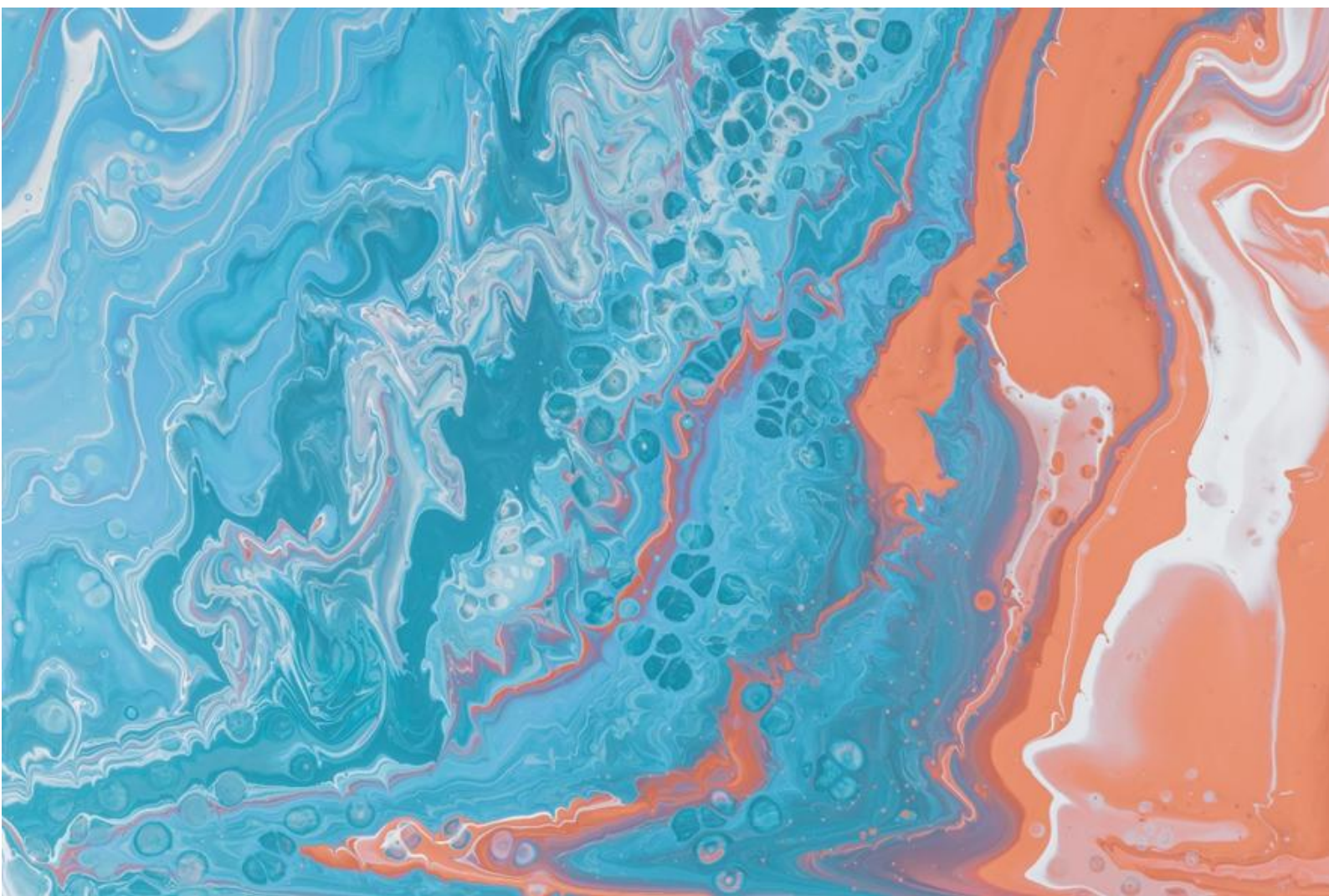




**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS  
**Direção Regional da Administração Pública**

# *Relatório de Atividades\_2024*

*Direção Regional  
da Administração Pública*



Entidade Formadora Certificada  
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO :  
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março  
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.

*Relatório de Atividades\_2024*  
*Direção Regional da Administração Pública*

Imp 01-01\_E00

Secretaria Regional das Finanças  
Região Autónoma da Madeira  
Edifício do Governo Regional, Av. Zarco - 3.º andar  
9004-527 Funchal  
Telf.: 291 212 001  
Fax: 291 223 858

[drap@madeira.gov.pt](mailto:drap@madeira.gov.pt)  
[madeira.gov.pt/drap](http://madeira.gov.pt/drap)

Julho de 2025



# Índice

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Capítulo I .....                                                                | 5  |
| Apresentação.....                                                               | 5  |
| <b>Missão</b> .....                                                             | 5  |
| <b>Visão</b> .....                                                              | 5  |
| Política da Qualidade .....                                                     | 5  |
| Âmbito da Certificação ISO 9001:2015 .....                                      | 5  |
| Atribuições .....                                                               | 6  |
| Legislação Aplicável .....                                                      | 6  |
| Organograma.....                                                                | 7  |
| Capítulo II .....                                                               | 8  |
| Objetivos Estratégicos e Operacionais.....                                      | 8  |
| <b>Eficácia</b> .....                                                           | 8  |
| <b>Eficiência</b> .....                                                         | 8  |
| <b>Qualidade</b> .....                                                          | 8  |
| Capítulo III .....                                                              | 9  |
| Atividades Desenvolvidas .....                                                  | 9  |
| <b>1. Sistema de Gestão da Qualidade</b> .....                                  | 9  |
| 1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes .....                                     | 9  |
| <b>Consultadoria Jurídica</b> .....                                             | 10 |
| <b>Concessão de Passaportes</b> .....                                           | 11 |
| <b>Formação</b> .....                                                           | 14 |
| 1.2. Satisfação dos Colaboradores .....                                         | 15 |
| 1.3. Recursos Humanos .....                                                     | 18 |
| 1.4. Conselho da Qualidade .....                                                | 19 |
| 1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP .....                    | 19 |
| 1.6. Infraestruturas.....                                                       | 19 |
| 1.7. Aprovisionamento.....                                                      | 20 |
| 1.8. Boletins de Melhoria .....                                                 | 20 |
| 1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade.....                          | 20 |
| 1.10. Reclamações e Elogios de Cidadãos/Clientes .....                          | 21 |
| 1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas.....            | 21 |
| 1.12. Concessão de Passaportes.....                                             | 23 |
| 1.13. Formação para a Administração Pública da Região Autónoma da Madeira ..... | 25 |
| <b>2. Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos</b> .....                | 28 |
| <b>3. Gabinete de Gestão e Planeamento</b> .....                                | 30 |
| <b>4. Gabinete do JORAM</b> .....                                               | 31 |
| <b>5. Estatística de Recursos Humanos</b> .....                                 | 35 |
| <b>6. Elaboração de Publicações</b> .....                                       | 38 |
| Capítulo IV .....                                                               | 39 |
| Projetos de Investimento .....                                                  | 39 |
| Capítulo V .....                                                                | 40 |
| Recursos Financeiros.....                                                       | 40 |
| Capítulo VI .....                                                               | 41 |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| Autoavaliação .....                                  | 41        |
| <b>Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAP 2024 .....</b> | <b>44</b> |
| <b>Anexo II – Balanço Social DRAP 2024.....</b>      | <b>46</b> |
| Recursos Humanos .....                               | 46        |
| Estrutura Etária .....                               | 47        |
| Estrutura de Antiguidades .....                      | 48        |
| Estrutura Habitacional .....                         | 49        |

# Capítulo I

## **Apresentação**

A Direção Regional da Administração Pública (DRAP) é o órgão executivo do Governo Regional, dependente da Secretaria Regional das Finanças, a quem compete prosseguir as atribuições relativas ao setor da Administração Pública, nomeadamente:

- Apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços e da gestão, dos regimes de emprego e da gestão dos recursos humanos;
- Promover a harmonização jurídica naquelas áreas;
- Assegurar a informação e dinamização das medidas adotadas e contribuir para a avaliação da sua execução;
- Assegurar a qualificação dos recursos humanos;
- Assegurar a gestão dos recursos humanos integrados no sistema centralizado de gestão;
- Coordenar o departamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira;
- Prestar serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos e organização de serviços, nas matérias transversais aos serviços da administração direta e indireta integrados na SRF;
- Conceder passaportes comuns, bem como conceder e emitir passaportes temporários, com possibilidade de delegação e subdelegação, nos termos da lei.

## **Missão**

Apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços, da gestão dos regimes de emprego e da gestão dos recursos humanos, promover a harmonização jurídica naquelas áreas, assegurar a informação e dinamização das medidas adotadas e contribuir para a avaliação da sua execução, bem como assegurar a qualificação dos recursos humanos e a coordenação do departamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira.

## **Visão**

A DRAP pretende assumir-se como um centro de conhecimento e uma referência na definição de políticas de organização, gestão e racionalização dos recursos humanos da Administração Pública Regional.

## **Política da Qualidade**

- Satisfazer as expectativas dos Clientes, garantindo o cumprimento integral da legislação aplicável;
- Investir no desenvolvimento dos colaboradores, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no Cliente;
- Inovar e Modernizar de modo a melhorar continuamente os serviços prestados;
- Desenvolver parcerias entre os Serviços da Administração Pública Regional e destes com as Partes Interessadas relevantes;
- Medir e desenvolver a performance nos vários domínios da sua atividade;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

## **Âmbito da Certificação ISO 9001:2015**

- Emissão de pareceres e iniciativas legislativas;
- Concessão de Passaportes;



- Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública Regional da Região Autónoma da Madeira.

### **Atribuições**

- a) Apoiar a definição das políticas transversais para a Administração Pública regional respeitantes à organização e gestão dos recursos humanos;
- b) Coordenar e promover a execução e implementação das medidas de política de organização, gestão e racionalização de recursos humanos definidas para a Administração Pública regional;
- c) Assegurar a divulgação e dinamização das medidas adotadas na prossecução das atribuições constantes das alíneas a) e b) e contribuir para a avaliação da sua execução;
- d) Gerir a bolsa de emprego público da Região Autónoma da Madeira (BEP -RAM);
- e) Apoiar tecnicamente o Secretário Regional das Finanças em matéria de relações coletivas de trabalho na Administração Pública regional;
- f) Pronunciar-se sobre as estruturas orgânicas, mapas e carreiras de pessoal e respetivas alterações de todos os departamentos sob tutela ou jurisdição do Governo Regional;
- g) Prestar o apoio técnico-jurídico solicitado pelos serviços da Administração Pública regional e pelas autarquias locais da Região;
- h) Emitir parecer sobre projetos de diplomas que versem matéria das suas atribuições;
- i) Realizar estudos no domínio das suas atribuições, propondo as medidas adequadas e elaborando os correspondentes projetos de diplomas;
- j) Planear, coordenar e promover a execução da formação profissional destinada à capacitação e qualificação dos recursos humanos da Administração Pública regional e local;
- k) Realizar o processo atinente à concessão do passaporte eletrónico português (PEP) comum, especial e temporário na Região;
- l) Organizar o registo das associações cuja constituição e estatutos sejam comunicados ao Governo Regional ao abrigo do n.º 2 do artigo 168.º do Código Civil;
- m) Assegurar a representação interna e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades;
- n) Promover e executar as atividades inerentes ao funcionamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira (JORAM);
- o) Dinamizar e coordenar a implementação do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira.

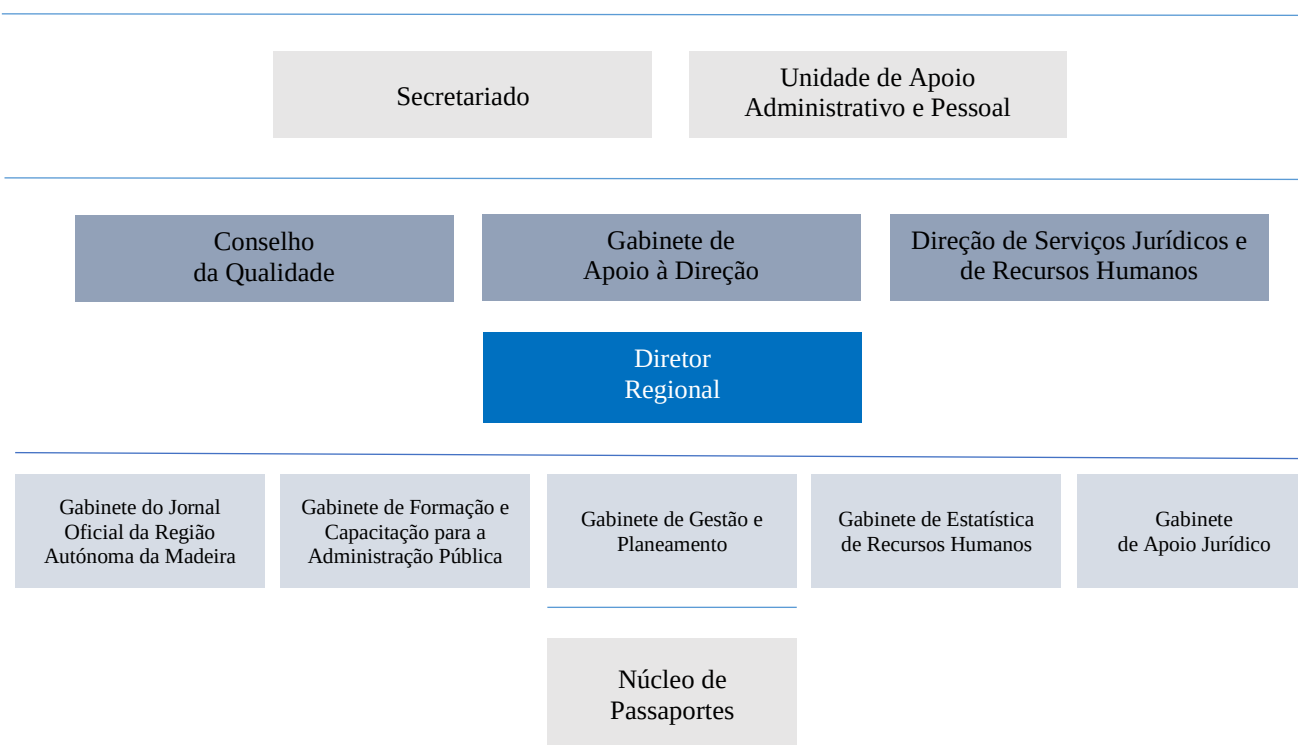
### **Legislação Aplicável**

Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2023/M, de 10 de janeiro - Aprova a orgânica da Direção Regional da Administração Pública;

Portaria n.º 308/2023, de 4 de maio - Aprova a estrutura nuclear da Direção Regional da Administração Pública, abreviadamente designada por DRAP;

Despacho n.º 184/2023, de 31 de maio - Aprova a estrutura flexível da Direção Regional da Administração Pública e as competências das respetivas unidades orgânicas.

## Organograma





# Capítulo II

## Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os Objetivos Estratégicos da DRAP, para 2024, foram os seguintes:

### **Objetivo Estratégico 1**

Assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*.

### **Objetivo Estratégico 2**

Garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos e de organização de serviços da Administração Pública na RAM.

### **Objetivo Estratégico 3**

Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.

### **Objetivo Estratégico 4**

Incrementar a modernização e simplificação.

Foram igualmente delineados os seguintes objetivos operacionais:

#### **Eficácia**

1. Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional;
2. Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM;
3. Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores, designadamente a Literacia Digital;
4. Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais;
5. Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM;
6. Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM;
7. Promover a modernização do JORAM;

#### **Eficiência**

8. Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis;
9. Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos;
10. Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série;

#### **Qualidade**

11. Garantir a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*.



# Capítulo III

## Atividades Desenvolvidas

### 1. Sistema de Gestão da Qualidade

A Direção Regional da Administração Pública é uma entidade certificada pela Norma ISO 9001 desde 2008.

Encontram-se padronizados vários procedimentos de trabalho, instruções de técnicas e impressos, constitutivos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), contribuindo de forma integrada para o alcance dos objetivos estratégicos e operacionais da Direção Regional.

#### 1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes

##### Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 11 do QUAR

Ouvir e compreender os stakeholders são condições essenciais para atingir a melhoria contínua, pelo que a regular auscultação da satisfação dos seus cidadãos/clientes tem constituído foco basilar de atuação da Direção Regional ao longo dos últimos anos.

Nesse sentido, no ano de 2024 foi mantido como objetivo operacional “Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders”, vertendo-se em indicadores específicos, atendendo às áreas de atuação da DRAP. A concretização global deste objetivo operacional atingiu os 110%, conforme consta do extrato do QUAR infra.

##### Objetivo Operacional 11 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders

| Objectivos Operacionais (OO)                                       |              |                                                                                          | Meta 2024<br>DRAP | Fonte de Verificação                                        | Concretização     |               |         |             | Desvios | %    |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|---------|-------------|---------|------|
|                                                                    |              |                                                                                          |                   |                                                             | Resultado<br>2024 | Classificação |         |             |         |      |
| QUALIDADE                                                          |              |                                                                                          |                   |                                                             |                   | Superou       | Atingiu | Não atingiu |         |      |
| Indicador                                                          |              |                                                                                          |                   |                                                             |                   |               |         |             |         |      |
| 0011 Garantir a elevada satisfação dos<br>clientes e stakeholders. | Ind 14 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria<br>jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4                 | Relatório da satisfação,<br>Relatório de Atividades e BSC.  | 4,8               | >4            | 4       | <4          | ↑ 0,8   | 120% |
|                                                                    | Ind 15 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes<br>(escala de 1 a 5 pontos)**.           | 4                 | Relatório da satisfação,<br>Relatório de Atividades e BSC.  | 4,7               | >4            | 4       | <4          | ↑ 0,7   | 117% |
|                                                                    | Ind 16 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes da oferta<br>formativa (escala de 1 a 5 pontos)**.       | 4                 | Relatório da satisfação e<br>Relatório de Atividades e BSC. | 4,6               | >4            | 4       | <4          | ↑ 0,6   | 115% |
|                                                                    | Ind 17 (25%) | Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala<br>de 1 a 5 pontos)**.                      | 4                 | Relatório da satisfação e<br>Relatório de Atividades e BSC. | 3,5               | >4            | 4       | <4          | ↓ -0,5  | 87%  |
| Ponderação                                                         | 25%          |                                                                                          |                   |                                                             |                   |               |         |             |         | 110% |

A DRAP realizou vários inquéritos relativamente à qualidade do serviço prestado, nomeadamente:

- Consultadoria jurídica;
- Concessão do Passaporte Eletrónico Português;
- Formação organizada pela Direção Regional para os trabalhadores da Administração Pública da RAM.

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito.

Apurados os dados, verificamos, uma vez mais, que o grau de satisfação se tem mantido tendencialmente constante e elevado, constituindo um prémio e estímulo no desenvolvimento da atividade da Direção Regional.



Consultadoria Jurídica

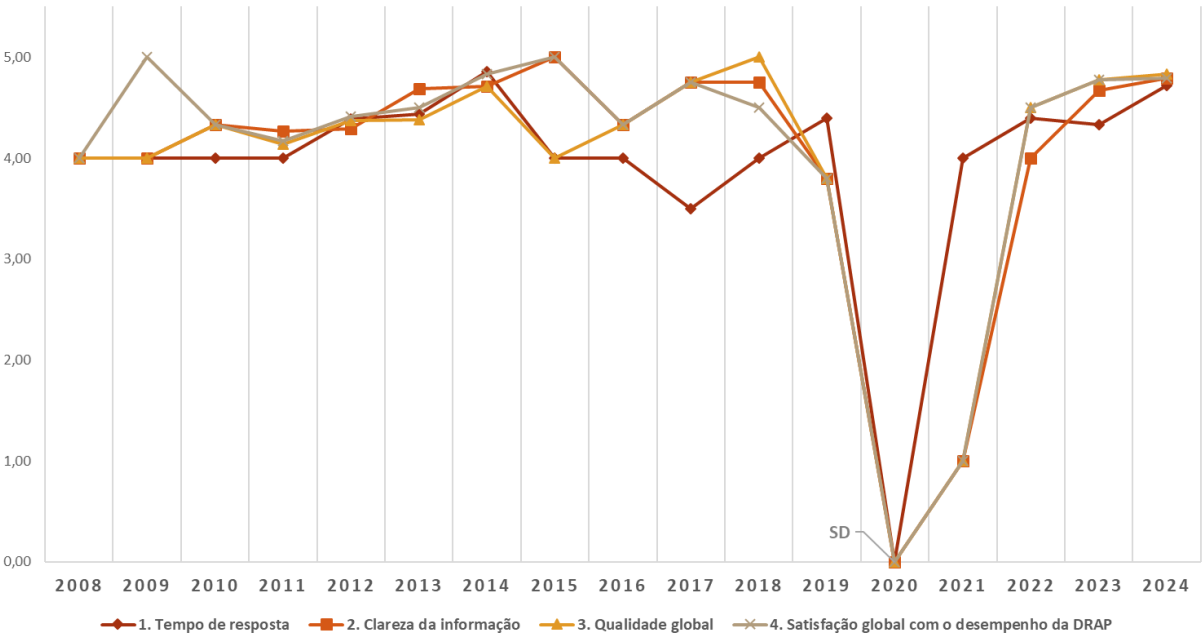
Constituindo a consultadoria jurídica um dos pilares fundamentais desta Direção Regional, uma vez mais foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes (organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública) que solicitaram apoio técnico-jurídico por escrito/email.

Relativamente à satisfação da consultadoria jurídica por via escrita/email: o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” alcançou 4,72 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,79 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,83 pontos e a “Satisfação global com o desempenho da Direção Regional” no âmbito da consultadoria jurídica 4,79 pontos.

Consultadoria Jurídica por escrito entre 2008 e 2024

|                                               | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1. Tempo de resposta                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,39 | 4,44 | 4,86 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,40 | SD   | 4,00 | 4,40 | 4,33 | 4,72 |
| 2. Clareza da informação                      | 4,00 | 4,00 | 4,33 | 4,27 | 4,29 | 4,69 | 4,71 | 5,00 | 4,33 | 4,75 | 4,75 | 3,80 | SD   | 1,00 | 4,00 | 4,67 | 4,79 |
| 3. Qualidade global                           | 4,00 | 4,00 | 4,33 | 4,14 | 4,37 | 4,38 | 4,71 | 4,00 | 4,33 | 4,75 | 5,00 | 3,80 | SD   | 1,00 | 4,50 | 4,78 | 4,83 |
| 4. Satisfação global com o desempenho da DRAP | 4,00 | 5,00 | 4,33 | 4,17 | 4,41 | 4,50 | 4,83 | 5,00 | 4,33 | 4,75 | 4,50 | 3,80 | SD   | 1,00 | 4,50 | 4,78 | 4,79 |

\*SD – Sem Dados

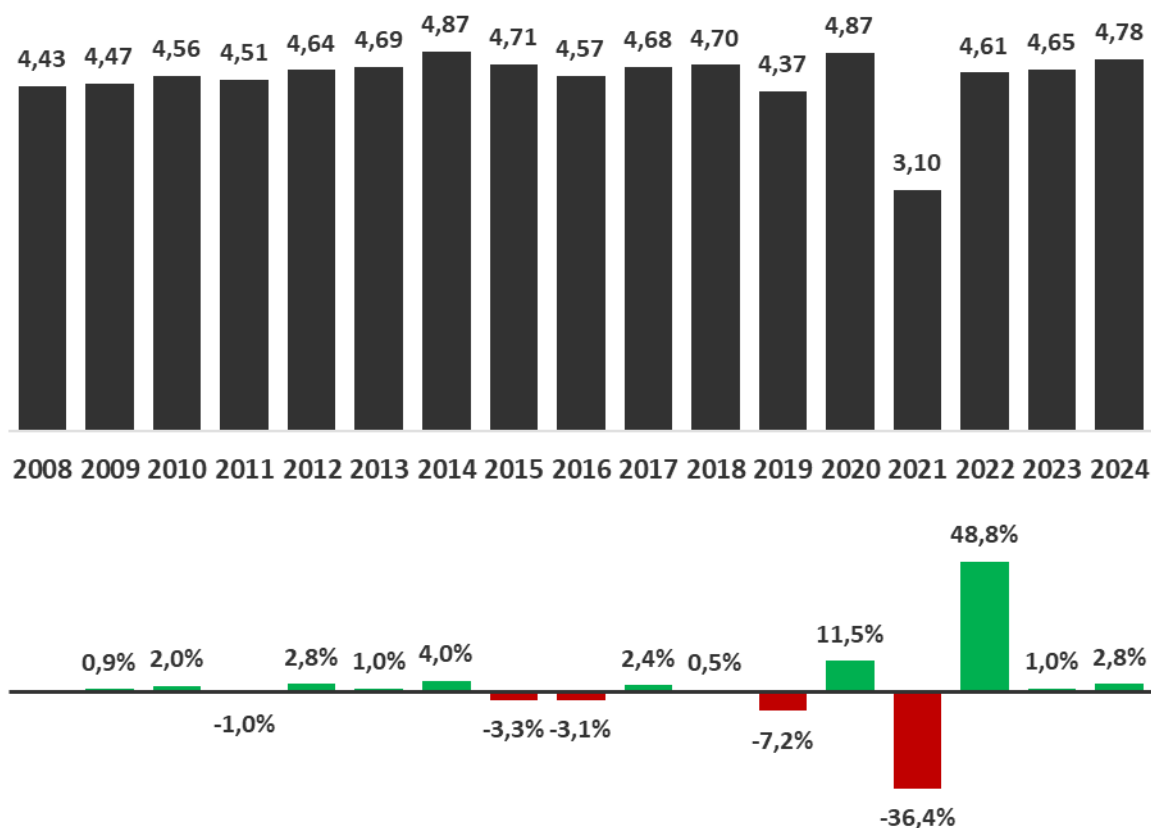


Assim, os valores apurados revelam-se francamente positivos, mantendo a tendência favorável observada nos anos precedentes.

Em termos globais, no ano de 2024, alcançou-se uma média aproximada de 4,78 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 95,6% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.



|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%                 |
| <b>Concretização</b> | 4,78 Pontos (95,6%) |



### Concessão de Passaportes

Neste âmbito, pelo décimo sétimo ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Estes questionários são sempre aplicados confidencialmente, garantindo assim a privacidade e o anonimato dos respondentes. Tradicionalmente, após o atendimento, os questionários eram preenchidos em papel e depositados numa urna própria, assegurando a confidencialidade das respostas.

No entanto, desde o ano de 2020, na sequência da situação pandémica que assolou o mundo, a Direção Regional viu-se na necessidade de adaptar os seus métodos. Assim, recorreu-se à plataforma Microsoft Forms para a aplicação dos questionários de satisfação. Desta forma, após a realização do agendamento de atendimento prévio através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, é enviado um email automático para os cidadãos com a hiperligação do questionário. Esta medida permiti-o manter o compromisso com a satisfação dos nossos cidadãos, mesmo em tempos de adversidade.

Ao longo dos últimos anos, um total de 4559 cidadãos foram auscultados, 655 desses questionários a ocorrerem no último ano, constituindo uma amostra fortemente representativa.

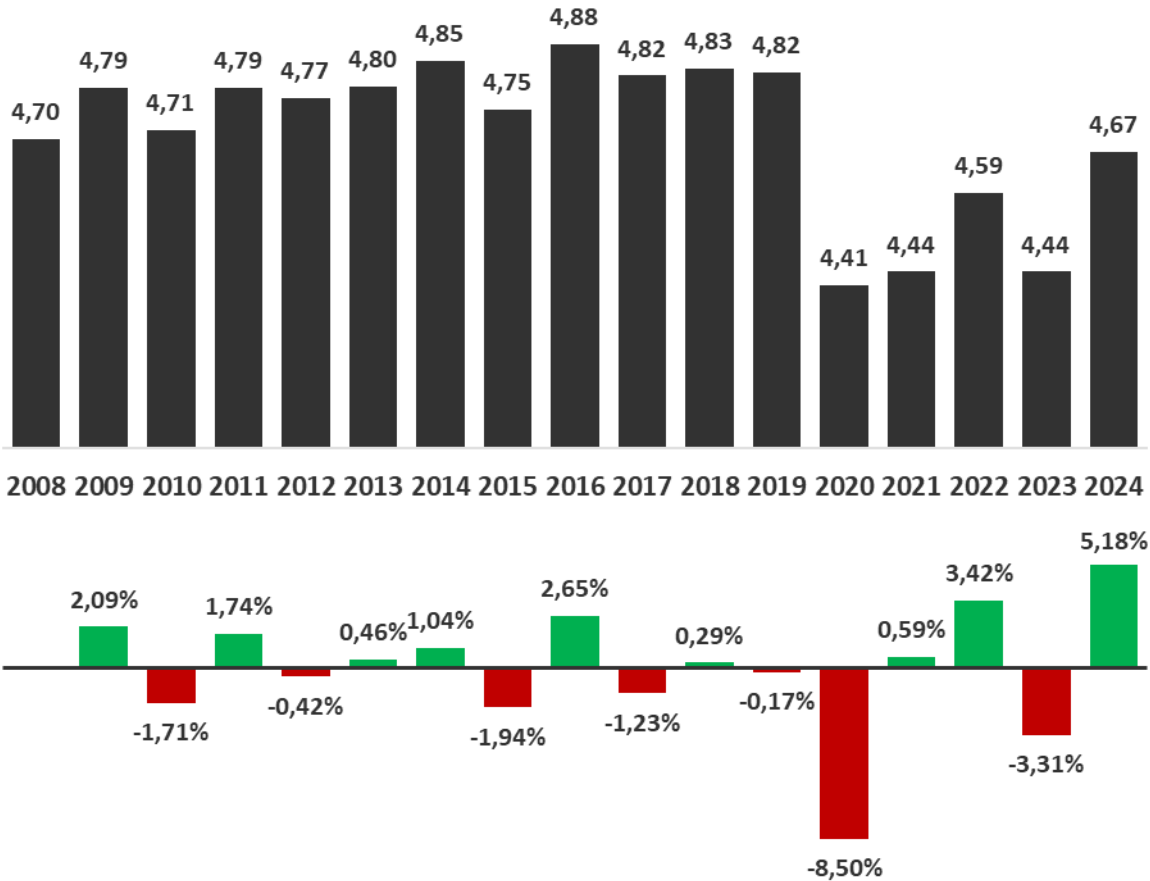
Ao analisarmos com atenção os resultados alcançados no ano de 2024, é possível observar que o indicador associado à qualidade do Atendimento foi o que, mais uma vez, se destacou

ao obter a pontuação mais elevada, nomeadamente 4,76 pontos. Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de satisfação designado como “muito satisfeito”.

Em termos globais, no ano de 2024, alcançou-se uma média aproximada de 4,67 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 93,4% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAP (2008 a 2024)

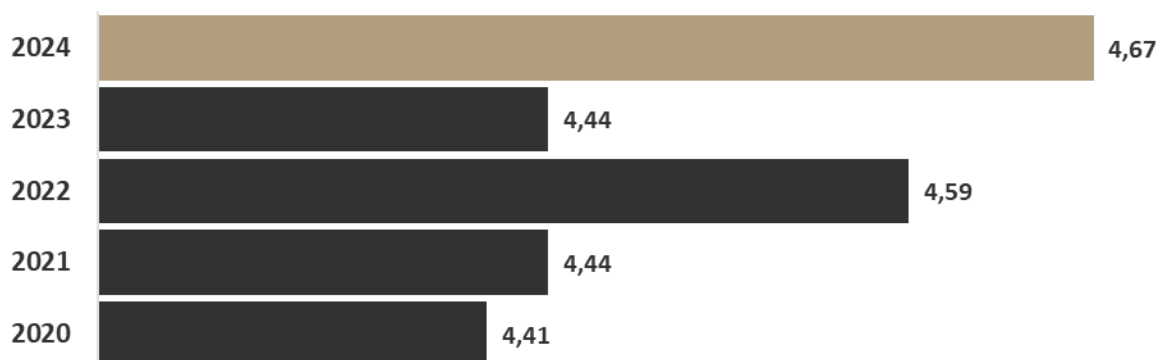
|                                             | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1. Localização do serviço                   | 4,87 | 4,6  | 4,56 | 4,6  | 4,61 | 4,7  | 4,74 | 4,63 | 4,76 | 4,66 | 4,77 | 4,67 | 4,47 | 4,52 | 4,57 | 4,38 | 4,64 |
| 2. Tempo de espera                          | 4,67 | 4,82 | 4,73 | 4,82 | 4,8  | 4,7  | 4,8  | 4,72 | 4,86 | 4,84 | 4,8  | 4,79 | 4,35 | 4,25 | 4,41 | 4,38 | 4,57 |
| 3. Atendimento                              | 4,81 | 4,89 | 4,85 | 4,89 | 4,85 | 4,94 | 4,95 | 4,86 | 4,97 | 4,9  | 4,96 | 4,93 | 4,52 | 4,59 | 4,71 | 4,49 | 4,76 |
| 4. Meios de Pagamento                       | 4,44 | 4,79 | 4,66 | 4,79 | 4,81 | 4,8  | 4,85 | 4,74 | 4,89 | 4,83 | 4,76 | 4,84 | 4,27 | 4,36 | 4,63 | 4,39 | 4,67 |
| 5. Qualidade global da prestação do serviço | 4,69 | 4,87 | 4,76 | 4,87 | 4,8  | 4,84 | 4,89 | 4,81 | 4,91 | 4,86 | 4,87 | 4,89 | 4,46 | 4,48 | 4,64 | 4,47 | 4,71 |



É importante salientar que os resultados obtidos em 2024 apresentam um grande aumento quando comparados com os do ano anterior. Importa ainda referir que, a partir do ano de 2020, a avaliação do grau de satisfação passou a ser realizada de forma contínua ao longo de todo o ano, em contraste com o método anterior que se restringia a um único mês. Esta alteração permitiu aumentar significativamente o número de cidadãos auscultados, contribuindo assim para uma maior fiabilidade da amostra recolhida.



Se nos concentrarmos exclusivamente nos anos subsequentes à implementação do novo modelo de auscultação do grau de satisfação, realizado, agora, através do Microsoft Forms, verificamos que, em 2024, foi alcançada a pontuação mais elevada desde a sua introdução.

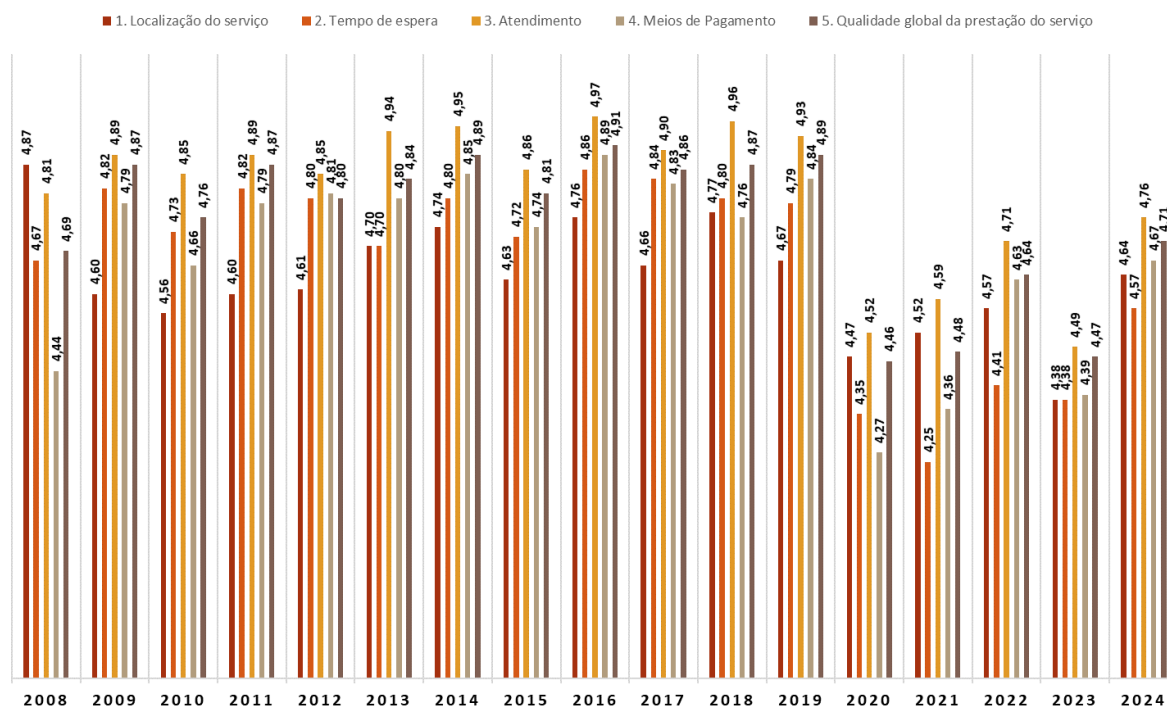


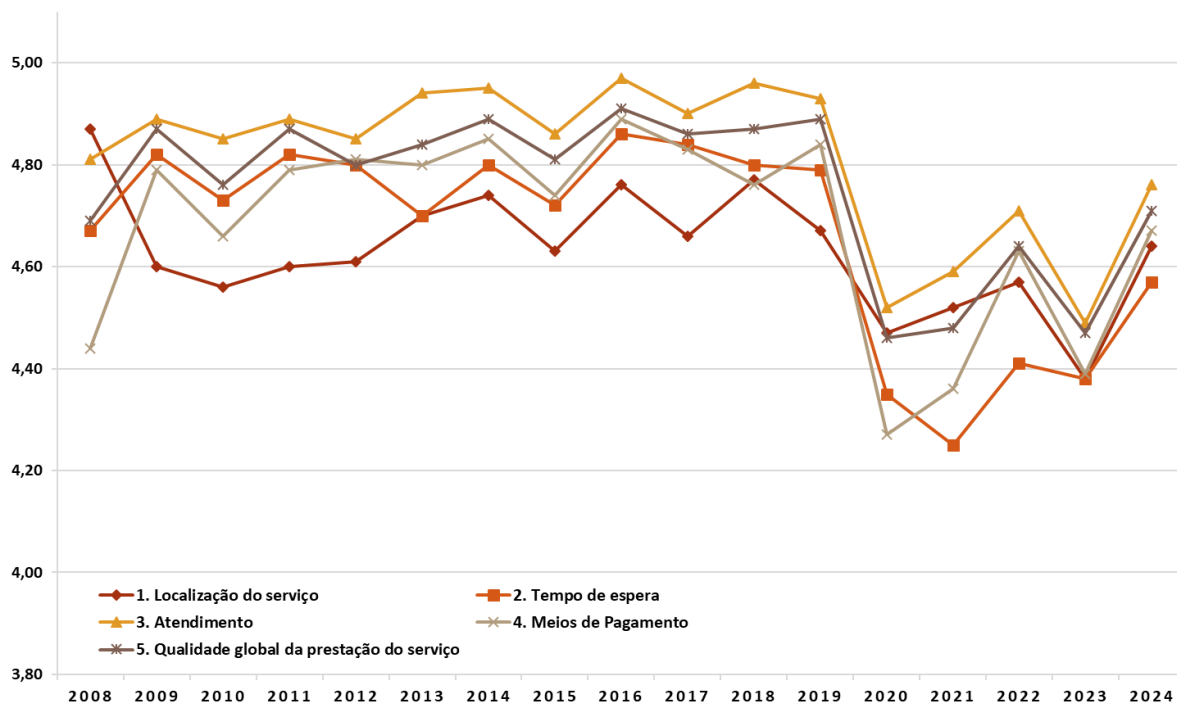
Relativamente aos comentários e sugestões registados pelos cidadãos, a maioria revelou-se extremamente positiva. Foram registadas afirmações como “Muito bom atendimento.” e “Tudo excelente.”, entre outros. Estes comentários corroboram os resultados quantitativos obtidos e constituem, sem dúvida, um incentivo para todos os colaboradores.

Os comentários menos favoráveis referem-se, na sua maioria, ao atraso no atendimento dos agendamentos, à insuficiência de postos de atendimento resultando em longos tempos de espera, o mau funcionamento dos terminais de multibanco e falhas no sistema de conceção dos passaportes, constituem os principais motivos de insatisfação.

Por último, os gráficos subsequentes, permite-nos examinar a progressão da pontuação alcançada desde o ano de 2008 até ao ano de 2024.

#### Pontuação Final Comparativa da Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAP entre 2008 e 2024





#### Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%                 |
| <b>Concretização</b> | 4,67 Pontos (93,4%) |

#### Formação

Das ações de formação ministradas em 2024 foi realizado o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos, aferindo-se o seguinte:

Avaliação Global da Formação: 4,6

Avaliação Global da Logística: 4,5

Qualidade dos Formadores: 4,8

Média Geral da Formação: 4,7 (valor resultante dos 3 parâmetros anteriores)

#### Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%              |
| <b>Concretização</b> | 4,6 Pontos (92%) |

No tocante à taxa de eficácia das ações de formação realizadas em 2024, assinala-se que a sua concretização se situou nos 84 %.

|                      |     |
|----------------------|-----|
| <b>Meta</b>          | 75% |
| <b>Concretização</b> | 84% |

Por fim, relativamente à taxa de cumprimento do Plano de Formação aprovado para 2024, salienta-se que a sua concretização atingiu os 100 %.

|                      |      |
|----------------------|------|
| <b>Meta</b>          | 85%  |
| <b>Concretização</b> | 100% |

## 1.2. Satisfação dos Colaboradores

### Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 11 do QUAR

Pelo décimo quinto ano consecutivo, na senda da busca da melhoria contínua, procedeu-se ao apuramento da satisfação dos colaboradores.

A população alvo desta análise compreendeu todos os colaboradores que, à data em questão, se encontravam a desempenhar as suas funções tanto na sede, no Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira (JORAM), como no Núcleo de Passaportes, localizado na Loja do Cidadão da Madeira. No âmbito deste questionário, foram recolhidas e contabilizadas dezassete respostas.

Foi utilizada uma escala de 1 a 5 para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores, sendo que o nível 1 correspondente ao nível de muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e o 5 de muito satisfeito.

A confidencialidade das respostas, garantindo o anonimato do colaborador, foi assegurada através da utilização de questionários online, realizados por meio da plataforma Microsoft Forms. Este método revelou-se crucial para garantir um elevado nível de precisão e rigor nas opiniões recolhidas, permitindo assim uma análise mais fidedigna e precisa dos dados obtidos.

Em virtude da diferenciação existente entre as realidades vivenciadas pelos colaboradores que se encontram sediados na sede e no JORAM, e aquelas experienciadas pelos colaboradores que operam no Núcleo de Passaportes, tomou-se a decisão de manter a análise de resultados separada. Esta abordagem tem sido consistentemente adotada nos anos precedentes e optou-se por manter a metodologia.

No que diz respeito ao cálculo dos resultados, é importante salientar que, em virtude da dimensão reduzida da população alvo, os valores foram determinados com um nível de precisão de uma casa decimal. Esta abordagem permitiu a obtenção de dados mais conclusivos e robustos.

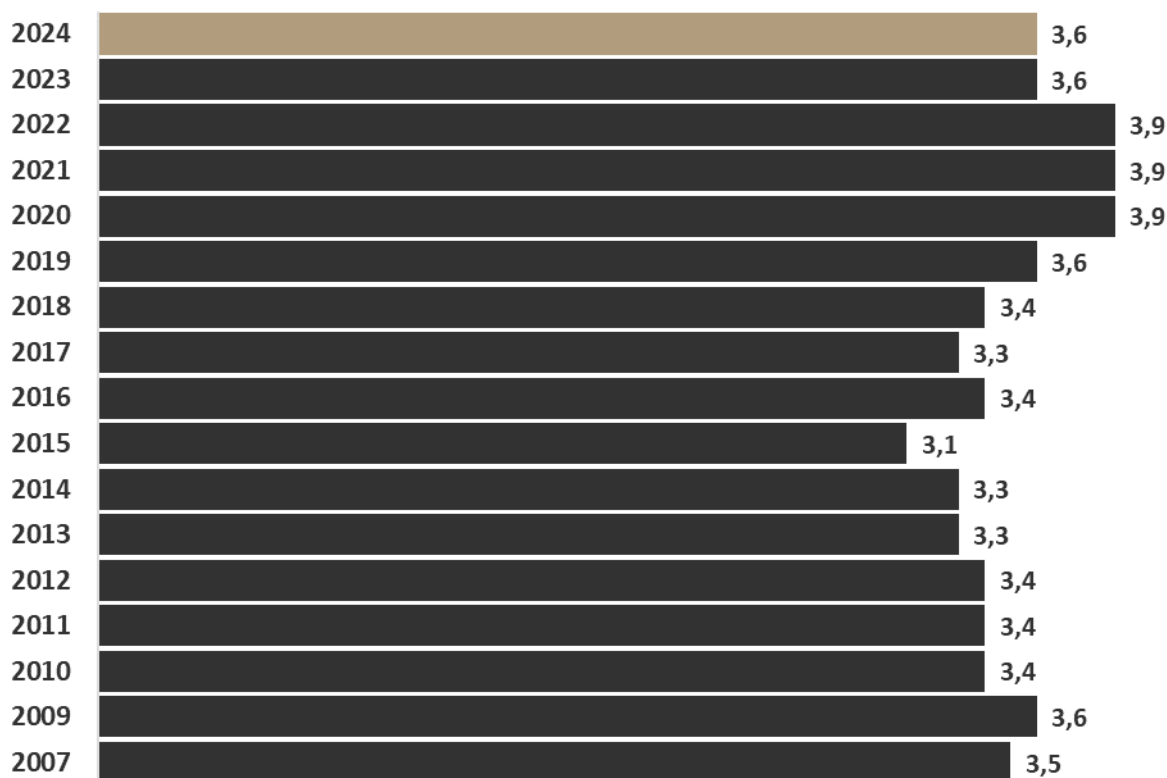
Se considerarmos o historial registado na sede e na JORAM em 2024, constatamos que o valor alcançado é idêntico ao de 2023. **Globalmente em 2024 obtém-se a pontuação de 3,6 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.**



Os indicadores que obtiveram a avaliação mais elevada foram as “Relações da organização com os cidadãos e a sociedade”, a “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, a “Disposição do espaço no local de trabalho” e a “Flexibilidade do horário de trabalho”, todos com 3,8 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de satisfeito. A pontuação menor foi registada no indicador relativo à “Intranet”, com 3,2 pontos.

#### Satisfação dos Colaboradores – Sede e JORAM

|                       | 2007 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Valores Finais</b> | 3,6  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 3,3  | 3,3  | 3,1  | 3,4  | 3,3  | 3,4  | 3,6  | 3,9  | 3,9  | 3,9  | 3,6  | 3,6  |

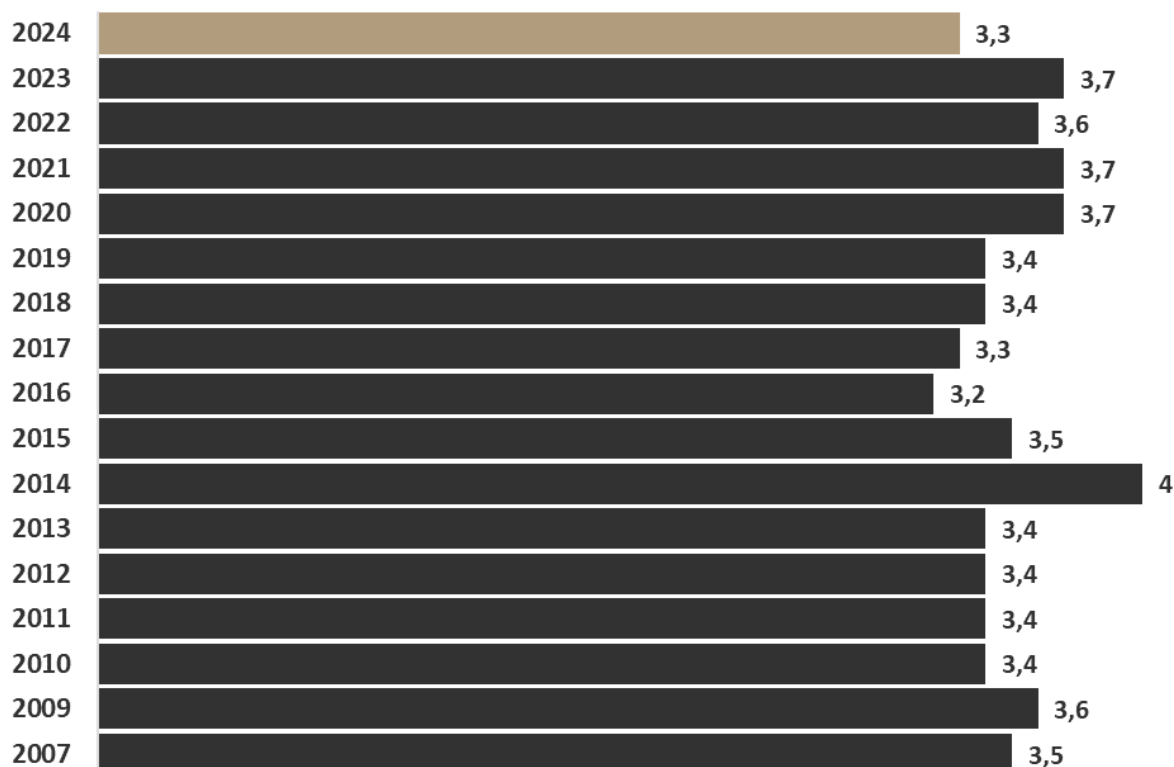


Quanto ao Núcleo de Passaportes globalmente em 2024 obtém-se a pontuação de 3,3 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito. Uma diminuição ligeira do valor alcançado, quando comparado com os valores obtidos nos anos de 2020 a 2023.

Entre todos os indicadores presentes no questionário, aqueles que obtiveram a pontuação mais elevada foram o “Papel da organização na sociedade” e a “Flexibilidade do horário de trabalho”, ambos com uma pontuação de 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Por outro lado, o indicador relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registou a pontuação mais baixa, com 2,2 pontos.

#### Satisfação dos Colaboradores - Balcão de Passaportes

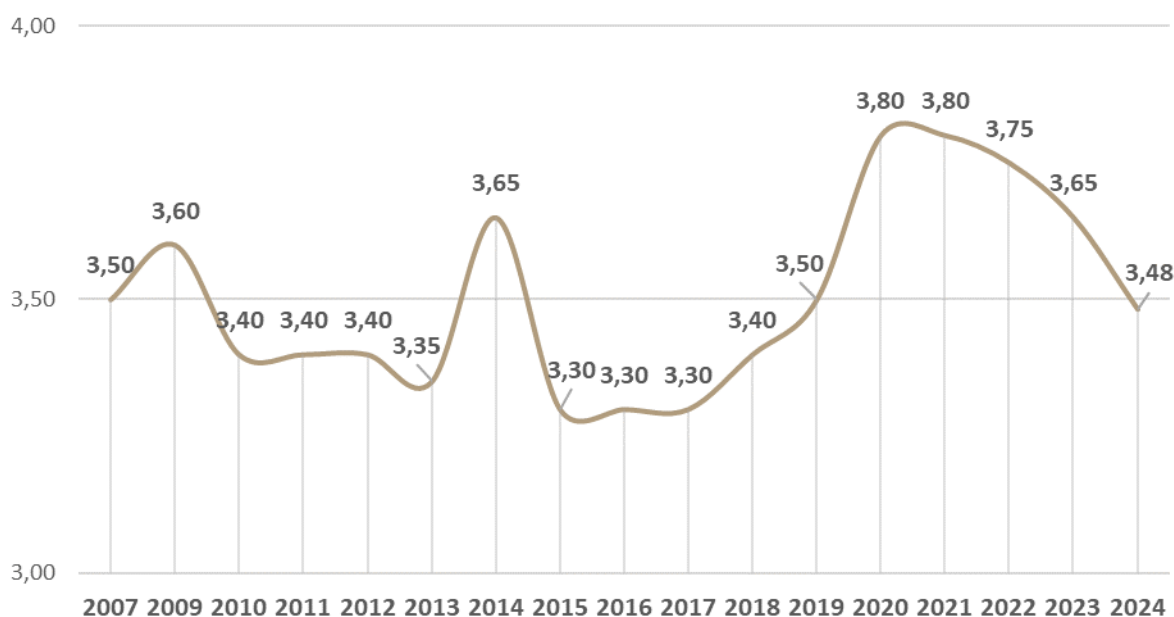
|                       | 2007 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Valores Finais</b> | 3,5  | 3,6  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 4,0  | 3,5  | 3,2  | 3,3  | 3,4  | 3,4  | 3,7  | 3,7  | 3,6  | 3,7  | 3,3  |

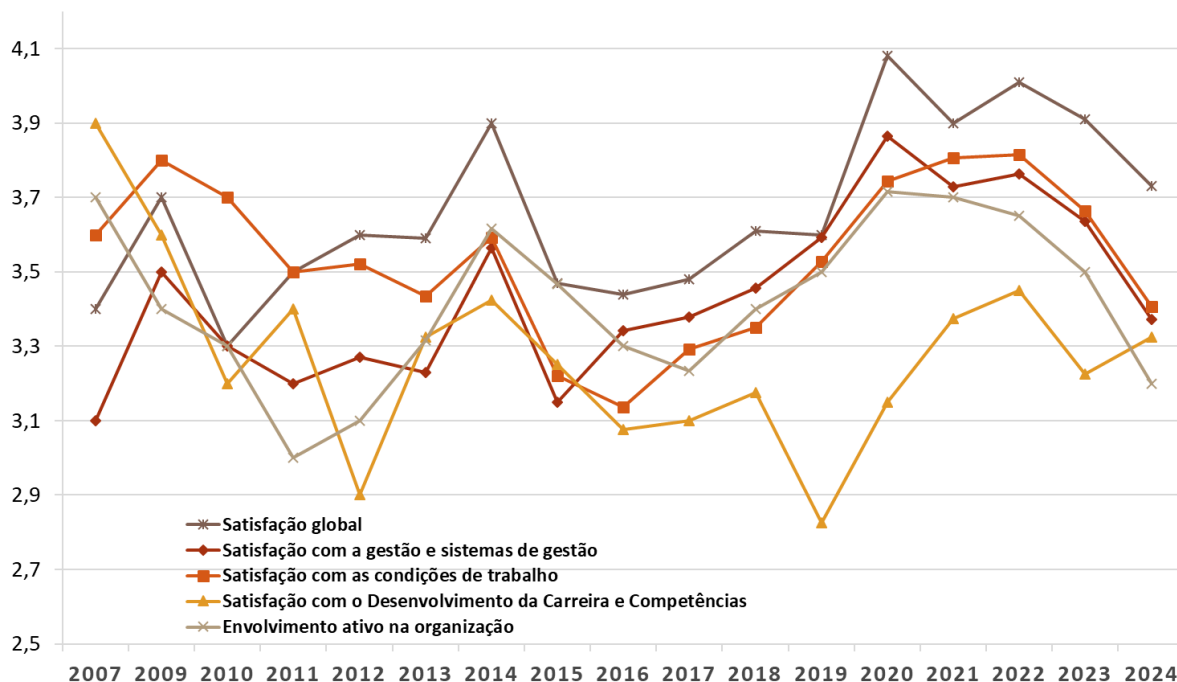


Assim sendo, de uma perspetiva global, apesar da diminuição verificada relativamente aos anos de 2020 a 2023, os resultados mantêm-se em consonância com a média dos anos anteriores. É crucial que a organização persista nos seus esforços para melhorar os indicadores que se revelaram mais baixos, conforme mencionado anteriormente.

Relativamente à média global ponderada dos colaboradores da DRAP, esta situa-se nos 3,48 pontos (correspondendo a 69,6% numa escala de 0 a 100%).

#### Média global ponderada da satisfação dos colaboradores da DRAP (2007 a 2024)





*Balanced ScoreCard*  
Satisfação dos Colaboradores DRAP

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%                 |
| <b>Concretização</b> | 3,48 Pontos (69,6%) |

### 1.3. Recursos Humanos

#### Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 3 do QUAR

No ano de 2024, não se verificou a necessidade de alteração das matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01), tendo sido, portanto, mantidas.

A DRAP totalizou, em 2024, 33 colaboradores em exercício de funções. Verificou-se a entrada de dois Técnico Superiores para a Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos.

Foram, ainda, promovidos diferenciados programas ocupacionais de emprego de curta duração, abrangendo 5 pessoas.

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAP para 2024 (Imp 02-03), que teve por base as necessidades dos colaboradores, bem como a oferta formativa disponibilizada pela DRAP para todos os organismos do Governo Regional, a concretização situou-se em 100%.

*Balanced ScoreCard*  
Taxa de Cumprimento da Formação Interna

|                      |      |
|----------------------|------|
| <b>Meta</b>          | 70%  |
| <b>Concretização</b> | 100% |

Quanto ao objetivo operacional n.º 3 de “Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores”, vertido no indicador de realização de reuniões de estrutura,

sendo que para uma meta de 1, a concretização foi de 2, considerando-se a reunião anual de revisão do sistema de gestão da qualidade da DRAP, bem como a reunião relativa à definição dos objetivos QUAR da Direção Regional.

Neste âmbito, em 2024, o indicador “N.º de reuniões de coordenação” foi superado, conforme consta do extrato do QUAR.

Objetivo Operacional 3

Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores, designadamente a Literacia Digital

| Objetivos Operacionais (OO)                                                                                            |             |                                 | Meta 2024<br>DRAP | Fonte de Verificação           | Concretização     |               |         |             | Desvios | %    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|---------------|---------|-------------|---------|------|
|                                                                                                                        |             |                                 |                   |                                | Resultado<br>2024 | Classificação |         |             |         |      |
|                                                                                                                        |             |                                 |                   |                                |                   | Superou       | Atingiu | Não atingiu |         |      |
| EFICÁCIA                                                                                                               |             |                                 |                   |                                |                   |               |         |             |         |      |
| Indicador                                                                                                              |             |                                 |                   |                                |                   |               |         |             |         |      |
| 003 Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores, designadamente a Literacia Digital | Ind 5 (50%) | N.º de Reuniões de Estrutura.   | 1                 | Relatório de Atividades e BSC. | 2                 | >1            | 1       | <1          | ↑ 1     | 200% |
|                                                                                                                        | Ind 6 (50%) | N.º de reuniões de coordenação. | 10                | Relatório de Atividades e BSC. | 10                | >10           | 10      | <10         | → 0     | 100% |
| Ponderação                                                                                                             |             | 5%                              |                   |                                |                   |               |         |             |         | 150% |

1.4. Conselho da Qualidade

A DRAP, enquanto entidade certificada dispõe de um Conselho da Qualidade. Este órgão, previsto na respetiva orgânica, visa analisar o Sistema de Gestão da Qualidade e propor as ações de melhoria, reunindo pelo menos uma vez por ano.

1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

A 20 de maio de 2024, o Conselho da Qualidade da DRAP reuniu com o intuito de rever o Sistema de Gestão da Qualidade tendo por base as orientações da tutela, a audição dos clientes e partes interessadas, os indicadores, as metas alcançadas, a Política da Qualidade, a Missão, a Visão e os Objetivos Estratégicos, presentes no Relatório de Atividades da DRAPMA de 2023 e o Plano de Atividades de 2024, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

Na referida reunião foram analisados todos os aspetos relacionados com o SGQ, discutidas as reclamações e boletins de melhoria e ainda foram analisadas e revistas algumas das métricas de suporte ao Sistema e identificados aspetos que, do ponto de vista da orientação estratégica da DRAP, deveriam ser afinados.

A 03 de dezembro de 2024, o Conselho da Qualidade da DRAP voltou a reunir com o intuito de definir a estratégia da Direção Regional, objetivos, metas e indicadores do SIADAP RAM 1/QUAR para o ano de 2025.

1.6. Infraestruturas

Procedimento 3 do Sistema de Gestão da Qualidade

A nível das infraestruturas, existiram 3 vistorias de carácter geral de manutenção preventiva às infraestruturas, a 25 de março, 2 de maio e 8 de outubro de 2024, realizadas pelo coordenador da Unidade de Apoio Administrativo e Pessoal da Direção Regional e pelo encarregado geral das instalações do Edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo foi atualizada em 2024 na sequência da entrada de trabalhadores.

Visto os planos de manutenção mostrarem-se adequados e em cumprimento, em 2024 não existiu necessidade de alteração dos mesmos. A limpeza dos filtros de ar condicionado tem sido normalmente realizada, estando a manutenção incluída no contrato respetivo da Secretaria Regional das Finanças.

## 1.7. Aprovisionamento

### Procedimento 4 do Sistema de Gestão da Qualidade

Além das habituais requisições de consumíveis à Direção Regional do Património, a Direção Regional, no ano de 2024, procedeu também à aquisição, nomeadamente da auditoria externa no âmbito da certificação da qualidade.

Esta aquisição teve a reduzida expressão financeira, realizada por meio de ajuste direto simplificado, que foi conduzido pela Unidade de Apoio Administrativo e Pessoal e adjudicado pelo Diretor Regional. Aquisição essa no valor total de 2 441,00 €.

A 21 de maio de 2024 procedeu-se à avaliação dos fornecedores (Imp 04-03) e à atualização da lista de fornecedores qualificados (Imp 04-02).

Refira-se, adicionalmente, que em 2023, como tem sido hábito, a DRAP elaborou o relatório de riscos de corrupção e infrações conexas, de onde consta a identificação e classificação detalhada dos riscos, responsáveis, medidas preventivas e atividade desenvolvida, bem como reviu o respetivo plano.

## 1.8. Boletins de Melhoria

### Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

No ano de 2024 foram elaborados 16 Boletins de Melhoria (Imp 05-04 do SGQ da DRAP): 9 oportunidades de melhoria, 2 não conformidades e 5 reclamações por parte dos cidadãos/clientes.

As reclamações apresentadas por parte dos cidadãos, características e tratamento dado é desenvolvido adiante, mais em detalhe, no presente relatório.

Boletins de Melhoria - 2024

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Oportunidades de Melhoria | 9         |
| Não Conformidades         | 2         |
| Reclamações               | 5         |
| <b>Total</b>              | <b>16</b> |

## 1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade

### Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

Em 2024 a Direção Regional, enquanto entidade certificada, levou a cabo a realização de uma auditoria interna, em cumprimento do seu Programa Anual de Auditorias Internas da Qualidade (Imp 05-01), e uma externa, ao seu Sistema de Gestão da Qualidade.

A saber:

Entre 08 e 09 de maio, os auditores internos da DRAP: Dr. Fernando Leça, Dr. Magno Rodrigues, Dr.ª Fátima Teixeira, a Dr.ª Vânia Rodrigues e o Sr. Duarte Lucas, auditaram todos os procedimentos do sistema de gestão de qualidade.

A 21 de junho, a APCER, através dos auditores, o Dr. Hugo Gomes Costa (Coordenador) e Dr.ª Andreia Martins, realizou uma auditoria externa de Renovação, segundo a norma ISO 9001:2015.

#### *Balanced ScoreCard*

Número de Não Conformidades detetadas em  
Auditorias Internas

| Meta          | Monit. |
|---------------|--------|
| Concretização | 2      |

Tem-se verificado uma maior sedimentação e consciencialização do Sistema de Gestão da Qualidade por parte de todos os colaboradores.

De referir que numa perspetiva de melhoria contínua, sempre que necessário, mesmo que não decorrentes diretamente de auditorias, e/ou boletins de melhoria, procedeu-se à revisão de diversos procedimentos, impressos e instruções de trabalho ao longo do ano.

### **1.10. Reclamações e Elogios de Cidadãos/Clientes**

#### **Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP**

Em 2024 foram registadas 5 reclamações por parte de cidadãos/clientes, no Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, 0,027% do nº total de passaportes emitidos. Uma das reclamações relativamente ao processo de conceção de um passaporte, duas referentes ao atendimento prestado, uma respeitante ao atraso na entrega e outra devido à errada inutilização de um passaporte.

As reclamações foram devidamente tratadas, analisadas e respondidas aos cidadãos reclamantes.

Foram ainda registados 5 elogios nas diferentes áreas de atuação da Direção Regional, sendo que, muitas se referem à simpatia demonstrada, excelente, rápido e eficiente, atendimento dos colaboradores da DRAP.

### **1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas**

#### **Procedimento 6 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 1 do QUAR**

Em 2024, foram emitidos 389 pareceres jurídicos para a administração regional autónoma e para a administração local, sobre situações de pessoal, organização e estruturação de serviços, projetos de diplomas legais, entre outros.

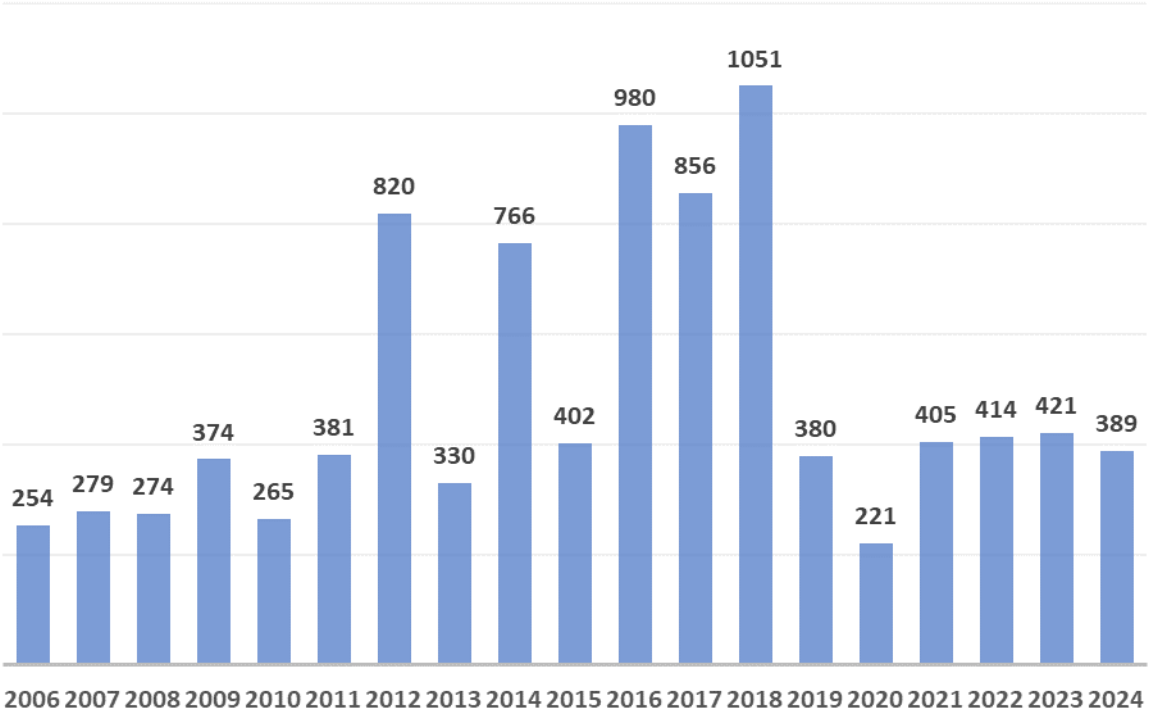
Os pareceres emitidos pela Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos, foram objeto de monitorização recorrendo a impresso específico, verificando-se que relativamente à taxa de cumprimento do prazo máximo de 8 dias úteis para emissão de informações/pareceres, objetivo operacional de eficiência n.º 10, a mesma situou-se em 143,36%, traduzindo-se num prazo médio de 4,5 dias úteis, tendo sido, portanto, superada.

Objetivo Operacional 1

Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional

| Objetivos Operacionais (OO)                                                                                                      |  |              |                           | Meta 2024<br>DRAP | Fonte de Verificação           | Concretização     |               |         |             | Desvios | %    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|---------------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|---------------|---------|-------------|---------|------|
|                                                                                                                                  |  |              |                           |                   |                                | Resultado<br>2024 | Classificação |         |             |         |      |
|                                                                                                                                  |  |              |                           |                   |                                |                   | Superou       | Atingiu | Não atingiu |         |      |
| EFICÁCIA                                                                                                                         |  |              |                           |                   |                                |                   |               |         |             |         |      |
| 001 Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional. |  | Indicador    |                           |                   |                                | 389               | >250          | 250     | <250        | ↑ 139   | 156% |
|                                                                                                                                  |  | Ind 1 (100%) | N.º de pareceres emitidos | 250               | Relatório de Atividades e BSC. |                   |               |         |             |         |      |
| Ponderação                                                                                                                       |  | 10%          |                           |                   |                                |                   |               |         |             |         | 156% |

Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos de 2006 a 2024



Balanced ScoreCard

Prazo médio de elaboração dos pareceres jurídicos

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Meta          | 8 Dias úteis             |
| Concretização | 4,5 Dias úteis (143,36%) |

Objetivo Operacional 8

Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis

| Objetivos Operacionais (OO)                                                   |  |               | Meta 2024<br>DRAP                   | Fonte de Verificação | Concretização                  |               |         |             | Desvios | %           |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------|---------|-------------|---------|-------------|
|                                                                               |  |               |                                     |                      | Resultado<br>2024              | Classificação |         |             |         |             |
|                                                                               |  |               |                                     |                      |                                | Superou       | Atingiu | Não atingiu |         |             |
| EFICIÊNCIA                                                                    |  |               |                                     |                      |                                |               |         |             |         |             |
|                                                                               |  | Indicador     |                                     |                      |                                |               |         |             |         |             |
| 008 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis. |  | Ind 11 (100%) | Taxa de cumprimento do prazo médio. | 8 dias úteis         | Relatório de Atividades e BSC. | 4,5           | <8      | 8           | >8      | ↑ -3,5 178% |
| Ponderação                                                                    |  | 10%           |                                     |                      |                                |               |         |             |         | 178%        |

No que diz respeito às iniciativas legislativas, através do objetivo operacional n.º 4 de “Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais”, tendo-se estabelecido como indicador o “N.º de iniciativas legislativas apresentadas superiormente”, e como meta 3, o resultado foi superado, conforme se pode ver no quadro seguinte.

## Objetivo Operacional 4

### Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais

| Objectivos Operacionais (OO)                                      |  |              | Meta 2024<br>DRAP                                          | Fonte de Verificação | Concretização                  |               |             |   | Desvios<br>% |                              |
|-------------------------------------------------------------------|--|--------------|------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------|-------------|---|--------------|------------------------------|
|                                                                   |  |              |                                                            |                      | Resultado<br>2024              | Classificação |             |   |              |                              |
|                                                                   |  |              |                                                            | Superou              |                                | Atingiu       | Não atingiu |   |              |                              |
| EFICÁCIA                                                          |  |              |                                                            |                      |                                |               |             |   |              |                              |
|                                                                   |  |              | Indicador                                                  |                      |                                |               |             |   |              |                              |
| 004 Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais. |  | Ind 7 (100%) | N.º de iniciativas legislativas apresentadas superiormente | 3                    | Relatório de Atividades e BSC. | 4             | >3          | 3 | <3           | <div><div></div></div> 1133% |
| Ponderação                                                        |  | 5%           |                                                            |                      |                                |               |             |   |              | 133%                         |

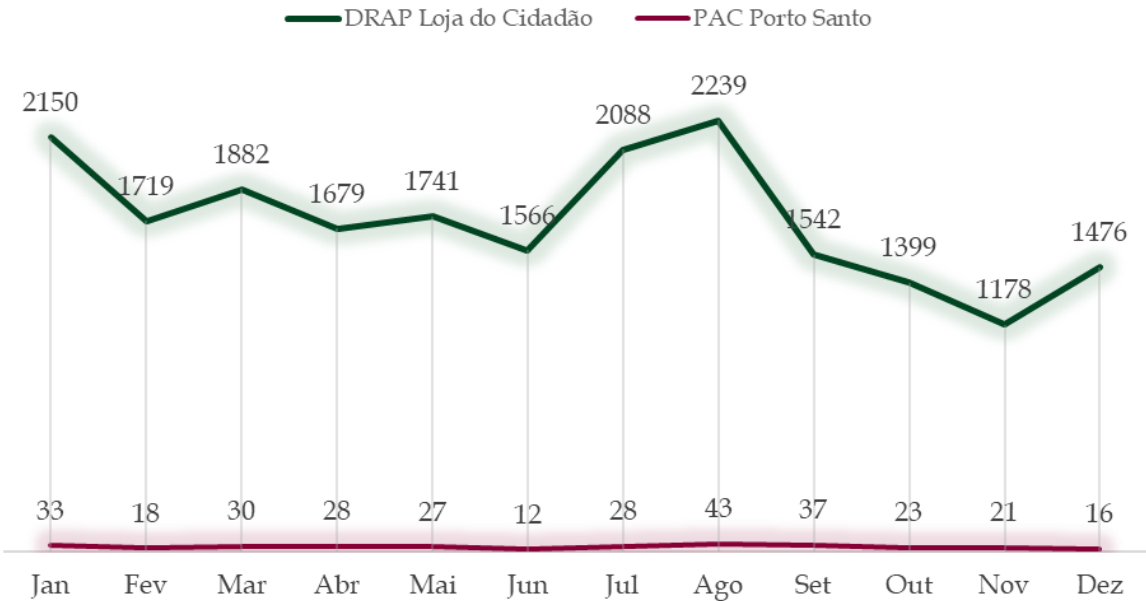
### 1.12. Concessão de Passaportes

#### Procedimento 7 do Sistema de Gestão da Qualidade

#### Objetivo Operacional 9 do QUAR

Ao analisarmos os dados relativos ao número de passaportes concedidos em 2024 na RAM, tanto pela DRAP como pelo PAC do Porto Santo, observamos uma ligeira diminuição no número de passaportes concedidos em comparação com o ano anterior. No total, foram emitidos 19.003 passaportes, representando uma diminuição de 9,4% relativamente ao ano anterior (20.975).

#### Evolução Mensal da Concessão de Passaportes pela DRAP e PAC do Porto Santo em 2024



A receita total em 2024 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 1.343.927,50 euros. A receita foi consignada ao Governo Regional, à INCM, e ao SEF/IRN, nos termos da lei.

A DRAP tem procurado não só fazer face à procura, mas também estimulá-la, com um serviço diferenciador a nível nacional e internacional, também com o intuito de ser arrecadada mais receita para Região. Procura essa verificada por parte de emigrantes, nomeadamente do Reino Unido, na sequência do Brexit, mas também por parte de residentes, e por outros cidadãos nacionais que se encontram na Região de férias, ou em trabalho, realizam o seu pedido, ou mesmo cá se deslocando com esse propósito.

No que diz respeito aos custos atualmente em vigor para a obtenção do PEP, a Portaria n.º 361/2023, de 15 de novembro, define as taxas e demais encargos devidos pela concessão, produção, personalização e remessa dos passaportes, os seus prazos de entrega, a





remuneração dos serviços prestados pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e a afetação das receitas decorrentes das taxas arrecadadas:

- serviço normal (até cinco dias úteis): 65 euros;
- serviço expresso (até dois dias úteis): 85 euros;
- serviço urgente (até um dia útil): 95 euros.

**Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2024 pela DRAP e PAC do Porto Santo**

| Ano          | Comuns         | Especiais  | Total          | PAC          |
|--------------|----------------|------------|----------------|--------------|
| 1988         | 8 579          | 18         | 8 597          |              |
| 1989         | 9 122          | 26         | 9 148          |              |
| 1990         | 9 093          | 17         | 9 110          |              |
| 1991         | 7 326          | 25         | 7 351          |              |
| 1992         | 7 046          | 11         | 7 057          |              |
| 1993         | 6 956          | 19         | 6 975          |              |
| 1994         | 6 882          | 15         | 6 897          |              |
| 1995         | 6 290          | 16         | 6 306          |              |
| 1996         | 4 953          | 4          | 4 957          |              |
| 1997         | 5 148          | 17         | 5 165          |              |
| 1998         | 4 926          | 12         | 4 938          |              |
| 1999         | 5 666          | 13         | 5 679          |              |
| 2000         | 6 631          | 11         | 6 642          |              |
| 2001         | 6 322          | 9          | 6 331          |              |
| 2002         | 6 773          | 13         | 6 786          |              |
| 2003         | 7 590          | 3          | 7 593          |              |
| 2004         | 9 315          | 2          | 9 317          |              |
| 2005         | 10 100         | 5          | 10 105         |              |
| 2006         | 8 387          | 6          | 8 393          | 40           |
| 2007         | 9 002          | 2          | 9 004          | 121          |
| 2008         | 8 952          | 8          | 8 960          | 92           |
| 2009         | 8 359          | 3          | 8 362          | 118          |
| 2010         | 8 912          | 2          | 8 914          | 107          |
| 2011         | 8 564          | 3          | 8 567          | 111          |
| 2012         | 9 958          | 2          | 9 960          | 94           |
| 2013         | 10 355         | 5          | 10 360         | 94           |
| 2014         | 10 129         | 4          | 10 133         | 111          |
| 2015         | 10 355         | 4          | 10 359         | 136          |
| 2016         | 11 479         | 4          | 11 483         | 165          |
| 2017         | 12 305         | 2          | 12 307         | 142          |
| 2018         | 12 856         | 1          | 12 857         | 169          |
| 2019         | 15 909         | 1          | 15 910         | 183          |
| 2020         | 7 423          | 0          | 7 423          | 76           |
| 2021         | 12 177         | 5          | 12 182         | 171          |
| 2022         | 22 087         | 2          | 22 089         | 299          |
| 2023         | 20 652         | 7          | 20 659         | 316          |
| 2024         | 18 661         | 17         | 18 678         | 325          |
| <b>TOTAL</b> | <b>355 240</b> | <b>314</b> | <b>355 554</b> | <b>2 870</b> |

Quanto ao prazo médio de concessão de passaportes, para o prazo normal (5 dias úteis) atingiu-se 3,39 dias, expresso (3 dias úteis) a média foi de 2,05 dias e urgente (2 dias úteis) a média calculada foi de 1,70 dias.



Balanced ScoreCard  
Prazo médio de concessão dos passaportes  
(Normal)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Meta</b>          | 5 Dias    |
| <b>Concretização</b> | 3,39 Dias |

Balanced ScoreCard  
Prazo médio de concessão dos passaportes  
(Expresso)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Meta</b>          | 3 Dias    |
| <b>Concretização</b> | 2,05 Dias |

Balanced ScoreCard  
Prazo médio de concessão dos passaportes  
(Urgente)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Meta</b>          | 2 Dias    |
| <b>Concretização</b> | 1,70 Dias |

Para além do prazo médio de concessão de passaportes que depende de fatores externos à DRAP, que não são por isso passíveis de ser totalmente controlados, para o ano de 2024, à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores, foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 09 de “Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos”, ou seja, o tempo médio gasto com cada atendimento, que permitiu medir a eficácia do serviço prestado neste âmbito, tendo-se superado este objetivo, conforme demonstra o extrato do QUAR infra.

### Objetivo Operacional 9 Garantir o tempo de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos

| Objectivos Operacionais (OO)                                                      |  |  | Meta 2024<br>DRAP | Fonte de Verificação        | Concretização     |                                               |         |             | Desvios | %   |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------------------------|---------|-------------|---------|-----|-------------|
|                                                                                   |  |  |                   |                             | Resultado<br>2024 | Classificação                                 |         |             |         |     |             |
|                                                                                   |  |  |                   |                             |                   | Superou                                       | Atingiu | Não atingiu |         |     |             |
| EFICIÊNCIA                                                                        |  |  |                   |                             |                   |                                               |         |             |         |     |             |
| Indicador                                                                         |  |  |                   |                             |                   |                                               |         |             |         |     |             |
| 009 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos. |  |  | Ind 12 (100%)     | Tempo médio de atendimento. | 12min             | Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC. | 7,5     | <12         | 12      | >12 | ↑ -4,5 160% |
| Ponderação                                                                        |  |  | 10%               |                             |                   |                                               |         |             |         |     | 160%        |

## 1.13. Formação para a Administração Pública da Região Autónoma da Madeira

### Procedimento 08 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 2 do QUAR

Para o ano em análise a DRAP perspetivou a realização de 48 ações de formação de curta duração, na área de Informática (Literacia Digital), na modalidade de formação contínua, em formato presencial, para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira. Por conseguinte, para a concretização da oferta formativa da DRAP delineada para 2024, ao abrigo do disposto no artigo 6.º-A, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, diploma que veio alterar o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, em maio de 2024 foi realizada 1 consulta ao mercado (Consulta n.º 01/2024/DRAP-SRF) para aquisição de



serviços de Formação Profissional para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira. A consulta em causa foi executada através de convite dirigido a várias entidades formadoras para apresentação de propostas de formação, tendo em vista a adjudicação da prestação dos referidos serviços de Formação Profissional por lotes (Lote n.º 1 - Ótica do Utilizador – Programas Microsoft; Lote n.º 2 - Gestão e Edição de Imagem e Vídeo; Lote n.º 3 - Cibersegurança e Gestão de Conteúdos; Lote n.º 4 - Ciências Informáticas). Regista-se que foram convidadas 5 entidades formadoras, tendo 3 dessas entidades concorrentes apresentado propostas de formação. De acordo com os requisitos exigidos no convite e no respetivo caderno de encargos, verificou-se que das propostas apresentadas pelos concorrentes apenas 2 se revelaram válidas, porém limitadas a 2 dos 4 lotes em questão, o que ocasionou a redução da oferta formativa inicialmente projetada pela DRAP. Assim sendo, este procedimento de aquisição culminou em junho de 2024 com as adjudicações de 32 ações de formação (Lote n.º 1 - Ótica do Utilizador – Programas Microsoft) à entidade formadora DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira e de 3 ações de formação (Lote n.º 2 - Gestão e Edição de Imagem e Vídeo) à entidade formadora MC-Computadores, S.A. | SULOLOG - Upgrade Yourself. As 35 ações de formação contratualizadas compuseram na íntegra o Plano de Formação da DRAP aprovado para 2024.

- Entidade Formadora: DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira; – adjudicação de 32 ações de formação na área de Informática – Literacia Digital no valor global de 61.993,39€, isento de IVA;
- Entidade Formadora: MC-Computadores, S.A. | SULOLOG - Upgrade Yourself; – adjudicação de 3 ações de formação na área de Informática – Literacia Digital no valor global de 4.675,00€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;

Conclui-se que, através do Plano de Formação da DRAP aprovado para o ano em análise e cumprido na sua integralidade, se definiu a realização de 35 intervenções formativas de curta duração com recurso ao formato de formação presencial, na área de Informática (Literacia Digital), tendo sido auferidos os valores globais que se seguem: 868 horas de formação cumpridas na totalidade; 493 formandos abrangidos; 455 formandos aprovados/ com direito a certificados de frequência de Formação Profissional emitidos pela DRAP. Assinala-se que todas estas ações de formação, infra elencadas, foram executadas conforme planeado e se enquadram na esfera do Plano de Recuperação e Resiliência–PRR (Eixo Transição Digital da Administração Pública da RAM, sub-investimento C19-i05\_02-Transição Digital da Administração Pública da RAM–DRAP).

1. Microsoft Forms – Formulários Online (do Essencial ao Avançado) – 1ª Ação – 15/07 e 16/07/2024 – 14 horas;
2. Fórmulas e Funções no Microsoft Excel (do Essencial ao Avançado) – 1ª Ação – 17/07, 18/07 e 19/07/2024 – 21 horas;
3. Excel Avançado – 1ª Ação – 22/07, 23/07, 24/07, 25/07 e 26/07/2024 – 35 horas;
4. Word (Essencial/Básico) – 1ª Ação – 24/07, 25/07 e 26/07/2024 – 21 horas;
5. Power Apps e Power Automate (Essencial/Básico) – 29/07, 30/07 e 31/07/2024 – 21 horas;
6. Word (Avançado) – 1ª Ação – 29/07, 30/07 e 31/07/2024 – 21 horas;
7. Excel (Essencial/Básico) – 1ª Ação – 02/09, 03/09, 04/09 e 05/09 2024 – 28 horas;
8. Macros e VBA no Excel (Avançado) – 1ª Ação – 03/09, 04/09, 05/09 e 06/09/2024 – 28 horas;
9. Outlook – Correio Eletrónico (Avançado) – 09/09 e 10/09/2024 – 14 horas;
10. POWER BI (Essencial/Básico) – 1ª Ação – 11/09, 12/09 e 13/09/2024 – 21 horas;
11. POWER BI (Essencial/Básico) – 2ª Ação – 16/09, 17/09, 18/09/2024 – 21 horas;
12. Excel (Avançado) – 2ª Ação – 16/09, 17/09, 18/09, 19/09 e 20/09/2024 – 35 horas;
13. Dashboards no Microsoft Excel (Avançado) – 1ª Ação – 23/09, 24/09 e 25/09/2024 – 21 horas;
14. Macros e VBA no Excel (Avançado) – 2ª Ação – 24/09, 25/09, 26/09 e 27/09/2024 – 28 horas;

15. Word (Avançado) – 2ª Ação – 30/09, 01/10, 02/10/2024 – (21 horas;
16. Gestão e Análise de Dados em Microsoft Excel (Avançado) – 1ª Ação – 04/10, 07/10, 08/10/2024 – 21 horas;
17. Fórmulas e Funções no Microsoft Excel (do Essencial ao Avançado) – 2ª Ação – 09/10, 10/10 e 11/10/2024 – 21 horas;
18. POWER BI (Avançado) – 1ª Ação – 14/10, 15/10, 16/10 e 17/10/2024 – 28 horas;
19. POWER BI (Avançado) – 2ª Ação – 18/10, 21/10, 22/10 e 23/10/2024 – 28 horas;
20. Excel (Avançado) – 3ª Ação – 21/10, 22/10, 23/10, 24/10 e 25/10/2024 – 35 horas;
21. Design Gráfico e Imagem Digital em Adobe Photoshop (Essencial/Básico) – 25/10, 28/10, 29/10, 30/10, e 31/10/2024 – 35 horas;
22. Excel (Essencial/Básico) – 2ª Ação – 28/10, 29/10, 30/10 e 31/10/2024 – 28 horas;
23. Design Gráfico e Imagem Digital em Adobe Photoshop (Avançado) – 04/11, 05/11, 06/11, 07/11 e 08/11/2024 – 35 horas;
24. Dashboards no Microsoft Excel (Avançado) – 2ª Ação – 06/11, 07/11 e 08/11/2024 – 21 horas;
25. POWER BI (Avançado) – 3ª Ação – 07/11, 08/11, 11/11 e 12/11/2024 (28 horas)
26. Edição de Vídeo e Animação em Adobe Premiere (Essencial/Básico) – 12/11, 13/11, 14/11, 15/11 e 18/11/2024 – 35 horas;
27. POWER BI (Essencial/Básico) – 3ª Ação – 13/11, 14/11 e 15/11/2024 – 21 horas;
28. Word (Essencial/Básico) – 2ª Ação – 28/11, 29/11 e 02/12/2024 – 21 horas; - RECALENDARIZADO - <sup>[1]</sup>
29. Excel (Essencial/Básico) – 3ª Ação – 19/11, 20/11, 21/11 e 22/11/2024 – 28 horas;
30. Excel (Avançado) – 4ª Ação – 25/11, 26/11, 27/11, 28/11 e 29/11/2024 – 35 horas;
31. Macros e VBA no Excel (Avançado) – 3ª Ação – 25/11, 26/11, 27/11 e 28/11/2024 – 28 horas; - RECALENDARIZADO - <sup>[2]</sup>
32. Microsoft Forms – Formulários Online (do Essencial ao Avançado) – 2ª Ação – 02/12 e 03/12/2024 – 14 horas;
33. Dashboards no Microsoft Excel (Avançado) – 3ª Ação – 04/12, 05/12 e 06/12/2024 – 21 horas;
34. Teams e Ferramentas de Comunicação Online (Essencial/Básico) – 09/12 e 10/12/2024 – 14 horas;
35. Gestão e Análise de Dados em Microsoft Excel (Avançado) – 2ª Ação – 11/12, 12/12 e 13/12/2024 – 21 horas;

A nível da taxa de satisfação dos clientes da oferta formativa disponibilizada no âmbito do Plano de Formação da DRAP para 2024, apurou-se que, a formação realizada, na sua globalidade, atingiu os 4,6 pontos, correspondendo ao grau de “muito bom” numa escala de 1 a 5.

---

[1] Esta ação de formação estava inicialmente programada para decorrer nos dias 18/11, 19/11 e 20/11/2024. Por motivos de força maior, não foi possível cumprir com a data programada por parte da entidade formadora (DTIM - Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira). Não obstante terem sido feitas todas as diligências possíveis por parte da entidade formadora DTIM e pela DRAP no sentido de solucionar esta situação, não se revelou exequível realizar a formação em causa na data agendada, pelo que é necessário proceder ao seu reagendamento.

[2] Esta ação de formação estava inicialmente planeada para se realizar nos dias 26/11, 27/11, 28/11 e 29/11/2024. Por motivos de força maior, a entidade formadora (DTIM - Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira) viu-se impossibilitada de cumprir com a data programada. Apesar de terem sido envidados todos os esforços, por parte da entidade formadora DTIM e pela DRAP, no sentido de solucionar esta situação, não foi possível a realização da formação em causa na data agendada, pelo que foi necessário proceder ao seu reagendamento.

*Balanced ScoreCard*  
N.º de Ações de Formação Realizadas

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>Meta</b>          | 40 |
| <b>Concretização</b> | 35 |

*Balanced ScoreCard*  
N.º de Horas de Formação Realizadas

|                      |      |
|----------------------|------|
| <b>Meta</b>          | 750H |
| <b>Concretização</b> | 868H |

*Balanced ScoreCard*  
N.º de Formandos Abrangidos

|                      |     |
|----------------------|-----|
| <b>Meta</b>          | 750 |
| <b>Concretização</b> | 493 |

Salienta-se que apenas foram consideradas as 35 ações de formação organizadas, promovidas e realizadas no âmbito do Plano de Formação da DRAP para 2024 para o cálculo da taxa de satisfação.

*Balanced ScoreCard*  
Taxa de Satisfação da Formação

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%              |
| <b>Concretização</b> | 92% (4,6 pontos) |

**Objetivo Operacional 2**  
**Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM**

| Objectivos Operacionais (OO)                                                    |             |                                      | Meta 2024 DRAP | Fonte de Verificação                                           | Concretização  |         |         |             | Desvios | %    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------|----------------|---------|---------|-------------|---------|------|
|                                                                                 |             |                                      |                |                                                                | Resultado 2024 | Superou | Atingiu | Não atingiu |         |      |
| EFICÁCIA                                                                        |             |                                      | Indicador      |                                                                |                |         |         |             |         |      |
| 002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM | Ind 2 (50%) | N.º de ações de formação realizadas. | 40             | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | 35             | >40     | 40      | <40         | ↓ -5    | 88%  |
|                                                                                 | Ind 3 (25%) | N.º de horas de formação realizadas. | 750            | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | 868            | >750    | 750     | <750        | ↑ 118   | 116% |
|                                                                                 | Ind 4 (25%) | N.º de formandos abrangidos.         | 750            | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | 493            | >750    | 750     | <750        | ↓ -257  | 66%  |
| Ponderação                                                                      |             |                                      | 10%            |                                                                |                |         |         |             |         | 89%  |

## 2. Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos

A Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos, designada abreviadamente por DSJRH, aprovada pela Portaria n.º 898/2024, de 12 de dezembro, é a unidade orgânica nuclear que tem por missão promover o desenvolvimento das políticas nos domínios dos regimes de emprego público, organização de serviços do setor da Administração Pública regional, bem como organização e gestão dos recursos humanos.

Nesta senda, elencamos sumariamente as atividades desenvolvidas pela DSJRH no decurso do ano de 2024.



## **Consultadoria Jurídica**

Emissão de 523 pareceres jurídicos, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas suscitadas pelos serviços da administração pública regional e local, com respeito pelo rigor e celeridade, por forma a contribuir para a qualidade da informação prestada, de acordo com os objetivos e metas traçadas para esta unidade orgânica;

Apoio ao Diretor Regional na área da consultadoria jurídica, através da participação em reuniões de trabalho;

Prestação de esclarecimentos jurídicos, por telefone e e-mail, em resposta às solicitações advindas quer dos serviços da administração pública regional quer local;

Emissão de FAQ'S, circulares e publicação de pareceres jurídicos, tendo em vista a uniformização jurídica;

Controlo dos créditos de horas dos membros da direção das associações sindicais.

## **Legislação**

Apresentação de 1 proposta de diploma legal.

Apresentação das propostas atinentes à organização interna da DRAP, portaria que aprova a estrutura nuclear e despachos que aprovam a estrutura flexível e as áreas administrativas.

## **Representação Institucional**

Participação nas reuniões da Comissão Técnica para os processos de Pré-Reforma, em representação da Secretaria Regional das Finanças;

Participação em reuniões de negociação coletiva, em representação da Secretaria Regional das Finanças;

Participação em reuniões de coordenação jurídica, promovidas pela Direção-Geral das Autarquias Locais, em representação da DRAP;

Participação nas reuniões da Comissão Regional de Igualdade no Trabalho e no Emprego (CRITE), em representação da Secretaria Regional das Finanças, a qual tutela o setor da Administração Pública, na sequência das quais são emitidos pareceres jurídicos em matéria de proteção da parentalidade, designadamente no âmbito do Código do Trabalho (vide números 5 e seguintes do artigo 57.º e artigo 63.º deste Código);

## **BEP-RAM**

Apoio de help-desk à Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira.

Em 2024 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 6 de “Dinamizar e impulsionar a BEP RAM” constituindo indicador o “Nº de Acessos a BEP RAM”, sendo que o indicador foi superado.

## Objetivo Operacional 6 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM

| Objectivos Operacionais (OO)           |  |              |                         | Meta 2024<br>DRAP | Fonte de Verificação           | Concretização     |               |            |             | Desvios  |      | % |      |
|----------------------------------------|--|--------------|-------------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|---------------|------------|-------------|----------|------|---|------|
|                                        |  |              |                         |                   |                                | Resultado<br>2024 | Classificação |            |             |          |      |   |      |
|                                        |  |              |                         |                   |                                |                   | Superou       | Atingiu    | Não atingiu |          |      |   |      |
| EFICÁCIA                               |  |              |                         |                   |                                |                   |               |            |             |          |      |   |      |
| Indicador                              |  |              |                         |                   |                                |                   |               |            |             |          |      |   |      |
| 006 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM. |  | Ind 9 (100%) | Nº de Acessos a BEP RAM | 100 000           | Relatório de Atividades e BSC. | 333 923           | >100 000      | 14/10/2173 | <100 000    | ↑ 233923 | 334% |   |      |
| Ponderação                             |  | 5%           |                         |                   |                                |                   |               |            |             |          |      |   | 334% |

### 3. Gabinete de Gestão e Planeamento

Atendendo às atribuições do Gabinete de Gestão e Planeamento (GGP), previstas no artigo 5.º do Despacho n.º 184/2023, em 2023 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

#### Gestão Financeira

- Elaboração da proposta anual de orçamento de funcionamento da DRAP para 2025 no valor de 1.8M €;
- Elaboração da proposta anual de PIDDAR para 2025 no valor de 4.2M €;
- Execução de diversas operações orçamentais e contabilísticas em coordenação com a Unidade de Gestão e o Gabinete de Contabilidade da Secretaria Regional das Finanças;
- Elaboração das operações orçamentais relativas à assunção de encargos plurianuais, e subseqüentes alterações, relativamente, á manutenção dos equipamentos de recolha de Dados Biométricos dos Passaportes.
- Foi Mensalmente assegurada a disponibilização de fundos disponíveis relativos a despesas de funcionamento e de investimento da Direção Regional;
- Elaboração do Relatório dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da Direção Regional relativo ao ano de 2023;

#### Área do Planeamento Estratégico e Qualidade

- Atualização do Mapa Estratégico da Direção Regional;
- Elaboração do Plano de Atividades de 2024 e Relatório de Atividades de 2023 da Direção Regional;
- Elaboração da proposta de QUAR de 2024 e respetiva monitorização ao longo do ano;
- Monitorização, controlo, reporte e avaliação mensal dos indicadores e metas-chave da Direção Regional, através do Balanced Scorecard;
- Enquanto entidade certificada segundo a Norma ISO 9001:2015, tendo em vista a gestão eficaz do sistema de gestão da qualidade e a melhoria contínua, realização de auditorias internas aos diversos procedimentos instituídos, bem como acompanhamento da autoria externa realizada pela APCER;
- Também neste âmbito, atualização de procedimentos internos, instruções de trabalho, impressos e ao acompanhamento de reclamações;



- Auscultação da satisfação dos stakeholders internos, colaboradores da Direção Regional.

#### Área da Relação com os Clientes externos

- Coordenação do processo atinente à concessão do Passaporte Eletrónico Português (PEP) comum, especial e temporário, realizado pelo Núcleo de Passaportes, que resultou na concessão, em 2024, de 18.661 passaportes;
- Acompanhamento da emissão do PEP, prazos de entrega e consignação de receita relativa às taxas de emissão, num total acumulado anual de cerca de 1.3M €;
- Auscultação da satisfação dos stakeholders externos, nomeadamente consultadoria jurídica por escrito, passaportes, promovendo a implementação de ações de melhoria;

#### Outras Atividades e Iniciativas

- Parametrização da plataforma para agendamento prévio da emissão do Passaporte Eletrónico Português no Balcão dos Passaportes, atendimento.madeira.gov.pt, em colaboração com a Direção Regional de Informática, lançada e disponibilizada inicialmente ao cidadão em agosto de 2020, que passou em 2021 também a permitir o agendamento do levantamento;
- Em articulação com o Gabinete de Estatística de Recursos Humanos, análise e apuramento dos balanços sociais no âmbito do apuramento dos Recursos Humanos da administração regional;
- Elaboração dos mapas consolidados de recrutamento da Administração Pública Regional;
- Elaboração de estimativas de impacto orçamental para o Orçamento da Região Autónoma da Madeira no âmbito dos recursos humanos da Administração Pública Regional, relativas a aumentos salariais, subsídio de alimentação, valorização de carreiras, recrutamentos da AP e previsão de saídas.

#### 4. Gabinete do JORAM

Em 2024, foram desenvolvidas as seguintes atividades pelo Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira:

- Aceitar os pedidos de publicação, nos termos legais com recurso à Plataforma Eletrónica de Submissão de Atos;
- Compilar e publicar toda a legislação;
- Imprimir e distribuir/disponibilizar as edições do Jornal Oficial.

#### Atividades associadas às entradas (prévias à publicação) - Registo de pedidos

- Arquivo Digital e registo no Plano Diário de Atividades dos pedidos remetidos ao Gabinete do JORAM seguida da análise dos mesmos;
- O ficheiro de registo de atos publicados inclui as referências dos atos submetidos na Plataforma;
- No Ano de 2024, ficou consolidado o ficheiro colaborativo para registos de atos aprovados nas reuniões do Conselho do Governo Regional.

#### Casos especiais de registo:

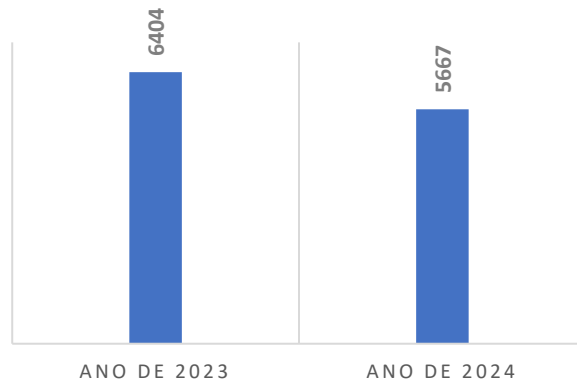
- Atas do Conselho do Governo;



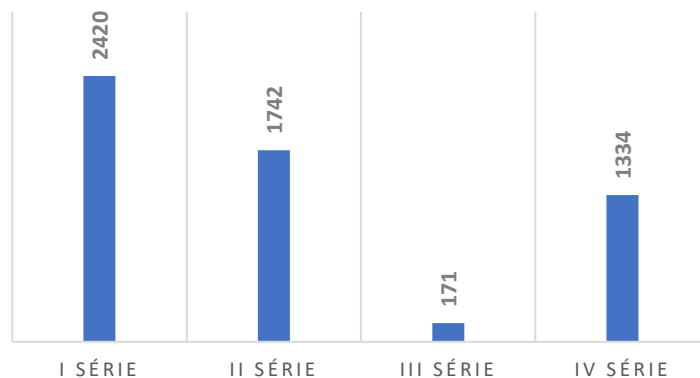


- Publicações em Diário da República;
- Contratos;
- Pedidos de publicação da IV Série - conservatória do registo comercial e cartório notarial privativos da zona franca da madeira;
- III Série – Direção Regional do Trabalho;
- Pedidos remetidos pelos municípios da Região e Secção Regional do Tribunal de Contas da Região Autónoma da Madeira e Tribunal Administrativo do Funchal.

**Registo de Pedidos em 2024**  
(Diminuição de 12% em relação ao ano de 2023)

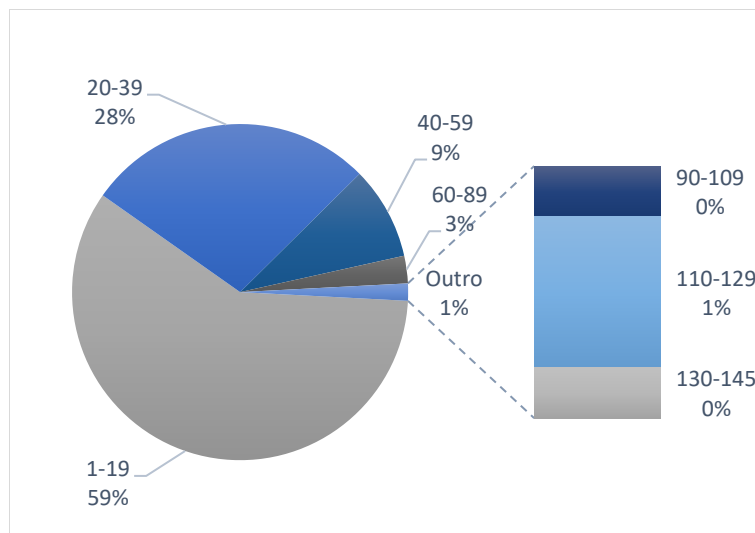


**Distribuição dos atos publicados pelas 4 séries do JORAM**



### Distribuição do registo de atos ao longo do ano

- Durante o ano de 2024, verificou-se uma variação significativa no volume de pedidos realizados ao longo do ano. Pontualmente, foi necessário adotar procedimentos diferenciados, no intuito de dar uma resposta adequada ao aumento do volume de trabalho.
- Durante mais de metade do ano (51% do total de dias em que houve pedidos de publicação) deram entrada entre 1 a 19 pedidos por dia. Contudo em 85 dias (36% do total de dias em que houve pedidos de publicação) deram entrada entre 20 a 39 atos.
- A capacidade de resposta do JORAM evidencia-se quando em 31 dias (correspondendo a 13% do total) o Gabinete do Jornal Oficial conseguiu gerir a submissão de mais de 69 atos por dia. Tudo isto sem sacrificar os prazos definidos para as I e II Séries.



### Tempo Médio de Publicação dos Atos

A metodologia adotada para obter o tempo médio de resposta para os atos publicados nas I e II Séries tem em atenção a data da entrada do pedido, como data inicial e a data da edição, como data final. O referido prazo é calculado com base no disposto na contagem de prazos do CPA [alínea b), do artigo 87.º da Lei n.º 4/2015, de 07/01].

| N.º de Atos Publicados |      | Média de Prazo de Publicação por Séries |    |
|------------------------|------|-----------------------------------------|----|
| I                      | II   | I                                       | II |
| 2420                   | 1742 | 3h                                      | 4h |

Em 2024 foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 10 de “garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série,” constituindo indicador o “prazo médio de publicação”, sendo que o resultado foi superado.

### Objetivo Operacional 10 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série

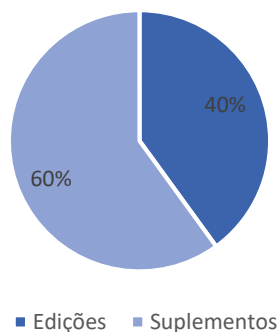
| Objectivos Operacionais (OO)                                                                  |               | Meta 2024 DRAP                      | Fonte de Verificação | Concretização                  |         |         |             | Desvios | %           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------|---------|---------|-------------|---------|-------------|
|                                                                                               |               |                                     |                      | Resultado 2024                 | Superou | Atingiu | Não atingiu |         |             |
| <b>EFICIÊNCIA</b>                                                                             |               |                                     |                      |                                |         |         |             |         |             |
| 0010 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série | Ind 13 (100%) | Taxa de cumprimento do prazo médio. | 2 dias úteis         | Relatório de Atividades e BSC. | 0,2     | < 2     | 2           | > 2     | ↑ -1,8 909% |
|                                                                                               | Ponderação    | 10%                                 |                      |                                |         |         |             |         | 909%        |

### Edições do JORAM e Suplementos

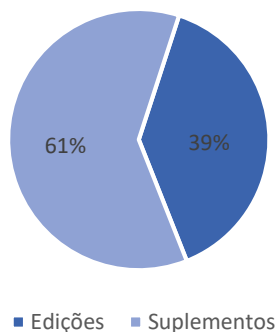
No ano de 2024, foram disponibilizadas 1.423 edições. Observou-se um decréscimo de 7% no total de edições em comparação com o ano precedente (1.530 edições).

A correlação entre os suplementos e as edições indica uma tendência ascendente na predominância dos suplementos em relação às edições. Ou seja, em termos médios, é produzido mais de um suplemento para cada edição disponibilizada.

Edições e Suplementos (2023)



Edições e Suplementos (2024)



### Distribuição/Disponibilização

No ano de 2023, foram realizadas 244 disponibilizações, menos 1 do que em 2023 as quais são registadas em fichas próprias, com recurso ao aplicativo Access. Estes valores traduzem **uma média de 6 edições por distribuição**. Enquanto as I e II Séries representam 82% do total das edições disponibilizadas, as III e IV séries atingem os restantes 18%.

A distribuição contempla, ainda, as tarefas de avença necessárias ao cumprimento da obrigação do Depósito Legal.

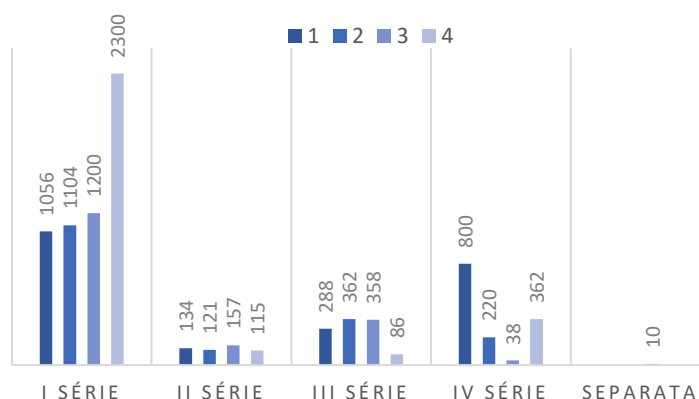
### Número de edições

O ano de 2023 contraria a tendência do ano anterior quanto ao aumento do volume de edições no último trimestre. Assistimos a uma distribuição mais equilibrada de edições ao longo dos 4 trimestres.

### Número de páginas

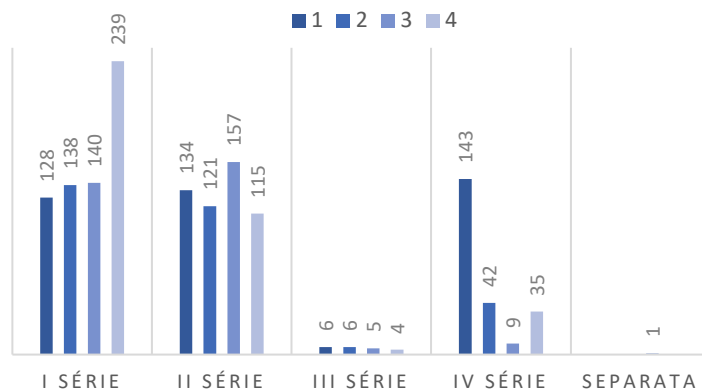
As I e II Séries, representam 80% do total de páginas editadas pelo Jornal Oficial, enquanto as III e IV Séries representam 20% do total. O total de edições disponibilizadas comportam 12.404 páginas.

Número de Páginas do JORAM por Trimestre  
2024



Em média, foram disponibilizadas 128 edições e 1.189 páginas, por mês.

## Número de Edições do JORAM por Trimestre 2024



## 5. Estatística de Recursos Humanos

O Gabinete de Estatística de Recursos Humanos (GERH), aprovado pela Portaria n.º 308/2023, de 4 de maio, é um órgão de apoio ao Diretor Regional, ao qual incumbe proceder à monitorização e acompanhamento da evolução dos recursos humanos no âmbito da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM.

Face às atribuições do GERH, em 2024 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Monitorização, controlo e tratamento dos dados relativos aos balanços sociais de 2023 da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM;
- Elaboração de estimativas/previsões do número de trabalhadores que irão se aposentar no ano de 2024 na Administração Pública regional e no setor empresarial da RAM;
- Quadros resumos dos aposentados via Caixa Geral de Aposentações, relativos à Administração Pública regional;
- Monitorização e tratamento de dados relativos ao número de solicitações de pareceres atinentes à área de recursos humanos da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM;
- Lançamento e tratamento de informação relativa aos recursos humanos da RAM, publicados no Jornal Oficial da RAM;
- Início da análise, recolha e tratamento de dados das reclamações comunicadas à DRAP;
- Acompanhamento e registo de dados referentes as greves ocorridas em 2024.

Para além das atividades acima referidas, o gabinete, por nomeação e/ou indicação do Diretor Regional, desempenhou as seguintes atividades extras:

- Atividades inerentes à Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (EPD);
- Integração na equipa de aplicação do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Revisão e reorganização da área de Gestão Documental.

Relativamente ao movimento geral de trabalhadores, em 2024, a DRAP registou o seguinte movimento:

**Número de movimentos por Secretaria e respetivos organismos  
(nomenclaturas XIV e XV Governo)**

|                    | Entrada     | Mobilidade<br>Categoria | Mobilidade<br>Intercarreiras | Saída       | Total Geral |
|--------------------|-------------|-------------------------|------------------------------|-------------|-------------|
| <b>ALM</b>         | 9           |                         |                              | 9           | 18          |
| <b>PGR</b>         | 6           | 1                       |                              | 3           | 10          |
| <b>SRAA</b>        | 53          | 8                       | 3                            | 117         | 181         |
| <b>SRAPA</b>       | 37          |                         |                              | 44          | 81          |
| <b>SRE</b>         | 360         | 16                      | 5                            | 602         | 983         |
| <b>SREI</b>        | 108         |                         | 1                            | 126         | 235         |
| <b>SREM</b>        |             |                         |                              | 88          | 88          |
| <b>SREMP</b>       | 7           | 1                       |                              | 64          | 72          |
| <b>SRETC</b>       | 20          |                         |                              | 17          | 37          |
| <b>SRF</b>         | 53          |                         |                              | 145         | 198         |
| <b>SRIJ</b>        | 61          | 1                       |                              | 125         | 187         |
| <b>SRITJ</b>       | 37          |                         |                              | 44          | 81          |
| <b>SRS</b>         | 269         | 1                       | 1                            | 325         | 596         |
| <b>SRTC</b>        | 20          | 4                       |                              | 32          | 56          |
| <b>Total Geral</b> | <b>1040</b> | <b>32</b>               | <b>10</b>                    | <b>1741</b> | <b>2823</b> |

NOTA: Atente-se que a partir de agosto de 2024, o tratamento de dados passou a considerar as entradas e saídas por mobilidade na categoria e por Intercarreiras.

|                    | Outro       | Procedimento Concursal<br>(Nº de Lugares) | Total Geral |
|--------------------|-------------|-------------------------------------------|-------------|
| ALM                | 10          | 11                                        | 21          |
| PGR                | 2           |                                           | 2           |
| SRAA               | 12          | 1                                         | 13          |
| SRAPA              | 80          | 105                                       | 185         |
| SRE                | 709         | 607                                       | 1316        |
| SREI               | 35          | 4                                         | 39          |
| SREMP              | 6           |                                           | 6           |
| SRETC              | 48          | 7                                         | 55          |
| SRF                | 75          | 72                                        | 147         |
| SRIJ               | 9           | 4                                         | 13          |
| SRITJ              | 43          | 28                                        | 71          |
| SRS                | 46          | 43                                        | 89          |
| SRTC               | 14          | 1                                         | 15          |
| <b>Total Geral</b> | <b>1089</b> | <b>883</b>                                | <b>1972</b> |

|                                | Nº de lugares |
|--------------------------------|---------------|
| <b>Outro</b>                   | <b>1089</b>   |
| Alteração contratual           | 5             |
| Bolseiro                       | 2             |
| Cedência de Interesse Público  | 5             |
| Cessação Comissão de Serviço   | 1             |
| Comissão de Serviço            | 14            |
| Conclusão Período Experimental | 33            |

|                                                   | Nº de lugares |
|---------------------------------------------------|---------------|
| Confirmação de Comissão de Serviço                | 56            |
| Consolidação da Mobilidade Intercarreiras         | 5             |
| Consolidação da Mobilidade na Categoria           | 1             |
| Continuidade de funções                           | 1             |
| Coordenação das atividades                        | 1             |
| Exoneração                                        | 4             |
| Mobilidade Externa                                | 594           |
| Mobilidade Intercarreiras                         | 5             |
| Nomeação                                          | 34            |
| Nomeação Chefes de Equipa                         | 6             |
| Nomeação de Cargo                                 | 1             |
| Nomeação em Comissão de Serviço                   | 36            |
| Nomeação em Regime de Substituição                | 7             |
| Prorrogação da Cedência de Interesse Público      | 14            |
| Prorrogação da Licença sem Vencimento             | 1             |
| Prorrogação da Mobilidade de Pessoal Docente      | 5             |
| Prorrogação da Mobilidade Intercarreiras          | 13            |
| Prorrogação da Mobilidade na Categoria            | 5             |
| Regime de substituição                            | 8             |
| Renomeação                                        | 102           |
| Renovação Comissão de Serviço                     | 128           |
| Renúncia Cargo de Direção                         | 1             |
| Rescisão de Contrato                              | 1             |
| <b>Procedimento Concursal</b>                     | <b>883</b>    |
| Abertura de procedimento concursal                | 145           |
| Cessação de procedimento concursal                | 3             |
| Comunicação da abertura de procedimento concursal | 582           |
| Conversão da lista provisória dos resultados      | 2             |
| Convocação para prova escrita de conhecimentos    | 2             |
| Lista de resultados de entrevista                 | 1             |
| Lista provisória de resultados                    | 20            |
| Lista unitária de ordenação final                 | 124           |
| Lista unitária de ordenação final provisória      | 2             |
| Oferta de emprego                                 | 2             |
| <b>Total Geral</b>                                | <b>1972</b>   |

Em 2024 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 5 de “Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM” constituindo indicador o “Atualização trimestral da Base de Dados”, sendo que o indicador foi cumprido.

### Objetivo Operacional 5 Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM

| Objectivos Operacionais (OO)                                                      |              |                                         | Meta 2024<br>DRAP                              | Fonte de Verificação           | Concretização                      |                                                    |                                                |                                                | Desvios | %    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|------|
|                                                                                   |              |                                         |                                                |                                | Resultado<br>2024                  | Classificação                                      |                                                |                                                |         |      |
|                                                                                   |              |                                         |                                                |                                |                                    | Superou                                            | Atingiu                                        | Não atingiu                                    |         |      |
| EFICÁCIA                                                                          |              |                                         |                                                |                                |                                    |                                                    |                                                |                                                |         |      |
| 005 Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM. |              | Indicador                               |                                                |                                |                                    |                                                    |                                                |                                                |         |      |
|                                                                                   | Ind 8 (100%) | Atualização trimestral da Base de Dados | Até ao 15º dia do início do trimestre seguinte | Relatório de Atividades e BSC. | 7º dia útil do início do trimestre | Até ao 5º dia útil do início do trimestre seguinte | Até ao 15º dia do início do trimestre seguinte | Após o 15º dia do início do trimestre seguinte | ↑ -8    | 214% |
|                                                                                   | 5%           |                                         |                                                |                                |                                    |                                                    |                                                |                                                |         | 214% |



## **6. Elaboração de Publicações**

Em 2024 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

- Plano de Atividades da DRAP de 2024;
- Relatório de Atividades da DRAP de 2023;
- Relatório dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da DRAP;
- Balanço da Atividade Formativa — ano de 2023;
- Balanço Social de 2023;
- Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2023.



## Capítulo IV

### Projetos de Investimento

#### 50454 - Formação de Recursos Humanos da Administração Pública Regional

Tendo em vista a capacitação, valorização e reforço de competências dos recursos humanos da Administração Pública Regional na área de informática e da Literacia Digital, a Direção Regional da Administração Pública (DRAP) promoveu formação específica, financiada através do PRR. Neste âmbito realizaram-se 35 ações de formação, que compreenderam 868 horas de formação ministradas em formato presencial, tendo sido abrangidos 493 formandos, dos quais 455 tiveram direito à atribuição de certificado de frequência. Estas formações concretizaram-se mediante parcerias com as entidades formadoras DTIM - Associação para o Desenvolvimento das Tecnologias de informação da Madeira e MC-Computadores, S.A. | SULOLOG – Upgrade Yourself.



# Capítulo V

## Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAP, pelo respetivo orçamento de 2024, ateu-se por parte da despesa a duas componentes essenciais, nomeadamente a despesas de funcionamento e de investimento, no valor global de 3.763.118,00 €, bem como por parte da receita relativa à verba arrecadada relativa à concessão do Passaporte Eletrónico Português na Região, no valor de 1.343.927,50 €.

### Orçamento de Funcionamento

O orçamento de funcionamento relativo ao ano de 2024 foi de 1.813.118,00 €, tendo sido assumidos compromissos no montante de 1.655.986,47 € e pagas despesas no valor de 1.623.185,71 €. A principal componente que assume maior relevância na estrutura de custos a este nível, foi a referente às Despesas com o Pessoal, nas diversas classificações económicas correspondentes.

### Despesas de Investimento

No que concerne ao orçamento de investimento, relativamente ao ano de 2024, de uma dotação de 1.950.000,00 €, foram assumidos, no âmbito da Formação dos recursos humanos da Administração Pública da Região ministrada pela Direção Regional, compromissos de 122.657,89 € e pagos 91.547,89 €.

### Receita

A receita total proveniente da concessão de passaportes atingiu, no ano de 2024, o valor de 1.343.927,50 €.

Uma última nota quanto à frequência da formação promovida pela DRAP, sendo que a mesma não implica nenhum tipo de pagamento de propinas por parte dos organismos da Administração Regional ou Local dos quais os formandos são provenientes, ao contrário do que acontece, a título de exemplo, com o Instituto Nacional de Administração, I.P. (INA) e a Administração Central, sendo assim assumida, na íntegra, enquanto despesa da Direção Regional.

# Capítulo VI

## Autoavaliação

(Informação a que se refere o n.º 2, do artigo 14.º, do DLR n.º 23/2024/M)

A DRAP tem como missão apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços, da gestão dos regimes de emprego e da gestão dos recursos humanos, promover a harmonização jurídica naquelas áreas, assegurar a informação e dinamização das medidas adotadas e contribuir para a avaliação da sua execução, bem como assegurar a qualificação dos recursos humanos e a coordenação do departamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira.

Tendo por base os 4 objetivos estratégicos fixados de “assegurar a elevada satisfação de clientes e stakeholders”, “garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos e de organização de serviços da Administração Pública na RAM”, “reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional” e “incrementar a modernização e simplificação”, esta Direção Regional desenvolveu a sua atividade em 2024 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

Por sua vez, desdobraram-se os objetivos estratégicos em 11 objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade.

Ouvir e compreender as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes internos e externos foram condições essenciais para atingir a melhoria contínua no organismo.

Observando os quadros relativos ao QUAR/SIADAP RAM 1 da DRAP, constantes no Anexo I, constata-se que face às metas fixadas para 2024, alguns dos objetivos foram cumpridos e até superados, enquanto outros ficaram aquém dos fixados.

No que respeita às metas não alcançadas:

Quanto à formação para os trabalhadores da administração pública da Região, tendo em conta o inicialmente programado para o ano de 2024, devido a alguns constrangimentos logísticos e a nível de contratação pública, os indicadores desta área ficaram ligeiramente aquém do fixado, quer o “número de ações de formação realizadas”, quer, consequentemente, ao “número de formandos abrangidos”, alcançando-se uma concretização de 35 ações de formação e 493 formandos, para uma meta de 40 e 750, respetivamente.

Não foi realizado a Divulgação pública do novo Portal do JORAM.

Quanto à “satisfação dos colaboradores da DRAP”, ficou ligeiramente aquém da meta de 4, com um resultado de 3,5, ainda assim, em linha com os anos anteriores, correspondendo à menção qualitativa de “satisfeito”.

Notar que se considera que, pelos motivos supra expostos, relativamente às das metas não alcançadas, o impacto global organizacional será baixo ou pouco relevante para a concretização da missão e dos objetivos estratégicos da DRAP a nível global.

No que respeita às restantes metas que foram cumpridas ou superadas:

Relativamente ao “número de pareceres emitidos” pela DRAP, para uma meta de 250, foi alcançado 389.

Realizou-se, em 2024, 868 horas de formação, 2 reuniões de estrutura e 10 reuniões de coordenação.

Foram apresentadas, superiormente, 4 iniciativas legislativas. A atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM ocorreu, em média, ao 7º dia útil do início do trimestre

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAP, em 2024, a grande maioria foi elaborado em até 5 dias úteis, ultrapassando largamente a meta de 8 dias úteis.

Em 2024, o Núcleo de Passaportes da DRAP concedeu 18.678 passaportes, sendo que o tempo médio de atendimento, entendam-se aqui como informações gerais, recolha dos dados biométricos dos cidadãos e entregas, se situou, aproximadamente, nos 7 minutos, para uma meta de 12 minutos.

O tempo médio de resposta para a publicação dos atos na I e II Séries do JORAM foi de menos de 1 dia, para uma meta de 2 dias úteis.

Para uma meta de 100.000 o número de acessos a BEP RAM alcançou mais de 300.000 acessos.

Os indicadores relativos à satisfação dos clientes e stakeholders, verificamos que, numa escala de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a muito insatisfeito e o 5 a muito satisfeito, como já anteriormente referido a satisfação dos colaboradores da DRAP foi único indicador da qualidade não cumprido. A concessão de passaportes obteve uma pontuação de 4,7 (muito satisfeito), a formação o nível 4,6 (muito satisfeito) e a consultaria jurídica os 4,8 pontos (muito satisfeito).

Para uma leitura mais aprofundada dos indicadores de gestão da DRAP, comparativa com anos anteriores, remete-se para os quadros presentes no Anexo I.

Conforme o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 23/2024/M, o presente Relatório de Atividades contém os resultados dos inquéritos de satisfação efetuados aos clientes internos e externos da organização.

No que concerne ao sistema de controlo interno, é possível afirmar que o sistema de gestão da qualidade existente na DRAP segundo a NP ISO 9001:2015, impõe a definição de procedimentos técnicos, a monitorização do seu cumprimento, bem como auditorias regulares à sua atividade.

De salientar, que o controlo interno da atividade da DRAP é igualmente assegurado pelo *balanced scorecard*, através do qual se acompanha a concretização dos objetivos, indicadores e metas, permitindo uma regular análise dos desvios.

Relativamente ao que dispõe a alínea d) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 23/2024/M, e tendo em conta que alguns dos objetivos foram atingidos, outros superados, enquanto outros ficaram aquém do fixado, cumpre concluir que o reforço positivo do desempenho da DRAP passa, sobretudo, pelo reforço dos meios financeiros e humanos que permitam concretizar os projetos que vêm sendo desenvolvidos nos últimos anos na área da modernização administrativa, meios esses que permitirão também alavancar o projeto da formação profissional.

Os colaboradores são o pilar fundamental de qualquer organização e o seu desenvolvimento e envolvimento são a sua essência, sendo esta uma das realidades fulcrais que determina o modo e forma de atuação da DRAP. Neste sentido, não descurando a exigência e rigor que devem estar presentes no desenvolvimento de atividades, tem sido feito um esforço no sentido de incentivar e motivar estes colaboradores, nomeadamente através da preocupação em integrá-los nas atividades que melhor se adequam às suas capacidades e apetências naturais. A disponibilidade para partilhar opiniões e remover dúvidas também tem sido uma constante. Não obstante, verifica-se que não foram alcançados os objetivos visados, pois o

grau de satisfação dos colaboradores, razoavelmente satisfeito, não está ainda em linha com o pretendido.

No que respeita à comparação da DRAP com o desempenho de serviços idênticos no plano nacional prevista alínea e) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 23/2024/M, referimos que, comparativamente à Direção-Geral da Administração e Emprego Público, serviço com atribuições idênticas a uma das vertentes de atividade da DRAP (as áreas da administração e emprego público), a nossa atividade, acompanhou todas as medidas tomadas nessas áreas pela nossa congénere.

O INA – Instituto Nacional de Administração, I.P., ao nível da formação dos trabalhadores em funções públicas, é o que mais se aproxima da DRAP, pelo que se envidaram todos os esforços no sentido de acompanhar a oferta formativa desta entidade.

Importa ainda referir que foi assegurada a audição dos dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação da DRAP, conforme exige a alínea f) do n.º 2 do citado artigo 14.º.

Nestes termos, na qualidade de Diretora Regional, sou de parecer que avaliação final da DRAP deve ser a seguinte:

Tendo por base as metas fixadas e os resultados obtidos, cumprindo o disposto no art.º 17, n.º 1, do DLR n.º 23/2024/M, atendendo à pontuação final global da DRAP de 218%, é proposta a avaliação final do serviço (DRAP) com a menção de **Desempenho Satisfatório**, considerando que foram atingidos os objetivos mais relevantes.

DRAP, Julho de 2025

A Diretora Regional,

Andreia Luísa Martins Gonçalves Jardim

Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAP 2024



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS  
**Direção Regional da Administração Pública**

**QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização**  
**SIADAP RAM 1 - DRAP - 2024**

Secretaria Regional das Finanças  
Direção Regional da Administração Pública (DRAP)

**Missão:** Apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços, da gestão

**Objectivos Estratégicos (OE):**

- OE 1 Assegurar a elevada satisfação dos cidadãos/clientes e stakeholders.**
  - OE 2 Garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos e de organização de serviços da Administração**
  - OE 3 Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.**
  - OE 4 Incrementar a modernização e simplificação.**
-

\*Para os Indicadores de 14 a 17 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Anexo II – Balanço Social DRAP 2024

Recursos Humanos

| 1     | RECURSOS HUMANOS                                                                |   | Dirigente | Carreira de técnico superior | Carreira de assistente técnico | Carreira de assistente operacional | Carreiras e categorias subsistentes | Carreiras e Corpos especiais | Carreiras Médicas | Carreiras de Enfermagem | Carreiras Docentes | Outros | Total |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------|-------|
| 1.1   | Total efetivos                                                                  | H | 2         | 4                            | 6                              | 0                                  | 1                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 13    |
|       |                                                                                 | M | 2         | 4                            | 12                             | 2                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 20    |
|       |                                                                                 | T | 4         | 8                            | 18                             | 2                                  | 1                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 33    |
| 1.1.1 | Contrato de trabalho em funções públicas (al.a) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP) | H |           | 3                            | 6                              |                                    | 1                                   |                              |                   |                         |                    |        | 10    |
|       |                                                                                 | M |           | 3                            | 11                             | 2                                  |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 16    |
|       |                                                                                 | T | 0         | 6                            | 17                             | 2                                  | 1                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 26    |
| 1.1.2 | Nomeação (al.b) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP)                                 | H |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | M |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | T | 0         | 0                            | 0                              | 0                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 0     |
| 1.1.3 | Contrato de trabalho (Código do Trabalho)                                       | H |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | M |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | T | 0         | 0                            | 0                              | 0                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 0     |
| 1.1.4 | Comissão de serviço (al.c) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP e artigo 161.º do CT) | H | 2         |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 2     |
|       |                                                                                 | M | 2         |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 2     |
|       |                                                                                 | T | 4         | 0                            | 0                              | 0                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 4     |
| 1.1.5 | Mobilidade (artigo 92.º da LTFP e artigo 120.º do CT)                           | H |           | 1                            |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 1     |
|       |                                                                                 | M |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | T | 0         | 1                            | 0                              | 0                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 1     |
| 1.1.6 | Cedência de interesse público (artigo 241.º da LTFP)                            | H |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | M |           | 1                            |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 1     |
|       |                                                                                 | T | 0         | 1                            | 0                              | 0                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 1     |
| 1.1.7 | Outros                                                                          | H |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|       |                                                                                 | M |           |                              | 1                              |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 1     |
|       |                                                                                 | T | 0         | 0                            | 1                              | 0                                  | 0                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 1     |
| 1.1.5 | Total                                                                           |   | 4         | 8                            | 18                             | 2                                  | 1                                   | 0                            | 0                 | 0                       | 0                  | 0      | 33    |



## Estrutura Etária

| 1.2 | ESTRUTURA ETÁRIA<br>(em 31 de Dezembro) | Homens                                                      | Mulheres | Total |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|-------|
|     | Até 24 anos                             | 0                                                           | 0        | 0     |
|     | 25-29                                   | 2                                                           | 1        | 3     |
|     | 30-34                                   | 0                                                           | 0        | 0     |
|     | 35-39                                   | 1                                                           | 1        | 2     |
|     | 40-44                                   | 3                                                           | 3        | 6     |
|     | 45-49                                   | 3                                                           | 4        | 7     |
|     | 50-54                                   | 1                                                           | 4        | 5     |
|     | 55-59                                   | 3                                                           | 4        | 7     |
|     | 60-64                                   | 0                                                           | 1        | 1     |
|     | 65-69                                   | 0                                                           | 2        | 2     |
|     | 70 e mais                               | 0                                                           | 0        | 0     |
| 1.3 | Nível médio etário:                     | $\frac{\text{Soma das idades}}{\text{Total de efetivos}} =$ |          | 48,12 |
|     | Nível médio etário masculino =          |                                                             |          | 44,31 |
|     | Nível médio etário feminino =           |                                                             |          | 50,6  |

## Estrutura de Antiguidades

| 1.4 | ESTRUTURA ANTIGUIDADES (em 31 de Dezembro) | Homens                                            | Mulheres | Total | Dirigente | Carreira de técnico superior | Carreira de assistente técnico | Carreira de assistente operacional | Carreiras e categorias subsistentes | Carreiras e Corpos especiais | Carreiras Médicas | Carreiras de Enfermagem | Carreiras Docentes | Outros | Total |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------|-------|-----------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------|-------|
|     | Até 5 anos                                 | 4                                                 | 4        | 8     |           | 3                            | 5                              |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 8     |
|     | 5-9                                        | 0                                                 | 0        | 0     |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|     | 10-14                                      | 0                                                 | 0        | 0     |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 0     |
|     | 15-19                                      | 2                                                 | 2        | 4     | 2         | 1                            | 1                              |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 4     |
|     | 20-24                                      | 3                                                 | 6        | 9     | 1         | 2                            | 5                              | 1                                  |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 9     |
|     | 25-29                                      | 1                                                 | 2        | 3     | 1         | 1                            | 1                              |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 3     |
|     | 30-35                                      | 2                                                 | 5        | 7     |           | 1                            | 5                              | 1                                  |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 7     |
|     | Mais de 36                                 | 1                                                 | 1        | 2     |           |                              | 1                              |                                    | 1                                   |                              |                   |                         |                    |        | 2     |
| 1.5 | Nível médio de antiguidade:                | <u>Soma das antiguidades</u><br>Total de efetivos |          |       |           | =                            |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 20,52 |
|     | Nível médio de antiguidade masculino       | =                                                 |          |       |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 18,54 |
|     | Nível médio de antiguidade feminino        | =                                                 |          |       |           |                              |                                |                                    |                                     |                              |                   |                         |                    |        | 21,8  |

## Estrutura Habitacional

| 1.8 | ESTRUTURA HABILITACIONAL<br>(em 31 de Dezembro) | Homens | Mulheres | Total | %   |
|-----|-------------------------------------------------|--------|----------|-------|-----|
|     | Até 4 anos de escolaridade                      |        |          | 0     | 0%  |
|     | 6 anos de escolaridade                          | 1      | 2        | 3     | 9%  |
|     | 9 anos de escolaridade                          | 2      | 1        | 3     | 9%  |
|     | 11 anos de escolaridade                         |        |          | 0     | 0%  |
|     | 12 anos de escolaridade                         | 4      | 9        | 13    | 39% |
|     | Bacharelato ou curso médio                      |        |          | 0     | 0%  |
|     | Licenciatura                                    | 5      | 8        | 13    | 39% |
|     | Mestrado                                        | 1      |          | 1     | 3%  |
|     | Doutoramento                                    |        |          | 0     | 0%  |

*Relatório de Atividades\_2024*  
*Direção Regional da Administração Pública*

Secretaria Regional das Finanças  
Região Autónoma da Madeira  
Edifício do Governo Regional, Av. Zarco - 3.º andar  
9004-527 Funchal  
Telf.: 291 145 150  
Fax: 291 223 858

[drap@madeira.gov.pt](mailto:drap@madeira.gov.pt)  
[madeira.gov.pt/drap](http://madeira.gov.pt/drap)

