, Óleo de Soja, Aveia, Grumos Sêmolas e pellets de cereais e Palha, Preparações dos tipos utilizados na alimentação de animais – outras	20 950 000,00	_	-562 000,00	_		_	70 000,00	_	20 458 000,00	_
1005 90 00, 1002, 23040000, 1214, 120100, 2306, 1004, 1103, 12130000 e 1104	**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…	3 500 000,00	_	500 000,00	_		_		_	4 000 000,00	_
1103 13, 1107 10, 1210 e 10039000	Sêmolas de Milho, Malte, Lúpulo e Cevada	2 300 750,00	_							2 300 750,00	_
1006	Arroz	2 600 000,00	1 000 000,00	-210 880,00				150 000,00		2 539 120,00	1 000 000,00
1006	Arroz indústria transformadora	270 000,00	_	-50 000,00	_		_		_	220 000,00	_
1509	Azeite/Virgem/Azeite	1 500 000,00	_	-300 000,00	_	-90 000,00	_		_	1 110 000,00	_
1507 a 1516 (exceto 15 09 e 1510)	Óleos vegetais (com exceção do azeite):	1 600 000,00	_		_	302 720,00	_		_	1 902 720,00	_
200820, 200840, 200860, 200870,200897	Frutas 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 posiçoções	400 000,00	_		_	-90 000,00	_		_	310 000,00	_
2009	Sumos concentrados para transformação	75 000,00	_	-15 000,00	_		_		_	60 000,00	_
1701 e 1702	Açúcar consumo direto e transformação	4 600 000,00	3 000 000,00					-495 576,00		4 104 424,00	3 000 000,00
0402	Leite em pó desnatado e completo	0,00	_		_		_		_	0,00	_
0405	Manteiga	650 000,00	_		_	70 000,00	_		_	720 000,00	_
0405	Manteiga para indústria transformadora	0,00	_		_		_		_	0,00	_
0406	Queijos	1 800 000,00	_		_		_		_	1 800 000,00	_
0201 e 0202	Carnes de animais da espécie bovina, frescas, refrigeradas ou congelada	4 600 000,00	3 550 000,00					-72 400,00		4 527 600,00	3 550 000,00
0203	Carnes de animais da espécie suína doméstica, frescas, refrigeradas ou congeladas - consumo directo e tarnsformação	6 000 000,00	_	-100 000,00	_	-100 000,00	_		_	5 800 000,00	_
020724 a 020727 e 020732 a 020736	Carnes de Peru, de Pato, de ganso ou de pintadas, frescas, refrigeradas ou congeladas	500 000,00	_		_		_		_	500 000,00	_
020810	Carnes de Coelho ou lebre, frescas, refrigeradas ou congeladas	75 000,00	_		_	-30 000,00	_		_	45 000,00	_
0204	Carnes de animais das especíes ovina ou caprina, frescas, refrigeradas ou congeladas	180 000,00	_		_	-95 000,00	_		_	85 000,00	_
07011000	Batata de semente	1 200 000,00	_		_		_		_	1 200 000,00	_
010290 e 010229	Bovinos para engorda	2 800	_		_		_	400,00	_	3 200,00	_

Tabela 34 - Quantidades aprovadas para satisfazer as necessidades de abastecimento da RAM dos produtos do REA

Alterações ao Sub-Programa

Foram notificadas à Comissão Europeia três propostas de alterações ao programa global, referentes aos contingentes de certos produtos abrangidos pelo REA, que visavam essencialmente, a rentabilização do plafond atribuído à Região Autónoma da Madeira, de modo a ir de encontro às necessidades de abastecimento da Região até final da Campanha POSEI-REA 2019, 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.

Para a divulgação destas alterações ao programa global, foram elaborados os respetivos despachos, publicados no site da DRETT.

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.

A entrada em produção desta 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.

Como resultado de um levantamento das necessidades pelos utilizadores das entidades envolvidas e operadores económicos, no decorrer do ano 2019, foram introduzidas novas funcionalidades na plataforma, nomeadamente:

Requisito	Designação	Detalhe
REQ01	Registo de suspensões parciais em caso de reincidência do Operador	Alteração ao registo de suspensão no caso de reincidência do Operador nas situações em que existe sobreposição de períodos de suspensão
REQ03	Rastreabilidade das atividades realizadas sobre um Certificado que se encontra expirado	Rastreabilidade das atividades realizadas sobre um certificado que se encontra expirado: Perceber por que razão está expirado No caso de imputação < 95%, ser possível consultar o respetivo pedido de imputação Consultar verso do certificado com respetiva imputação

Requisito	Designação	Detalhe
REQ04	Atualização de critérios aplicáveis à pesquisa de pedidos de Certificado	Introduzir filtro de pesquisa de certificados “expirados”
REQ05	Manutenção na aplicação de todas as versões dos Pedidos de Imputação POSEI (PIP)	Manutenção na aplicação de todas as versões dos Pedidos de Imputação POSEI para efeitos de consulta/impressão à semelhança do que acontece com as DAI e DAE
REQ06	Consulta/impressão de todas as versões dos PIP	Consulta do histórico dos Pedidos, também à semelhança do que acontece com as DAI e DAE
REQ07	Nos pedidos de desimputação, disponibilizar campos de fundamentação no registo de relatório de controlo aduaneiro independentemente do resultado do mesmo	Os campos de fundamentação que atualmente só estão disponíveis para edição quando o controlo é não conforme devem ficar disponíveis independentemente do resultado do controlo. Para efeitos de auditoria têm que ser apresentadas evidências do controlo realizado. (Expedição/Exportação Artigo 13.º)
REQ08	Adequação de ciclo de vida de pedidos de exportação para permitir a recolha do país a que se destina a mercadoria	Introdução de campos no Registo/Alteração de Exportações para preenchimento do destino e quantidade do produto final (Expedição/Exportação Artigo 13.º)
REQ09	Permitir que os utilizadores das Direções Regionais tenham acesso à consulta de pedidos de utilização de Quantidades Máximas	Disponibilizar os ecrãs de pesquisa e consulta de pedidos de utilização de Quantidades Máximas
REQ10	Interface para troca de mensagens em contexto (pedidos) para rastreabilidade/aceitação de decisões dos serviços competentes	Com as alterações legislativas introduzidas pelo CAU, tem que existir um pedido do Operador para que a Alfândega possa, por exemplo, anular um pedido. Assim, poder-se-ia contemplar no Sistema POSEI o suporte necessário para que toda as comunicações formais entre os serviços e os Operadores residissem no Sistema, otimizando este processo e garantindo a rastreabilidade da informação.
REQ11	Introdução de fase de aceitação manual no ciclo de vida dos pedidos de imputação POSEI (PIP)	A fase de Aceitação deve ser separada da de Triagem: criação de novo estado para o “Controlo Administrativo” entre o registo e a triagem. Neste novo estado será possível: • Devolver o pedido ao Operador; • Aceitar o pedido; • Não Aceitar o pedido (novo estado final).
REQ12	Introdução de fase de aceitação manual no ciclo de vida dos pedidos Expedição/Exportação	
REQ13	Introdução de fase de aceitação manual no ciclo de vida dos pedidos Inutilização/Devolução	
REQ14	Introdução de fase de aceitação manual no ciclo de vida dos pedidos Quantidades Máximas	

Requisito	Designação	Detalhe
REQ15	Gestão de garantias no período de suspensão do Operador	Novo módulo para gestão de garantias dos Operadores Económicos (não pressupõe integração com outros Sistemas)
REQ16	Adicionar informação de contexto às tarefas dos utilizadores	Adicionar informação de contexto nas tarefas (exemplo: número do pedido e nome do Operador, etc.) - transversal a toda a aplicação
REQ17	Permitir que os Operadores Económicos tenham acesso a toda a documentação submetida no Sistema POSEI	Permitir aos operadores o acesso a todos os seus anexos em todos os ecrãs (reclamações dos operadores económicos)
REQ18	Relatório descriminando os produtos, as quantidades e os destinos previstos na alínea c) do n.º 2 do artigo 14.º do Regulamento (UE) n.º 228/2013	Introdução de um novo relatório
REQ19	Permitir a imputação de certificados de importação/isenção automática via integração com o STADA-Importação	Novo processo automático para imputação de certificados de importação/isenção com base na informação disponibilizada pelo STADA Importação (não requer desenvolvimentos por parte do STADA Importação)
REQ20	Geração de comunicações ao IFAP em lote	Permitir a criação de comunicações ao IFAP em lote (p.e. todos pedidos com erro envio).
REQ21	Atualização de critérios aplicáveis à pesquisa de comunicações ao IFAP	Permitir a visualização do erro na comunicação ao IFAP no ecrã "Pesquisar Comunicações ao IFAP"

Execução financeira

Não foram utilizadas no ano 2019, as verbas disponíveis no âmbito das Medidas de Assistência Técnicas, previstas no art.º 9º do Regulamento Delegado (UE) nº 179/2014, de 4 de março.

Total de certificados emitidos

Em 2019 foram emitidos 9.231 (nove mil duzentos e trinta e um) certificados, correspondendo a um acréscimo de 0,32% em relação ao ano anterior, os quais foram distribuídos da seguinte forma:

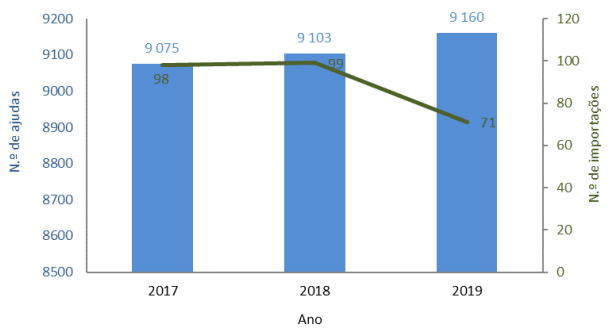


Gráfico 32 – N.º de certificados emitidos

Gráfico 33 – N.º 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 2019 foram sujeitos a verificação um total de 401 processos, o que corresponde a cerca de 1805 documentos analisados.

Período de verificação	Período em análise	Empresas auditadas	Número de processos
Janeiro 2019	4.º trim 2018	12	89
Abril 2019	1.º trim 2019	15	105
Julho 2019	2.º trim 2019	13	99
Outubro 2019	3.º trim 2019	13	108
	TOTAL 2019	**53**	**401**

Tabela 35

Montante dos benefícios

O montante das ajudas pagas pelo Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) totalizaram € 10.245.070,43 (dez milhões, duzentos quarenta cinco mil setenta euros e quarenta e três cêntimos).

GRUPO DE PRODUTOS	MONTANTE AJUDAS PAGO	ISENÇÃO DIREITOS (1)	TOTAL DE BENEFÍCIOS
BOVINOS PARA ENGORDA	373.408,00 €		373.408,00 €
LEITE E PRODUTOS LÁCTEOS	847.625,93 €		847.625,93 €
MATÉRIAS PRIMAS - TRANSFORMAÇÃO, CONSUMO ANIMAL	2.460.608,64 €		2.460.608,64 €
ÓLEOS VEGETAIS	238.172,27 €		238.172,27 €
SÊMOLAS, MALTE E LÚPULO	165.749,68 €		165.749,68 €
CARNES DE SUÍNOS	730.280,64 €		730.280,64 €
ARROZ	332.253,75 €		332.253,75 €
CEREAIS - CONSUMO HUMANO	2.440.221,03 €		2.440.221,03 €
AZEITE	208.318,71 €		208.318,71 €
CARNES DE BOVINOS	1.504.786,99 €	3.649.201,59 €	5.153.988,58 €
CARNES DE COELHO OU LEBRE	8.007,40 €		8.007,40 €
BATATA DE SEMENTE	101.643,60 €		101.643,60 €
CARNES DE PERÚ, PATO, GANSO OU PINTADAS	87.346,22 €		87.346,22 €
CARNES DE OVINOS E CAPRINOS	13.969,20 €		13.969,20 €
MATÉRIAS PRIMAS – FPA	240.000,00 €		240.000,00 €
AÇÚCAR	439.910,55 €		439.910,55 €
SUMOS CONCENTRADOS	13.195,00 €		13.195,00 €
FRUTAS	39.572,82 €		39.572,82 €
TOTAL	10.245.070,43 €	3.649.201,59 €	13.894.272,02 €

(1) Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

Tabela 36 – Benefícios totais POSEI-REA

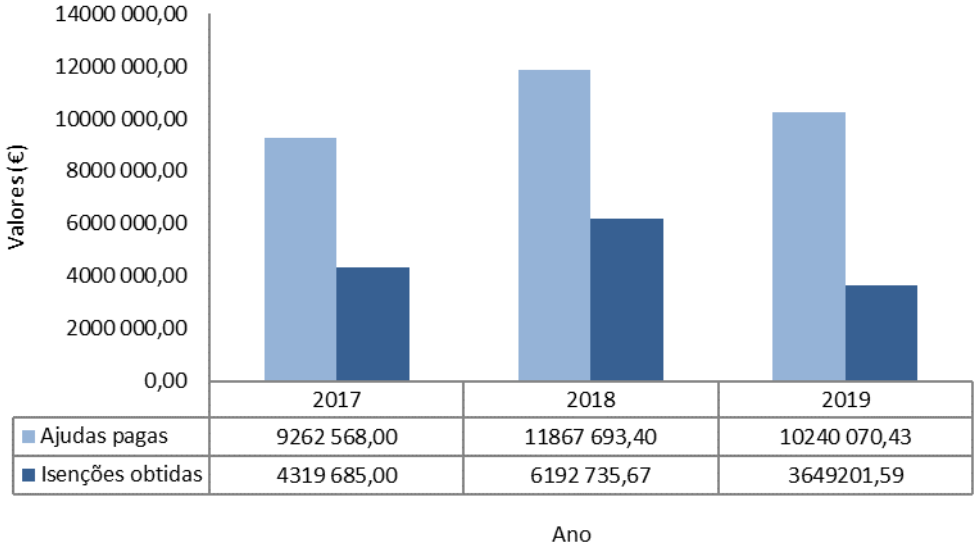


Gráfico 34 – Evolução das quantidades exportadas e expedidas nos últimos três anos

No quadro seguinte estão discriminados os benefícios totais desde a sua implementação em 1992, resultantes da aplicação do POSEI-REA na RAM:

Milhares de euros

Ano	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
Total	**293 156,91**	**205 165,86**	**498 322,77**

* Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

Tabela 37 – Benefícios totais POSEI-REA

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 18 pedidos de reexportações, nas quais foram utilizadas matérias-primas importadas ao abrigo do Regime, nomeadamente, sêmolas de milho, malte, açúcar, manteiga e sumos concentrados, para os seguintes destinos:

Produto	Destino	Quantidade (lts/kgs)
Cerveja	Japão	12 038,40
	Timor	4 948,80
	México	11 404,80
	EUA	2 016,00
Refrigerantes	África do Sul	43 824,000
	México	1 440,000
	EUA	31 104,000
Bolo do Caco	Portugal Continental	3 256,340

Tabela 38 – Reexpedições e reexportações

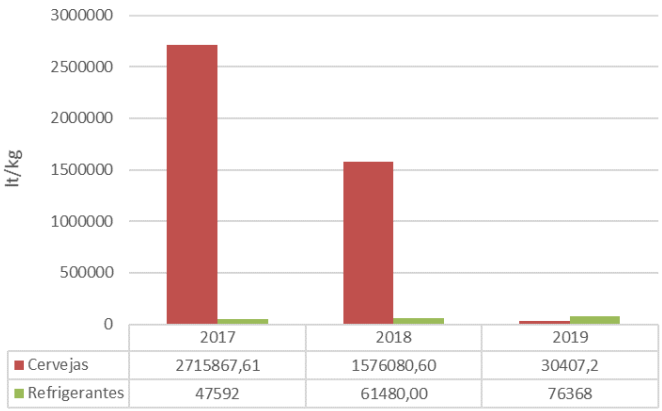


Gráfico 35 – Evolução das quantidades exportadas, 2017-2019

O Regulamento de Execução (UE) 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, 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 farinha./trigo	NC 110220 farinha./milho	NC 1704 rebuçados	NC 190219 massas	NC 1905 Bolachas/bolos	NC 2009 Sumos conc..	NC 2202 refrigerantes	NC 2203 cerveja	NC 2208 licor
Contingente (Kgs)	3.000,00	13.000,00	871.500,00	468.000,00	116.500,00	13.500,00	752.500,00	592.000,00	25.000,00
Quantidades reexpedidas	2.760,000	1.650,000	871.176,650	232.842,500	116.494,005	2.412,000	440.687,000	227.082,960	16.293,000

* Os códigos NC 2009, 2202, 2203 e 2208, reportam-se a litros
Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

Tabela 39 – Quantidade expedida para países comunitários

Países terceiros

	NC 1704 **rebuçados**	NC 190219 **massas**	NC 2202 **refrigerantes**	NC 220300 **cerveja**	NC 2208 **licores**
Contingente (Kgs)	67.500,00	94.000,00	42.500,00	591.500,00	31.000,00
Quantidades reexportadas	---	---	40.380,00	77.263,20	6.313,50

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

Tabela 40 – Quantidade reexportada para países terceiros

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 (Kgs)	*Açores*	*Canárias*
Farinha de Milho	42.975	---
Rebuçados	4.722	---
Massas	256.280	---
Farelos	69	---
Produtos de Confeitaria	326.592	---
Refrigerantes (lts)	42.975	---

Tabela 41 – Reexpedição Açores e Canárias

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

Os operadores económicos da Região Autónoma da Madeira, exportaram ou expediram durante o ano 2019, 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
11010015	Farinhas de trigo ou de mistura de trigo com centeio	9.735 kgs
11022010	Farinhas de cereais, Farinha de milho	1.230 kgs
1701	Açúcares de cana ou de beterraba e sacarose quimicamente pura	1.970 kgs
1704	Produtos de confeitaria, sem cacau.	1.081.409,66 kgs
19019099	Extratos de malte; preparações alimentícias de farinhas, grumos, etc	19.548,25 kgs
1905	Produtos de padaria, pastelaria ou da indústria de bolachas e biscoitos	253.736,39 kgs
20071091	Doces, geleias, marmelades, purés e pastas de fruta, obtidos por cozimento	2.280 kgs
20098973	Sumos (sucos) de fruta (incluindo os mostos de uvas) ou de produtos hortícolas, não fermentados	54 lts
22021000	Águas, incluindo as águas minerais e as águas gaseificadas	13.495,68 lts
22051010	Vermutes e outros vinhos de uvas frescas aromatizados	1.483,2 lts
22087010	Aguardentes, licores e outras bebidas espirituosas	2.803,65 lts

Dados fornecidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Tabela 42 – Lista de matérias primas não sujeitas a REA - POSEI

Publicitações 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 2020, em articulação com a Direção Regional da Agricultura, 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 REA/2019, 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 2020, foram elaborados 4 despachos:

- Despacho n.º 13/2019/DRETT, de 23 de julho
- Despacho n.º 15/2019/DRETT, de 11 de outubro
- Despacho n.º 16/2019/DRETT, de 6 de novembro
- Despacho n.º 21/2019/DRETT, de 30 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).

Efetuou-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

A gestão do Regime Específico de Abastecimento, não foi alvo de missões de auditorias por parte da DG-AGRI Comissão Europeia.

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

- Parecer sobre o projeto do protocolo de articulação funcional e de delegação de tarefas, no âmbito do Regime Específico de Abastecimento (REA) do Programa Global POSEI, a estabelecer entre o IFAP, I.P., a DRAIC e a DRETT.

- Aplicação das novas Instruções de aplicação do Regime Específico de Abastecimento POSEI em colaboração com a Autoridade Tributária e Aduaneira e a Direção Regional Apoio ao Investimento e à Competitividade, (DRAIC).

- Trabalhos preparatórios para a inclusão do Reino Unido na lista dos países constantes do Anexo VI 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, por força da ocorrência da sua saída da União Europeia (Brexit).

- Disponibilização semanal da informação atualizada, relativo aos saldos das estimativas do REA, na página web da DRETT.

Outras autorizações de importações

Certificados de importação

Ao abrigo dos contingentes pautais específicos por países do Acordo Geral sobre Pautas Aduaneiras de Comércio (GATT), e dos Regimes Diferenciados decorrentes de compromissos multilaterais, de acordo com a Organização Mundial do Comércio (OMC), foram emitidas autorizações de importação de países terceiros correspondentes às quantidades a seguir indicadas:

Produto	Regulamento	Origem	Nº Certificados	Quantidades (kg)
Carne de Bovino	Nº 431/2008	Brasil	5	79 953
Carne de Aves Capoeira	Nº 616/2007	Brasil	56	4.783.650
		Tailândia	922	6.688.894
		Argentina	0	0
		China	1044	524.314
	N.º 533/2007	Brasil	268	146276
	N.º 1385/2007	Brasil	208	111.774
		Tailândia	208	34.363
		Argentina	208	22.374
	N.º 2015/2078	Ucrânia	342	517.395
TOTAL			**3261**	**12.908.993**

Tabela 43 - Número de certificados de importação

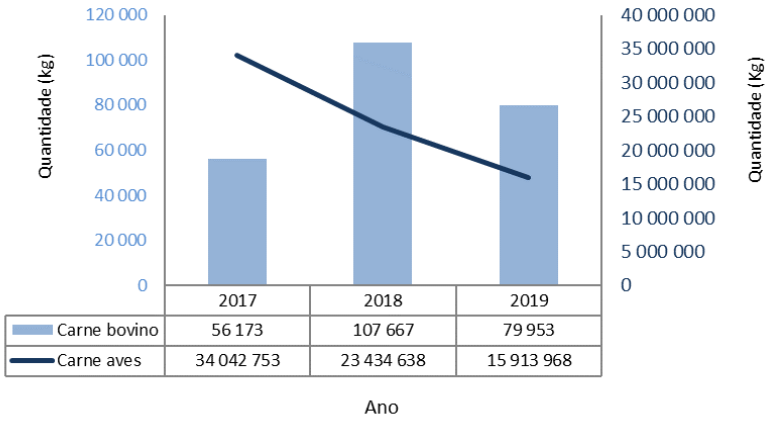


Gráfico 36 – Evolução do número de autorizações

6.4.3 Licenciamento comercial

No decurso do ano 2019, foram rececionados três pedidos para a instalação de estabelecimentos de comércio a retalho, abrangido pelo Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 março:

Ramo de atividade	Concelho	Área de venda	Taxa
Comércio a retalho de produtos alimentares	Porto Santo	1.260,00 m^2	€ 39.160,80
Comércio a retalho de vestuário	Funchal	192 m^2	€ 5.967,36

Tabela 44

6.4.4 Atividade leiloeira

o decurso do ano 2019, foi rececionado um pedido da empresa CLAM, Lda, para o exercício da atividade leiloeira, nos termos do Decreto-Lei nº 155/2015, de 10 de agosto, o qual foi autorizado em março de 2019.

6.4.5 Atividade prestamista

No decurso do ano 2019, não foram rececionados pedidos para o exercício da atividade de prestamista, nos termos do Decreto-Lei n.º 160/2015, de 11 de agosto.

6.4.6 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 da área da economia num único regime jurídico.

No decurso do ano 2019, efetuaram-se 239 registos nos estabelecimentos de comércio, serviços e restauração, distribuídos da seguinte forma:

Comércio	Serviços	Restauração	Total
24	23	192	239

Tabela 45

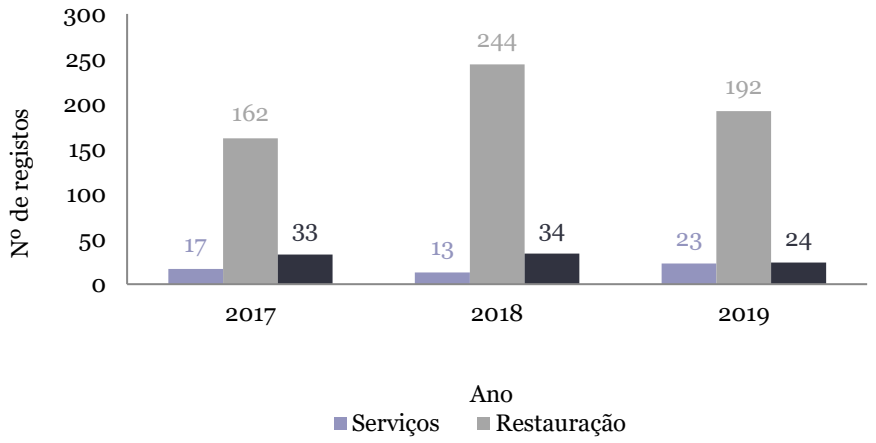


Gráfico 37 – Evolução registos de estabelecimentos de comércio

6.4.7 Registo dos vendedores ambulantes e feirantes

Em 2019, foram registados 44 pedidos para o exercício da atividade de vendedor ambulante. No período em análise verificou-se a cessação no registo de 33 vendedores ambulantes.

Durante o ano 2019, foram realizadas trimestralmente fiscalizações administrativas à situação cadastral no portal da autoridade tributária e aduaneira a todos os vendedores ambulantes e feirantes registados.

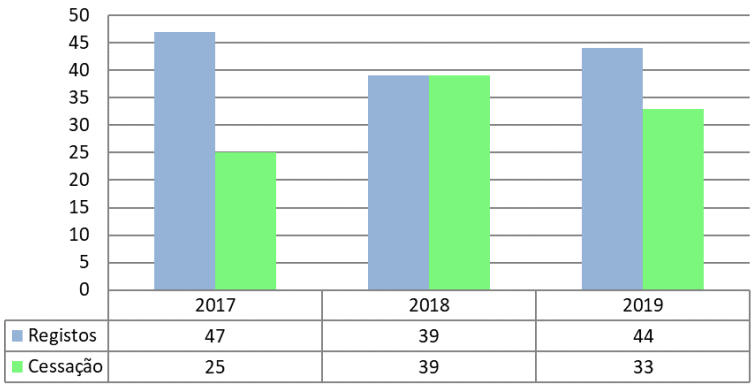


Gráfico 38 – Evolução de registos e cessação de vendedores ambulantes/ feirantes

6.4.8 Registo de agências funerárias

No decurso do ano 2019, verificou-se a cessação de uma agência funerária, ficando 22 ativas.

6.4.9 Balcão do Empreendedor

Desde o dia 09 março de 2018, os empresários que pretendam requerer à Direção Regional da Economia e Transportes a exploração de estabelecimentos de comércio a retalho, isoladamente considerados ou inseridos em conjuntos comerciais, que tenham uma área de venda igual ou superior a 750 m2 e os conjuntos comerciais que tenham uma área bruta locável igual ou superior a 6.000 m2, podem efetuar os pedidos online através do balcão do empreendedor.

De igual modo, entrou 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.

No decorrer do ano 2019, a DRETT prosseguiu na coordenação dos trabalhos de adesão dos 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 decurso do ano 2019, foram comunicados a esta Direção Regional através do Balcão do Empreendedor o exercício / instalação das seguintes atividades:

Exercício / instalação	Número
Feirante e/ou vendedor ambulante	58
Atividade de leiloeira e envio do seguro/caução	1
Instalação/alteração de estabelecimentos /Ribeira Brava	10
Comércio a retalho em estabelecimento integrado num grupo	1
Instalação de grande superfície comercial	1
Total	**71**

Tabela 46- Número de comunicações do balcão do empreendedor

6.4.10 Outras atividades desenvolvidas

- ✓ 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 2018.

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Elaboração de relatório "Recolha de preços por grupos económicos",
- ✓ Elaboração de relatório "Produtos Petrolíferos e Energéticos - 2018"
- ✓ 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 de 50 projetos de despachos conjuntos a afixar os preços máximos de venda ao público da gasolina IO95 e gasóleos rodoviário e colorido/marcado na RAM
- ✓ Atualização das taxas previstas no artigo 23º do Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 de março.
- ✓ Atualização das taxas previstas n.º 1 do ponto 5.º da Portaria n.º 99-A/2008, de 31 de julho.
- ✓ Concretização da atualização do Plano de Abastecimento da Região Autónoma da Madeira.
- ✓ Elaboração do Plano de Atividades 2020 da DSC.
- ✓ Presença em reunião de trabalho com a Direção Serviços de Licenciamento nas instalações da Autoridade Tributária e Aduaneira em Lisboa, para levantamento dos requisitos no âmbito do projeto POSEI-Evolução Funcional.

Foram ainda emitidos os seguintes pareceres:

- ✓ Proposta de Lei n.º 48/2019 do Governo da República relativo ao programa "Revoga +" de racionalização do ordenamento jurídico;
- ✓ À Administração dos Portos da Região Autónoma da Madeira sobre o regulamento interno apresentado pela sociedade ETPMAR - Empresa de Trabalho Portuário, Lda;
- ✓ À Câmara Municipal do Funchal sobre o projeto de construção de um edifício para comércio de venda a retalho com a insígnia de Leroy Merlin, Rua do Engenho Velho, lote L - Sítio da Vargem, São Martinho;
- ✓ À Câmara Municipal do Funchal sobre o projeto relativo às telas finais de alteração do estabelecimento comercial - ZARA HOME - Estrada Monumental – Centro Comercial Fórum Madeira, piso L, lojas L.02, 1.03 e 1.04 - São Martinho;
- ✓ À Câmara Municipal de Câmara de Lobos sobre o Projeto de Regulamento de Publicidade e Ocupação do Espaço Público;
- ✓ Proposta do projeto de Decreto-Lei que altera o Decreto-Lei n.º 70/2007 de 26 de março e que regula as práticas comerciais com redução de preço, alterado pelo Decreto-Lei n.º 10/2015 de 16 de janeiro adaptado à Região Autónoma da Madeira pelo Decreto Legislativo Regional n.º 30/2016/M, de 18 de julho;
- ✓ Proposta de Projeto de Resolução, da autoria do JPP, intitulada "Redução do ISP na Região Autónoma da Madeira";
- ✓ Proposta de projeto de resolução, da autoria do PTP, intitulado "Criação de um mecanismo de controlo da eficácia do POSEI na formação do preço final dos bens essenciais da Região";

- ✓ Projeto de alteração à legislação existente sobre o tabaco e os produtos para fumar, apresentado pelo Governo dos Países Baixos na base de dados TRIS (Sistema de Informações sobre Regulamentações Técnicas);
- ✓ Projeto de Lei 1242/XIII, sobre a modernização do regime de atividade do setor do táxi, apresentado pelo Partido Comunista Português na Assembleia da República;
- ✓ Tarifas sociais do gás natural e da botija de gás engarrafado;
- ✓ Propostas na área do comércio, para o Programa XIII Governo Regional;
- ✓ Atualização de informação sobre o regime de preços máximos e ISP aplicado na RAM, a fim de servir de suporte à Discussão Programa de Governo, no debate sobre economia, na Assembleia Regional da Madeira, no dia 10 de dezembro de 2019;
- ✓ Parecer solicitado a esta Direção Regional, devido a uma reclamação apresentada no Município de Santa Cruz, sobre a incomodidade causada pelo sistema de extração de fumos, cheiros e ruídos do Centro Comercial Caniço Shopping;
- ✓ Aumento das quotas de cessação de contratos de trabalho, definidas no n.º 4 do art.º 10.º do Decreto-Lei 220/2006 de 3 de novembro, requerido pela empresa Serviflight Madeira – Serviços de Catering, Lda à Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais.

6.5 Direção de Serviços da Indústria

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

6.5.1 Licenciamento industrial

Registo de processo

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

Atividade	Quantidade	%
Outra Impressão	2	20,0
Carpintaria	1	10,0
Caixilharia de alumínio	3	30,0
Torrefação e moagem de café	1	10,0
Fabricação de cosméticos e de produtos de higiene	1	10,0
Panificação	1	10,0
Produção de licores e de outras bebidas destiladas	1	10,0
Total	**10**	**100,0**

Tabela 47 - Processos de licenciamento industrial por atividade.

Tal como pode ser constatado no gráfico seguinte, tem vindo a verificar-se uma constante no número de processos de licenciamento de estabelecimentos industriais.
De acrescentar que, da totalidade dos processos registados, apenas um refere-se a um estabelecimento da tipologia 2 – Regime de Declaração Prévia, sendo os restantes relativos a processos da tipologia 3 – Regime de Registo.

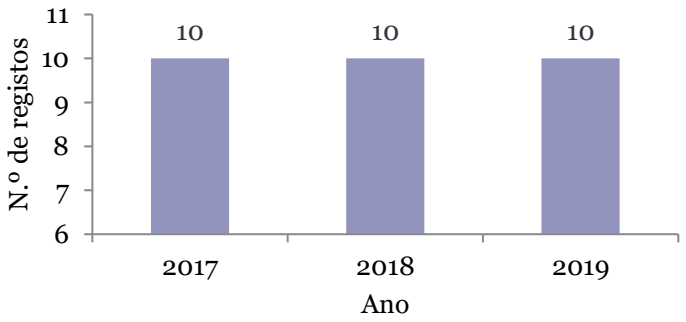


Gráfico 39 – Evolução do número de registos de processos nos últimos três anos.

No decurso do ano em análise, ocorreram dois processos relativos ao exercício de atividade produtiva local, referentes a panificação/pastelaria e a fabricação de produtos de cosmética e higiene, os quais estão sujeitos ao procedimento de registo simplificado.

Títulos de exploração

Títulos de exploração	Nº de processos
Tipo 3 - Registo	8
Tipo 3 - Alteração	1
Tipo 2 - Declaração prévia	1
Tipo 2 - Alteração	1
Tipo 2 - Reexame	1
Total	**12**

Tabela 48 – Número de títulos de exploração.

As unidades industriais do tipo 2 estão sujeitas a vistorias de reexame global, para verificação das condições de exploração, após decorridos sete anos da emissão do respetivo título, tendo no ano em análise ocorrido uma atualização de licença de exploração.

De realçar que, procedeu-se à alteração das licenças de exploração emitidas, face ao exercício de novas atividades exercidas no mesmo estabelecimento e não previstas inicialmente, ou alteração da tipologia.

Assim, o estabelecimento do tipo 2 passou a exercer a atividade de pastelaria, não contemplada na licença inicial, enquanto o estabelecimento do tipo 3, alterou a sua tipologia face ao novo enquadramento legal, passando assim de 2 para 3.

Verifica-se que, 66,7 % dos processos de licenciamento industrial referem-se ao regime de registo, enquadrados assim na tipologia 3, reflexo do tecido empresarial regional ser desenvolvido por micro e pequenas empresas. Apenas 16,7% corresponde a processos sujeitos a alteração da licença de exploração.

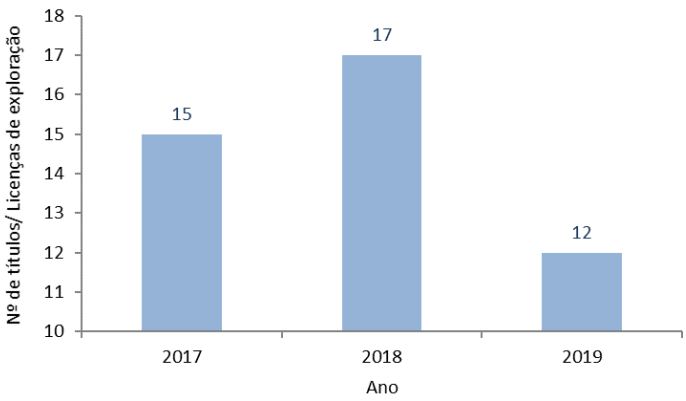


Gráfico 40 – Número de títulos de exploração emitidos.

Verificou-se no último triénio houve um decréscimo no número de emissão de 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, as quais se dividem em vistorias de controlo, reexame e alteração, efetuadas aos estabelecimentos industriais, vistorias sucessivas ou de renovação realizadas aos Parques Empresariais e vistorias para verificação da recuperação paisagística ou após 6 meses do início da exploração das pedreiras.

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

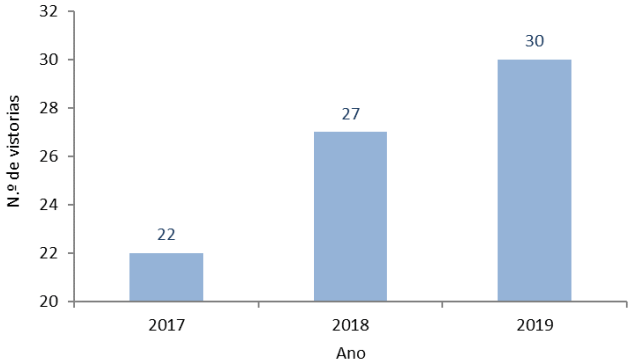
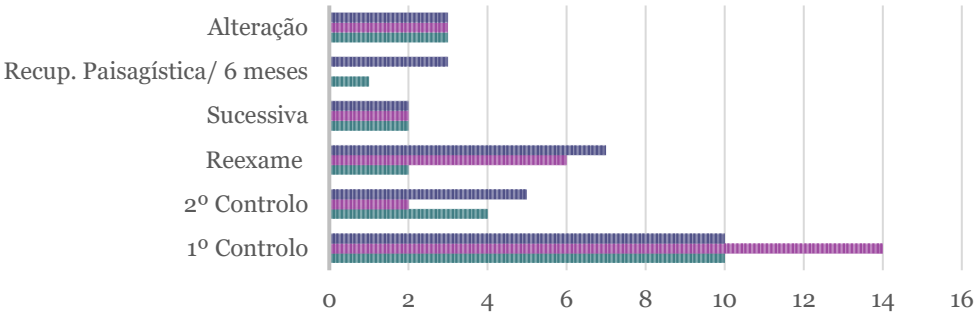


Gráfico 41 – Evolução do número de vistorias realizadas nos últimos três anos.

Constata-se do gráfico anterior um aumento gradual do número de vistorias realizadas. No entanto, para algumas situações os industriais fizeram prova do cumprimento das condições impostas, pelo que atendendo ao tipo de requisitos em causa, considerou-se não ser necessário a realização de nova vistoria confirmativa da implementação das condições.

Relativamente ao tipo de vistorias realizadas as mesmas podem ser visualizadas através da seguinte representação:



	1º Controlo	2º Controlo	Reexame	Sucessiva	Recup. Paisagística/ 6 meses	Alteração
2019	10	5	7	2	3	3
2018	14	2	6	2	0	3
2017	10	4	2	2	1	3

Gráfico 42 – Tipo de vistorias realizadas.

Participou-se ainda em cinco vistorias a empresas instaladas na Zona Franca da Madeira, cuja entidade licenciadora e coordenadora dos processos em causa é o Gabinete da Zona Franca/Sociedade de Desenvolvimento da Madeira.

De referir que, algumas das atividades exercidas são consideradas industriais, mas outras não, nomeadamente na prestação de serviços na área da consultadoria, investigação e desenvolvimento, no controlo de satélites, etc.

Através do seguinte gráfico pode visualizar-se o tipo de vistorias realizadas no triénio 2017/2019

Constata-se assim que, no decurso de 2019 nenhum estabelecimento industrial foi submetido a 3ª vistoria de controlo, ficando os mesmos sujeitos apenas às duas primeiras.

Foram realizadas sete vistorias a estabelecimentos industriais do tipo 2, no âmbito do reexame global das condições de exploração, após terem decorrido sete anos da emissão da licença.

No decurso do ano em análise deu-se continuidade à realização das vistorias de alteração efetuadas aos estabelecimentos industriais, na sequência de ações de fiscalização realizadas, nas quais constatou-se ter ocorrido alteração à atividade desenvolvida, nomeadamente na área da panificação/pastelaria.

Pedidos de averbamentos

Atendendo à alteração da denominação social das empresas, responsáveis pelo exercício das atividades industriais desenvolvidas, foram solicitados e concluídos três pedidos de averbamento das respetivas licenças/títulos.

Reclamações

Ainda em relação ao exercício de atividades industriais foram apresentadas sete reclamações, sendo que ao contrário do habitual apenas uma delas referia-se ao exercício ilegal e aos impactes provenientes da atividade desenvolvida numa oficina de manutenção e reparação automóvel, sendo todas as restantes da competência destes Serviços.

O número de reclamações rececionadas no ano em análise manteve-se inalterado, encontrando-se explanado no gráfico seguinte a evolução no último triénio:

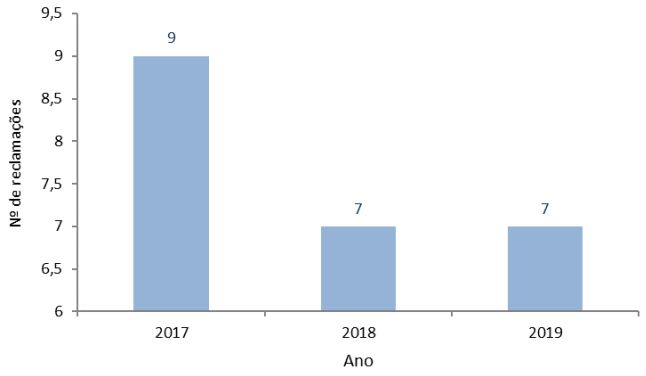


Gráfico 43 – Número de reclamações rececionadas no último triénio.

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 2019, 34 reuniões nos Serviços.

Realizaram-se seis visitas a unidades industriais, no sentido de in loco avaliar-se em conjunto com os agentes económicos 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 92 ações de fiscalização, das quais 52,2 % 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.

De acrescentar que, o decréscimo ocorrido no número de fiscalizações realizadas no ano de 2019 foi devido ao facto da diminuição dos recursos técnicos afetos aos Serviços.

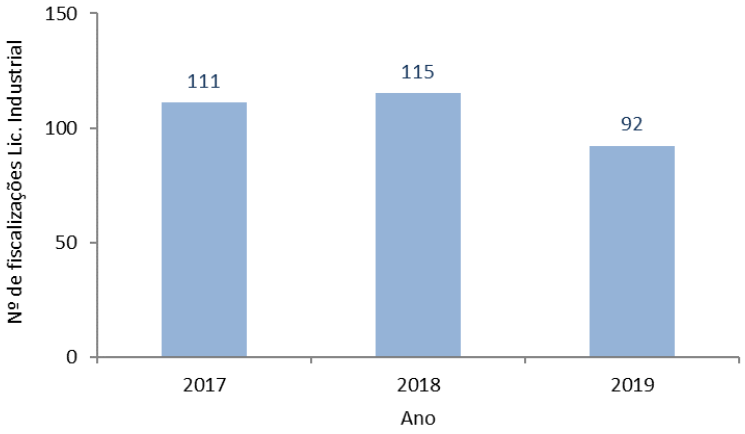


Gráfico 44 – Número de reclamações rececionadas no último triénio.

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 5 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).

6.5.2 Licenciamento de parques empresariais

Renovação de alvarás

No decurso de 2019 foi renovado por novo período de seis anos, os alvarás relativos aos Parques Empresariais da Ribeira Brava, Machico e Porto Santo, na sequência da realização da respetiva vistoria.

Vistorias

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.

Estas vistorias 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 da vistoria sucessiva ao Parque Empresarial da Cancela, a mesma não se concretizou atendendo que, não ocorreram alterações significativas ao mesmo, que justificasse a concretização daquela.

6.5.3 Pedreiras

O acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos nas diversas explorações foi efetuado através de 26 ações de fiscalização, as quais constam no Programa de Fiscalização elaborado semestralmente.

Do total das ações realizadas seis foram feitas como não programadas, das quais se destacam as ações efetuadas à pedreira do Montado do Coelho, face à exploração de uma frente de desmonte próxima do Caminho do Pico Alto, podendo eventualmente pôr em causa esse acesso público e à pedreira da Fundoa de Cima, na sequência do acidente mortal ocorrido na construção do acesso à nova frente de exploração da pedreira.

De referir que, atendendo ao número de pedreiras em exploração, o número de ações realizadas no ano em análise foi de 10 por semestre, em detrimento das anteriores 12 efetuadas no ano anterior.

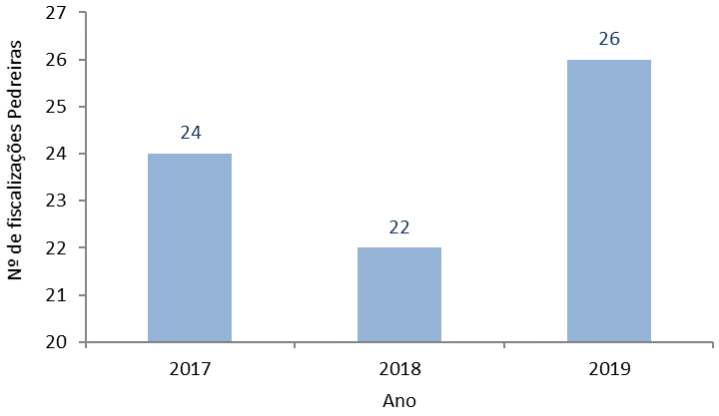


Gráfico 45 – Número de fiscalizações realizadas no último triénio.

Declaração para utilização de explosivos

Foram emitidas duas declarações para utilização de explosivos na pedreira localizada no sítio da Malhadinha - Canhas, pertencente à Madeira Inerte - Extracção de Saibro, Lda. e na pedreira localizada no Montado do Coelho – Monte pertencente à Tecnovia Madeira, S.A.

Relatório Técnico Anual

Foram entregues três relatórios técnicos anuais referentes à exploração de pedreiras em atividade na Região Autónoma da Madeira, para análise e remessa à entidade responsável pelo acompanhamento da recuperação paisagística das mesmas.

Faz-se notar que, cinco exploradores informaram estes Serviços, não terem efetuado qualquer extração de material no ano em referência (2018), razão pela qual não procederam à entrega do respetivo relatório.

Mudança de Responsável Técnico

Foi analisada e autorizada a mudança de responsável técnico da pedreira localizada na Fundoa de Cima – São Roque, pertencente à firma Brimade - Sociedade de Britas da Madeira, S.A.

Revisão do Plano de Pedreira

Foi aprovado o pedido de revisão do Plano de Pedreira da pedreira localizada na Fundoa de Cima, São Roque, pertencente à empresa Brimade - Sociedade de Britas da Madeira, S.A.

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.

Estudo relativo à exploração de areia no Porto Santo

O Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico do Aproveitamento de Massas Minerais na RAM, veio estabelecer através do artº 12º a competência a esta Direção Regional na atribuição das licenças de exploração, nas quais se incluem as explorações de fraca coesão (areia, areão).

A exploração de areia, destina-se a fornecer matéria prima necessária a várias atividades industriais, bem como para a construção civil e obras públicas, agricultura, clínicas geomedicinais.

Ao longo dos anos a exploração e extração de areia na ilha do Porto Santo, funcionou com base em licenças precárias emitidas pela respetiva Autarquia, entidade licenciadora deste tipo de explorações, até a entrada em vigor do diploma acima referido.

A falta da matéria prima em causa (areia) representa elevado transtorno na continuidade das obras de construção civil em curso e previstas para a ilha do Porto Santo, originando repercussões inevitáveis na economia local, bem como na qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos.

Faz-se notar que, o PDM do Porto Santo em vigor não prevê zonas de extração de areia e face à grande procura para a exploração deste inerte, impõe-se atualmente a necessidade de regularização desta atividade.

Assim, face à existência do recurso, devem ser definidas em planta as zonas permitidas e interditas à exploração, bem como a avaliação das reservas disponíveis.

A definição de áreas de exploração de recursos naturais, como a areia, definindo formas de uso que proporcionem uma correta e estratégica defesa e rentabilização dos valores naturais, torna-se essencial tendo em vista a clarificação do uso do solo, bem como disciplinar de forma sustentável a exploração do recurso/areia e o licenciamento dos "areeiros".

De modo a proceder-se à elaboração do referido Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo – prospeção de depósitos de areia carbonatada biogénica, o qual incluirá os trabalhos de campo, processamento e interpretação de dados e elaboração de relatórios técnicos, foi efetuada uma consulta preliminar ao mercado com vista à obtenção de orçamento.

6.5.4 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).
- ✓ Participação na 1ª reunião do grupo de trabalho a nível regional tendo em vista a definição de metodologias de combate ao desperdício alimentar.

Emissão de pareceres:

Foram emitidos 19 pareceres sobre assuntos diversos, nomeadamente a extração de massas minerais (areia, pedra), projetos de alteração/ampliação de unidades industriais, realização de operações urbanísticas, exercício de atividades industriais a desenvolver na Zona da Franca da Madeira, etc.

O gráfico seguinte mostra a evolução do nº de pareceres emitidos no último triénio:

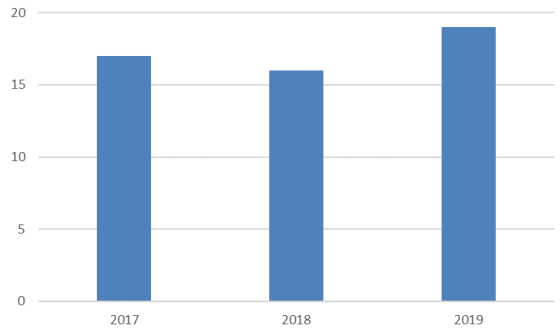


Gráfico 46 – Número de fiscalizações realizadas no último triénio.

Mantêm-se a ordem de grandeza os pedidos de parecer solicitados, sendo que 79 % dos mesmos são provenientes das Secretarias Regionais que compõem a Administração Pública Regional e das Autarquias.

6.6 Direção de Serviços de Energia

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

6.6.1 Energia Elétrica

Atividade	Quantidade
Processos de instalações elétricas de serviço particular do tipo A (grupos geradores)	3
Processos de instalações elétricas de serviço particular do tipo B (postos de transformação)	7
Processos de instalações elétricas de serviço público (Subestações)	0
Processos de instalações elétricas de serviço público (Postos de transformação Públicos)	75
Processos de instalações elétricas de serviço público (Linhas elétricas)	4
Processos de fiscalização a Técnicos Responsáveis e às Instalações do Tipo C	96
Vistorias trienais a teleféricos	1
Processos de ascensores	60
Fiscalização não programada à atividade das EMIEs e das EIIEs	42
Reuniões com as EMIEs e as EIIEs	4
Licenças de exploração de instalações elétricas de serviço particular do tipo A (grupos geradores)	3
Licenças de exploração de instalações elétricas de serviço particular do tipo B (postos de transformação)	6
Licenças de exploração de instalações elétricas de serviço público (Subestações)	3
Licenças de exploração de instalações elétricas de serviço público (Linhas elétricas)	3
Inscrição de técnicos responsáveis por instalações elétricas de serviço particular	11
Vistorias a pontos de carregamento de veículos elétricos	3
Licenciamento de operadores de pontos de carregamento	1

Tabela 49 – Número de processos de acordo com a atividade desenvolvida.

Nos gráficos seguintes é possível verificar a evolução dos resultados ao longo do último triénio.

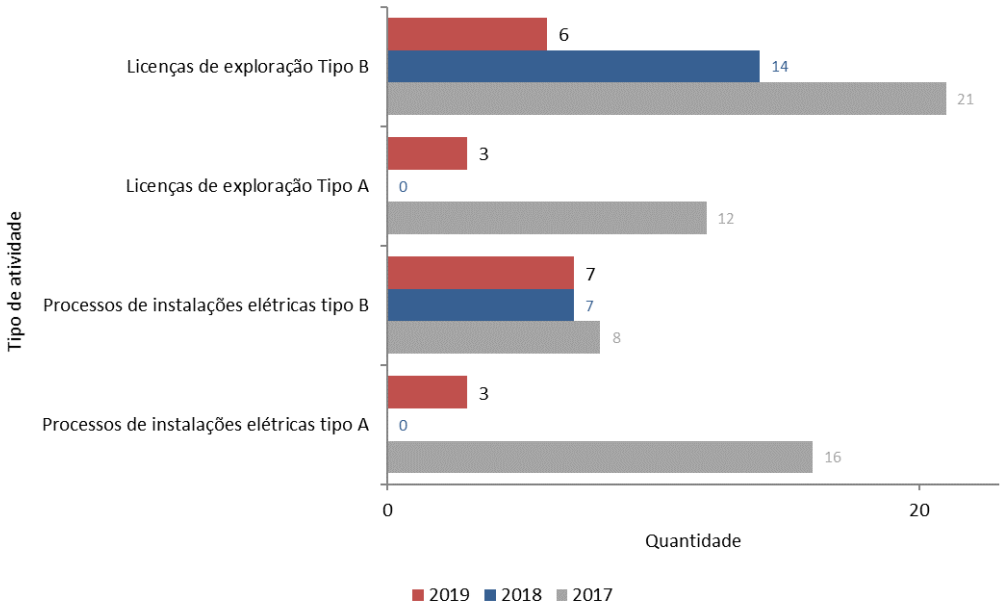


Gráfico 47 – Evolução do número de processos de instalações elétricas do Tipo A e Tipo B.

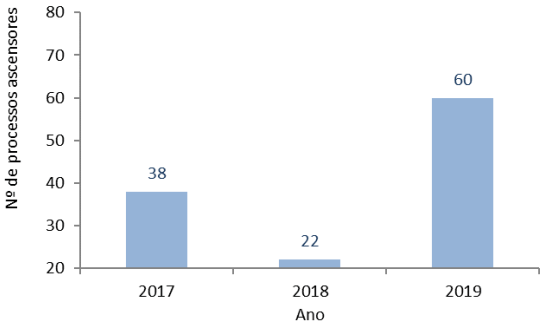


Gráfico 48 – Evolução do número de processos de ascensores.

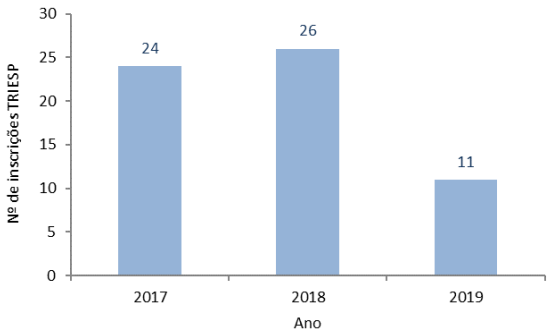


Gráfico 49 – Evolução do número de inscrições de TRIESP.

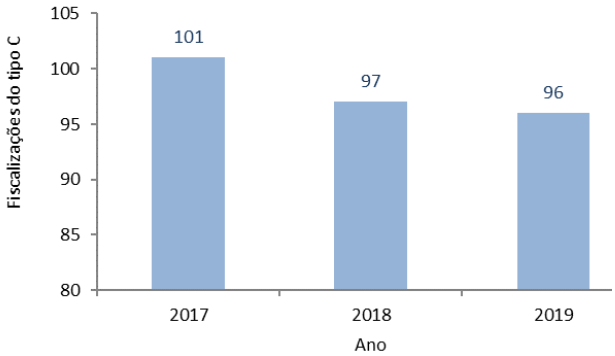


Gráfico 50 – Evolução do número de fiscalizações do Tipo C.

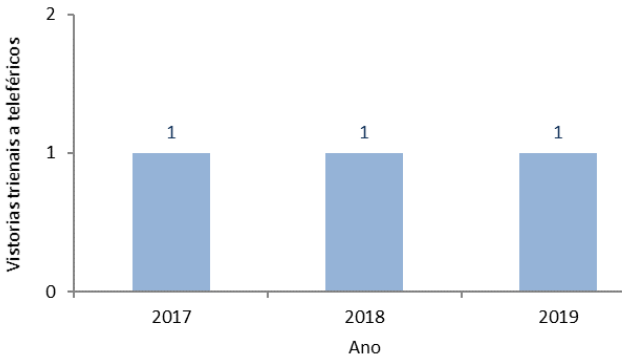


Gráfico 51 – Evolução do número de vistorias trienais a teleféricos.

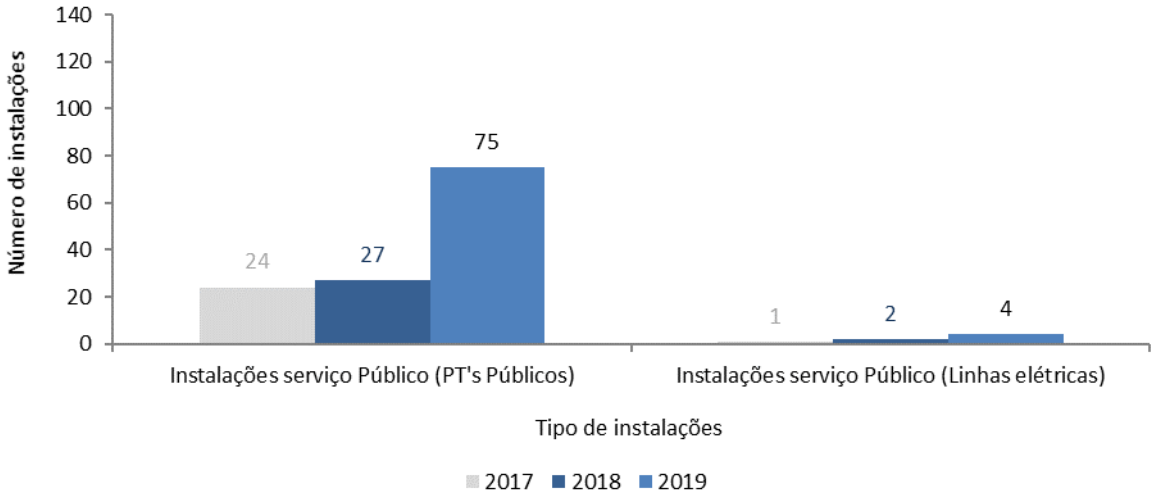


Gráfico 52 – Evolução do número de instalações de serviço público

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, conforme podemos verificar no quadro abaixo referido.

A DRETT, com o apoio da Direção Regional do Património e Informática (DRPI), comunica à Empresa de Eletricidade da Madeira a identificação dos respetivos clientes finais elegíveis para benefício da tarifa social, por transmissão eletrónica de dados.

Tarifa social	2017	2018	2019
Universo de Clientes	11142	22705	21932
Confirmado pela AT	3770	15306	14485
Confirmado pela SS	7372	3043	3427
Confirmado pela SS e AT	-	4346	3998
Comprovativo de vulnerabilidade económica	-	10	22

Tabela 50 - N.º de beneficiários da tarifa social de energia elétrica na RAM

Concelho	2017	2018	2019
Funchal	3 710	7 155	7054
Câmara de Lobos	2 084	3 202	3107
Ribeira Brava	690	1 399	1345
Ponta do Sol	359	1 153	1156
Calheta	506	1 745	1607
Porto Moniz	143	314	307
São Vicente	245	684	645
Santana	352	1 056	971
Machico	1 079	1 901	1749
Santa Cruz	1 838	3 771	3707
Porto Santo	136	325	284
Total	11 142	22 705	21932

Tabela 51 - N.º de beneficiários da tarifa social de energia elétrica por concelho

MOBI.E

Continuamos a acompanhar a atividade da Mobilidade Elétrica, nomeadamente a instalação dos pontos de carregamento de veículos elétricos e evolução de vendas de veículos elétricos na RAM.

No gráfico abaixo, apresentamos a evolução do número de pontos de carregamento de veículos elétricos instalados na RAM

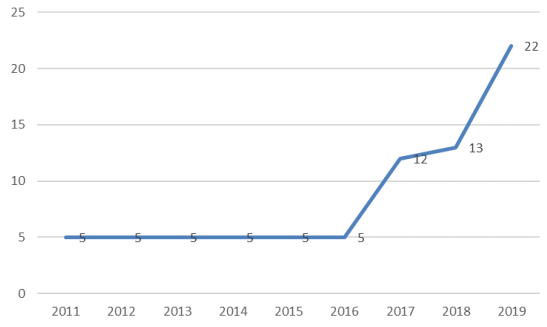


Gráfico 53 – Evolução do n.º de pontos de carregamento de veículos elétricos instalados na RAM

O número de vendas de veículos elétricos na RAM tem vindo a aumentar desde 2017, tal como é possível verificar no gráfico seguinte.

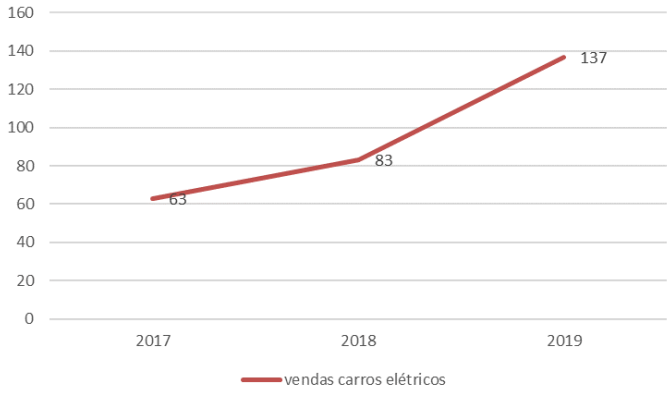


Gráfico 54 - Número de vendas de veículos elétricos na RAM

ECO-AP

No âmbito do contrato programa entre a DRETT e a AREAM para implementação do Programa de Eficiência Energética na Administração Pública - ECO.AP, foram realizadas as seguintes atividades:

- Desenvolvimento de ferramentas que permitem auxiliar os técnicos da AP na monitorização dos consumos, bem como implementar procedimentos de utilização racional de energia nos serviços da AP;
- Desenvolvimento de modelos de Plano de Ação para a Eficiência energética direcionados aos técnicos e gestores locais de energia, com o objetivo de estes virem a desenvolver e implementar Planos nos edifícios e instalações públicas da sua responsabilidade;
- Apoio ao Instituto de Desenvolvimento Regional (IDR) na prioridade de investimento "Concessão de apoio à eficiência energética, à gestão inteligente de energia e à utilização de energias renováveis nas infraestruturas públicas, nomeadamente nos edifícios públicos e no setor da habitação" na tipologia de intervenção "Eficiência energética nas habitações", através da avaliação e pareceres na componente Eficiência energética em edifícios de habitação social de 9 candidaturas para a intervenção em 11 bairros de habitação Social;
- Conclusão dos Documentos de orientação para a introdução de veículos elétricos nas frotas do Governo Regional, da SESARAM e da APRAM.

ENERMAC

Foi adjudicado ao INESC TEC – Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência, a elaboração do Projeto de Regulamento da Rede Transporte e de Distribuição de Energia Elétrica na RAM, no âmbito do projeto ENERMAC.

O referido Regulamento foi aprovado através do Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2019/M, de 31 de outubro.

6.6.2 Combustíveis

A tabela seguinte apresenta as ações realizadas no âmbito do licenciamento da Instalação de Armazenagem e inscrições de Técnicos e Entidades ligados à atividade.

Atividade	Quantidade
Inscrições de entidades na área dos combustíveis	8
Renovações/inscrições de técnicos na área dos combustíveis	73
Vistorias realizadas a instalações de armazenagem	21
Licenças de exploração	10
Autorizações de exploração	11
Inspeções Periódicas a instalações de armazenagem	2
Certificados de conformidade/inspeção	7
Total de entradas de processos de licenciamento de armazenagem de combustíveis	10
Fiscalização não programada á instalações de Armazenamento de Combustíveis	2

Tabela 52 – Número de processos de acordo com a atividade desenvolvida.

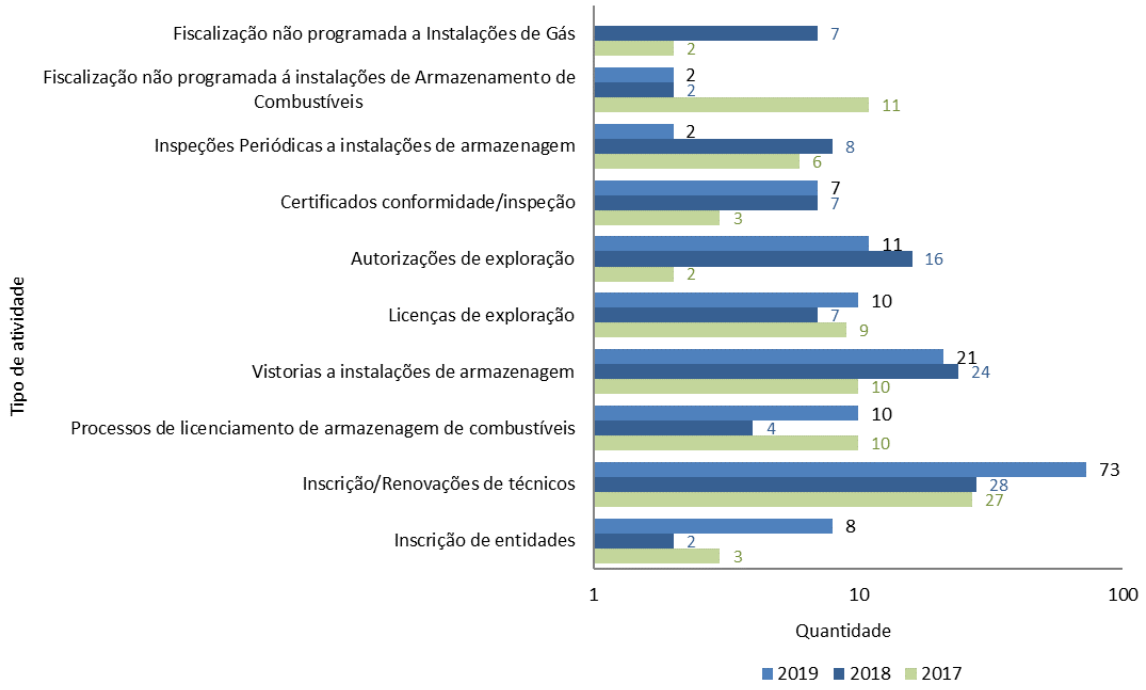


Gráfico 55 – Evolução da atividade dos combustíveis.

Ações de Formação para Profissionais na Área do Gás

A Direção Regional da Economia e Transportes Terrestres em parceria com o ITG – Instituto Tecnológico do Gás e o Instituto para a Qualificação, IP-RAM, organizou no primeiro semestre de 2019, novas ações de formação e de atualização de conhecimentos para profissionais da área do gás que pretendiam obter ou renovar as suas licenças, nomeadamente:

- Técnico de gás
- Instalador de aparelhos de gás
- Instalador de instalações de gás e de redes e ramais de distribuição de gás

6.7 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres e Viação

6.7.1 Transportes

6.7.1.1 Transportes rodoviários em veículos pesados de passageiros

Transportes públicos de passageiros

No setor dos transportes públicos de passageiros em veículos pesados foram emitidas em 2019 sete licenças, de acordo com a tabela abaixo apresentada.

Tipo	Ano		
	2017	2018	2019
Concessionário de transporte coletivo	0	0	1
Agências de viagem	2	0	1
Animação turística	1	0	5
Outras	1	2	0
Total	**4**	**2**	**7**

Tabela 53 – Tipo e número de empresas de transporte público de passageiros.

Por outro lado, foram emitidas 172 licenças de veículos para transporte público de passageiros.

Transportes particulares de passageiros

Relativamente aos transportes particulares de passageiros, em 2019 foram emitidas 172 licenças de veículos para transporte particulares de passageiros, de acordo com a tabela abaixo.

Setor de atividade	N.º de veículos/Ano		
	2017	2018	2019
Hotelaria	6	7	7
Construção Civil	13	17	6
Outros setores	9	7	7
Total	**28**	**31**	**20**

Tabela 54 – Dados sobre os transportes particulares de passageiros.

6.7.1.2 Atividade de transportes em táxis na RAM

Na RAM, cumulativamente e até o ano 2019, existe um total de 852 empresas de transportes em táxis, 53,1% destes veículos têm registo no concelho do Funchal, seguido de Santa Cruz (12,4%) e Machico (7,9%).

Concelho	Até o ano 2019 (n.º de táxis)
Funchal	452
Câmara de	46
Ribeira Bra	35
Ponta do So	29
Calheta	39
Porto Moni	10
São Vicente	17
Santana	32
Machico	67
Santa Cruz	106
Porto Santo	19

Tabela 55 – Dados sobre a atividade de transportes em táxis na RAM.

Durante o ano 2019 foram emitidos 96 novos certificados para motoristas de táxis (CMT), mais 20 do que no ano anterior.

6.7.1.3 Atividade de 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 que é no concelho do Funchal.

6.7.1.4 Aluguer de veículos sem condutor

Na RAM, foram licenciadas 7 empresas para aluguer de veículos de passageiros (rent-a-car).

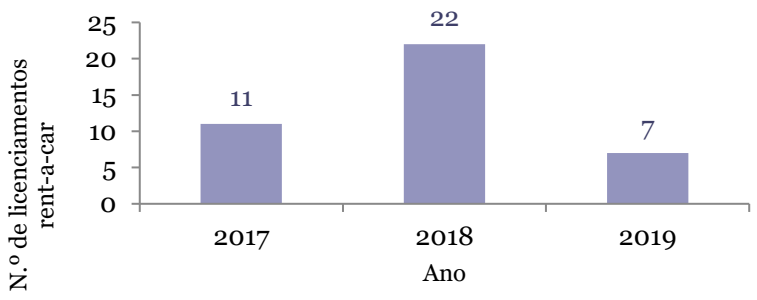


Gráfico 56 – Evolução do número de licenciamentos de empresas de aluguer de veículos sem motorista.

6.7.1.5 Atividade de transporte coletivo de crianças

Durante o ano 2019, foram emitidas 125 licenças para motorista de transporte coletivo de crianças.

6.7.1.6 Transportes rodoviários de mercadorias

Na RAM, em 2019 e relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, listamos os dados abaixo

Atividades	*Ano*		
	2017	**2018**	**2019**
Veículos licenciados	305	278	149
Empresas licenciadas	**9**	**7**	**23**
Com veículos ligeiros	7	3	9
Com veículos ligeiros e pesados	2	4	14

Tabela 56 – Dados sobre a atividade de transportes rodoviários de mercadorias na RAM.

6.7.1.8 Atividade transitária

Durante o ano em análise não decorreu nenhum licenciamento.

6.7.1.9 Inspeções e homologações

Inspeções e homologações	TOTAL
Indivisíveis	115
ADR-Mercadorias Perigosas	88
Serviço Público	224
Transporte de Crianças	0
Veículos eventos especiais	30
Veículos de instrução (entrada ao serviço)	11
Total de inspeções especiais	**468**
Matrícula-usado de passageiros	1
Matrícula-usado de mercadorias	0
Matricula-usado Motociclos e Ciclomotores	46
Matricula-novo de passageiros	0
Matricula-novo de mercadorias	0
Matricula-novo Motociclos e Ciclomotores	0
Outra (Máquinas/Tratores Agrícolas)	1
Total de inspeções de matrícula	**48**
Instalação/Alteração de caixas	55
Colocação de Peliculas	0
Vin Regrav	67
GPL e Motor	0
Total de inspeções de alteração de características	**122**
Homologações	2
Aprovados em inspeções	660
Reprovados em inspeções	1
Total de inspeções/homologações	**663**
Inspeções a veículos de instrução (seguro/ IPO/ Licença instrução)	**380**
TOTAL INSPEÇÕES/HOMOLOGAÇÕES	**1681**

Tabela 57 – Quadro resumo de inspeções e homologações.

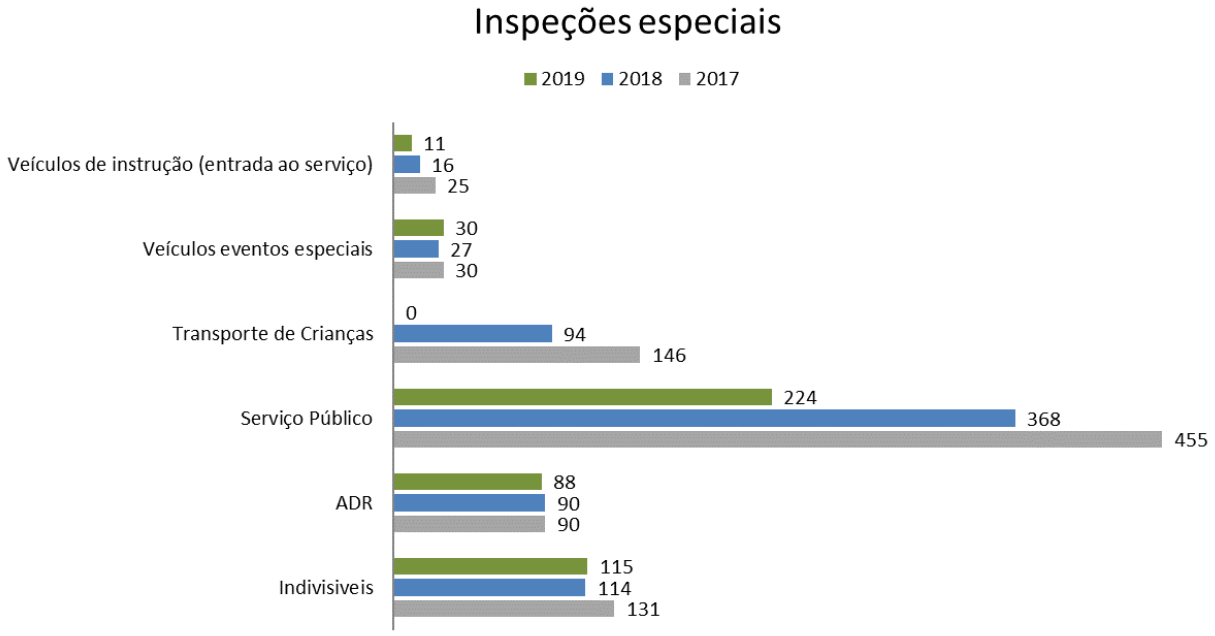


Gráfico 57 – Evolução do n.º de inspeções especiais entre 2017 e 2019.

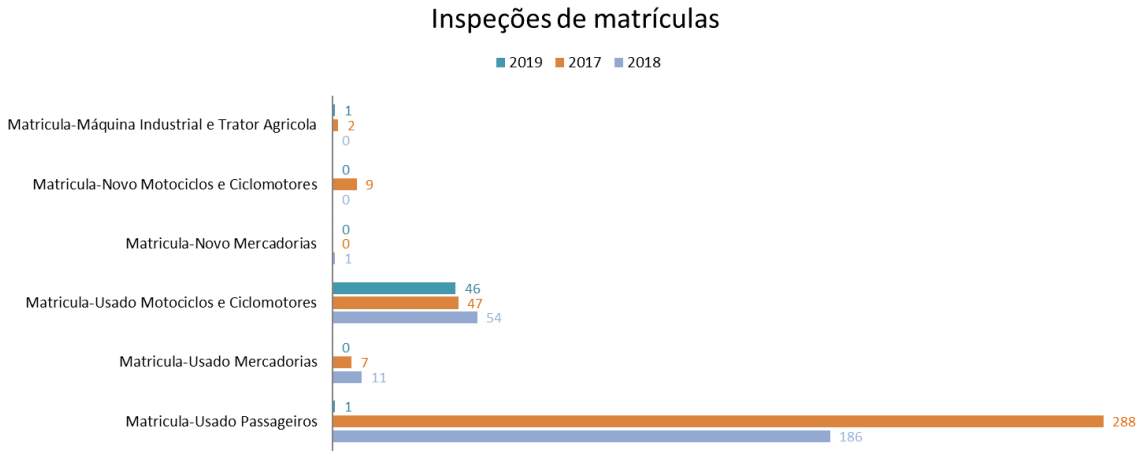


Gráfico 58 – Evolução do n.º de inspeções de matrícula entre 2017 e 2019.

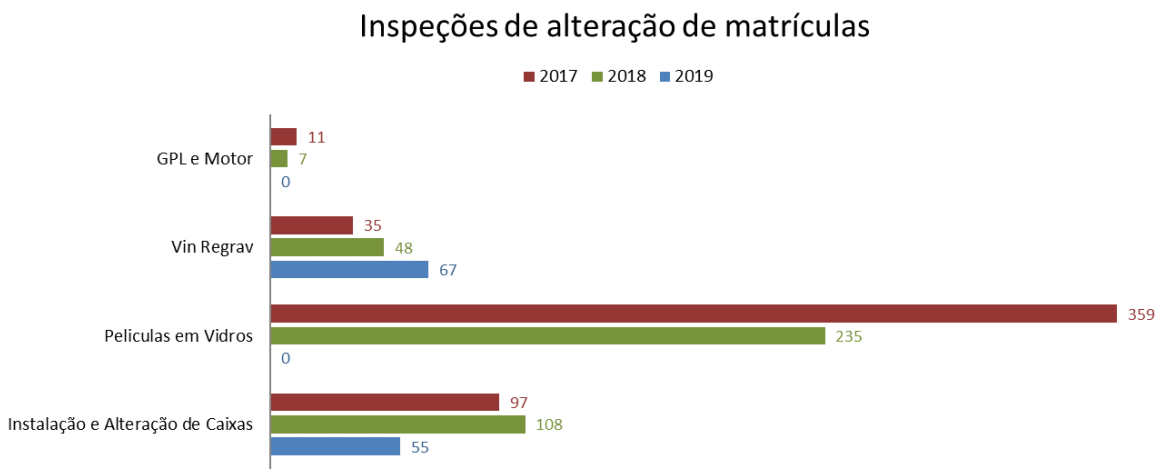


Gráfico 59 – Evolução do n.º de inspeções de alteração de características entre 2017 e 2019.

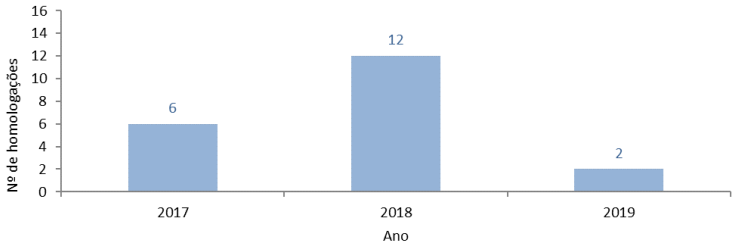


Gráfico 60 – Evolução do n.º de homologações entre 2017 e 2019.

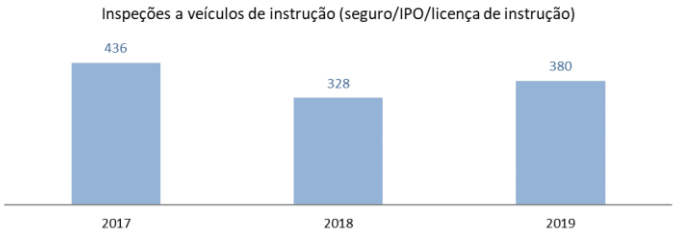


Gráfico 61 – Evolução do n.º de inspeções a veículos de instrução entre 2017 e 2019.

6.7.2 Condutores

6.7.2.1 Exames multimédia

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

Categoria	N.º candidatos	Taxa de aprovação
A	282	79,43%
A1	348	56,32%
A2	306	68,30%
AM	77	68,83%
B	5009	56,08%
B1	23	56,52%
C	161	81,99%
D	82	78,05%
Total	**6288**	**58,84%**

Tabela 58 – Dados exames multimédia

Verifica-se que durante o ano de 2019, na RAM, 58,84% dos candidatos presentes a exame multimédia foram aprovados.

Comparando os anos 2017, 2018 e 2019, verifica-se um equilíbrio nos números de candidatos a exame, bem como nas respetivas taxas de aprovação.

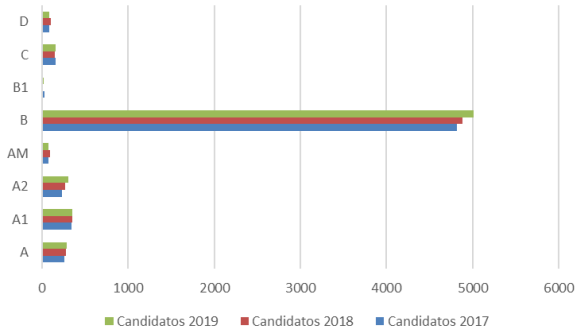


Gráfico 62 – Evolução do n.º de candidatos 2017 e 2019.

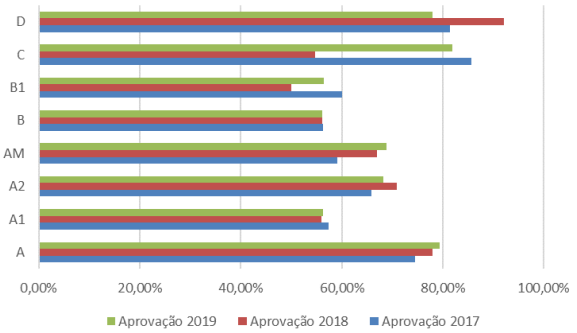


Gráfico 63 – Evolução da taxa de aprovação 2017 e 2019.

6.7.2.3 Exames práticos

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

Categoria	N.º de candidatos	Taxa de aprovação
A	142	98,02%
A1	431	83,06%
A2	572	90,91%
AM	555	86,62%
B	8173	70,07%
B1	29	89,66%
BE	6	66,67%
C	363	96,42%
CE	167	88,02%
D	187	56,63%
Total	**10625**	**74,93%**

Tabela 59– Dados exames práticos

Verifica-se que durante o ano de 2019, na RAM, 74,93% dos candidatos presentes a exame prático foram aprovados.

Comparando com os anos 2017 e 2018, verifica-se que ocorreu um decréscimo na taxa de aprovação dos candidatos da categoria D e BE, por outro lado ocorreu um acréscimo na categoria B1 e AM.

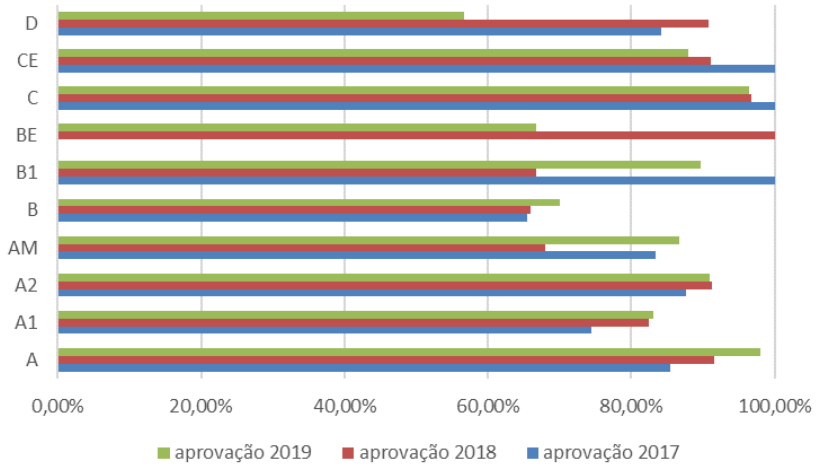


Gráfico 64 – Evolução da taxa de aprovação 2017 e 2019.

No ano em análise e de acordo com os registos obtidos, sabe-se a falha mais frequente refere-se ao incumprimento do código e dos seus regulamentos, seguindo-se de situações de imprudência.

Na tabela seguinte é possível aferir o número de situações que motivaram a reprovação em 2019 pelo tipo de falha mais comum.

Motivo de reprovação	2019
Cumprimento do código e seus regulamentos	2432
Imprudência	2003
Estacionamento	1723
Marcha atrás	1695
Embate	2081
Andamento e trajectorização	2048
Mudanças de velocidade	1677
Arranque em declive	1880

Tabela 60 – Tipo de falha por exame prática

6.7.2.2 Exames profissionais

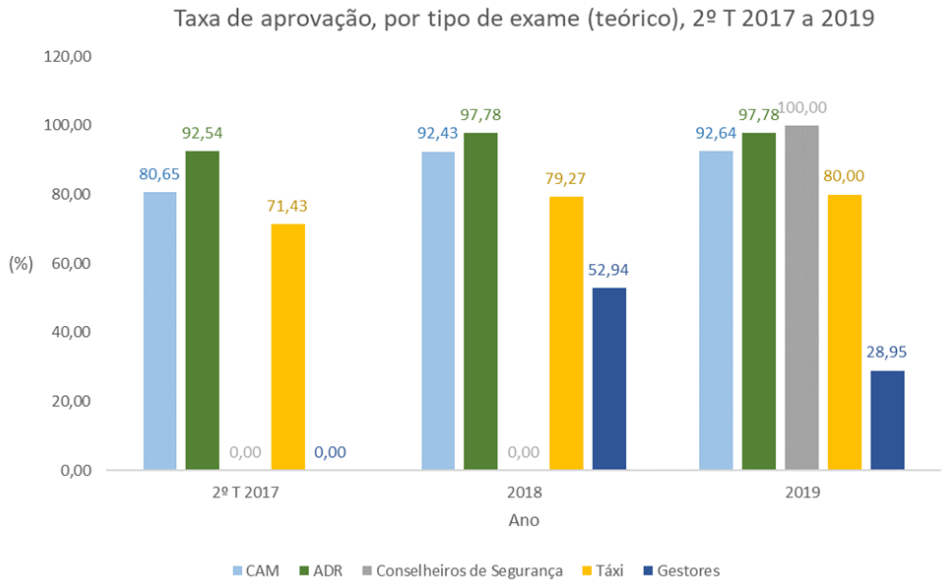


Tabela 61 – Dados exames profissionais desde 2T de 2017 até 2019

6.7.2.4 Emissão cartas de condução

Durante o ano 2019 foram emitidas 20904 cartas de condução (todo o tipo de emissões) e 6501 licenças de aprendizagens.

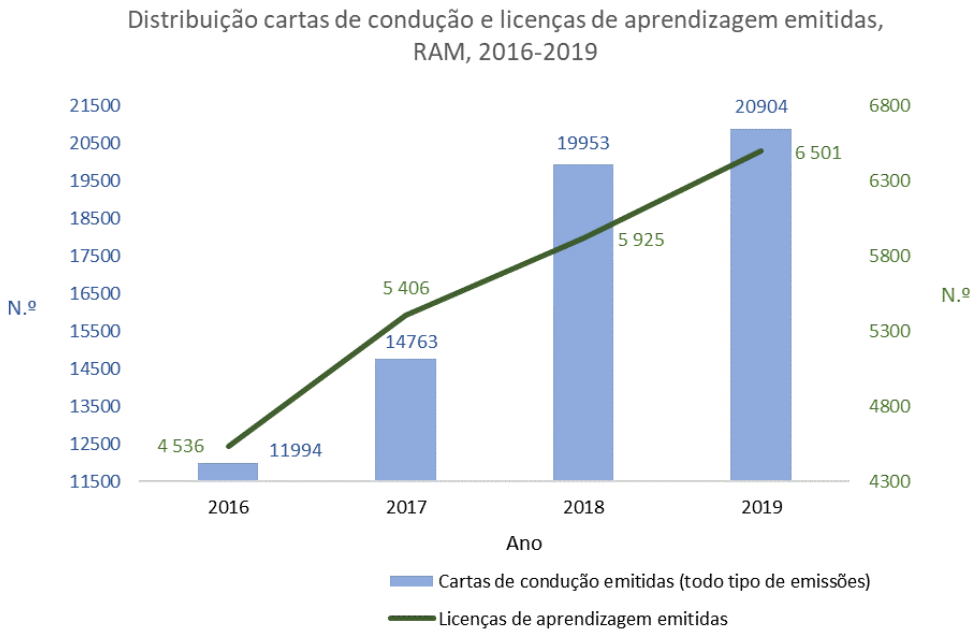


Gráfico 65 – Número de cartas de condução e licenças de aprendizagem

Através do gráfico acima verifica-se a tendência crescente na emissão de cartas de condução de licenças de aprendizagens.

Troca de cartas de estrangeiros

Durante o ano 2019 procedeu-se à troca de 2832 cartas estrangeiras. No gráfico 66 é possível verificar a proveniência da área geográfica.

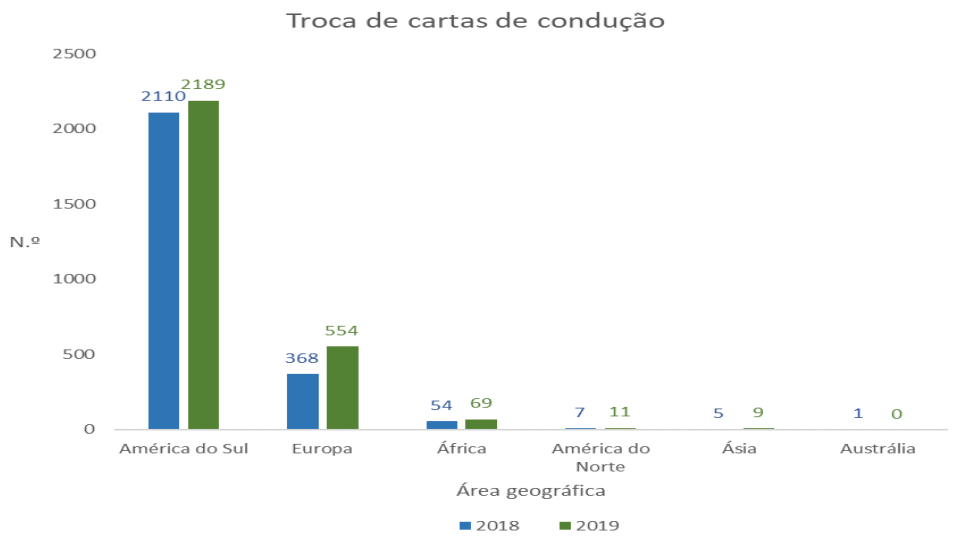


Gráfico 66 – Número de trocas de cartas estrageiras por área geográfica

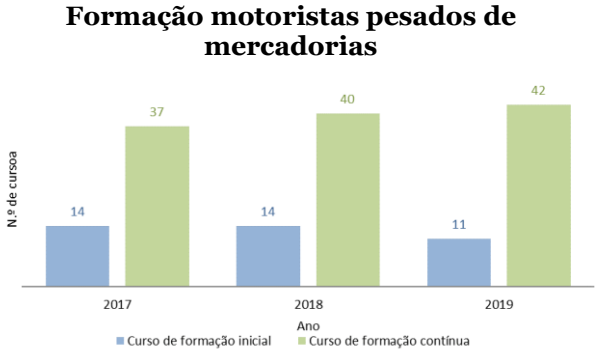
Salienta-se que a Venezuela, no global, representa 75.14% do volume de trocas de cartas e 97,21% das trocas na área geográfica da América do Sul.

6.7.2.5 Certificação de motoristas

Carta de Aptidão de Motoristas/ Carta de Qualificação de Motoristas

Durante o ano em análise emitiram-se 768 CQM (Cartas de Qualificação de Motoristas) referentes a mercadorias (categoria C) e 239 CQM referentes a passageiros (categoria D).

Em 2019, realizaram-se 53 cursos de formação para a certificação de motoristas de veículos pesados de mercadorias e 38 cursos de formação para a certificação de motoristas de veículos pesados de passageiros (CAM/CQM).



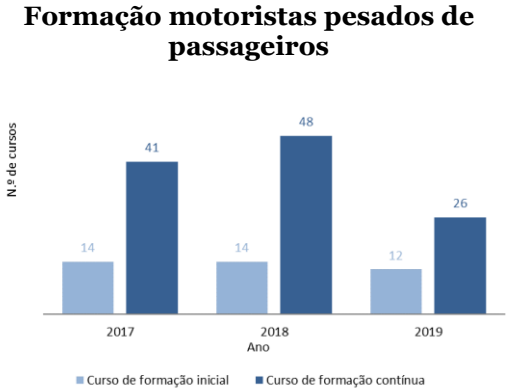


Gráfico 67 e Gráfico 68 – Cursos de formação para motoristas de veículos pesados de mercadorias e passageiros CAM e CQM.

No que se refere ao número de participantes totalizaram-se um total de 820 participantes nos cursos de formação de motoristas de pesados de mercadorias, 102 na formação inicial e 718 na formação continua. Em

relação ao número de participantes na formação de motoristas de pesados de passageiros, existiram 246 participantes, 61 na formação inicial e 185 na formação contínua.

Motoristas de veículo de transportes de mercadorias perigosas

Na RAM no ano 2019 foram certificados 69 motoristas.

No gráfico seguinte é possível analisar os números de certificados de motoristas de veículos de transportes de mercadorias perigosas emitidos nos últimos três anos, por habilitação.

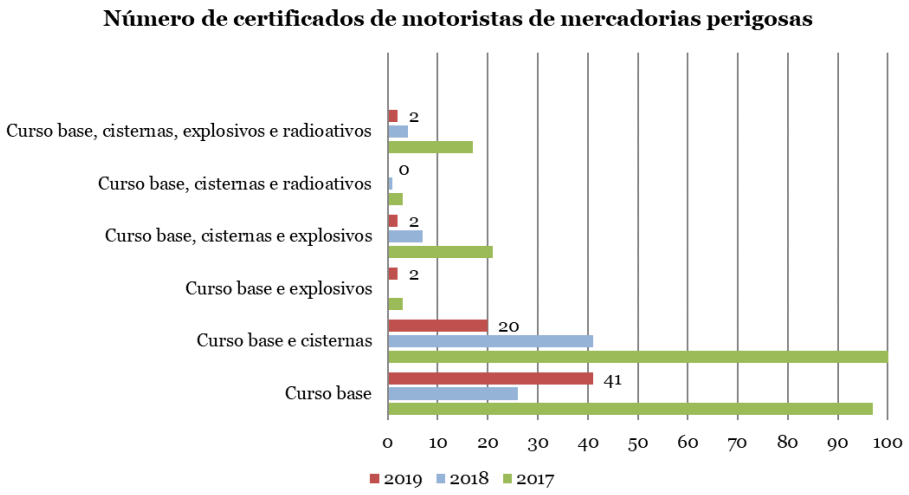


Gráfico 69 – Número de certificados de motoristas de veículo de transportes de mercadorias perigosas (ADR).

6.7.3 Viação

6.7.3.1 Cartão de estacionamento para pessoa com mobilidade reduzida

Em 2019 foram emitidos 149 cartões, distribuídos por concelho de acordo com a tabela abaixo apresentada. A maior representatividade de emissão destes cartões pertence ao concelho do Funchal com 45%, seguido dos concelhos de Santa Cruz e Câmara de Lobos.

Concelho	2017	2018	2019
Funchal	57	52	67
Câmara de Lobos	4	9	16
Ribeira Brava	3	6	5
Ponta do Sol	2	0	7
Calheta	0	6	4
Porto Moniz	1	0	0
São Vicente	0	2	5
Santana	2	2	3
Machico	5	21	19
Santa Cruz	12	13	19
Porto Santo	2	2	4
Total	**88**	**113**	**149**

Tabela 62 – N.º de cartões de estacionamento emitidos por concelho.

6.7.3.2 Atribuição de matrícula nacional a veículos

Durante o ano de 2019 foram emitidas 464 matrículas, a evolução do número de matrículas atribuídas encontra-se no gráfico abaixo.

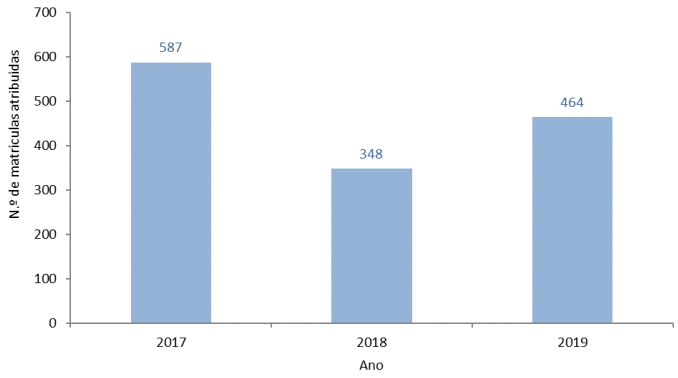


Gráfico 70 – Evolução do n.º de matrículas atribuídas no último triénio.

6.7.3.3 Autorizações especiais de trânsito

Em 2019 precedeu-se a 219 autorizações especiais de trânsito, tal como se pode verificar na tabela seguinte.

Autorizações	2019
Mercadorias indivisíveis ou trânsito de máquinas: Ocasional	14
Mercadorias indivisíveis ou trânsito de máquinas: Anual	119
Veículos para participar no cortejo	30
Veículos para participar no rali	56
Total	219

Tabela 63

Comparando com os anos anteriores 2017 e 2018 verifica-se que os valores não variam em demasiado, com exceção dos veículos para participar no rali que durante o ano 2018 teve um valor superior aos anos 2017 e 2019.

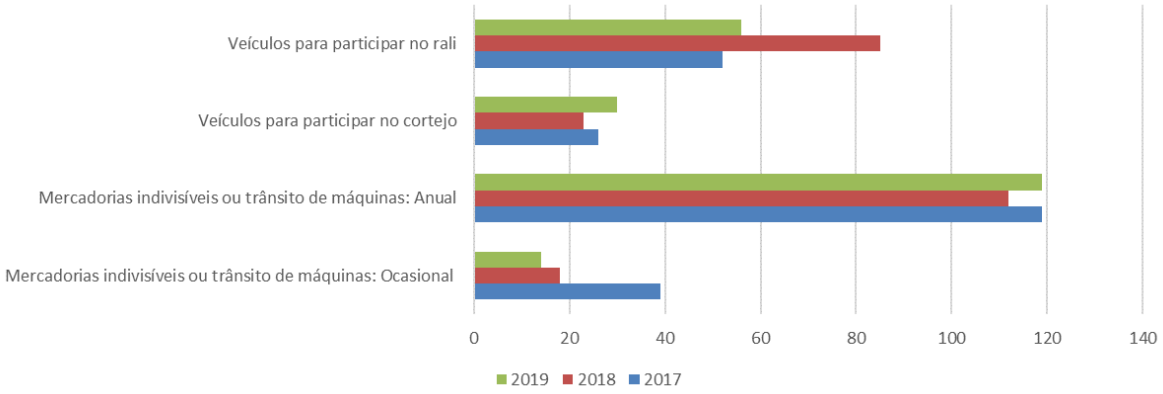


Gráfico 71 – Evolução das autorizações especiais de trânsito

6.7.4 Contraordenações rodoviárias

De acordo com o gráfico abaixo representado e de acordo com os três graus de infrações leves, graves e muito graves, registando-se na sua maioria infrações "leves".

No total foram contabilizadas 13348 infrações.

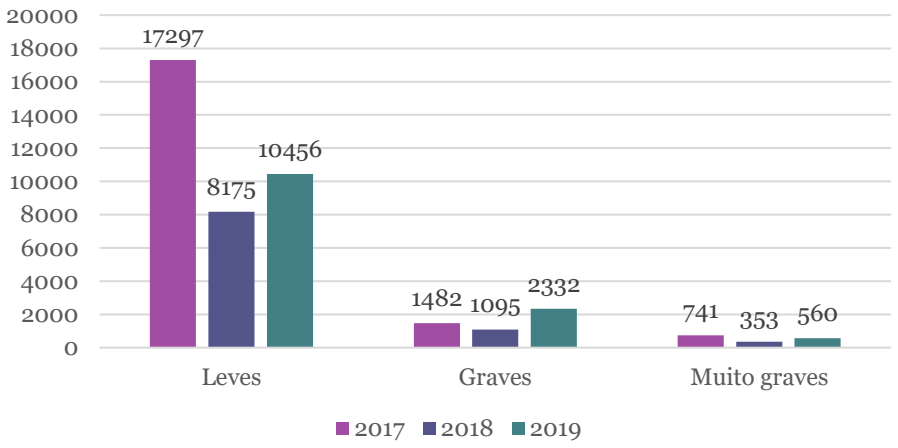


Gráfico 72 - Infrações por grau, RAM, 2017 a 2019

No que se refere às contraordenações mais frequentes, a tabela seguinte lista as dez principais.

Posição	Contraordenação	Total	%
1º	Estacionamento veículo em local, devidamente sinalizados, reservado ao estacionamento de certos veículos	1638	12,27
2º	Estacionamento veículo, em faixa de rodagem onde o trânsito se faz num só sentido, impedindo o trânsito de veículos	1520	11,39
3º	Paragem (ou estacionamento) em pista velocípedes (ou em ilhéu direcional ou em placa central rotunda ou em passe)	1362	10,2
4º	Paragem (ou estacionamento) em local delimitado por linha contínua junto ao limite da faixa de rodagem – Marca	802	6,01
5º	Não cumprimento da indicação dada pelo sinal C16- paragem e estacionamento proibido	677	5,07
6º	Condução de automóvel ligeiro, dentro local., excedendo +20Km/h e até 40Km/h o lim. máx. veloc. Inst. Imposto	553	4,14
7º	Condução de automóvel ligeiro, dentro local., excedendo até 20Km/h o lim. Máx. veloc. Inst. Imposto	440	3,3
8º	Utiliz. forma continuada, pelo condutor, durante a marcha veículo, auscultadores sonores	422	3,16
9º	Trânsito motociclo, não tendo sido efetuado seguro responsabilidade civil obrigatório	360	2,7
10º	Inspeção periódica obrigatória	324	2,43

Tabela 64 – Ranking infrações

6.8 Direção de Serviços de Gestão Integrada de Transportes e Mobilidade

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

6.8.1 Regulação/gestão do Setor dos Transportes

6.8.1.1 Pareceres e contributos emitidos

No âmbito da regulação/gestão e acompanhamento do setor dos transportes e mobilidade a DSGITM emitiu diversos pareces e análises em 2018, assim como contribuiu e participou em diversas iniciativas e eventos abaixo elencados.

- Passageiros (Regionais) da Região da Madeira - 2004" de onde resultou, para além de um novo sistema tarifário, um mapa de zonamento tarifário da Ilha da Madeira
- Resposta/análise sobre as recomendações respeitantes ao funcionamento das Parcerias e respetivos desafios e necessidades na implementação do Princípio da Parceria no próximo período de programação.
- Continuação da Monitorização e Acompanhamento do PIETRAM.
- Envio de contributos para o Relatório anual sobre as despesas de Auxílios de Estado 2018.
- Contributos para a Conta da RAM a 31-12-2017. Património Financeiro Regional e fluxos financeiros entre o Orçamento Regional e as entidades participadas (direta e indiretamente) pela Região.
- Envio de contributos para os diversos artigos de imprensa, solicitados pelo Gabinete da VP.
- Envio de contributos para o próximo período de programação dos fundos europeus.
- Envio de contributos para a elaboração da proposta de Orçamento Regional – 2020.
- Cálculo da sobretaxa de combustível de novembro 2018, a aplicar às viagens da concessão da Porto Santo Line.
- Envio de contributos para o processo pendente entre a APRAM – PSL na sequência do despacho do VP no ofício VP 9489/2019 de 14 de junho: avançar, ou não com um processo de arbitragem.
- Resposta ao pedido de esclarecimentos da Comissão sobre algumas questões relativamente à compensação atribuída à Empresa de Navegação Madeirense (ENM) para efetuar o respetivo serviço de ferry.
- Emissão de parecer sobre o Projeto de Resolução (JPP) - 2ª C - Of. 5908, que "Recomenda ao Governo a renegociação do contrato de concessão de serviços públicos de transporte marítimo de passageiros e veículos através do navio ferry entre a Madeira e o Continente Português", que deu entrada na 2.ª Comissão da Assembleia Legislativa Regional.
- Emissão de parecer sobre propostas de diplomas da AR: DL 47/2019 e PL 48/2019.
- Envio de contributos para o Plano regional de Investimento 2030 RAM - Transportes_ Mobilidade Sustentável e Conetividade (março);
- Apoio nos processos judiciais impostos ao GRM pelo JPP;
- Envio de contributos para o projeto de resolução da autoria do PTP, intitulada "Criação de uma bolsa provisória regional de apoio ao subsídio social de mobilidade para as viagens aéreas", que deu entrada na 2.ª Comissão da Assembleia Legislativa Regional.
- Elaboração de duas candidaturas no âmbito do Fundo para o Serviço Público de Transportes (IMT).
- Envio de contributos para a proposta de resolução da ALM - POSEI TRANSPORTES.
- Emissão de parecer sobre o processo de fusão em que nasceu a ENM Ferries, concessionária do Contrato de concessão de transporte marítimo de passageiros e veículos entre Madeira e Continente, situação que originou não só a alteração da designação, como também do NIF.
- Envio de contributos para a preparação da Audição do Sr. Vice-Presidente na ALM sobre o ferry.
- Envio de contributos e participação em reuniões sobre a implementação dos Passes Sociais voluntários.
- Participação na reunião do projeto SEAMInd – Indicadores e Monitorização, dando sequência à reunião ocorrida em junho de 2018.

- Elaboração da resposta à consulta pública promovida pela Comissão Europeia “Avaliação das orientações para o desenvolvimento da rede transeuropeia de transportes (TEN – Regulamento (UE) n.º 1315/2013)”.
- Constituição e reunião da equipa de trabalho no âmbito do DL 111/2012 para a Concessão de Transporte Público Rodoviário de Passageiros;
- Elaboração da resposta à consulta pública específica respeitante ao regulamento "de minimis".
- Elaboração da resposta à Auditoria da IRF ao SSM- PXO;
- Várias diligências desenvolvidas com várias entidade e agências d viagens no sentido da clarificação da Tarifa "Inclusive" Easyjet - Subsídio Social de Mobilidade RAM.
- Envio de contributos para a Autoavaliação das Condições Habilitantes temáticas aplicáveis ao FEDER, ao FSE+ e ao Fundo de Coesão - artigo 11.º, n.º 1 da proposta de Reg. Disposições Comuns.
- Elaboração de carta para candidatura do projeto MUSA - Mobilidade Urbana Sustentável e Acessível (M1420-04-1407-FEDER-000001), da Horários do Funchal.
- Envio de contributos para o Programa XIII Governo Regional 2019/2023.
- Desenvolvimento de todas diligências necessárias ao acompanhamento Verificação Local (Auditoria do IDR) ao projeto PAMUS candidatado – Programa M1420 – Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável da RAM - PAMUS RAM.
- Preparação e todas as diligências necessárias à utilização da sala no Centro de Congressos do Porto Santo - 16 de agosto para a assinatura dos protocolos de cooperação no âmbito do PART-RAM.
- Resposta à AMT indicando para todos os Pareceres emitidos para o Ferry, qual a informação que era considerada segredo de negócio, confidencial ou que a sua divulgação pública ou transmissão a pessoas diferentes daquela que a forneceu ou que dela tenha conhecimento, possa causar um prejuízo sério ao respetivo titular ou a terceiros.
- Análise da possibilidade da Auto Colombos no Porto Santo poder também assinar um protocolo de cooperação no âmbito do PART-RAM.
- Análise e emissão de parecer sobre o pedido da NAV (instalações Aeroporto da Madeira).
- Envio de contributos para resposta ao parecer sobre o transporte Coletivo de Crianças - Transportes Escolares Ano Letivo 2019/2020.
- Resposta ao questionário da Comissão das Ilhas da CRPM - Energia e Ambiente.
- Preparação da receção da Missão chinesa na Madeira e em Lisboa dia 4, 5 e 6 de novembro.
- Diligências várias com diversas entidades para articular a alteração de procedimentos no âmbito do SSM-PXO.
- Participação e coordenação de várias reuniões, com Finanças, CMF, Educação e no Gabinete do SREM com vista à atualização das peças concursais para a nova Concessão de Serviço Público de Passageiros. Inclui preparação de memos.
- Envio de contributos para a discussão do programa de Governo.
- Participação em várias reuniões para a transferência de competências.
- Colaboração na análise dos TVDE – operação na RAM.
- Colaboração na emissão do Despacho n.º 17 /DRETT/ 2019 - Adequa à RAM as dimensões dos distintivos de identificação dos veículos licenciados para o transporte público de passageiros em autocarro.
- Preparação do documento com os contributos da DRETT para o debate a realiza na ALM, no dia 10 dezembro, sobre Economia.
- Elaboração de relatórios de controlo/monitorização das concessões: PSL e ENM.

6.8.1.2 Projetos Interreg III e outros

A DRETT associou-se a parceiros de Canárias e dos Açores, e candidatou-se enquanto parceira ao projeto abaixo elencado, cuja aprovação ocorrerá apenas em 2019:

- Participação no DESTI-SMART (Horizonte 2020), e visa a melhoria das políticas de transporte e turismo no destino, integrando estratégias para a mobilidade sustentável, a acessibilidade e viagens conscientes no desenvolvimento do turismo sustentável. Este projeto está estreitamente ligado ao CIVITAS DESTIMATIONS. Em setembro de 2019, participação no workshop deste projeto, realizado em Bremenhaven na Alemanha, entre os dias 24 e 26 de setembro.

6.8.1.3 Outros

- Participação na conferência "Informação Geográfica ao Serviço da RAM" - 15 /03, Funchal, auditório EEM;
- Participação na conferência "Portos e Concorrência" – 18/02 – Porto;
- Acompanhamento da plataforma informática - desmaterialização do SSM Porto Santo;
- Reunião em canárias com representantes da Binter para a implementação do desconto à cabeça no SSM-PXO (Dra. Gilberta e Eng.º Catanho) – abril;
- Participação no Seminário T&N Transporte Rodoviário - Porto - 23/05 - Joana H. Costa e Mónica Silva.
- Continuação da campanha da mobilidade, através de Banners no diário on-line (sobre mobilidade elétrica e 5 sobre Civitas); de Spot Rádio TSF Madeira.
- Participação no Encontro sobre "Mobilidade Partilhada – Oportunidades e Desafios", 26/07, Lisboa.
- Participação na Webinar LOCATIONS: Mobilidade Sustentável e Turismo", 12/09.
- Participação nas sessões de NC-AP promovidas pela DROT;
- Participação na palestra sobre "TENDÊNCIAS PARA A GRATUITIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO", promovida pela SRS Advogados e a Transportes em Revista – 25/11.
- Participação no Simpósio Luso-Alemão de Smart Cities "Digitalização, Mobilidade e Desenvolvimento Urbano Sustentável" – 26/11.
- Participação no Seminário sobre Gás Natural como futuro da mobilidade – 27/11.

6.8.2 Transportes Marítimos

6.8.2.1 Ligação marítima entre a Madeira e o Continente

A concessão de serviços públicos de transporte marítimo de passageiros e veículos através de navio ferry entre a Madeira e o continente português, foi adjudicada à Empresa de Navegação Madeirense, Lda. em maio de 2018, tendo sido assinado contrato a 4 de junho do mesmo ano. Por via de um processo de fusão entre empresas do grupo, a concessionária passou designar-se de ENM Ferries - Empresa de Navegação Madeirense, Unipessoal, Lda.

Após 2 anos de operação (verão de 2018 e de 2019), a concessionária ENM Ferries entregou na Vice-Presidência do Governo Regional, uma notificação que coloca termo à "Concessão de serviços públicos de transporte marítimo de passageiros e veículos através de navio ferry entre a Madeira e o continente português", ao abrigo do estipulado no n.º 2 da Cláusula 5.ª do Caderno de Encargos que integra o referido contrato de concessão e que aqui se transcreve: "2. Após 15 de setembro de cada ano de vigência do período de exploração, qualquer das partes pode pôr termo ao contrato, desde que o faça com a antecedência mínima de três meses relativamente a 1 de junho do ano civil subsequente."

A operação prevista para o verão de 2019, decorreu normalmente.

Está pendente um processo referente a uma pessoa acidentada na viagem Funchal/Portimão em 06/08/2018.

6.8.2.2. Outros

É efetuada a monitorização trimestral do n.º de movimentos de passageiros e carga nas ligações marítimas entre a Madeira e o Porto Santo.

6.8.3 Transportes Aéreos

Nesta temática foram efetuadas as seguintes atividades:

- Acompanhamento permanente da concessão dos Aeroportos da Madeira e Porto Santo e das questões e pareceres solicitados no âmbito da mesma.
- No que concerne à proposta e participação na negociação de novas rotas aéreas para a RAM, é uma matéria que tem se mantido a nível dos Gabinetes, anteriormente do Secretário Regional da Economia, Turismo e Cultura, e agora do Vice-Presidente e da atual SRTC, sem reporte à DSGITM.
- Monitorização diária e registo do preço das tarifas aéreas, ao longo de todo o ano e de forma ininterrupta.
- Na sequência das comunicações recebidas dos CTT, foram encaminhadas para as entidades competentes várias denúncias relativamente a burlas no Subsídio Social de Mobilidade.

  Monitorização do n.º de movimentos de aeronaves e de passageiros nas ligações aéreas entre a Madeira e o Porto Santo.

6.8.3.1 Ligações aéreas entre o Porto Santo e a Madeira

Acompanhamento permanente da concessão dos Aeroportos da Madeira e Porto Santo e das questões e pareceres solicitados no âmbito da mesma. Atualização estatísticas mensais Rota PXO/FNC/PXO.

6.8.4 Empresas Públicas do Setor dos Transportes

Quanto ao acompanhamento das empresas públicas do setor dos transportes, cujas competências estão adstritas à DSGITM, de acordo com a Portaria n.º 129/2016, de 6 de abril, o Gabinete da Vice-Presidência deu orientações para que estas matérias fossem acompanhadas e tratadas a nível do Gabinete. Neste sentido, nada mais há a reportar.

6.8.5. Transporte Rodoviário de Passageiros – Serviço Público

- Foram realizadas reuniões com a CMF sobre a interface dos transportes públicos interurbanos e urbanos, que se preconiza ficar entre a estação do teleférico e a EEM.
- Análise de diversos pedidos de alterações de carreiras.
- Submissão da candidatura, ao Fundo de Transportes (nacional) via IMT, que não mereceu aprovação. O Projeto visava o controlo de entrada de passageiros, de fraudes e de informação sobre a matriz de deslocações dos utilizadores de transporte público, através de sistemas automáticos de transferência da informação operacional por parte dos operadores à autoridade de transportes. Trata-se de um projeto piloto, que depois irá disseminar-se pela restante frota, com ajustes ou não, dependendo do diagnóstico e conclusões apresentadas no relatório final do período de experiência. Na sua essência o projeto visa o controlo de entrada, de fraudes e de informação sobre a matriz de deslocações dos utilizadores de transporte público, através da utilização de sistemas automáticos de transferência da informação operacional dos operadores para a autoridade de transportes, neste caso, Governo Regional.

  Lançamento, adjudicação e conclusão deste projeto piloto à Outmind, Lda.
- Elaboração de estudos com vista aos cálculos estimados com a gratuidade dos passes para passageiros até aos 18 anos/final do 12.º ano.

6.8.5.1 Contratos de Prestação de Serviço

Os contratos de prestação de serviço público assinados em 30/10/2017, foram prorrogados e efetuados aditamentos no âmbito do PART-RAM.

O Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2019, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 26/2018/M, de 31 de dezembro, estabeleceu, no seu artigo 62.º, a criação do Programa de Apoio à Redução Tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM) nos transportes públicos, que se consubstancia na imposição de um limite de 30 euros para os passes sociais urbanos, de 40 euros para os passes sociais interurbanos e gratuitidade para as crianças até aos 12 anos, à semelhança do que acontecerá no continente português.

Além disso, o Governo Regional, ao reconhecer o papel da mobilidade na população reformada, também pretende promover a gratuidade do Passe Social Pensionista, aplicável aos reformados ou pensionistas, de qualquer regime de Segurança Social, cujo comprovado rendimento mensal seja igual ou inferior a 240€ por mês.

Estas medidas resultam numa redução da receita dos operadores, já que serão obrigados por via legal e contratual a vender títulos de transporte a preço inferior. Estas obrigações de serviço público adicionais, determinadas pela Região, têm reflexo no equilíbrio económico e financeiro das transportadoras, razão pela qual os contratos sobre os quais assentam a prestação do serviço público de transporte de passageiros previam compensações financeiras adicionais, o que se traduz no aumento das compensações financeiras pagas pela Região.

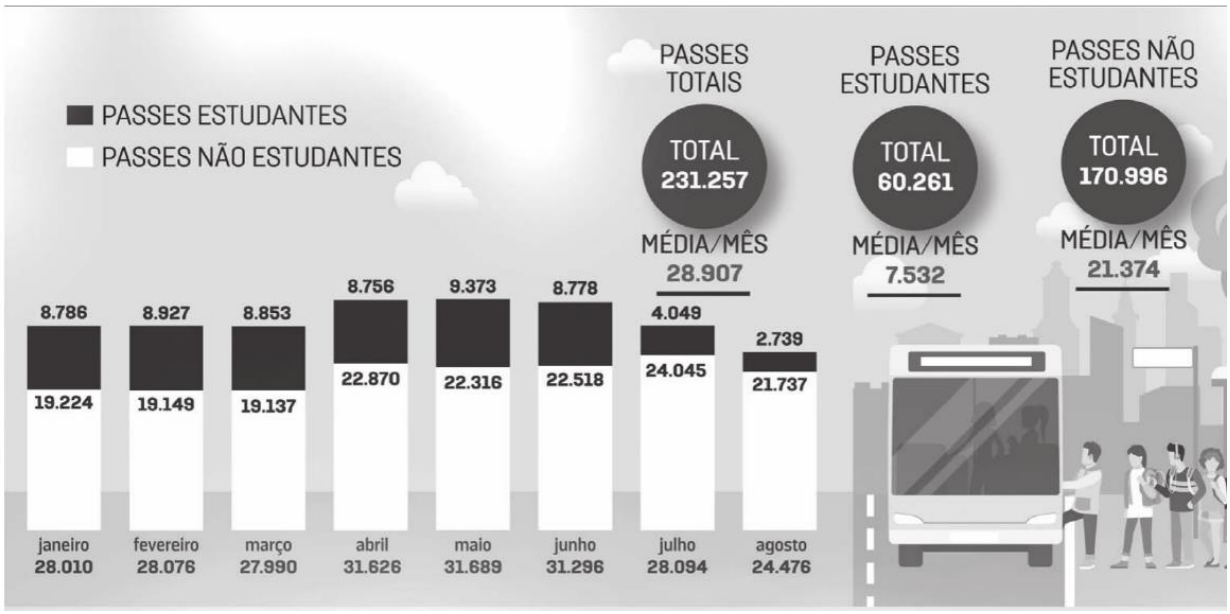
Assim, a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária na Região Autónoma da Madeira desencadeou um processo de articulação com os operadores de serviço público de transporte de passageiros que culminou com alterações aos contratos em vigor no que diz respeito apenas aos tarifários contratualizados e aos cálculos das compensações financeiras devidas pela imposição de obrigações de serviço público adicionais.

Foi publicada a Portaria n.º 82/2019, de 27/02 que regulamenta a implementação do programa de apoio à redução tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM).

O Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos da Região Autónoma da Madeira (PARTRAM) constitui uma importante medida de promoção da mobilidade e de reforço da coesão social, da qual podem beneficiar todos os Madeirenses e em especial aqueles com menores rendimentos, bem como aqueles em que os transportes tenham até aqui um maior peso no orçamento familiar, em resultado da necessidade de percorrer, diariamente, maiores distâncias entre a casa e o local de trabalho ou escola.

Nesse sentido, com o PARTRAM foi criada uma geração de passes sociais, em que se destacam os seguintes princípios:

a) Redução, para 30 euros, de todos os passes sociais de âmbito urbano, ou seja, que abranjam a área geográfica de um mesmo município;
b) Redução, para 40 euros, de todos os passes sociais de âmbito interurbano, ou seja, que abranjam a área geográfica de múltiplos municípios;
c) Introdução da gratuitidade dos passes sociais para crianças até aos 12 anos de idade (inclusive).
d) Introdução da gratuitidade dos passes sociais para reformados e pensionistas de qualquer regime de segurança social, cujo rendimento mensal seja igual ou inferior a 240 euros.
e) Uniformização do preço máximo dos passes sociais a vigorar em todos os Municípios da Região Autónoma da Madeira, incluindo no Porto Santo.



BILHETES	Outubro 2018	Outubro 2019	Diferença 2019-2018	Taxa Crest.º 18/19
SAM	53 331	47 621	-5 710	-10,7%
EACL	29 163	25 406	-3 757	-12,9%
CCSG	41 399	34 657	-6 742	-16,3%
RODOESTE	104 505	95 810	-8 695	-8,3%
HF	376 147	290 548	-85 599	-22,8%
Soma	604 545	494 042	-110 503	-18,3%

Tabela 65

PASSES SOCIAIS	Outubro 2018	Outubro 2019	Diferença 2019-2018	Taxa Crest.º 18/19
SAM	2 158	3 063	905	41,9%
EACL	1 518	2 112	594	39,1%
CCSG	2 127	2 260	133	6,3%
RODOESTE	6 821	8 485	1 664	24,4%
HF	21 968	21 966	-2	0,0%
Soma	34 592	37 886	3 294	9,5%

Tabela 66

Desde o dia 22 de agosto que se encontra a decorrer uma campanha de rua, rádio, imprensa escrita bem como nas redes sociais sobre a redução de passes que está em vigor desde março de 2019:

Também foi elaborado e distribuído um desdobrável, com informações sobre as condições dos novos passes.

Elaboração de aditamentos aos contratos por via da implementação do PARTRAM

As obrigações de serviço público adicionais (redução do tarifário) determinadas pela Região no âmbito do PARTRAM, têm reflexo no equilíbrio económico e financeiro das transportadoras.

Nos Contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros na RAM, esta situação enquadra-se no n.º 2 da Cláusula 15.ª e no caso do Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros no Município do Funchal, no n.º 6 da Cláusula 18.ª, conjugado com o n.º 4 da Cláusula 42.ª.

Assim, procedeu-se às seguintes alterações nos contratos em vigor, mais concretamente:

1. Nos Contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros na RAM, celebrados com a CCSG, SAM, Rodoeste e EAC:
    - Anexo IV –Títulos e tarifas.
    - Anexo V – Critérios de cálculo e procedimentos relativos às compensações por obrigações de serviço público – valor provisório.
    - E Eliminação do Anexo VI - Valor final de compensações por obrigações de serviço público – ajustamentos. Parte

2. No Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros no Município do Funchal, celebrado com a Horários do Funchal:
    - ANEXO 8 – Critérios de cálculo e procedimentos relativos às compensações por obrigações de serviço Público.
    - ANEXO 6 – Títulos e tarifas. Neste anexo realizaram-se as seguintes alterações:
        I. Mantêm-se inalterados os seguintes pontos:
            a. "4. Títulos Intermodais";
            b. "5. Títulos Bonificados";
            c. "6. Títulos de Bilhética Móvel";
            d. "7. Promoções e Descontos Comerciais";
            e. "8. Suportes de Títulos";
            f. "9. Quotas de Repartição de Receitas e Custos de Títulos Intermodais e Bilhética Móvel".
        II. Foram eliminados os seguintes pontos:
            a. "2. Condições Gerais";
            b. "3. Zonamento Tarifário".
        III. O ponto "1. Títulos" passou a ter a redação do ponto "1. Títulos e Tarifas", conforme consta da adenda enviada.

Nos Anexos referentes a "Títulos e Tarifas", procedeu-se essencialmente à alteração dos preços dos títulos de transporte e ajustamento das suas definições, bem como à criação de um novo zonamento tarifário para os passes sociais.

No que diz respeito aos Anexos relativos ao cálculo e procedimentos das compensações devidas pelo cumprimento das obrigações de serviço público, procedeu-se ao ajustamento da sua fórmula, no estrito respeito pelas orientações comunitárias e nacionais referentes a indemnizações compensatórias. Assim, a fórmula sofreu resumidamente as seguintes alterações:

- Acréscimo de um novo "Incentivo ao Aumento da Procura" à parcela dos "Incentivos", para estimular o operador a aumentar a receita (partilha do aumento da receita: 25% para o operador, 75% para a Região);
- Aditada nova parcela designada de "Ajustamento 2018", com o objetivo de tornar o cálculo neutro para todos os operadores, ou seja, mantendo-se inalterados todos os pressupostos, o valor da indemnização compensatória que os operadores receberão em 2019, será o mesmo que receberiam com a fórmula que vigorava até 2018;
- No que concerne aos Custos/Gastos Operacionais, introduziu-se uma fórmula para balizar o eventual aumento destes ($C_{Cálculo_n} = menor\{ C_n \ ; \ C_{Cálculo_{n-1}} \times IAC \}$) tendo por base um índice de preços compósito conexo com a estrutura de custos do setor.

Em tudo o restante, os contratos mantêm-se sem alterações.

6.8.5.2 Preparação do caderno de encargos e programa de concurso da nova concessão de serviço público de transporte rodoviário de passageiros

Em colaboração com o consultor contratado para o efeito, foram elaboradas as peças concursais, bem como o estudo da concessão para submeter à Autoridade da Mobilidade e Transportes para parecer prévio vinculativo.

O ofício deu entrada na AMT no dia 03/12/2019, cumprindo assim o prazo legalmente estabelecido.

6.8.5.3 Indemnizações compensatórias

A fórmula de cálculo e de pagamentos das indemnizações compensatórias devidas pela prestação do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, foi atualizada no âmbito dos aditamentos aos contratos celebrados com todos os operadores ao abrigo da implementação do PART-RAM. Abaixo, apresenta-se um resumo dos montantes de indemnizações compensatórias atribuídos aos operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM:

INDEMNIZAÇÕES COMPENSATÓRIAS ATRIBUÍDAS ÀS EMPRESAS DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS PELA PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO PÚBLICO							Unid.: Euro
Ano	Horários do Funchal - Transportes Públicos, S.A.	Companhia dos Carros de São Gonçalo, S.A.	SAM - Sociedade de Automóveis da Madeira, Lda	Rodoeste - Transportadora Rodoviária da Madeira, Lda	EAC - Empresa de Automóveis do Caniço, Lda.	Moinho Rent a Car, Lda. (Porto Santo	Soma/ano
1999	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2000	328 728,08	67 978,05	53 217,50	87 665,69	18 538,74	4 192,40	560 320,46
2001	562 330,58	131 570,20	95 229,52	156 361,52	39 189,33	7 902,02	992 583,17
2002	928 586,55	191 262,95	196 549,03	287 462,95	77 793,76	26 043,06	1 707 698,30
2003	1 277 347,86	286 433,58	292 851,99	457 422,65	116 943,50	34 938,68	2 465 938,26
2004	1 834 984,00	397 339,05	407 727,96	648 038,42	171 199,18	0,00	3 459 288,61
2005	2 373 996,47	557 214,16	592 357,76	956 249,08	254 829,92	0,00	4 734 647,39
2006	3 542 871,20	805 284,67	990 061,30	1 416 762,91	353 172,52	0,00	7 108 152,60
2007	3 788 464,53	963 139,04	1 124 182,71	1 481 670,63	357 964,97	0,00	7 715 421,88
2008	3 874 887,59	918 985,94	1 287 019,66	1 348 074,42	399 306,91	0,00	7 828 274,51
2009	3 912 384,29	802 145,57	1 124 258,34	859 165,20	346 275,55	0,00	7 044 228,95
2010	3 869 908,60	816 195,79	1 081 641,21	742 571,25	348 935,65	0,00	6 859 252,50
2011	3 676 413,17	775 386,00	1 027 559,14	618 537,52	331 488,86	0,00	6 429 384,69
2012	3 289 422,31	693 766,42	919 395,02	553 428,31	167 188,60	0,00	5 623 200,66
2013	3 289 422,31	693 766,42	919 395,02	553 428,31	231 686,30	0,00	5 687 698,36
2014	3 289 422,31	693 766,42	919 395,02	553 428,31	167 188,60	0,00	5 623 200,66
2015	3 371 164,51	731 174,12	880 216,39	470 414,06	170 231,57	0,00	5 623 200,65
2016	2 865 489,83	758 852,46	906 860,05	399 851,95	186 471,68	0,00	5 117 525,97
2017 *	0,00	758 852,46	906 860,05	399 851,95	186 471,68	0,00	2 252 036,14
2018 *	2 865 489,83	758 852,46	906 860,05	399 851,95	186 471,68	0,00	5 117 525,97
2019 *	7 257 230,98	1 243 925,62	1 951 339,82	2 222 660,49	518 184,12	0,00	13 193 341,03

Tabela 67 – Montantes de indemnizações compensatórias atribuídos aos operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM

Observações:

- Entre 2001 e 2005, o GRM quis dar um importante impulso na efetiva promoção da utilização do transporte público coletivo de passageiros, consubstanciado no congelamento do tarifário em vigor, beneficiando desse modo a política de apoio social.
- Desde 2008, os preços com os combustíveis verificaram agravamentos substanciais, tendo repercussões diretas na estrutura de custos das empresas sem que estas pudessem repercutir esses aumentos no tarifário praticado, o que também beneficiou desta forma a população.
- Desde 2006 e até 2012 os aumentos verificados no tarifário aplicado às ligações urbanas não cobriram, os custos acumulados de tal período de congelamento.
- O valor previsto no protocolo da EAC para 2012 e 2013 = 296.595,29€.
- empresa Moinho Rent a Car, Lda. deixou de receber IC, porque não entregou a documentação para o efeito.
- A Horários do Funchal não pôde assinar o contrato de concessão para 2017, na medida em que o contrato interadministrativo com o Município do Funchal não estava concluído. Como o contrato entre o GRM e o MF foi só assinado a 04/06/2018 e pese embora tivesse efeitos retroativos a 01/01/2018, o exercício económico de 2017 não pôde ficar coberto e a empresa perdeu assim direito à IC daquele ano.
- Entre 2018 e 2019, há um aumento previsível de 8.075.815€, mas deste valor 1.463.004€ dizem respeito à parcela do investimento a pagar à HF, logo não é um aumento do resultante do PART.

6.8.5.4 Contrato de Concessão Horários do Funchal

O contrato de concessão com a Horários do Funchal também teve um aditamento para acolher as alterações no âmbito do PART-RAM. No âmbito desta concessão há a destacar o Plano de Investimentos da empresa:

Renovação de frota - Plano de Investimento

Quantidades de autocarros e investimentos **previstos** no Contrato de Concessão (2019-29)							
Rúbrica	**Quant.**	**Valor anual do investimento***					**Montante Total por item***
		2019	**2020**	**2021**	**2022**	**2023-29**	
Obras	**n.a**	**0,00 €**	**657.631,77 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**657.631,77 €**
Requalificação Edifício e Oficinas	n.a	0,00 €	657.631,77 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**657.631,77 €**
Autocarros	**129**	**998.400,00 €**	**14.106.600,00 €**	**7.712.500,00 €**	**6.214.543,92 €**	**0,00 €**	**29.032.043,92 €**
"Low Entry 10m"	63	0,00 €	6.657.000,00 €	7.359.000,00 €	0,00 €	0,00 €	**14.016.000,00 €**
"Mini elétricos"	5	998.400,00 €	249.600,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**1.248.000,00 €**
"4x4"	6	0,00 €	0,00 €	353.500,00 €	721.211,52 €	0,00 €	**1.074.711,52 €**
"Low Entry 11m"	51	0,00 €	7.200.000,00 €	0,00 €	5.040.000,00 €	0,00 €	**12.240.000,00 €**
"Mini 7 mtr"	4	0,00 €	0,00 €	0,00 €	453.332,40 €	0,00 €	**453.332,40 €**
Software e Telecomunicações	**n.a**	**0,00 €**	**3.346.000,00 €**	**1.653.074,00 €**	**294.750,00 €**	**0,00 €**	**5.293.824,00 €**
Bilhética/SAE	n.a	0,00 €	2.626.976,80 €	1.125.847,20 €	0,00 €	0,00 €	**3.752.824,00 €**
Infraestrutura comunicações	n.a	0,00 €	313.023,20 €	296.476,80 €	0,00 €	0,00 €	**609.500,00 €**
Plataformas Digitais	n.a	0,00 €	0,00 €	82.000,00 €	123.000,00 €	0,00 €	**205.000,00 €**
Aplicações *(App)*	n.a	0,00 €	0,00 €	46.000,00 €	69.000,00 €	0,00 €	**115.000,00 €**
Aplicacional ERP	n.a	0,00 €	406.000,00 €	102.750,00 €	102.750,00 €	0,00 €	**611.500,00 €**
Invest. Total*	**n.a**	**998.400,00 €**	**18.110.231,77 €**	**9.365.574,00 €**	**6.509.293,92 €**	**0,00 €**	**34.983.499,69 €**

Tabela 68

Quantidades de autocarros e investimentos **não previstos** no Contrato de Concessão (2019-29)							
Rúbrica	**Quant.**	**Valor anual do investimento***					**Montante Total por item***
		2019	**2020**	**2021**	**2022**	**2023-29**	
Autocarros de Turismo e PMR	**21**	**277.500,00 €**	**4.450.000,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**4.727.500,00 €**
53 lugares	15	0,00 €	3.600.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**3.600.000,00 €**
35 lugares	5	0,00 €	850.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**850.000,00 €**
PMR Volvo	1	277.500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**277.500,00 €**
Diversos	**n.a**	**131.000,00 €**	**805.000,00 €**	**300.000,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**1.236.000,00 €**
CT1	n.a	0,00 €	40.000,00 €	250.000,00 €	0,00 €	0,00 €	**290.000,00 €**
Lavagens de chassis	n.a	0,00 €	250.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**250.000,00 €**
Equipamentos oficinais	n.a	0,00 €	350.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**350.000,00 €**
Reboque	n.a	56.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**56.000,00 €**
Estacionamento	n.a	25.000,00 €	65.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**90.000,00 €**
Formação	n.a	50.000,00 €	100.000,00 €	50.000,00 €	0,00 €	0,00 €	**200.000,00 €**
Investimento Total*	**n.a**	**408.500,00 €**	**5.255.000,00 €**	**300.000,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**5.963.500,00 €**
							40 946 999,69 €

Tabela 69

6.8.5.5 Passe Sub23@superior.tp

Em abril de 2018, foi implementado o Passe Sub23@superior, na RAM, tendo sido publicada, para o efeito, a Portaria n.º 145/2018, de 26/04.

Entretanto, sob a supervisão da DSGITM e com a colaboração da DRPI, foi construída uma plataforma para a gestão de todo processo, com o objetivo de desmaterializar o procedimento. Foram realizadas diversas reuniões com a UMa, o ISAL e com a Escola de Enfermagem de S. José de Cluny, para articular a intervenção de todos. Assim, em 2019 e uma vez concluída, começou a ser utilizada a plataforma do Passe Sub23para

suportar a troca de documentação e validação subjacente ao passe: https://digital.madeira.gov.pt/passesub23/PasseSub23.aspx

Passado um ano da sua implementação, surgiu a necessidade de rever o modelo instituído, por forma a simplificar os procedimentos e a adequar o regime em função da experiência acumulada, conformando-o também com as disposições constantes da Portaria n.º 249-A/2018, de 6 de setembro, que ao invés de acomodar e operacionalizar a alteração de âmbito territorial do "passe sub23@superior.pt" e de garantir o suporte financeiro a essa extensão de âmbito territorial, veio transferir, por via administrativa, e ao arrepio das disposições de norma legal, a responsabilidade pelo pagamento dos custos associados ao "passe sub23@superior.tp" aos Governos Regionais da Madeira e Açores através da adição de um número 7 ao artigo 6.º da Portaria 982-B/2009.

Nestes termos, a DSGITM em colaboração com o gabinete jurídico da SREM, preparou uma alteração à referida Portaria que deverá ser publicada antes do final do ano. Na sequência desta alteração legislativa, foi necessário alterar também os Acordos.

Em 2019, os números provisórios dos passes vendidos são os seguintes:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	*Dez*	Soma 2019	2018	Dif. 2019 - 2018	Tx Cresct.º
CCSG	35	34	34	38	45	28	28	18	49	29	42	*42*	422	155	267	72%
EACL	38	39	42	44	43	37	24	14	23	56	62	*62*	484	228	256	12%
HF	748	698	629	575	600	531	223	160	107	549	796	*796*	6412	3 090	3 322	8%
Rodoeste	91	99	111	119	120	109	55	45	70	115	163	*163*	1260	492	768	56%
SAM	68	73	81	83	88	77	39	21	95	135	132	*132*	1024	453	571	26%
Soma	**980**	**943**	**897**	**859**	**896**	**782**	**369**	**258**	**344**	**884**	**1195**	***1195***	**9602**	**4 418**	**5 184**	17%

Tabela 70 - Relação entre o n.º de passes vendidos e valor a pagar à empresa

A medida também contribuiu para que mais estudantes utilizassem o transporte público.

6.8.6 Regime Jurídico de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Ilha do Porto Santo

O Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira ("PRIME-RAM") foi criado, no âmbito do Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável e do Projeto "Porto Santo Sustentável – Smart Fossil Free Island", através do artigo 63.º do Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2019 (ORAM 2019), aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 26/2018/M, de 31 de dezembro.

O "PRIME-RAM" teve 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 aplicou-se em 2019 apenas á ilha do Porto Santo, mas será alargado á ilha da Madeira em 2020. As condições e termos para a atribuição deste incentivo, foram aprovadas pela Portaria n.º 434/2019, de 07 de agosto, do Vice-Presidente do Governo Regional e pressupõem também a celebração de protocolos entre a Região e os Concessionários aderentes ao Projeto, que são tidos como "entidades intermediárias" em todo o procedimento subjacente à concessão desse apoio.

Foram assinados protocolos de cooperação com: M.M. - Madeira Motores, Lda.; Diversauto, Comércio Automóveis, S.A.; Auto Zarco, Comércio Automóveis, S.A.; Madeira Auto Car, Lda. e C. Santos - Veículos e Peças, S.A..

Ponto de situação com o encerramento do PRIME-RAM-2019:

- Dotação total do projeto prevista para 2019: 400.000€;
- 48 candidaturas entradas, com 7 candidaturas não aprovadas (2 anuladas e 5 desistências);
- Despesa realizada (paga) foi de 98,75%;

- 41 candidaturas aprovadas com o montante de 395.000€ (98,75% do orçamento já comprometido e pago);
- No total das 41 aprovadas, 35 candidaturas foram de pessoas singulares (85%) e 6 de pessoas coletivas (15%);
- 41 candidaturas (98,75%) pagas no montante total de 395.000€ (35 de pessoas singulares (85%) a 10.000€ cada (350.000€), e 6 pessoas coletivas (15%) a 7.500,00€ cada (45.000€));
- A dotação orçamental disponível foi de 5.000,00€ (1,25%);
- O concessionário com mais candidaturas é a Auto Zarco, Comércio Automóveis, S.A. com 30 candidaturas aprovadas e pagas (73%) => 26 pessoas singulares e 4 pessoas coletivas;
- Volume de negócios gerado com as 41 candidaturas aprovadas: 1 848 547,97€.

6.8.7 Subsídio Social de Mobilidade nas ligações entre a Madeira e o Porto Santo

Este apoio foi implementado pelo Governo Regional a partir de 1 de fevereiro de 2016, mais uma iniciativa que contribuiu para o Programa de Governo, no que concerne ao desenvolvimento económico e social da ilha do Porto Santo. Apesar desta Direção de Serviços ter sido pioneira na implementação deste procedimento, também estes serviços ficam sob a tutela ad Vice-presidência, de acordo com a nova orgânica do XIII Governo Regional. Nesta data o ponto de situação é o seguinte:

Ano	N.º Reembolsos pagos	Total pago
2016	27 855	637 702,17€
2017	32 809	763 679,00 €
2018	41 525	971 604,00 €
2019	45 250	1 052 376,50 €
Soma total	147 439	3 425 361,67 €

Tabela 71 - Relação entre o n.º de passes vendidos e valor a pagar à empresa

No âmbito do grupo de trabalho para a Modernização Administrativa, começou a ser trabalhada uma solução para simplificar o processo e autonomizá-lo quer, para os cidadãos, quer para a DRETT em termos do processamento do pedido. Tem sido uma longa jornada de reuniões e testes para que a plataforma fique operacional até ao final do ano. Entretanto, para acomodar e acautelar esta alteração de procedimentos, bem como outras questões, procedeu-se a ajustes na legislação de suporte.

Neste sentido, foi aprovado o novo regime do subsídio social de mobilidade através do DRR n.º 4/20119/M, de 2 de abril, regulamentado, na vertente de transporte aéreo e marítimo, respetivamente, pela Portaria n.º 472./2019, de 13 de agosto, publicada no JORAM n.º 130, I Série, de 13.de agosto de 2019, e pela Portaria n.º 473/2019, de 13 de agosto, publicada no JORAM n.º 130, I Série, de 13.de agosto de 2019, regime esse que permite o pagamento antecipado do referido subsídio, no momento da compra da viagem, constituindo um apoio de tesouraria ao passageiro no momento da compra de viagens aéreas e marítimas, com o concomitante dever de devolução, caso a viagem não se chegue a concretizar ou se concretize em período de inelegibilidade, no âmbito dos serviços regulares de transporte marítimo entre a Madeira e o Porto Santo.

Link para Portal de serviços SIMplifica: https://simplifica.madeira.gov.pt/simplifica/ onde todos os cidadãos devem solicitar a certificação de residência.

Foram preparados os acordos a assinar com a PSL e com a Binter, sendo que no caso desta última foi enviado o processo ao Gabinete da VP para remissão ao Tribunal de Contas.

6.8.8. Ligações aéreas entre o Continente, RAM e RAA

No âmbito do apoio que compete à DSGITM prestar aos cidadãos no que respeita ao Subsídio Social de Mobilidade, quer naquele que diz respeito às ligações com o Porto Santo, quer naquele que diz respeito ao Decreto Lei n.º 134/2015 referente às ligações entre o continente português e a RAM e entre esta e a RAA,

foi providenciada a abertura de um balcão de atendimento na loja do cidadão, em março de 2017 que se manteve apenas até novembro de 2019, devido à falta de recursos humanos.

Estes serviços ficam sob a tutela da Vice-presidência, de acordo com a nova orgânica do XIII Governo Regional.

O SSM referente às ligações entre o continente português e a RAM e entre esta e a RAA, está regulamentado no Decreto Lei n.º 134/2018, de 24de julho e nas Portarias n.º 260-C-2015, de 24 de agosto e n.º 387-A/2015, de 28 de outubro.

As entidades nacionais com competência legal em matéria de subsídio social de mobilidade, são designadamente, a Inspeção Geral de Finanças (IGF) e a Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC), bem como a Secretaria de Estado das Infraestruturas/ Ministério do Planeamento e das Infraestruturas, pois são quem gere a atribuição do subsídio em apreço. Os serviços dos CTT são a entidade contratada pelo Ministério das Finanças para efetuar o serviço de pagamento do subsídio.

À DRETT e não obstante as suas limitações em termos de competência legal para intervir diretamente nesta matéria, compete estar ao dispor da população prestando os esclarecimentos possíveis e efetuando a ponte com as entidades nacionais. Esta assistência de primeira linha é efetuada através do posto de atendimento da Loja doo Cidadão, e do atendimento telefónico, bem como do endereço de correio eletrónico (mobilidade@madeira.gov.pt) criado para o efeito.

A DRETT disponibilizou ainda na página online várias informações, bem como a legislação e perguntas frequentes que também podem ser consultadas. O

Foi publicada uma nova lei que faz a revisão do atual regime de Subsídio Social de Mobilidade (Lei n.º 105/2019, de 06/09). No entanto, a mesma só entrará em vigor quando forem publicadas as portarias que a regulamentam, sendo ainda necessário ter em consideração que, uma vez que esta lei tem "efeitos financeiros" sobre o Orçamento de Estado, ela só poderia entrar em vigor com o orçamento do próximo ano (2020). Assim, aguarda-se que a Secretaria de Estado das Infraestruturas/Ministério das Infraestruturas e da Habitação, nos informe das diligências que possam estar a ser efetuadas e quando será efetivamente implementada a referida lei que prevê o desconto do SSM logo no ato da aquisição das viagens.

Tal como referido anteriormente, este assunto é agora da competência da VP e não da DSGITM.

6.8.9. Civitas Destinations

O projeto Civitas Destinations, de forma muito sucinta, visa promover a mobilidade sustentada em regiões turísticas, quer para residentes quer para os visitantes, e integra cerca de 20 parceiros, distribuídos entre Malta, Chipre, Elba, Madeira e Canárias. A Horários do Funchal é o parceiro coordenador do projeto a nível global.
A DRETT participa no projeto através do parceiro SRTC sua área de atuação, mobilidade e transportes, sendo ainda líder regional da comunicação e disseminação do projeto.
No que respeita à Gestão do projeto foram desenvolvidas as seguintes **tarefas**:

- Realização de várias reuniões com os parceiros locais, para além das reuniões parciais com o coordenador, isto é, Horários do Funchal;
- Participação em reuniões através de internet;
- Elaboração dos relatórios intercalares internos (fevereiro e agosto);
- Elaboração de vários "deliverables", nomeadamente relacionados com a comunicação, avaliação, etc.;
- Colaboração em vários eventos/ações/iniciativas promovidas pelos parceiros locais;
- Foram realizadas várias trocas de emails com vista à operacionalização da cisão;
- Celebração de um Protocolo com a ARDITI que visou a formalização da transferência da dotação de €10.000, nos termos previstos e definidos pelo Anne x 1 to the Grant Agreeemnt (Description of Action),

parte integrante do projeto CIVITAS DESTINATIONS (Grant Agreement n.º 689031), de modo a que a mesma possa ser executada e implementada pela ARDITI.

- Participação na reunião em Elba, 9 a 11 de março (Dra. Patrícia Dantas).

6.8.10. PAMUS

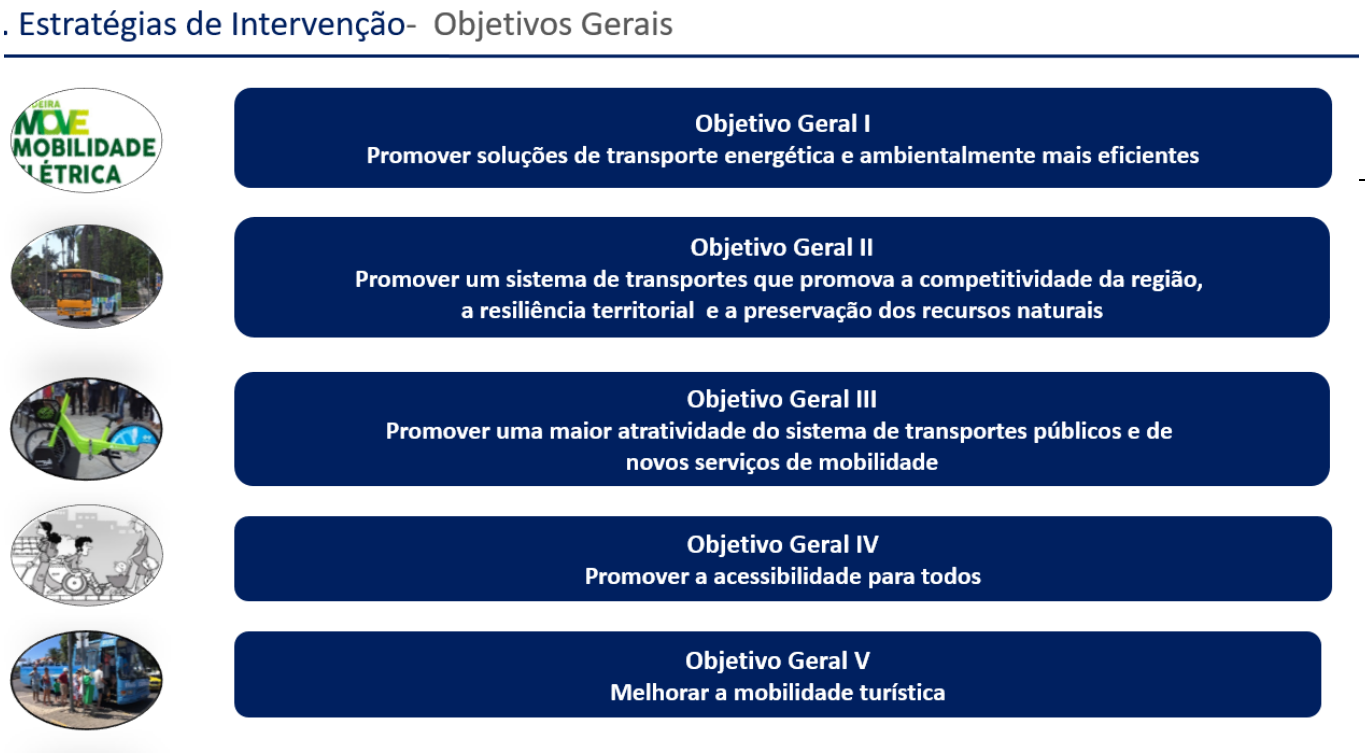
O Plano de Ação para a Mobilidade Urbana Sustentável da Região Autónoma da Madeira, foi concluído a 27 de junho de 2019 com uma sessão de apresentação pública que contou com cerca de 70 participantes.

A elaboração do PAMUS contou com a colaboração de mais de 20 entidades, assim como a essencial colaboração de todos os concelhos, nomeadamente dos órgãos executivos e equipas técnicas que se disponibilizaram para realizar reuniões e ceder os dados necessários.

O PAMUS foi adjudicado em julho de 2018, e nesse mesmo mês iniciaram-se os trabalhos que finalizaram no passado mês de abril com a validação do relatório final. Foi um processo muito exaustivo devido à necessidade de coordenação das fichas de iniciativas de cada um dos municípios e outras entidades envolvidas.

Foi submetida ao PO Madeira 14-20 a candidatura com este projeto, a qual mereceu a aprovação do IDR. Em 2019, foram efetuados dois pedidos de pagamento e a entrega do relatório final do projeto.

De forma resumida os objetivos definidos no âmbito do PAMUS são:



Quanto às metas a atingir por este plano resumem-se no seguinte quadro:

Objetivos	Indicadores	Situação Atual	2028
Quota de repartição modal das viagens pendulares	TI	59%	-9%
	TC	25%	+8%
	Modo pedonal	14,5%	+4%
	Modo ciclável	0,05%	+0,2%
Melhoria da cobertura da rede de TC	% de pop. servida por TC em DU	90%	+4%
	% de pop. servida por TC ao FDS	88%	+4%
Aumento da extensão de rede ciclável	Km de rede ciclável construída	8 km	+125%
Redução da sinistralidade	Número de acidentes com vítimas	830	-15%
	Número de mortos	7	-15%
	Número de feridos graves e ligeiros	75/901	-20%
Aumento do n.º de veículos ligeiros e pesados movidos a energias alternativas	Número de veículos ligeiros e pesados	250/n.d.	+300%/10%
Redução do consumo de energia primária nas frotas de TP*	Redução dos TEP**	14 tep (2009)	495 tep/ano
Redução das emissões de GEE*	Redução das emissões de GEE	679 637 (2012)	577 691 ton CO2

Tabela 72

Considerações finais

Os transportes assumem um papel fundamental no desenvolvimento económico e social da Região, tanto maior quanto a distância que nos separa do continente. A mobilidade da população e a movimentação de bens e mercadorias contribui para a dinamização da economia e para a competitividade das empresas, com reflexos ao nível da qualidade de vida da população. A DSGITM teve, por isso, um importante compromisso e desafio em levar a cabo as competências que lhe foram atribuídas em matéria de transportes terrestres, marítimos e aéreos.

Com a dificuldade em consolidar uma equipa, não tem sido possível promover a formação adequada, tal como previsto no PIETRAM, mas por outro lado, foi possível aos colaboradores participarem em vários eventos nacionais e internacionais que contribuíram para a aquisição de competências na nossa área de intervenção. A equipa na sua totalidade deve reunir valências para lidar com transportes terrestres, marítimos, aéreos e com todas as questões que envolvem a temática da mobilidade. A maior dificuldade tem sido encontrar e afetar um jurista a esta desafiadora área. Com a dispersão de competências no âmbito da orgânica do XIII Governo Regional, a DSGITM fica apenas com o setor da mobilidade e transportes terrestres.

6.9 Direção de Serviços de Gestão

Com a integração da DRETT na Vice-Presidência do Governo Regional, em janeiro de 2018, esta Direção de Serviços viu alargada a sua atividade a novas áreas de intervenção, mantendo, em 2019, a responsabilidade nas áreas de recursos humanos, da contabilidade, da receita e das aquisições. As novas competências foram formalmente criadas pela Portaria n.º 94/2019, de 7 de março, que aprovou a nova designação desta direção de serviços: Direção de Serviços de Gestão.

6.9.1 Recursos orçamentais e financeiros

6.9.1.1 Receita

A partir de 01/07/2019, a DSG passou a contar, através da cedência de interesse público, com um técnico superior pertencente ao CELFF, S.A. – Escola Profissional de Hotelaria e Turismo da Madeira, que veio

substituir o técnico superior da SRTC que se encontrava em mobilidade desde abril de 2018, nas funções de coordenação e controlo da receita da DRETT, mas que foi nomeado para cargo dirigente no Laboratório Regional de Engenharia Civil.

Entre março e dezembro de 2019, a DRETT foi objeto de auditoria da Inspeção Regional de Finanças, à cobrança de receitas, a qual abrangeu todas as áreas de atividade da Direção Regional, tendo a DSG coordenado a recolha de informação e efetuado a interface entre os auditores e os serviços auditados.

Deu-se continuidade à receção e gestão da receita através da aplicação de faturação IGEST, tendo sido introduzidos novos procedimentos para a melhoria do controlo dos recebimentos e da entrega da receita na Tesouraria do Governo Regional, bem como para a introdução da nova aplicação de gestão das contraordenações rodoviárias. Foi aprovada uma nova Instrução de Trabalho para a área da Receita da DRETT, consubstanciando os novos circuitos internos.

Elaborou-se os Mapas mensais de Recebimentos em Atraso (MRA's), e procedeu-se ao lançamento no Portal da Autoridade Tributária, das certidões de dívida no âmbito dos processos de execução fiscal, cumprindo os procedimentos da Autoridade Tributária neste domínio.

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. Foi também responsável pela coordenação da operação de substituição de alguns terminais de pagamento automático existentes em alguns balcões da DRETT que apresentavam problemas técnicos.

Em 2019, após a inoperacionalidade do sistema de pagamentos via SIBS, a DSG foi responsável pela reorganização dos pagamentos efetuados por referência MB entre os dias 28/06/2019 e 22/08/2020, e consequente atualização dos MRA´s.

Através dos dados retirados do sistema de faturação iGest, a DRETT arrecadou (valores provisórios) o montante de 4.535.954,08€, € da seguinte forma.

Área	Serviço	Receita		
		2017	2018	2019
DSC	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	76 657,54 €	382 868,63 €	45 128,16 €
	Penalizações em processos de importação	90 010,42 €	225 499,75 €	166 798,74 €
DSI	Apreciação do projeto de instalação de licenciamento industrial	1 985,15 €	2 113,79 €	-
	Vistorias de controlo	5 627,75 €	6 991,99 €	8 152,02 €
	Vistorias de reexame	1 212,75 €	3 342,86 €	6 583,93 €
	Vistorias de renovação	-	2 145,92 €	2 157,17 €
	1ª vistoria de licenciamento industrial	-	446,44 €	228,38 €
	2ª vistoria de licenciamento industrial	661,50 €	-	-
	Apreciação dos pedidos de instalação ou alteração - parques empresariais	–	-	1 923,17 €
	Vistorias relativas ao processo de licenciamento de parques empresariais	3 674,03 €	3 909,36 €	-
	Vistorias sucessivas	3 719,51 €	-	-
	Averbamento da transmissão da licença industrial	–	1 138,42 €	171,28 €

Área	Serviço	Receita		
		2017	2018	2019
	Pedreiras: Desvinculação da caução	_	-	-
	Pedreiras: Pedido de atribuição de explosivos	124,73	251,74 €	256,95 €
	Pedreiras: Pedido de atribuição de licença de exploração	-	2 050,10 €	259,79 €
	Pedreiras: taxa de vistoria trienal para verificação do programa	313,58 €	-	-
	Pedreiras: taxa de mudança de responsável técnico	-	313,58 €	324,77 €
	Pedreiras: taxa de revisão do plano de pedreira	-	4 125,00 €	-
	Pedreiras: Taxa de vistoria aos 180 dias para verificação de condições			649,54 €
	Indústria: Taxa de vistorias de controlo	-	220,50 €	-
	Cópias/Certidões autenticadas	161,82 €	4,65 €	-
	Cópias autenticadas	10,44 €	20,88 €	15,66 €
DSE	Averbamento	380,00 €	480,00 €	7 220,00 €
	Taxa de apreciação de projeto de instalações elétricas de serviço particular	14 455,00 €	-	-
	Taxa de licença de operador de pontos de carregamento	_	-	1 000,00 €
	Taxa de estabelecimento	14 878,50 €	460,00 €	22 407,00 €
	Taxa de Estabelecimento de Grupos Geradores	367,80 €	-	-
	Taxa de exploração das instalações elétricas do 3.º grupo	188 483,63 €	140 582,50 €	219 705,39 €
	Taxa relativa às instalações por cabo para o transporte de pessoas	1 725,00 €	1 725,00 €	1 725,00 €
	Renda de Parque(s) Eólico(s)	203 011,34 €	75 544,95	393 481,43 €
	Taxa de instalação de armazenagem de combustíveis	7 224,00 €	4 620,00 €	3 588,36 €
	Taxa de apreciação do projeto de instalações elétricas de serviço público	8 823,00 €	692,00 €	13 667,00 €
	Taxa de exploração das instalações elétricas 2º grupo	29 268,00 €	31 192,00 €	31 051,00 €
	Taxa de inscrição/renovação entidades	1 005,00 €	1 005,00 €	300,00 €
	Taxa de inspeção/reinspeção periódica ao(s) elevador(es)	_	-	-
	Taxa de vistoria de instalações elétricas de serviço particular que não carecem de licença de estabelecimento	5 140,00 €	4 032,00 €	3 744,00 €
	Taxa de autoconsumo	175,00 €	1 025,00 €	825,00 €
LMM	Controlo Metrológico: Verificação de massas	293,76 €	210,66 €	306,71 €
	Controlo Metrológico: Verificação de taxímetros	96 237,54 €	46 024,22 €	70 944,34 €
	Controlo Metrológico: Produtos pré-embalados	4 241,77 €	4 462,75 €	5 102,55 €
	Controlo Metrológico: Utilização por terceiros de equipamento metrológico	215,00 €	2 490,51 €	241,88 €

Área	Serviço	Receita		
		2017	2018	2019
	Controlo Metrológico: Verificação de opacímetros	1 307,58 €	2 348,48 €	2 382,38 €
	Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de gestão de parques de estacionamento	5 930,38 €	6 417,72 €	7 118,65 €
	Controlo Metrológico: Verificação de analisadores de gases de escape	2 917,00 €	3 330,27 €	4 007,94 €
	Controlo Metrológico: Verificação de instrumentos de pesagem	23 025,32 €	25 729,58 €	30 289,05 €
	Controlo Metrológico: Verificação de manómetros industriais	1 633,34 €	7 863,03 €	7 180,54 €
	Controlo Metrológico: Verificação de manómetros para pneumáticos	1 829,85 €	1 838,85 €	1 936,97 €
	Controlo Metrológico: Verificação de parquímetros	3 691,18 €	3 612,25 €	3 410,90 €
	Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de medição de distribuição de combustíveis	48 443,42 €	43 733,13 €	45 277,63 €
	Controlo Metrológico: Deslocação	15 214,98 €	16 209,91 €	17 813,72 €
	Controlo Metrológico: Análise de registos	554,30 €	463,44 €	670,95 €
	Equipamentos sob pressão	18 200,97 €	17 096,26 €	12 994,07 €
	Cisternas	2 744,54 €	2 756,33 €	1 175,40 €
	Instrumentos de Pesagem de Funcionamento Automático	1 890,00 €	2 999,88 €	2 497,74 €
DSTTV	Motorista afeto ao transporte de matérias perigosas	2 310,00 €	1 230,00 €	2 760,00 €
	Atividade transitária	600,00 €	1 100,00 €	750,00 €
	Certificado RPE/ADR	5 580,00 €	5 760,00 €	6 180,00 €
	Conselheiro de segurança no transporte de mercadorias perigosas - Emissão e Renovação do certificado	180,00 €	-	300,00 €
	Autorização de circulação de máquina industrial ou agrícola	600,00 €	525,00 €	300,00 €
	Autorização de trânsito de veículo com pesos e/ou dimensões superiores ao limite legal	2 025,00 €	1 425,00 €	1 875,00 €
	Autorização de instalação e uso de avisadores especiais	900,00 €	200,00 €	50,00 €
	Autorização de circulação de comboio turístico	75,00 €	150,00 €	75,00 €
	Autorização especial trânsito de veículo (não específica)	4 050,00 €	5 300,00 €	4 000,00 €
	Transporte de mercadorias indivisíveis	9 115,00 €	5 850,00 €	5 450,00 €
	Motorista de táxi	10 830,00 €	7 920,00 €	7 860,00 €
	Transporte coletivo	21,00 €	183,00 €	304,00 €
	Transporte coletivo de crianças	6 600,00 €	6 180,00 €	9 030,00 €
	Emissão da carta de condução - Averbamento do grupo 2	11 070,00 €	1 890,00 €	3 450,00 €
	CQM/CAM	33 170,00 €	41 190,00 €	35 220,00 €

Área	Serviço	Receita		
		2017	2018	2019
	Entidades formadoras CAM	230,00 €	330,00 €	-
	Escolas de condução	2 141,00 €	932,00 €	1 351,00 €
	Certidão do teor da carta de condução	512,00 €	480,00 €	424,00 €
	Certidão do registo individual do condutor	408,00 €	216,00 €	160,00 €
	Transformação de veículo - Plano individual	3 000,00 €	2 400,00 €	1 300,00 €
	Duplicado/substituição de documento	-	-	-
	Dístico de deficiente motor (emissão/ substituição/ duplicado ou averbamento)	1 128,00 €	1 692,00 €	1 932,00 €
	Emissão de certidão (até 8 páginas)	24,00 €	200,00 €	464,00 €
	Cópia simples de procedimento administrativo (por folha) e diversas cópias simples	-	1,00 €	67,48 €
	Documento único automóvel	38 730,00 €	39 840,00 €	35 940,00 €
	Realização de prova teórica ou prática de exame de condução com urgência	19 376,00 €	14 924,00 €	18 032,00 €
	Exame de condução: prático e teórico	256 575,00 €	266 235,00 €	269 211,00 €
	Homologação de veículo - Individual	2 080,00 €	2 560,00 €	2 240,00 €
	Inspeção	521 776,90 €	13 881,00 €	6 153,00 €
	Instrutor	2 142,00 €	2 182,00 €	3 152,00 €
	Licença de aprendizagem	87 010,00 €	90 655,00 €	94 535,00 €
	Matrícula	40 895,00 €	45 045,00 €	44 135,00 €
	Transporte público de mercadorias	8 881,00 €	6 796,00 €	10 037,00 €
	Transporte público de passageiros em veículo pesado	4 138,00 €	5 417,00 €	10 400,00 €
	Transporte particular de passageiros em veículo pesado	3 220,00 €	2 870,00 €	3 290,00 €
	Transporte em táxi	16 210,40 €	15 493,30 €	10 604,60 €
	Aluguer sem condutor	350,00 €	8 880,00 €	6 330,00 €
	Cessação de atividade			5,00 €
	Apreensão de veículo / documentos			90,00 €
	Título de condução	440 035,00 €	433 545,00 €	491 770,00 €
	Contraordenações rodoviárias	1 426 300,41 €	1 473 577,57 €	1 528 906,80 €
	Pedido de cancelamento	-	-	22,00 €
	Centro de Inspeção de veículos	-	500,00 €	546 632,99 €
	Cópias autenticadas	–	- €	
DRET	Coimas e/ou custas, em processos de contraordenações não rodoviárias	-	70 382,40 €	246 309,92 €

Área	Serviço	Receita		
		2017	2018	2019
	Contrapartida financeira para o exercício da atividade de inspeção de veículos		508 956,21 €	536 472,82 €
DSGITM	Diversos: cadernos de encargos de concursos	5 500,00 €	500,00 €	-
	Diversos: Cópias simples	-	22,20 €	67,40 €

Tabela 73 – Valor da receita da DRETT por área de serviço.

6.9.1.2 Despesa

Em 2019, a DSG manteve na sua responsabilidade as funções do serviço de contabilidade, como já vinha acontecendo desde início de 2018 aquando da integração da Direção Regional na VP. Contudo, apesar de diversas tentativas, a DSG não conseguiu ver autorizado nenhum dos pedidos mobilidade formalizados para reforço da sua equipa. Assim, as funções do serviço de contabilidade tiveram de continuar a ser asseguradas por um técnico superior que se encontrava em mobilidade e ficou afeto à DRETT, e pela Diretora de Serviços que teve de se dedicar quase em exclusivo a esta área.

Nesta área, a DSG desenvolveu essencialmente as seguintes atividades:

- Lançamento de processos em Gerfip, desde a sua criação até ao processamento das faturas, passando pelo registo dos fornecedores, dos cabimentos, e das autorizações de despesa, e pela solicitação de compromissos, além da solicitação de pareceres e demais formalidades legais;
- Instrução dos processos de despesa para pagamento dos respetivos encargos;
- Transição dos compromissos e encargos transitados de 2019 para 2020;
- Elaboração do mapa mensal da dívida
- Registo dos contratos em Gerfip;
- Registo dos compromissos de anos futuros;
- Elaboração dos mapas de pedidos de fundos, com base nas previsões de aquisições dos serviços constantes do Plano de Aquisições;
- Registo de encargos plurianuais (programação, reprogramação e execução) e elaboração dos mapas necessários à sua autorização. Em 2019, foram criados 9 novos encargos plurianuais;
- Elaboração dos mapas de alteração orçamental e de descongelamentos, bem como os mapas para envio dos processos ao Tribunal de Contas;
- Preenchimento dos mapas de apuramento do défice;
- Tratamento dos pedidos de reembolso do subsídio de mobilidade das deslocações de serviço e lançamento dos mesmos em Reposições Abatidas em Pagamentos.

Na área da Despesa, foram acolhidos dois estágios profissionais da Escola Secundária Francisco Franco, cujas participantes tiveram oportunidade de trabalhar em todas as áreas da despesa, incluindo o Plano de Aquisições, a emissão de cabimentos e o registo de faturas.

Também se frequentou as formações sobre a nova plataforma de gestão de fundos, a nova plataforma de fornecedores e as diversas formações organizadas pela DROT no âmbito das Normas Contabilísticas do SNC-AP.

6.9.2 Execução orçamental

A execução orçamental foi de 91,5% (total líquido da despesa paga/dotação corrigida líquida de cativos).

A DSG procedeu à elaboração dos pedidos e respetivos mapas de alterações orçamentais, mapas de pedidos de fundos, e outros reportes financeiros,

Além da gestão orçamental da Direção Regional durante o ano de 2019, a DSG desenvolveu as atividades de preparação do orçamento anual da Direção Regional. Neste âmbito, a DSG efetuou a proposta de orçamento para 2020 da DRETT, tendo sido a responsável por reunir os contributos de todas as unidades orgânicas, registar os novos projetos e efetuar o lançamento das suas diversas versões na plataforma SIGO, assim como a elaboração do documento descritivo do Plano de Investimentos.

Projeto	*% Execução*
IMPLEMENTAÇAO DA ESTRATEGIA REGIONAL PARA A QUALIDADE NA RAM	*34,18%*
EQUIPAMENTOS TECNICOS PARA O LABORATORIO DE METROLOGIA DA MADEIRA	*64,47%*
PROGRAMA DE PROMOÇAO DA EFICIENCIA ENERGETICA	*25,20%*
SISTEMA DE TRATAMENTO DAS CONTRAORDENAÇÕES	*36,26%*
AÇÕES DE PREVENÇÃO RODOVIÁRIA E DE PROMOÇÃO DO SETOR DOS TRANSPORTES	*0,00%*
SISTEMAS DE GESTÃO DE TRANSPORTES	*97,25%*
SISTEMAS DE EMISSAO DE DOCUMENTOS RELATIVOS A CONDUÇAO	*48,59%*
COORDENAÇAO E MONITORIZAÇAO DA MOBILIDADE - RAM	*44,71%*
SERVIÇO PUBLICO DE TRANSPORTE E PASSAGEIROS	*1,48%*
CIVITAS DESTINATION	*25,61%*
PROGRAMA DE DINAMIZAÇAO DO COMERCIO	*1,44%*
FORMAÇAO E APERFEIÇOAMENTO DO PESSOAL AFETO A DRETT	*0,00%*
QUALIDADE E MODERNIZAÇAO ADMINISTRATIVA DA DRETT	*23,22%*
REGIME DE MOBILIDADE E TRANSPORTE	*81,26%*
POMAC – ENERMAC	*64,17%*
LIGAÇOES MARITIMAS	*100,00%*
PASSE SUB-23	*32,23%*
INCENTIVO À MOBILIDADE ELÉTRICA-PORTO SANTO	*80,27%*
PROMOÇÃO DA MOBILIDADE	*0,00%*
Total	**91,50%**

Tabela 74 - Execução orçamental por projeto

DSG foi ainda responsável pela criação, elaboração e lançamento no SIGO-RAM da proposta de orçamento para 2020 do Gabinete da ora criada Secretaria Regional de Economia (SREM), uma vez que os serviços financeiros desta nova unidade orgânica ainda não estavam criados. Também participou nas diversas reuniões preparatórias do Orçamento da RAM, no que concerne à Secretaria Regional de Economia.

6.9.3 Aprovisionamento

Em 2019, a DSG coordenou os procedimentos de aquisição da DRETT, com o apoio de uma jurista da Secretaria Regional da Educação, que esteve em regime de mobilidade na DRETT até novembro de 2019, a

qual veio contribuir fortemente para a melhoria da capacidade e da qualidade de resposta da DSG nos processos de aquisição.

Em 2019, desenvolveram-se os diversos procedimentos de aquisição da DRETT, seja por ajuste direto simplificado, ajuste direto, seja por consulta ou concurso público. Destacam-se as aquisições de:

- Cartas de condução
- Cartas de qualificação de motorista
- Serviços de comunicações fixas de dados entre a DRETT/IMT e DRETT/Tacitus
- Serviço de circuito de dados entre o PAC-Porto Santo e o SMEC-IMT (fibra ótica);
- Serviços de circuito dedicado entre o datacenter do Governo Regional e a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR)
- Serviços de limpeza das instalações da DRETT
- Serviços de acompanhamento da Estratégia Regional para a Qualidade
- Serviço informático de gestão do ciclo das contraordenações de trânsito e gestão do histórico do condutor (SaaS)
- Serviços de manutenção do hardware Wang e respetivo software de base Wang VS
- Serviços de manutenção/assistência do suporte aplicacional instalado no Sistema de Contraordenações, Registo de Entradas de Contraordenações, Registo de Taxas entre outros (plataforma WANG)
- Serviços de implementação do projeto piloto do sistema eletrónico de deteção de entrada e saída de passageiros
- Serviços de assessoria técnica para a elaboração do caderno de encargos e respetivas peças associadas do concurso público para a concessão de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na Região Autónoma da Madeira, com a exceção do concelho do Funchal.

Além destas aquisições e das 45 deslocações efetuadas pela DRETT, foram concretizadas 78 aquisições de bens e serviços por ajuste direto simplificado, nomeadamente: cartões de estacionamento de pessoa com mobilidade reduzida, licenças de aprendizagem, dísticos para veículos elétricos, cartas de motorista de táxi, cartões ADR, autos de contraordenação rodoviária, impressora para cartões de PVC, equipamento de gestão de atendimento administrativo (senhas), aspirador/compressor para a área informática, vídeo projetor para o LMM e respetivo suporte, manutenção semestral da plataforma hidráulica do edifício do LMM, manutenção e assistência técnica ao banco de ensaios de verificação de taxímetros, enchimento de três garrafas com misturas de gases de diferentes concentrações, manutenção do sistema de deteção de incêndios e dos extintores e B.I. instalados no edifício do LMM, reparação das agulhetas das B.I. do LMM, reparação dos portões em fole da garagem do LMM, manutenção preventiva das instalações mecânicas de climatização do LMM, calibração de um manómetro analógico - NI 192, e de um manómetro analógico - NI 83, calibrador digital de pressão portátil, mala de alumínio com equipamento, kit para ponçoar placas de registo de ESP, selos autocolantes para controlo metrológico, discos e punções, transporte de uma coleção de massas de classe F1 - Funchal - Lisboa – Funchal, formação em CAM, contrato de aluguer para quatro garrafas do LMM, sistema de deteção automática de intrusão, lubrificante multiusos, peça para o banco de ensaios de verificação de taxímetros, realização do panfleto A4 PARTRAM, campanha de comunicação incentivadora da utilização do transporte público do projeto CIVITAS, publicidade nos autocarros, spots de rádio e publicações em diversos órgãos de comunicação social no âmbito do CIVITAS, auditoria de acompanhamento do SGQ NP EN ISO 9001:2015, cerimónia anual de entrega de reconhecimentos QESM, sessão de assinatura dos protocolos no âmbito do PRIME-RAM, formação "Ética nos Serviços Públicos", participação na Conferência "Portos & Concorrência", participação na conferência "Transportes Marítimos", participação no evento comemorativo do Dia Mundial da Metrologia, participação no Seminário " T&N Transporte Rodoviário", participação no Congresso Europeu da Qualidade, incluindo o transporte do material, quotizações anuais da APQ e da SPMET - Sociedade Portuguesa de Metrologia, reparação de porta corta fogo, controlo de pragas, cofre para a sede, caixotes de lixo para wc, pilhas diversas, serviços de jardinagem e desmatação das áreas exteriores do edifício do LMM, estores blackout para o 3º piso do LMM e apólice de seguro multirriscos do LMM.

Foram emitidas 43 requisições de bens de consumo corrente à DRPI (12 requisições de material de limpeza e higiene e 31 requisições de material de secretaria), tendo sido emitidas 6 requisições de bens inventariáveis.

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.

Além do apoio jurídico na área da Contratação Pública, que envolveu pedidos de parecer e de autorização, efetuou-se a publicitação dos procedimentos e contratos no Portal Base.Gov. A DSG prestou ainda apoio jurídico e administrativo às diversas unidades orgânicas, na área das aquisições, e apoiou, também, a preparação dos processos sujeitos a visto prévio, a remeter ao Tribunal de Contas, nomeadamente nos processos de concessão de transporte público rodoviário.

No ano de 2019, elaborou-se uma proposta de revisão do procedimento de trabalho e respetivos documentos, referentes às aquisições, com vista a adequá-los às novas funções da DSG, o qual acabou por não ser aprovado devido à alteração orgânica novamente ocorrida no final de 2019, com a integração da DRETT na recentemente formada Secretaria Regional de Economia.

6.9.4 Documentação e arquivo

Em 2019, foram registados 21205 documentos, dos quais 13928 foram documentos entrados, 6634 foram documentos emitidos e 643 documentos de natureza interna (informações e requerimentos).

Em 2019, consolidou-se a utilização do sistema de gestão documental IDOK, cuja gestão esteve a cargo da Divisão da Qualidade.

6.9.5 Atividades na área dos Recursos Humanos

A área de Recursos Humanos, composta por uma técnica superior e uma coordenadora especialista, realizou, durante o ano de 2019, uma grande diversidade de atividades, nomeadamente:

- Elaboração do Mapa da DRETT para o descongelamento do posicionamento remuneratório a ocorrer em 2019;
- Levantamento dos dados de todos os colaboradores para elaboração do Balanço Social referente a 2018, através de mapas auxiliares, nomeadamente:
- Mapa de efetivos em 31-12-2018;
- Mapa de estrutura antiguidades em 31-12-2018;
- Mapa de estrutura etária em 31-12-2018;
- Mapa de estrutura habilitacional em 31-12-2018;
- Mapa de distribuição geográfica por concelhos em 31-12-2018;
- Mapa de modalidades de horário em 31-12-2018;
- Mapa de saídas durante o ano de 2018 com o motivo das saídas;
- Mapa de admissões durante o ano de 2018 com respetivas modalidades;
- Mapa de ausências (contagem de faltas de todos os colaboradores) durante o ano de 2018;
- Preenchimento dos mapas referente a encargos com o pessoal;
- Preenchimentos dos mapas referentes a ações de formação (internas e externas);
- Preenchimento do mapa de alterações do posicionamento remuneratório/promoções.
- Revalidação dos cartões da ADSE dos descendentes dos trabalhadores da DRETT com idade igual ou superior a 18 anos na ADSE DIRETA;
- Envio dos mapas de abono de família a crianças e jovens à VP – Departamento de Vencimentos dos trabalhadores da DRETT
- Elaboração dos Mapas Internos de Assiduidade mensais com fórmulas, incluindo todos os colaboradores da DRETT;

- Elaboração do Mapa de férias e respetivas atualizações em função das alterações;
- Alteração do modelo de Requerimento de Férias e Justificação de Faltas;
- Controlo e registo diário e mensal da assiduidade no Kelio, dos trabalhadores da DRETT
- Organização dos processos individuais e arquivo:
- Elaboração do Mapa de Pessoal da DRETT;
- Atualização do Mapa com o Horário de Trabalho dos trabalhadores da DRETT com os respetivos validadores da assiduidade e inserção da informação na plataforma informática do Kelio;
- Contributo na elaboração da proposta de Regulamento Interno do Horário de Trabalho dos trabalhadores da DRETT;
- No âmbito do SIADAP:
    - Elaboração da lista de Avaliadores e Avaliados no âmbito do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP para o biénio 2017/2018;
    - Elaboração da lista de avaliações validadas e não validadas, pelo CCA, referente ao biénio 2017/2018;
    - Organização dos pedidos de apreciação à Comissão Paritária e apoio ao seu funcionamento;
    - Organização dos procedimentos da avaliação referente ao biénio 2017/2018;
    - Pedidos de parecer diversos à DRAPMA;
    - Elaboração dos pedidos de ponderação curricular, para efeitos de avaliação do biénio 2017/2018;
    - Organização do Processos de reclamação da Avaliação SIADAP, referente ao biénio 2017/2018.
- Elaboração de 2 processos de aposentação da CGA;
- Elaboração de 2 Processos de Junta Médica à CGA;
- Elaboração de 3 Pedidos de Junta Médica da ADSE;
- No âmbito dos Programas de Emprego, elaboração dos mapas de controlo, carregamento mensal da assiduidade na Plataforma do Instituto de Empego da Madeira;
- Relativamente a Estágios Profissionais das Escolas – Formação em Contexto de Trabalho (FCT), colaboramos com a Escola Francisco Franco, onde acolhemos 4 alunas do 11º ano, sendo 2 jovens do Curso Profissional de Secretariado que decorreu no período de 11/06/2019 a 17/07/2019 e 2 jovens do Curso Profissional de Contabilidade, que decorreu no período de 11/06/2019 a 20/07/2019;
- Relativamente a Estágios de Verão, acolhemos em 2019, 1 jovem no período de 02/07/2019 a 02/08/2019;
- Relativamente a Jovens em Formação, acolhemos em 2019, 6 jovens no mês de julho e 6 jovens no mês de agosto;
- Elaboração de diversas listagens dos trabalhadores;
- Levantamento das necessidades de Recursos Humanos em 2019 e para 2020;
- Instrução de pedidos de mobilidade, designadamente:
    - Mobilidades internas na categoria;
    - Cedência de Interesse Público;
    - Pedidos de prorrogação das mobilidades em curso no ano de 2019.
- Elaboração dos mapas de pessoal para o Orçamento de 2020;
- Elaboração dos mapas de pessoal para o Orçamento Retificativo de 2019;
- Contributo com os dados dos Recursos Humanos para a elaboração do Plano de Atividades para o ano 2020;
- Procedimentos a seguir no IDOK com os requerimentos de faltas e/ou marcação/alteração/acumulação de férias;
- Instrução de processos de Renovação da Comissão de Serviço;
- Emissão de declarações a pedido dos trabalhadores.

6.9.5 Atividades de natureza jurídica

Até novembro de 2019, enquanto esteve dotada de uma jurista, a Direção de Serviços de Gestão apoiou as restantes unidades orgânicas na área jurídica. Assim foram realizadas as seguintes atividades:

- emissão de pareceres jurídicos e prestação de apoio jurídico às demais unidades orgânicas da DRETT, sempre que tal foi solicitado, nomeadamente através de elaboração de peças de procedimento, como sejam cadernos de encargos e convites.
- desenvolvimento das diligências necessárias aos processos de autorização por parte da Vice-Presidência do Governo Regional, e a elaboração de Portarias de Repartição de Encargos necessárias aos contratos de concessão de transporte público rodoviário.
- apoio judiciário, nomeadamente elaboração de respostas ao Tribunal Administrativo Fiscal do Funchal tendo como ré a Vice-Presidência.
- instrução dos processos a remeter ao Tribunal de Contas.

6.9.6 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:

- Elaborou o contributo da DRETT para o Relatório de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, em 2018 e a atualização do Plano para 2019.
- Elaborou o contributo da DRETT para a Conta da RAM 2018 e para os mapas a enviar ao Tribunal de Contas;
- Efetuou o lançamento das despesas de 2018 e 2019 do projeto ENERMAC, projeto da Direção Regional no PO-MAC e efetuou os respetivos pedidos de pagamento, assim como o registo das comparticipações recebidas.
- Elaborou as diversas respostas a Revisores Oficiais de Contas dos clientes e ou fornecedores da DRETT;
- Coordenou a encomenda e a colocação de diversas estantes em madeira em espaços que se encontravam desaproveitados na sede.
- Acompanhou a gestão do contrato de limpeza das instalações, em particular na sede;
- Acompanhou diversas ações de manutenção das instalações e equipamentos do edifício Mosteiro Novo, promovidas pela Divisão da Qualidade.

7. ANEXOS

Anexo 1 - Mapa Estratégico

POLÍTICA DA DRET: Cooperar com o cliente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da Região.

MISSAO: 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 de gestão pública, 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 nosso sucesso só é possível com a dedicação dos colaboradores na concretização dos objetivos.

Inovação - Antecipar soluções inovadoras capazes de responder aos desafios de competitividade dos nossos clientes, sustentada na articulação com outros parceiros.

Ética - Tratar de uma forma justa e imparcial, os clientes (internos e externos)

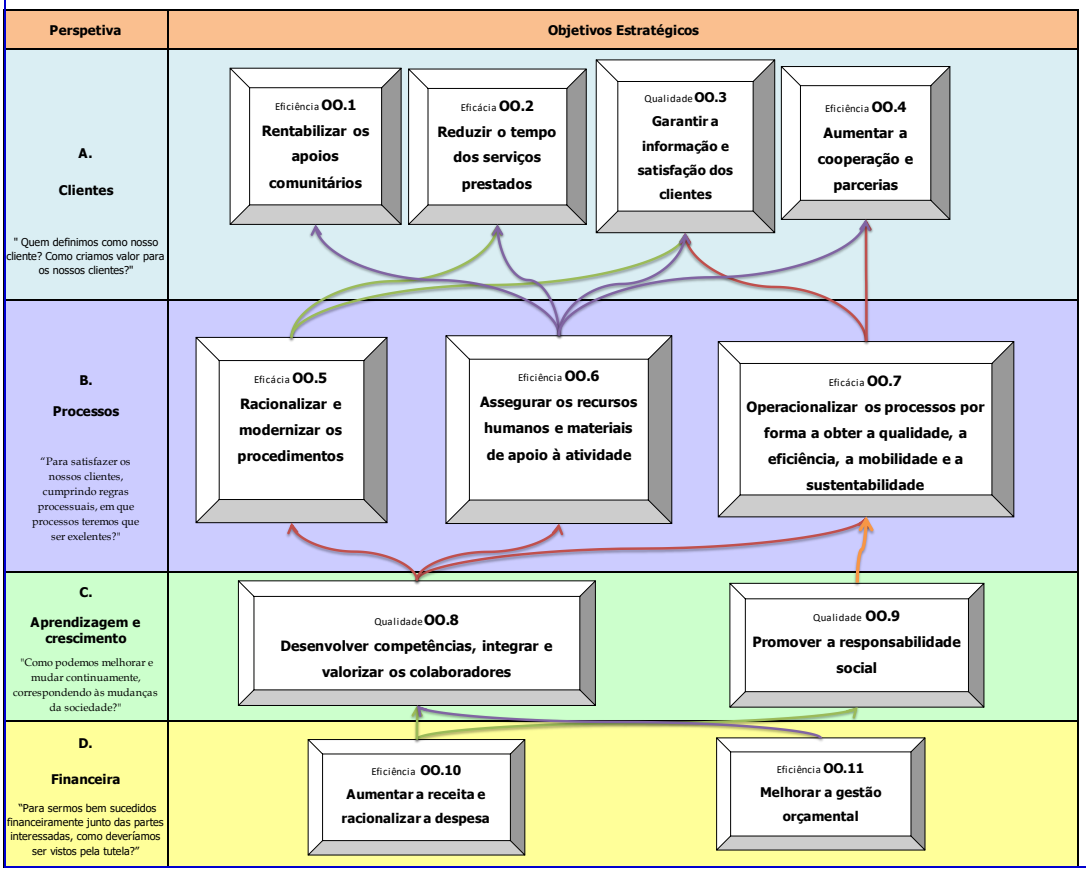
Objetivos Estratégicos

OE 1. Promover e apoiar a atividade económica regional

OE 2. Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens

OE 3. Melhorar continuamente os serviços prestados

OE 4. Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade



Anexo 2 - Resultados QUAR

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

versão: 22/07/2019

SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA

DIREÇÃO REGIONAL DA 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.**

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.**

Objectivos Estratégicos

OE1:	Promover e apoiar a atividade económica regional
OE2:	Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens
OE3:	Melhorar continuamente os serviços prestados
OE4:	Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade

Objectivos Operacionais

Eficácia — Ponderação 35,00%

OO.2 - Reduzir o tempo dos serviços prestados — Peso 50%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	53,10%	51,60%	10%	2%	**50%**	100%	4T	58,80%	131%	Superou

OO.5 - Racionalizar e modernizar os procedimentos — Peso 50%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7 Número de operações de controlo metrológico pelo LMM	3300	3299	3000	100	**3300**	40%	4T	3446	137%	Superou
Ind. 8 Número de propostas legislativas	69	79	65	10	**80**	20%	4T	82	128%	Superou
Ind. 9 Cumprimento do programa de auditorias interno	84,60%	87,00%	70%	10%	**95%**	40%	4T	100%	130%	Superou

OO.7 - Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade — Peso 0%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 12 Número de entidades certificadas no âmbito do QESM	_	_	6	2	**6**	60%	4T	9	110%	Superou
Ind. 13 Tempo de resposta à ERSE face aos eventos execionais	18	10	30	5	**15**	40%	4T	11	132%	Superou

Eficiência — Ponderação 35,00%

OO.1 Rentabilizar os apoios comunitários — Peso 50%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 Valor da execução do programa POSEI	92,30%	99,70%	85%	5%	99,70%	70%	4T	96,40%	119%	Superou
Ind.2 Taxa de execução do CIVITAS	55,40%	13,67%	30%	5%	90,00%	30%	4T	25,60%	100%	Atingiu

OO.4 Aumentar a cooperação e parcerias — Peso 0%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 6 Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	11	20	10%	2	**20**	100%	4T	22	128%	Superou

OO.6 Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade — Peso 50%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 10 Número de fiscalizações	291	265	275	15	295	60%	4T	289	100%	Atingiu
Ind. 11 Número de plataformas implementadas na DRET	1	3	1	1	5	40%	4T	2	100%	Atingiu

OO.10 Aumentar a receita e racionalizar a despesa — Peso 0%

INDICADORES	2018	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 19 - Volume de faturação	3 827 661,55 €	3 636 988,63 €	3 200 000,00 €	320 000,00 €	3 900 000,00 €	30%	4T	3 080 707,77 €	100%	Atingiu
Ind. 20 - Volume de receita	3 762 999,87 €	4 125 915,30 €	3 250 000,00 €	325 000,00 €	**4 125 915,30 €**	30%	4T	4 535 954,08 €	137%	Superou
Ind. 22 - % de processos de contraordenação não rodoviária em que a decisão seja proferida até 120 dias		_	90%	10%	100%	40%	4T	98,40%	100%	Atingiu

OO.11 Melhorar a gestão orçamental — Peso 0%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 21 Taxa de execução orçamental	27%	91,70%	75%	10%	91,70%	100%	4T	92%	125%	Superou

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Qualidade									Ponderação	30,00%
OO.3 Garantir a informação e satisfação dos clientes									Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 - Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	51,00%	60,00%	50%	5%	60%	50%	4T	62%	130%	Superou
Ind.5 - Percentagem de NC com impacto direto no cliente	37,50%	50,00%	50%	5%	25%	50%	4T	37,50%	113%	Superou
OO. 8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores									Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 14 - Grau de satisfação dos colaboradores (satisf. e mt satisf)	56%	56,00%	50%	5%	60%	15%	4T	63%	133%	Superou
Ind.15 - Número de colaboradores abrangidos pela formação	53	91	30	5	91	15%	4T	87	123%	Superou
Ind. 16 - Eficácia das ações de formação	100%	99,00%	70%	10%	100%	10%	4T	100%	125%	Superou
Ind. 17 - Cumprimento do plano de formação	25%	53,00%	50%	20%	75%	10%	4T	51%	100%	Atingiu
Ind. 23 % de colaboradores em que a data de processamento da valorização remuneratória tenha ocorrido até 30/5/2019	–	–	90%	0	100%	50%	4T	100%	125%	Superou
OO.9 Promover a responsabilidade social									Peso	0%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind.18 - Número de iniciativas de responsabilidade social	56	58	50	10	65	100%	3T	40	100%	Atingiu

Objectivos Relevantes: **OO.1, OO.2; OO.3; OO.5; OO.6 e OO.8**

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

Aproximação ao melhor valor obtido desde 2015 ou valor que se considera de referência para superar a expetativa das partes interessadas

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
46,03%	37,38%	36,68%	120,08%

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1: *Soma dos valores atribuídos (€)*	PIGREA
IND 2: *Taxa de execução CIVITAS*	Controlo realização ações Relatório de atividades
IND 3: *Cálculo das médias dos valores da taxa de redução definidos no Acordo Nível de Serviço* TR - Tempo real; ANS - Acordo nível de serviço $\left(1-\left(\frac{\frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} TRi}{ANS}\right)\right)\%$	Várias folhas de excel, por prestação de serviço. Ver painel de indicadores de cada serviço
IND 4 *% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação*	Google doc's Folha de excel para análise dos inquéritos
IND 5 *% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade*	Imp GQ 01 08
IND 6 Contabilização do número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas (seminários, auditorias, eventos, etc.)	Relatório de atividades
IND 7 *Contabilização do número de operações metrológicas realizadas pelo LMM*	Contabilização dos serviços efetuados
IND 8 *Contabilização do número de propostas legislativas*	Imp DRET 02 01
IND 9 Contabilização do n.º de auditorias realizadas ano versus o n.º total de auditorias previstas no mesmo ano	Imp GQ 01 02
IND 10 *Contabilização dos número de fiscalizações realizadas*	Imp DRET 01 02 Relatório de atividades
IND 11 *Contabilização do número de plataformas implementadas*	Relatório de atividades
IND 12 *Contabilização do número de iniciativas realizadas no âmbito da ERQ*	Relatório de atividades
IND 13 *Contabilização entre a data do pedido na DRET e a data do relatório*	Folha de cálculo ERSE
IND 14 *Contabilização da rmédia ponderada de satisfação dos colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos*	Google doc's Folha de excel para análise dos inquéritos
IND 15 *Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação*	Imp GQ 04 03
IND 16 *Contabilização do n.º de formações consideradas eficazes versus o n.º total de formações previstas avaliar no período em análise*	Imp GQ 04 03
IND 17 *Contabilização do n.º de formações realizadas num determinado ano versus n.º total de formações previstas nesse mesmo ano*	Imp GQ 04 03
IND 18 *Contabilização do número de iniciativas realizadas pela DRET no âmbito da responsabilidade social*	Relatório de atividades
IND 19 *Contabilização do valor de faturação*	IGEST

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

IND 20 *Contabilização do valor dos recibos/NER emitidas*	IGEST
IND 21 *Taxa de execução orçamental*	IGEST
IND 22 *Percentagem de processos em que a contabilização dos dias entre a data de entrada na DRET e data da decisão seja inferior ou igual a 120 dias*	Folha de cálculo
IND 23 *Contabilização do número de colaboradores em que a data do processamento da valorização remuneratória tenha ocorrido até 30/05/2019 versus o n.º total de colaboradores abrangidos por esta decisão*	DSG