



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Relatório de Atividades_2018

*Direção Regional
da Administração Pública e da Modernização Administrativa*



Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa
Vice-Presidência
Região Autónoma da Madeira
Edifício do Governo Regional, Av. Zarco - 3.º andar
9004-527 Funchal
Telf.: 291 212 001
Fax: 291 223 858
drapma@gov-madeira.pt
drapl.gov-madeira.pt

Janeiro de 2019

Índice

I. Apresentação | 4

II. Objetivos Estratégicos e Operacionais | 8

III. Atividades Desenvolvidas | 9

1. Sistema de Gestão da Qualidade	9
1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes (PSQ 1) /Objetivo Operacional 009	9
1.2. Satisfação dos Colaboradores (PSQ 2)	14
1.3. Recursos Humanos (PSQ 2)	15
1.4. Conselho da Qualidade	16
1.5. Revisão do Sistema (PSQ 1)	17
1.6. Infraestruturas (PSQ 4)	25
1.7. Aprovisionamento (PSQ 5)	25
1.8. Boletins de Melhoria (PSQ 6)	26
1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade (PSQ 6)	26
1.10. Reclamações dos Cidadãos/Clientes (PSQ 6)	27
1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos (PSQ 7) /Objetivo Operacional 007	28
1.12. Iniciativas Legislativas e Emissão de Circulares e FAQ's (PSQ 7) / Objetivos Operacionais 001 e 004	29
1.13. Concessão de Passaportes (PSQ 8) / Objetivo Operacional OO8	33
1.14. Formação para a Administração Pública Regional e Local (PSQ 11) /Objetivo Operacional OO2	36
2. Gabinete para a Modernização Administrativa	40
2.1. Balanço do Objetivo Estratégico 01 - Promover a Simplificação Regulatória	41
2.2. Balanço do Objetivo Estratégico 04 - Comissão Técnica dos Sistemas Aplicacionais e Serviços Digitais	42
2.3. Balanço do Objetivo Estratégico 07 – Transparência, inclusão e participação do setor público	42
2.4. Comissão Técnica 03 - Ativos de Informação (CT03)	45
3. Direção de Serviços de Recursos Humanos e Apoio à Gestão	46
4. Direção de Serviços da Função Pública	49
5. Elaboração de Publicações	51
6. Reconhecimento QESA	52

IV. Projetos de Investimento | 54

V. Recursos Financeiros | 55

VI. Auto-Avaliação | 56

Anexo I - QUAR SIADAP RAM 1 DRAPMA 2018 | 60

Capítulo I

Apresentação

A DRAPMA

A Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), é o órgão executivo do Governo Regional, dependente da Vice- Presidência do Governo Regional, a quem compete prosseguir as atribuições relativas ao setor da Administração Pública:

- 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 e a modernização administrativa;
- Assegurar a gestão dos recursos humanos integrados no sistema centralizado de gestão;
- Prestar serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos e organização de serviços, nas matérias transversais aos serviços da administração direta e indireta integrados na VP;

E ainda conceder passaportes comuns, bem como conceder e emitir passaportes temporários, com possibilidade de delegação e subdelegação, nos termos da lei.

Missão

Conceção e promoção de medidas conducentes à harmonização jurídica e inovação nos serviços da Administração Pública Regional, qualificação dos respetivos recursos humanos, contribuindo para uma administração moderna, dinâmica e transparente.

Visão

A DRAPMA pretende assumir-se como centro de conhecimento e referência na qualificação, modernização e inovação 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 jurídicos e iniciativas legislativas;
- Concessão de Passaportes;
- Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública Regional e Local da RAM.

Atribuições

- Coordenar e promover a execução de medidas respeitantes à gestão dos recursos humanos na administração pública regional;
- Promover a implementação de medidas que potenciem a modernização administrativa no âmbito da organização e gestão dos serviços da administração pública regional, em cooperação com os serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;
- Prestar o apoio técnico-jurídico solicitado pelos serviços da administração pública regional e pelas autarquias locais da Região;
- 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;
- Emitir parecer sobre projetos de diplomas que versem matéria das suas atribuições;
- Realizar estudos no domínio das suas atribuições, propondo as medidas adequadas e elaborando os correspondentes projetos de diplomas;
- Promover a realização de ações de formação destinadas aos trabalhadores da administração pública regional e local;
- Realizar todo o processo atinente à emissão dos passaportes comuns e especiais;
- Assegurar a gestão de recursos humanos da VP, através do sistema centralizado de gestão de recursos humanos e promover a uniformização e harmonização dos procedimentos nessa área;
- Promover a aplicação das medidas de política de organização e de recursos humanos definidas para a Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos da VP na respetiva implementação, nomeadamente na criação ou alteração de mapas de pessoal e elaboração de planos estratégicos e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Apoiar a decisão do Secretário Regional no âmbito das medidas adotadas relativas aos recursos humanos de entidades públicas e da organização dos serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;

- Gerir a Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira (BEP-RAM) e prestar apoio e colaboração na gestão do Sistema de Informação e Base de Dados dos Trabalhadores das Entidades Públicas Regionais (SITEPR);
- Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;
- Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;
- Dinamizar e coordenar a rede interdepartamental de agentes de modernização e simplificação administrativa;
- Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva;
- Organizar o registo das associações cuja constituição e estatutos sejam comunicados ao abrigo do n.º 2 do artigo 168.º do Código Civil;
- Assegurar a representação interna e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades;
- Elaborar e dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDAR), no contexto da modernização e simplificação administrativa.

Legislação Aplicável

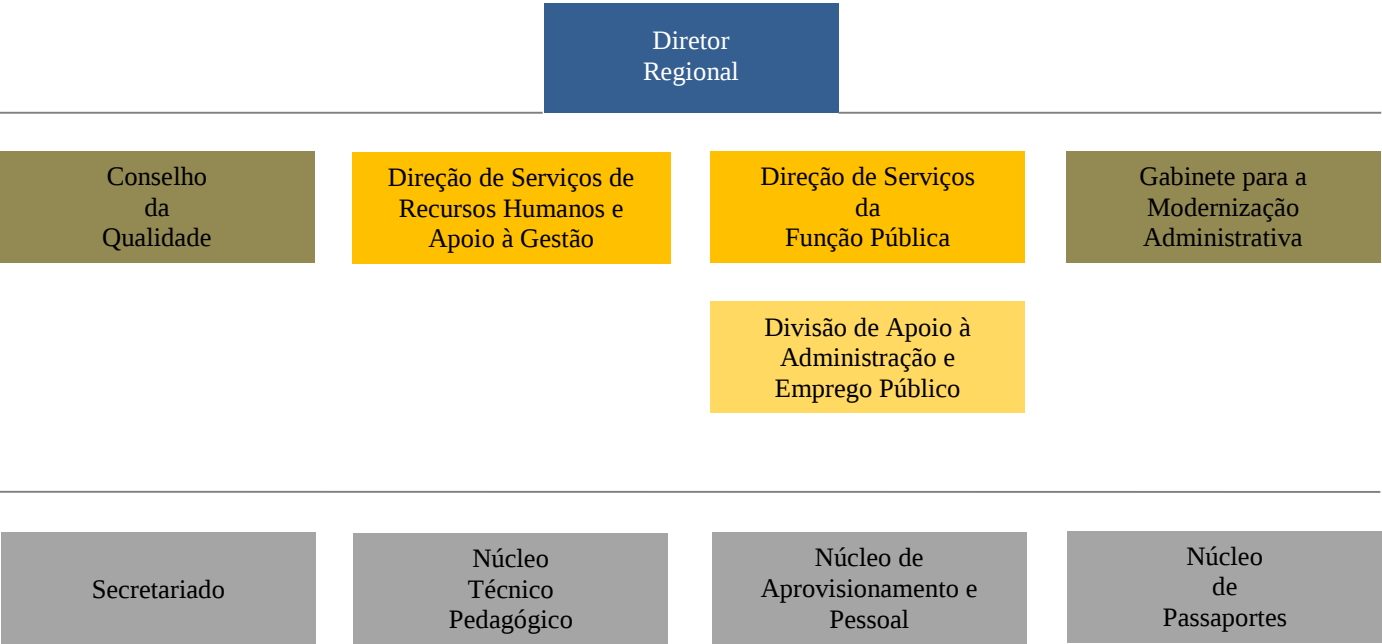
Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2015/M, de 14 de agosto, que aprova a Orgânica da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa;

Portaria n.º 229/2015, de 19 de novembro, que aprova a estrutura nuclear da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa, abreviadamente designada por DRAPMA, bem como cria um serviço com atribuições na área da modernização e simplificação administrativa;

Despacho n.º 476/2015, de 15 de dezembro, que aprova a unidade orgânica flexível da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa e respetivas atribuições.

Despacho de 17 de março de 2011, publicado no *JORAM*, II série, n.º 54, de 18 de março, que estabelece as áreas de coordenação administrativa.

Organograma



Capítulo II

Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os Objetivos Estratégicos para 2018 foram os seguintes:

Objetivo Estratégico 1

Assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*;

Objetivo Estratégico 2

Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional;

Objetivo Estratégico 3

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

Objetivo Estratégico 4

Promover a modernização e simplificação administrativa.

Para prosseguir estes objetivos estratégicos a DRAPMA, delineou os seguintes objetivos operacionais:

- De Eficácia

1. Dinamizar os canais de comunicação com o exterior;
2. Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM segundo o Plano Estratégico;
3. Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores através de reuniões de estrutura, formação interna e reuniões técnicas;
4. Promover a adaptação e alteração de diplomas legais;
5. Implementar o Programa de Modernização Administrativa;
6. Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM.

- De Eficiência

7. Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres jurídicos em 8 dias úteis;
8. Garantir o tempo médio de atendimento no Departamento de Passaportes em 12 minutos;

- De Qualidade

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

Capítulo III

Atividades Desenvolvidas

1. Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão Qualidade, implementado na DRAPMA em 2007, que tem implícito a qualidade como cultura de uma organização, confere importantes ferramentas para avaliar, medir, orientar e rever toda a atividade deste serviço.

Este sistema, entre outros elementos, apoia-se em 9 Procedimentos de Sistema de Qualidade, denominados abreviadamente por PSQ, devidamente instituídos e padronizados, os quais, de forma direta ou indireta, contribuem para alcançar os objetivos estratégicos e os objetivos operacionais da DRAPMA aprovados em cada ano.

Por esta razão, o presente relatório de atividades inicia-se como a abordagem ao Sistema de Gestão da Qualidade.

1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes (PSQ 1) /Objetivo Operacional 009

A qualidade dos serviços prestados por esta Direção Regional e consequente satisfação dos clientes tem constituído um foco da atuação deste serviço ao longo desta última década.

Nesta linha, a Direção Regional, no âmbito do PSQ1, ausculta regularmente a Satisfação dos clientes/cidadãos. Ainda, procurando uma melhoria contínua da qualidade global dos seus serviços, no ano de 2018, manteve como objetivo operacional “009 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders”, composto por 4 indicadores e cuja concretização global atingiu os 106%, conforme consta no extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional 009 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders,

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado do 2018	Classificação				
Superou	Atingiu	Não atingiu								
QUALIDADE										
OO 9 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 13 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	5	>4	4	<4	↑ 1	125%
	Ind 14 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	5	>4	4	<4	↑ 1	125%
	Ind 15 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	4	>4	4	<4	→ 0	100%
	Ind 16 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos Colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	3	>4	4	<4	↓ -1	75%
	Ponderação	20%								106%

Ouvir e compreender os Cidadãos/Clientes são condições essenciais para atingir a melhoria contínua num organismo. Nesta medida, a DRAPMA recorreu à utilização de inquéritos satisfação, tendo lançado vários inquéritos, com vista a tomar conhecimento da atual realidade.

Foram, assim, realizados inquéritos de satisfação relativamente à qualidade do serviço prestado nas seguintes áreas de atividades:

- Consulta jurídica (através de parecer escrito e por telefone);
- Concessão de Passaportes;
- Formação organizada pela Direção Regional.

Apurados os dados, desde logo, verificamos que o grau de satisfação se tem mantido constante e elevado, o que constitui um prémio no desenvolvimento da atividade da DRAPMA, bem como um forte estímulo para a busca da melhoria contínua.

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.

- Consultadoria Jurídica

Na versão escrita do questionário de satisfação da consultadoria jurídica, o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” obteve 4 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,75 pontos, a “Qualidade global do parecer” 5 pontos, o “Contacto por via eletrónica” 4 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 4,5 pontos.

Em comparação com a pontuação obtida nos anos anteriores podemos concluir que a clareza da informação obtida no parecer e a qualidade global do mesmo evoluíram de forma positiva, tendo atingido a pontuação mais alta.

A pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, em 2018, situou-se nos 4,45 pontos correspondendo ao grau de satisfeito; o mesmo será dizer 89% pontos, numa escala de satisfação de 0 a 100. Por memória, notar que em 2008 atingiu-se 4,25 pontos, em 2009 4,5, em 2011 4,33, em 2011 4,16, em 2012 4,34, em 2013 4,4, em 2014 4,74, em 2015 4,6, em 2016 4,13 e em 2017 4,44.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (escrito)

Meta	80%
Concretização	4,45 (média de todos os indicadores aferidos) 88%

Pontuação Obtida pela Consultadoria Jurídica por escrito em 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Tempo de resposta ao parecer	4,00	4,00	4,00	4,00	4,39	4,44	4,86	4,00	4,00	3,50	4,00
2. Clareza da informação contida no parecer	4,00	4,00	4,33	4,27	4,29	4,69	4,71	5,00	4,33	4,75	4,75
3. Qualidade global do parecer	4,00	4,00	4,33	4,14	4,37	4,38	4,71	4,00	4,33	4,75	5,00
4. Contacto por via eletrónica	5,00	5,00	4,00	4,22	4,23	4,00	4,60	5,00	3,67	-	4,00
5. Atendimento presencial	4,50	5,00	5,00								
6. Satisfação global com o desempenho da DR no âmbito da consultadoria jurídica	4,00	5,00	4,33	4,17	4,41	4,50	4,83	5,00	4,33	4,75	4,50
Pontuação Média	4,25	4,50	4,33	4,16	4,34	4,40	4,74	4,60	4,13	4,44	4,45

Nota: Desde 2011 o indicador 5 foi excluído, em virtude da sua fraca aplicação.

Quanto à versão telefónica, a “Simpatia” e “Clareza” obtiveram uma pontuação de 4,92 pontos e a “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obteve a pontuação de 4,83 pontos, correspondendo, por aproximação ao grau de muito satisfeito. Em 2018, obtém-se assim uma média de 4,89 pontos, o mesmo será dizer 97,78%, numa escala de 0 a 100%.

Comparativamente a 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017 os valores apurados representam a segunda pontuação mais baixa desde 2008, sendo que 2009 foi o ano com média mais baixa (4,76 pontos), não obstante, os indicadores mantiveram, por aproximação, o nível máximo de muito satisfeito.

Apesar da diminuição dos resultados atingidos em 2018 estes afiguram-se positivos, na linha do que tinha sido aferido em anos anteriores. De notar ainda, o aumento de respostas ao questionário realizado por telefone, contudo, devido ao reduzido número de chamadas telefónicas a organização deverá ponderar a pertinência de se continuar a aferir dados a este nível.

Pontuação Obtida pela Consultadoria Jurídica por telefone em 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5	4,83

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (telefone)

Meta	80%
Concretização	4,89 Pontos (97,78%)

- Concessão de Passaportes

Neste âmbito, pelo décimo primeiro ano consecutivo foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, que ocorreu entre 1 de maio e 31 de maio.

São 1504 cidadãos que ao longo dos últimos anos foram auscultados, constituindo sem dúvida uma amostra fortemente representativa, sendo que destes, 126 foram ouvidos em 2018.

O questionário referido versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o cidadão/cliente percebe o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação para com a Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), bem como possíveis áreas de melhoria. A natureza confidencial, respeitando o anonimato do cidadão/cliente, tem-se revelado importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Se olharmos para os resultados obtidos em 2018, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,96 pontos, 5 pontos por aproximação, correspondendo ao grau de muito satisfeito).

Quadro Resumo da Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84	4,80
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90	4,96
4. Meios de Pagamento (ex.: Multibanco)	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,80	4,85	4,74	4,89	4,83	4,76
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

A localização do serviço, o tempo de espera, os meios de pagamento e a qualidade global da prestação do serviço atingiram 4,77, 4,80, 4,76 e 4,87 respetivamente, correspondendo todos, por aproximação, a 5 pontos, ou seja, muito satisfeito.

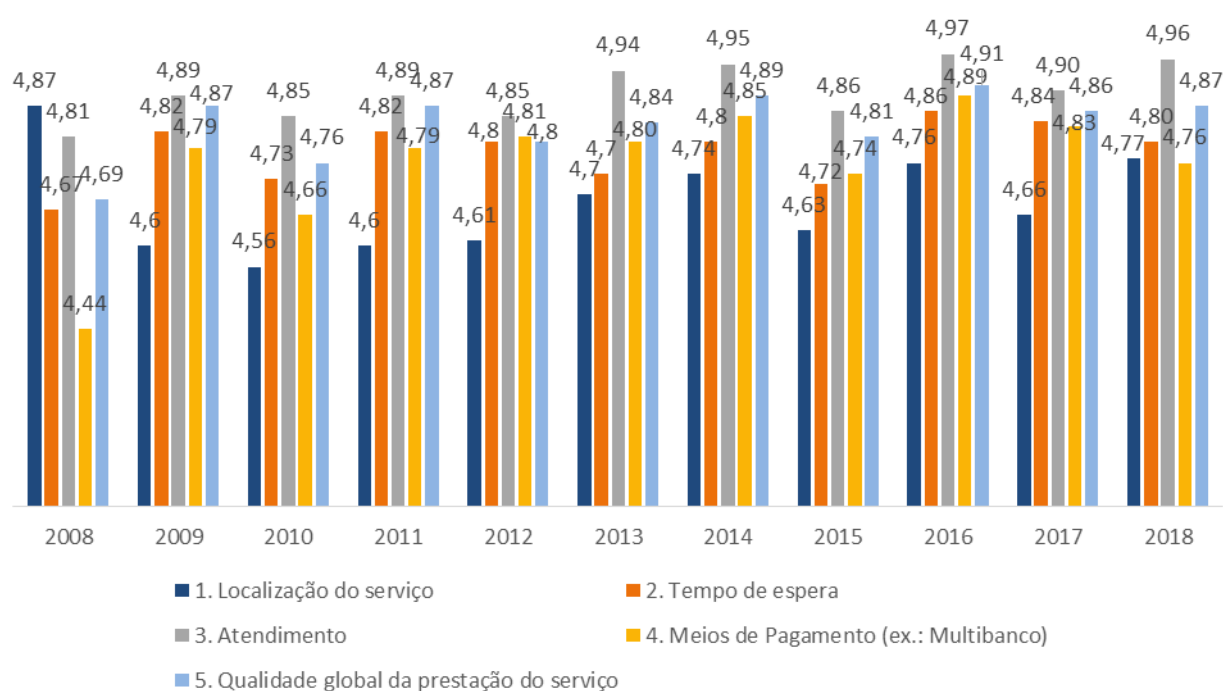
Globalmente, obtém-se assim uma média aproximada de 4,83 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 96,64% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao

grau de muito satisfeito. Estes resultados representam, mais uma vez, uma excelente pontuação, devida em grande parte à atitude organizacional dos colaboradores.

Relativamente aos comentários e sugestões, na sua maioria assumiram um caráter muito positivo. Pode ler-se: “ótimo”, “maravilha”, “continuem com a mesma simpatia”, “parabéns”, entre outros... Comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

De seguida podemos observar o gráfico da pontuação obtida nos anos de 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018:

Pontuação Final Comparativa Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA entre 2008 e 2018 (escala de 1 a 5)



Os comentários menos positivos são relativos ao sistema analógico e a falta de método de pagamento com a opção Visa.

Balanced ScoreCard

Satisfação Passaportes Loja do Cidadão

Meta	80%
Concretização	4,83 Pontos (96,64%)

- Formação

Das ações de formação realizadas em 2018 foi feito o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos sendo possível aferir o seguinte:

Av. Global da Formação: 4,4
Av. Global da Logística: 3,7
Qualidade dos Formadores: 4,5

Média Geral da Formação: 4,2 (valor resultante dos 3 parâmetros anteriores)

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	4,3 Pontos (86%)

1.2. Satisfação dos Colaboradores (PSQ 2)

Na senda da busca da melhoria contínua, pelo décimo ano procedeu-se ao apuramento da satisfação dos colaboradores da atualmente denominada Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), anterior Direção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL).

O questionário de satisfação foi aplicado em dezembro, seguindo o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade, versando um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador perceciona a organização.

Cada grupo de perguntas foi seguido por um campo, de caráter facultativo, onde puderam ser referidas sugestões.

A população alvo desta análise incluiu a totalidade dos colaboradores da DRAPMA em exercício de funções na data referida: 17 colaboradores na sede e 7 no Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal.

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 o 5 de muito satisfeito.

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do colaborador, utilizando para o efeito questionários realizados através da plataforma Google forms, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Na sede, de uma população de 17 colaboradores, 8 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta se situou nos 47%. No Núcleo de Passaportes, de um total de 7 colaboradores, 7 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta se situou igualmente nos 100%.

Na sede da DRAPMA, o valor alcançado no corrente ano (3,4 pontos), tendo em conta o historial registado (2007 a 2018), encontra-se dentro da média

A “Intranet” obteve a pontuação mais baixa, com 2,9 pontos.

Em contraponto, a pontuação mais elevada recaiu sobre a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 4,1 pontos, ou seja, satisfeito.

Resultado Final DRAPMA 2017 — Sede

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valores Finais	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,1	3,4	3,3	3,4

No Núcleo de Passaportes, globalmente, em 2018 obtém-se a pontuação de 3,4 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

É de destacar igualmente a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 3,9 pontos, mas também destacamos a “Imagem global da organização” e a “Postura da organização face à modernização”, com 3,9 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. A “Intranet” obteve a pontuação mais baixa, com 2,9 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito.

Resultado Final DRAPMA 2017 — Núcleo de Passaportes

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valores Finais	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	4,0	3,5	3,2	3,3	3,4

Nesse sentido, se por um lado a organização deverá intentar esforços de modo a potenciar os pontos mais positivos, por outro, revela-se importante minimizar/melhorar os indicadores mais baixos, anteriormente referidos.

Relativamente à pontuação final obtida pela DRAPMA: na sede situou-se nos 3,4 pontos (68% numa escala de 0 a 100%), ou seja, razoavelmente satisfeito; no Núcleo de passaportes situou-se também nos 3,4 pontos (68% numa escala de 0 a 100%). Assim sendo, média global ponderada situa-se nos 3,4 pontos (68%)

Balanced ScoreCard

Satisfação dos Colaboradores DRAPMA (Sede e Núcleo de Passaportes)

Meta	80%
Concretização	3,4 Pontos (68%)

1.3. Recursos Humanos (PSQ 2)

No ano de 2018, algumas matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01) foram revistas enquanto que relativamente a outras não se verificou a necessidade de alteração, tendo sido, portanto, mantidas.

Em 2018, iniciou-se o descongelamento nas progressões das carreiras da função pública, sendo que, o acréscimo remuneratório decorrente do mesmo é pago de forma faseada:

25% a 1 janeiro, 25% a 1 de setembro, sendo o remanescente efetuado em 2019. Em causa estiveram os trabalhadores em funções públicas que viram as suas promoções e progressões ser congeladas entre 2011 e 2017.

No que a DRAPMA respeita, dos x colaboradores 20 beneficiaram de alteração de posição remuneratória.

A DRAPMA contou com 0 saídas de colaboradores e 2 entradas (1 estagiário e 1 mobilidade de técnico superior), totalizando 24 colaboradores ativos no final de 2018, resultando assim num acréscimo de colaboradores face ao ano anterior. Não estão aqui contabilizados os 4 colaboradores da ex. SRAPE, que transitaram para a VP e ficaram afetos a esta Direção Regional, a partir do final de fevereiro.

Balanced ScoreCard

Taxa de Cumprimento da Formação Interna

Meta	70%
Concretização	36%

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAPMA para 2018 (Imp 02-03), que tem maioritariamente por base a oferta formativa disponibilizada pela DRAPMA para os organismos do Governo Regional e das Autarquias Locais, a concretização situou-se em 36%.

Ainda, no que respeita aos recursos humanos, foi fixado o Objetivo Operacional “OO 3 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores”, que tinha como indicador e meta a participação em reuniões de estrutura (1), sendo que este objetivo não foi atingido, conforme extrato do QUAR abaixo. Porém, foi realizada uma reunião de revisão do SGQ com os membros do conselho de qualidade e várias reuniões no âmbito do QESA.

Objetivo Operacional OO 3 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores.

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado do 2018	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
OO 3 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores.	Ind 7 (100%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	0	>1	1	0	 -1	0%
Ponderação	10%									0%

1.4. Conselho da Qualidade

A DRAPMA, enquanto entidade certificada dispõe de um Conselho da Qualidade. Este órgão previsto na respetiva orgânica, tem como objetivo analisar o Sistema de Gestão da Qualidade e propor as ações necessárias à sua melhoria, reunindo pelo menos uma vez por ano.

A 25 de novembro de 2015 foram nomeados, através de despacho, os elementos constituintes do Conselho da Qualidade, que se mantêm na atualidade

1.5. Revisão do Sistema (PSQ 1)

A 22 de julho de 2018, o Conselho da Qualidade da DRAPMA 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 2017 e o projeto de Plano de Atividades de 2018, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

Reprodução da ata da reunião de revisão do sistema de 22 de julho de 2018:

“Período em análise: abril de 2017 a julho 2018

1. A 22 de julho de 2018, pelas 14 horas, o Conselho da Qualidade da DRAPMA reuniu, na sala de reuniões, com o intuito de rever o Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por base o período de abril de 2017 a julho de 2018, bem como 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 projeto de Relatório de Atividades da DRAPMA de 2017 e o projeto de Plano de Atividades de 2018, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

2. O Gestor da Qualidade referiu que a auditoria externa de renovação da APCER terá lugar no dia 5 e 6 de julho, quinta e sexta-feira, contando com a mesma auditora do ano anterior, solicitando para isso a inteira colaboração de todos.

Foi referido que em 2017 foram realizadas as seguintes auditorias aos procedimentos da DRAPMA (1 externa e 3 internas):

- A 27 de abril, a APCER, através do auditor coordenador, a Dr.ª Mary Santiago, realizou uma auditoria externa de acompanhamento transversal a todo o sistema.*
- A 24 de julho, a Dr.ª Vanda Simões e a Dr. Marcos Teixeira, auditores internos da DRAPMA, auditaram os procedimentos 3 (Sistema de Informação), 4 (Aprovisionamento) e 5 (Gestão de Infraestruturas).*
- A 18 de outubro, a Dr.ª Georgina Nunes e o Sr. Duarte Lucas, auditores internos da DRAPMA, auditaram os procedimentos 1 (Planeamento Estratégico e Operacional, Revisão do SGQ e Conceção de Novos Serviços), 2 (Gestão de Recursos Humanos) e 6 (Resolução de Problemas e Melhoria Contínua).*
- A 18 de dezembro, o Dr. Nuno Aguiar, o Dr. Fernando Leça, a Dr.ª Vanda Simões e a Dr.ª Ana Suzete Correia, auditores internos da DRAPMA, auditaram o procedimento 7 (Pareceres e Iniciativas Legislativas), 8 (Concessão de Passaportes) e o procedimento 11 (Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública).*

3. Aproveitou-se a oportunidade para relembrar a política da qualidade da DRAPMA aos colaboradores presentes e a sua importância.

4. Referiu-se que na última revisão do Sistema de Gestão da Qualidade não existiu plano de ações, como tal, não se revelou necessário proceder à verificação se as decisões/ações foram total e eficazmente implementadas.

Durante o período em análise realizaram-se alguns ajustes do Sistema de Gestão da Qualidade, nomeadamente no que concerne a alguns impressos, procedimentos e instruções de trabalho. Nesse sentido todos os colaboradores deverão ter em atenção em não utilizarem versões desatualizadas.

5. No período em análise foram registadas 3 reclamações por parte de cidadãos/clientes da Direção Regional no Núcleo de Passaportes. As referidas foram apresentadas em detalhe pela coordenadora do Núcleo de Passaportes aos membros do Conselho. O saber:

- Boletim de Melhoria n.º 7 (2017) — Reclamação da Sr. Luis Capelo relativamente ao atraso na entrega do passaporte.

Sobre a situação exposta no Livro de Reclamações, no que concerne ao atraso verificado na entrega de dois passaportes, importa referir que esta ocorrência se deveu às condições meteorológicas adversas registadas no Aeroporto da Madeira, que impossibilitaram, durante alguns dias, as regulares ligações aéreas com o Continente. Consequentemente, os passaportes não puderam ser entregues atempadamente. É ainda de salientar que este facto foi explicado verbalmente ao cidadão pela coordenadora do Balcão.

Nesse sentido, consideramos que a responsabilidade pelo atraso não poderá ser imputada a esta Direção Regional, tendo-se devido a circunstâncias excecionais, resultado que apenas foi possível a entrega dos passaportes em causa no dia 27 ao invés do dia 25 do mês de julho, ainda assim, note-se, num prazo mais célere do que do que o prazo normal de emissão do passaporte.

Compreendendo o transtorno causado, lamentamos e pedimos a compreensão relativamente ao sucedido. Foi dada resposta através de ofício à reclamante, explicando o anteriormente descrito.

- Boletim de Melhoria n.º 1 (2018) — Reclamação da Sr.ª Diana Duarte relativamente ao atraso na entrega do passaporte e obrigatoriedade de apresentação de cartão do cidadão válido.

No que concerne ao atraso verificado na entrega do passaporte, refira-se que esta ocorrência se deveu às condições meteorológicas adversas registadas no Aeroporto da Madeira, que impossibilitaram as regulares ligações aéreas com o Continente. Consequentemente, o passaporte não pode ser entregue atempadamente. Tendo em conta a frequência com estes fenómenos ocorrem, refira-se que a cidadã foi informada verbalmente pelo nosso colaborador do Balcão sobre esta possibilidade, bem como justificado posteriormente o atraso com este facto. Considerarmos, portanto, que a responsabilidade pelo atraso não poderá ser imputada a esta Direção Regional, tendo-se devido a circunstâncias excecionais, resultando que apenas foi possível a entrega do passaporte em causa no dia 26, ao invés do dia 24 do mês de abril, pois o dia 25 é dia

feriado. Ainda assim, a entrega foi realizada num prazo mais célere do que o prazo expresso, ou mesmo normal, de emissão do passaporte, que apenas ocorreria no dia 27 ou no dia 30 do referido mês, respetivamente. De notar que da nossa parte existiu a preocupação de informar na manhã do dia 26, assim que o mesmo foi rececionado nos nossos serviços, bem como de voltar a justificar o atraso. Relativamente à emissão do passaporte mediante a apresentação de cartão do cidadão válido, esta obrigatoriedade resulta da lei nacional, e não de uma orientação particular desta Direção Regional, daí que exista sempre a necessidade de ser emitido um novo cartão do cidadão no caso do mesmo se encontrar caducado, ou em caso de urgência, ser emitido um cartão do cidadão provisório, custo esse que o nosso serviço é totalmente alheio. Foi dada resposta através de ofício à reclamante, explicando o anteriormente descrito.

- *Boletim de Melhoria n.º 2 (2018) — Reclamação da Sr. Manuel Fernandes relativamente à senha e ao atendimento no Balcão dos Passaportes.*

De acordo com o regulamento interno do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, como procedimento padrão de todos os serviços, a tolerância de senha deverá cingir-se ao máximo de três (3) números. Sempre que este número seja ultrapassado, o cidadão terá que retirar nova senha. Nesse sentido, recomendamos que deva ser sempre dada atenção à chamada de senha, por parte do cidadão, para que a mesma não seja ultrapassada.

Não obstante o referido anteriormente, no que concerne ao comportamento do colaborador, procedeu-se a averiguações internas sobre os factos reportados, alertando o visado para o dever de correção e zelo nas funções que exerce. Foi dada resposta através de ofício ao reclamante, explicando o anteriormente descrito, pedindo igualmente desculpas relativamente ao sucedido.

6. Foi feito um balanço da recente implementação da ferramenta de Autoavaliação da Qualidade e Excelência de Serviço na DRAPMA denominada QESA. Resultados alcançados bem como medidas propostas.

Foi explicado em que consiste a ferramenta, comparação com a CAF, com o enfoque na qualidade de serviço.

Foram avaliadas as condições, recursos, colaboradores, clientes, hospitalidade e resultados.

Avaliação baseada ao máximo em evidências documentais (QUAR, Relatório de Atividades, Plano de Atividades, SIADAP, site, intranet).

A equipa foi formada pelo Dr. Fernando Leça, Dr.ª Isabel Brazão, Sr. Duarte Lucas, Sr.ª Odília Gonçalves e coordenada pelo Dr. Nuno Aguiar. Decorreu de abril a maio do corrente ano.

Sobre algumas das ações de melhoria sugeridas pela Equipa de Autoavaliação já foi definido o seguinte:

- *Aquisição/Compra de meios/recursos de apoio essenciais à formação, nomeadamente portátil, quadro flipchart, datashow e router wifi. Dr. Marcos Teixeira e Eng.º Catanho: Compra do equipamento associado ao projeto SIMPLIMAC.*

- *Maior número de notas de imprensa para a comunicação social, criando maior visibilidade sobre as áreas de intervenção da DRAPMA (formação, passaportes, satisfação clientes e modernização administrativa, precários...): Eng.º Leonardo Catanho e Grupo do GMA notícias sobre a implementação de medidas de Modernização e seminários; Dr.ª Ana Suzete: notícias de relevo sobre a realização de cursos, datas de fim e início, formandos anualmente abrangidos, entrega de certificados de dirigentes...; Dr. Nuno Aguiar: notícias de relevo sobre os passaportes e satisfação dos cidadãos clientes; Dr.ª Isabel Brazão: Pedido de criação de separador de notícias no site da DRAPMA.*
- *Aquisição/Compra de recursos de trabalho para colaboradores, nomeadamente internet Wifi, cadeiras (cadeiras rotas nos Passaportes) e estores. Sr. Duarte Lucas: e-mail de pedido de novas cadeiras a reenviar para Dr.ª Ana Luís para a Unidade de Gestão da Loja do Cidadão (Dr. João Lomelino). Compra de router Wifi por ajuste direto.*
- *Fomentar reuniões de trabalho, brainstorming regulares, nomeadamente tendo em vista a harmonização de entendimentos. Dr.ª Georgina Nunes: Realização de reuniões tendo em vista a harmonização de entendimentos entre colaboradores da área jurídica.*
- *Assegurar a frequência de formação dos colaboradores em áreas específicas relevantes, nomeadamente atendimento ao público: Sr.ª Paula Félix e Odília Gonçalves.*
- *Repensar a forma/local/fluxo de arquivo da documentação, nomeadamente na área jurídica (no Gabinete da Vice-Presidência ou na Direção Regional). Deverá ser ainda refletida a melhor forma de concretizar esta medida.*

7. O Gestor da Qualidade e a Sr.ª Odília Gonçalves, Coordenadora do Balcão dos Passaportes, aproveitaram a oportunidade para informar os membros do conselho que o balcão do Núcleo de Passaportes foi reconfigurado: com um aumento do número de postos de atendimento, bem como da zona de espera e a área de backoffice. Esta decisão foi tomada tendo em conta o aumento significativo verificado nos últimos anos no número de passaportes concedidos e consequente elevada afluência dos cidadãos, tendo em vista uma melhoria dos serviços prestados, bem como uma maior comodidade para os colaboradores.

8. Foi analisado e colocado à discussão o Mapa de Riscos da DRAPMA com o intuito de verificar a sua adequação à realidade atual, bem como alertado que regularmente os responsáveis deverão acompanhar e realizar o Plano de Ações previsto.

9. O Gestor da Qualidade referiu que o grau de satisfação dos cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes atingiu em 2017 os 5 pontos, idêntica pontuação alcançada também pela Consultadoria Jurídica por telefone e 4 pontos na Consultadoria Jurídica por escrito.

Foi questionada a viabilidade de se continuar a aferir os resultados por telefone devido ao reduzido número de respostas, ao que foi acordado continuar com o apuramento.

A satisfação dos colaboradores situou-se nos 3,3 pontos na sede e nos Passaportes.

Na sede: A pontuação mais elevada recaiu, sobre a “Flexibilidade no horário de trabalho”, com 4,1 pontos, ou seja, satisfeito. Por outro lado, as “Condições e higiene”,

o “Sistema de avaliação de desempenho” e as “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” obtiveram a pontuação mais baixa, com 2,9 pontos, correspondendo a razoavelmente satisfeito.

Nos Passaportes: Destacamos a “Imagem global da organização” e a “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, com 3,9 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. A “Atmosfera de trabalho” e os “Equipamentos informáticos de software” obtiveram a pontuação mais baixa, com 2,9 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito.

Relativamente à Formação Profissional, a Dr.^a Ana Correia indicou que dos 26 cursos ministrados, que corresponderam a 602 horas e a 746 formandos aprovados, a avaliação global tinha-se situado nos 4,3 pontos, a logística nos 3,7, a qualidade dos formadores em 4,5, resultando numa média geral de 4,2 pontos.

10. Ainda sobre a Formação Profissional:

A Dr.^a Gabriela Ramos, falou sobre a dificuldade em articular/comunicar com o INA, falando sobre a dependência e mau funcionamento desta entidade.

A Dr.^a Ana Luís referiu que tem sido feito um esforço de contactar outras entidades formativas, sendo que a DRAPMA passou a contar também com a Gestlider e a DTIM, tentando evitar a total dependência do INA. É espetável que outras entidades sejam contactadas, nomeadamente o ISCTE.

Tem existido preocupação de melhorar a formação a nível logístico, nomeadamente com a celebração de um protocolo com Universidade da Madeira, no sentido de garantir a disponibilidade de salas para formação, bem como a instalação de ar-condicionado.

Foi indicado que existe uma boa imagem sobre a competência da empresa Gestlider, quer a nível de formadores quer a nível logístico, empresa que recentemente a DRAPMA tem vindo também a adquirir formação.

Os membros do conselho foram igualmente informados de que se encontram a decorrer os cursos para dirigentes.

11. Quanto aos dados relativos a todas as não conformidades detetadas ou não em auditorias internas, nomeadamente sobre a sua natureza, as ações corretivas resultantes do tratamento dado às não conformidades e a eficácia destas atividades, bem como o seu impacto na eficiência das várias unidades orgânicas:

Em 2017 e até julho de 2018 foram registadas as seguintes não conformidades:

- Boletim de Melhoria n.º 13 (2017) Incongruência entre o descrito na IT 03-02: Nem todos os colaboradores têm acesso à drive U para procederem ao backup pessoal do material de trabalho. Eliminada a referência à drive U, em virtude da mesma já não ser disponibilizada a todos os colaboradores da PAGESP. NC detetada na auditoria interna de 28/07/2017, já concluída.

- *Boletim de Melhoria n.º 14 (2017) Referências desatualizadas e legislação desatualizada na IT 05-01 e não cumprimento dos passos 9, 10 e 11 do PSQ 03. NC maior, detetada na auditoria interna de 28/07/2017, já concluída.*
- *Boletim de Melhoria n.º 18 (2017) Conteúdo da IT 02-02 pouco rigoroso no que concerne ao regime legal em vigor. NC maior uma vez que induz ao incumprimento da lei no procedimento de avaliação dos trabalhadores. NC maior, detetada na auditoria interna de 18/10/2017, já concluída.*
- *Boletim de Melhoria n.º 19 (2017) Constatou-se a pendência do processo de avaliação do pessoal SIADAP. NC menor, detetada na auditoria interna de 18/10/2017, já concluída.*
- *Boletim de Melhoria n.º 20 (2017) Verificou-Se a criação do Gabinete de Modernização Administrativa, não foi previamente enquadrado no Plano de Conceção de Novo Serviço (Imp 01-02). NC menor, detetada na auditoria interna de 18/10/2017, não se tendo considerado a mesma por sair fora do âmbito da certificação.*

12. Relativamente aos indicadores de performance presentes no Balanced Scorecard da DRAPMA foram analisados os dados relativos a 2017. Os resultados mantiveram-se dentro das expectativas, não obstante no que concerne à “satisfação com a intranet” e “satisfação dos colaboradores”, terem ficado aquém das metas fixadas. Não obstante terem ficado aquém das metas fixadas, foi decidido que por não constituírem um resultado negativo, não seria realizado qualquer plano de ação concreto. Quando à intranet, o Dr. Fernando Leça sugeriu que o mesmo fosse eliminado, em virtude da maior parte do conteúdo passar a constar no site e da intranet ser cada vez menos utilizada.

Foram igualmente acompanhados os indicadores de performance presentes no Balanced Scorecard da DRAPMA o estado atual dos dados relativos a 2018.

13. Quanto às matrizes de competências dos colaboradores da DRAPMA, o Gestor da Qualidade alertou para que as mesmas deveriam ser adaptadas ou mantidas caso se mantivessem atualizadas face ao ano anterior. As que se mantiverem em vigor deverá ser apenas uma nota em 2018 fazendo menção a esse facto. As outras deverão ser atualizadas com os novos colaboradores e/ou competências.

14. No que concerne ao levantamento das necessidades de formação dos colaboradores da DRAPMA para 2018, a Dr.ª Ana Suzete lembrou que será enviada a lista de cursos para serem identificadas as necessidades de formação por parte dos dirigentes e responsáveis das UO para posterior elaboração do Plano de Formação Interno.

15. Verificou-se que a DRAPMA tem vindo a responder, de uma maneira geral, aos requisitos legais aplicáveis à sua atividade, identificando as ações corretivas ou preventivas a desencadear para responder àquelas situações.

16. Não obstante os constrangimentos financeiros atuais, não foram detetadas carências relevantes no que respeita ao número de colaboradores, qualificação, formação, motivação, para que a DRAPMA possa responder eficazmente às suas atribuições e às disposições do Sistema de Gestão da Qualidade.

17. Não foram constatadas carências de relevo nos recursos materiais ao nível dos equipamentos e infraestruturas de suporte à atividade. Exceção feita à necessidade de novas cadeiras para os Passaportes, visto que as atuais se encontram rotas. O responsável pelo Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal, deverá elaborar um email a enviar à Unidade de Gestão da Loja do Cidadão com a solicitação.

O Sr. Duarte Lucas, responsável pelo Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal, indicou que em sua opinião, devido ao apoio informático ser atualmente realizado pela PAGESP, apoio esse que cada colaborador solicita diretamente através de formulário eletrónico, em que a DRAPMA não possui controlo, deixa de fazer sentido a existência de um plano de manutenção das infraestruturas específico para esta área. Nesse sentido, o plano deverá a breve prazo ser retirado e se necessário o Procedimento adequado.

Sobre a manutenção do ar-condicionado da DRAPMA foram intentados esforços no sentido de passar a incluir no contrato de manutenção no contrato da Vice-Presidência. Preocupação levantada anteriormente por diversas vezes, que se encontra atualmente resolvida. Deverá ser solicitado uma cópia do contrato para constar do processo na DRAPMA.

O Sr. Duarte Lucas referiu ainda que a Lista de Fornecedores e que Lista de manutenção das infraestruturas e a Avaliação de Fornecedores já tinha sido realizada.

15. Por fim, o Conselho concluiu que o Sistema de Gestão da Qualidade tem vindo a corresponder de forma eficaz às Orientações Estratégicas, aos Objetivos da DRAPMA, bem como aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001.

Reprodução da Adenda à Reunião Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA 2018.

A 13 de julho de 2018, pelas 10 horas, o Conselho da Qualidade da DRAPMA reuniu, na sala de reuniões, tendo sido discutidos os seguintes pontos:

1. Apresentação das constatações resultantes da auditoria externa da APCER, realizada nos dias 5 e 6 do corrente mês. Das constatações releva-se a Não Conformidade Maior registada, relativamente ao facto de não ter sido realizada auditoria interna ao sistema segundo a nova Norma ISO 9001:2015.

2. Apresentação das constatações resultantes da auditoria interna ao Sistema de Gestão da DRAPMA, realizada no dia 12 do corrente mês, pelos auditores internos Dr. Fernando Leça, Dr. Nuno Aguiar e Sr. Duarte Lucas, segundo a nova Norma ISO 9001:2015, que visou colmatar a não conformidade apontada na auditoria externa.

3. O Conselho acordou voltar a reunir, em data a definir, com o intuito de discutir a implementação de algumas das oportunidades de melhoria apresentadas em ambas as auditorias supra referidas.

Reunião Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade pela Gestão da DRAPMA 2018

A 19 de julho de 2018, pelas 14 horas, o Conselho da Qualidade da DRAPMA reuniu, na sala de reuniões, tendo sido discutidos os seguintes pontos:

1. Informou-se que a Não Conformidade Maior registada na auditoria externa da APCER, realizada nos dias 5 e 6 do corrente mês. Das constatações releva-se a, relativamente ao facto de não ter sido realizada auditoria interna ao sistema segundo a nova Norma ISO 9001:2015 o conselho foi informado de que na sequência da auditoria interna ao Sistema de Gestão da DRAPMA, realizada no dia 12 do corrente mês, pelos auditores internos Dr. Fernando Leça, Dr. Nuno Aguiar e Sr. Duarte Lucas, segundo a nova Norma ISO 9001:2015, a não conformidade foi colmatada, aguardando-se o parecer final por parte da entidade certificadora.

2. Tendo em conta a Área Sensível e a Oportunidade de Melhoria apontada na auditoria externa da APCER, bem como da auditoria interna ao sistema, que referem: “Apesar de haver informação sobre as Questões Internas e Externas relevantes, a organização não sistematizou a sua identificação. Desta forma não foram definidas formalmente ações para tratar alguns riscos e algumas oportunidades.”; “Não foram formalmente identificadas as expectativas e necessidades das partes interessadas, nem estabelecidas as formas de atuação para cada um delas em função da sua relevância. A EA sugere Também que seja acrescentadas à lista os sindicatos mais relevantes: SINTAP e STADRAM.”; “A Organização não evidenciou de forma sistematizada a análise das questões internas e externas relevantes, bem como relevância, necessidades e expectativas das partes interessadas”, o conselho passou então à análise dos pontos referidos, tendo para isso sido previamente distribuído no email de convocação da reunião, de dois mapas para facilitar a análise.

3. Na sequência da sugestão resultante da última auditoria interna e do BM N.º 12 (2018), foi acordada a alteração da Política da Qualidade da DRAPMA passando a constar no último item a “Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, analisando periodicamente as questões internas e externas relevantes”.

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.

4. Informou-se da necessidade de alteração da IT 01-02 de Revisão do SGQ, para que os pontos de análise de entrada fiquem mais bem clarificados na sequência da nova Norma.

5. Apresentação do desempenho dos fornecedores externos, realizada pelo sr. Duarte Lucas. Focou-se a baixa pontuação do INA, ainda assim, nenhuma entidade foi desqualificada.

6. Reflexão sobre a continuidade da aferição da taxa satisfação da consultadoria jurídica através de questionários optando pelo grau de “taxa de retorno/insistências dos pareceres do organismo sobre o mesmo assunto” como indicador chave para esta área do Balanced scorecard.

7. Alerta para que em setembro existirá mais formação específica na nova Norma ministrada por uma entidade externa para qualificar os auditores internos, eventualidade de ser refletido na proposta de necessidades de formação elaborada pelos dirigentes e coordenadores.

8. Discussão de outras Oportunidades de Melhoria decorrentes da auditoria externa da APCER e da interna, nomeadamente alguns Boletins de Melhoria pendentes.

9. Sugestão de Melhoria na sequência da auditoria interna para que seja indagado através de email a possibilidade da PAGESP facultar regularmente algum tipo de relatório sobre as intervenções e avarias no sistema e equipamento informático sito na DRAPMA.

10. Acordou-se que a DRAPMA deverá comunicar aos fornecedores externos de formação os critérios que utiliza para a sua avaliação, nomeadamente no caderno de encargos.

11. Constatou-se que a DRAPMA já reviu a terminologia utilizada nos documentos de suporte à formação, uma vez que a sigla CAP foi substituída por CCP.

12. Apresentação das constatações resultantes da auditoria interna ao Sistema de Gestão da DRAPMA, realizada no dia 12 do corrente mês, pelos auditores internos Dr. Fernando Leça, Dr. Nuno Aguiar e Sr. Duarte Lucas, segundo a nova Norma ISO 9001:2015, que visou colmatar a não conformidade apontada na auditoria externa.

1.6. Infraestruturas (PSQ 4)

A nível das infraestruturas, importa referir que existiram 3 vistorias de carácter geral de manutenção preventiva às infraestruturas, a 20 de abril (2) e a 3 de dezembro de 2018, realizadas pelo coordenador do Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal desta Direção Regional e pelo encarregado geral das instalações do Edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo não foi necessária alterar em 2018.

Visto os planos de manutenção se mostrarem adequados e em cumprimento, em 2018 não existiu necessidade de alteração dos mesmos. A limpeza dos filtros de ar condicionado tem sido realizada, em virtude de ter sido solicitado à tutela a inclusão dos equipamentos da DRAPMA no contrato de manutenção da Vice-Presidência.

1.7. Aprovisionamento (PSQ 5)

Além das habituais requisições de consumíveis à Direção Regional do Património e Informática, a este nível, a Direção Regional, no ano de 2018, procedeu também, de forma

residual, a aquisições relativas a passagens aéreas inerentes a deslocações oficiais de trabalhadores da DRAPMA, ao processo de auditoria externa no âmbito da certificação da qualidade, a cargas para as canetas e blocos de apoio à concessão do Passaporte Eletrónico Português.

Em 2018 não se registou aquisição de material informático.

A 19 de abril de 2018 procedeu-se à habitual avaliação dos fornecedores (Imp 05-08).

1.8. Boletins de Melhoria (PSQ 6)

No ano de 2018 foram contabilizados 19 Boletins de Melhoria (Imp 06-04 do SGQ da DRAPMA): 16 oportunidades de melhoria, 1 não conformidade e 2 reclamações por parte dos cidadãos/clientes.

Todos os boletins de melhoria encontram-se concluídos.

As reclamações apresentadas por parte dos cidadãos, características e tratamento dado é desenvolvido mais adiante.

Boletins de Melhoria (Imp 06-04) - 2018

Oportunidades de Melhoria	16
Não Conformidades	1
Reclamações	2
Total	19

1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade (PSQ 6)

Em 2018 a Direção Regional, enquanto entidade certificada, levou a cabo a realização de várias auditorias internas, em cumprimento do seu Programa Anual de Auditorias Internas da Qualidade (Imp 06-01), e uma externa, ao seu Sistema de Gestão da Qualidade.

A saber:

A 5 e 6 julho, a APCER, através do auditor coordenador, a Dr.^a Mary Santiago, realizou uma auditoria externa de renovação transversal a todo o sistema, segundo a nova norma ISO 9001:2015.

A 12 de julho, os auditores internos da DRAPMA Dr. NFA, o Dr. FL e o Sr. DL, auditaram os procedimentos 1 (Planeamento Estratégico e Operacional, Revisão do SGQ e Conceção de Novos Serviços), 4 (Aprovisionamento), 5 (Gestão de Infraestruturas), 6 (Resolução de Problemas e Melhoria Contínua, 8 (Concessão de Passaportes) e 11 (Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública), segundo a nova norma ISO 9001:2015.

Refira-se que no ano em apreço foi registada 1 não conformidade.

- **Boletim de Melhoria n.º 3 (2018)** Não foi realizada nenhuma auditoria interna seguindo os requisitos da nova versão do referencial da Norma. NC detetada na auditoria externa de 5-6/07/2018, já concluída.

Em nosso entender, este facto revela 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.

Balanced ScoreCard

Número de Não Conformidades detetadas em Auditorias Internas

Meta	Monit.
Concretização	1

1.10. Reclamações de Cidadãos/Clientes (PSQ 6)

Em 2018 foram registadas 2 reclamações por parte de cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal.

A saber:

Boletim de Melhoria n.º 1 (2018) — Reclamação da Sr.ª D. P. D. relativamente ao atraso na entrega do passaporte.

Sobre a situação exposta no Livro de Reclamações, no que concerne ao atraso verificado na entrega de dois passaportes, refira-se que esta ocorrência se deveu às condições meteorológicas adversas registadas no Aeroporto da Madeira, que impossibilitaram, durante alguns dias, as regulares ligações aéreas com o Continente. Consequentemente, os passaportes não puderam ser entregues atempadamente. Nesse sentido, considerarmos que a responsabilidade pelo atraso não poderá ser imputada a esta Direção Regional, tendo-se devido a circunstâncias excecionais, resultado que apenas foi possível a entrega dos passaportes de forma atempada.

Refira-se que este facto foi explicado verbalmente ao cidadão pela coordenadora do Balcão. Compreendendo o transtorno causado, lamentamos e pedimos a compreensão relativamente ao sucedido, tendo sido dada resposta através de ofício à reclamante, explicando o anteriormente descrito.

Boletim de Melhoria n.º 2 (2018) — Reclamação da Sr. M. G. F. relativamente ao atraso na entrega do passaporte.

Sobre a situação exposta no Livro de Reclamações, no que concerne à senha e ao atendimento, de acordo com o regulamento interno do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, como procedimento padrão de todos os serviços, a tolerância de senha deverá cingir-se ao máximo de três (3) números. Sempre que este número seja ultrapassado, o

cidadão terá que retirar nova senha. Nesse sentido, recomendamos que deva ser sempre dada atenção à chamada de senha, por parte do cidadão, para que a mesma não seja ultrapassada. Não obstante o referido anteriormente, no que concerne ao comportamento do colaborador, procedeu-se a averiguações internas sobre os factos reportados, alertando o visado para o dever de correção e zelo nas funções que exerce.

Compreendendo o transtorno causado, lamentamos e pedimos a compreensão relativamente ao sucedido, tendo sido dada resposta através de ofício à reclamante, explicando o anteriormente descrito.

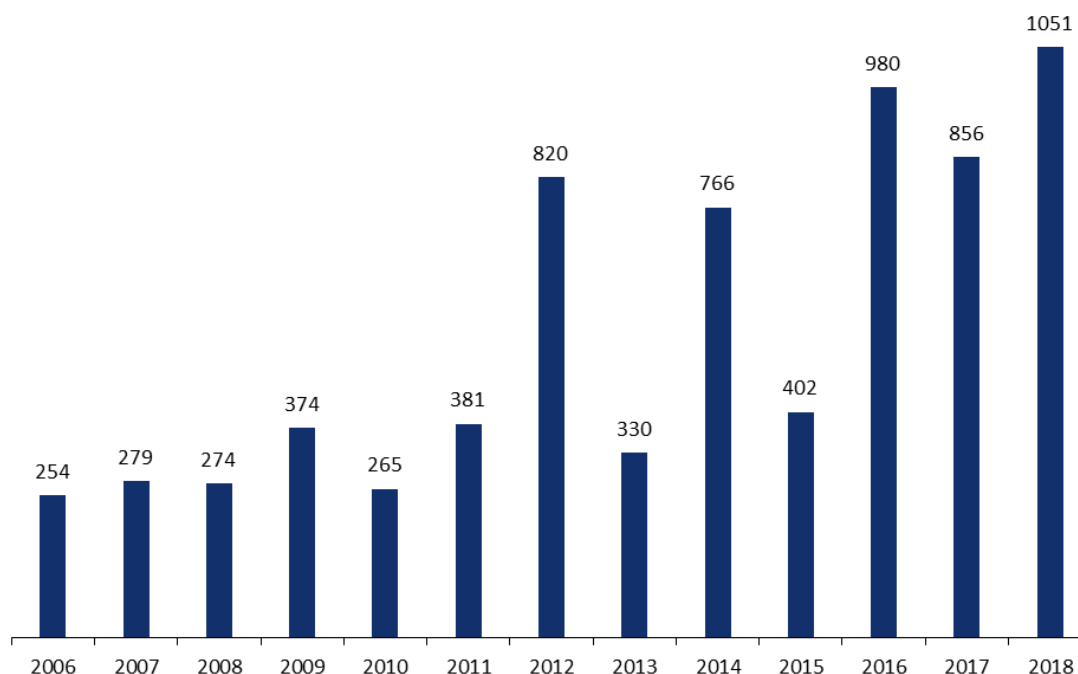
Foi ainda registado 1 elogio por parte de um cidadão a uma colaboradora no Balcão de atendimento dos Passaportes.

1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos (PSQ 7) /Objetivo Operacional 007

Em 2018, foram emitidos 1051 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.

Dos 1051 pareceres jurídicos, 617 foram emitidos pela Direção de Serviços da Função Pública e foram objeto de monitorização com recurso ao Imp 07-01 do Sistema de Gestão da Qualidade, verificando-se que relativamente à taxa de cumprimento do prazo máximo de 8 dias úteis para emissão de informações/pareceres a mesma se situou em 152,84%, ou seja 4 dias uteis.

Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos pela DRAPL e DRAPMA de 2006 a 2018



Balanced ScoreCard

Taxa Média de informação de 8 dias úteis (DSFP)

Meta	85%
Concretização	3,8 Dias (DSFP = 152,84%)

Em 2018, foi igualmente fixado o objetivo operacional de eficiência “OO 7 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis” que abrangia, desta feita, todas as informações/pareceres emitidos pela DRAPMA, que, como vimos foram 1051. A taxa média de cumprimento de 10 dias, foi superada, conforme se pode ver no extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional de eficiência “OO 7 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis

Objectivos Operacionais (OO)		Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				De srios	%
				Resulta do 2018	Classificação				
					Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICIÊNCIA									
OO 7 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10	Ind 11 (100%)	Indicador							
		Taxa de cumprimento do prazo médio.	10	Registos do OGD e BSC.	3,8	<10	10	>10	↑ 6 263%
Ponderação	10%								263%

1.12. Iniciativas Legislativas e Emissão de Circulares e FAQ's (PSQ 7) / Objetivos Operacionais 001 e 004

No que concerne a iniciativas legislativas e emissão de circulares e FAQ'S, atenta a importância destes meios para o cabal desenvolvimento das atribuições que estão cometidas à DRAPMA nas áreas do emprego e administração pública, a par do PSQ7 instituído no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, no ano de 2018 foram ainda fixados objetivos operacionais de eficácia, com vista a obter, através destes mesmos meios, uma maior proximidade na comunicação e orientação do cliente e garantir a intervenção legislativa regional sempre que a mesma se revelasse necessária e/ou adequada à concretização da política regional adotada nestas áreas.

Neste ensejo, o n.º de emissão de FAQ'S colocadas no Site e de circulares produzidas (20), foi estabelecido como um dos indicadores e meta a atingir do objetivo operacional de eficácia “001 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior”, tendo sido emitidos 14, não atingindo a meta de 20 fixada, conforme extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional de eficácia “001 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior”

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resulta do 2018	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
OO 1 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior.		Indicador								
	Ind 1 (30%)	N.º de acessos ao site.	3000	SiteMeter e BSC.	17512	>3000	3000	<3000	14512	584%
	Ind 2 (35%)	N.º de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas.	20	Site Internet e BSC.	14	>20	20	<20	-6	70%
	Ind 3 (35%)	N.º de pareceres colocados no site.	5	Site Internet e BSC.	12	>5	5	<5	7	240%
Ponderação	10%									298%

Circulares, ofícios circulares e FAQ'S que foram emitidos (Disponibilizados no Site da DRAPMA)

Circulares

- Ofício Circular n.º 1746/2018
FAQ sobre o artigo 15.º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho
- Circular n.º 1/DRAPMA/2018
Orientações respeitantes ao Decreto Legislativo Regional n.º 11/2018/M, de 3 de agosto
- Aditamento ao Ofício-Circular n.º 202/2018
Procedimento para efeitos de alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório a ocorrer em 2018
- Ofício-Circular n.º 202/2018
Procedimento para efeitos de alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório a ocorrer em 2018

FAQ'S

(LTFP)

- 16) Pela cessação do contrato de trabalho em funções públicas haverá lugar ao pagamento, ao trabalhador, do subsídio de insularidade a que se refere o art. 59.º do D.L.R. n.º 42-A/2016/M, de 30 de dezembro, em duodécimos relativos aos meses de trabalho prestados nesse ano
- 17) Atendendo a que, segundo o n.º 3 do art. 88.º da LTFP, a previsão do posto de trabalho de coordenador técnico, nos mapas de pessoal, depende da existência de unidades orgânicas flexíveis com o nível de secção ou da necessidade de coordenar, pelo menos, 10 assistentes técnicos do respetivo setor de atividade, pergunta-se: ocupado o posto de trabalho de coordenador técnico, havendo alteração/extinção da unidade orgânica, consequente de reorganização de serviços, o trabalhador pode ser colocado noutra unidade orgânica, mantendo a mesma categoria?
- 18) Pode ocupar-se um posto de trabalho na categoria de encarregado operacional ou de encarregado geral operacional e posteriormente, por motivo de reorganização de serviços, o trabalhador vir a mudar para outro setor onde não exista necessidade de coordenar, pelo menos, 10 assistentes operacionais ou

3 encarregados operacionais, consoante o caso, como exigem os n.os 4 e 5 do art. 88.º da LTFP

- *19) Nos dias em que o trabalhador não presta serviço em virtude de ter beneficiado de tolerância de ponto, há lugar ao pagamento do subsídio de refeição?*
- *10) Os dias de férias a crescer em função dos períodos de 10 anos de serviço efetivamente prestado, adquirem-se e podem-se gozar no ano em que se perfaz a antiguidade exigida?*
- *11) Qual o efeito no direito a férias, de trabalhador integrado no regime de proteção social convergente, de uma situação de faltas por motivo de doença iniciada no ano anterior?*
(Dirigentes)
- *9) No caso de um titular de cargo dirigente pretender optar pela remuneração base de origem, haverá que aplicar o determinado pelo n.º 3 do art. 31.º, do Estatuto do Pessoal Dirigente, que exige que tal conste de autorização expressa no despacho de designação?*

Circulares divulgadas por email

- Regulamentação das situações de precariedade previstas no n.º 2 do artigo 41.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/20018/M, enviado a todos os departamentos regionais através de e-mail 03.05.2018, do Chefe do Gabinete do Chefe do Gabinete, que deu conhecimento da proposta de portaria que regula a regularização de situações de precariedade constituídas com recurso a contratos a termo ou contratos de prestação de serviços (tarefas e avenças), e do procedimento simplificado e célere com vista à regularização daquelas situações
- Levantamento dos postos de trabalho que correspondem a necessidades permanentes, enviado a todos os departamentos regionais através de e-mail de 06.11.2018, que remeteu o ficheiro e instruções para efeitos de levantamento, com vista a dar cumprimento ao artigo 41.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2018/M, de 09 de janeiro, no que concerne ao levantamento das necessidades de serviço asseguradas com recurso a programas de emprego e a aprovar o mapa regional consolidado de recrutamentos para o ano 2019.
- Identificação dos titulares de programas de emprego-Levantamento de postos de trabalho, email de 03.05.2018, enviado a todos os departamentos regionais através de e-mail do Chefe do Gabinete, com vista à preparação da aprovação dos postos de trabalho a recrutar, bem como dos procedimentos concursais a realizar pelo sistema centralizado de recurso humanos.

Foram ainda divulgados no site 12 pareceres jurídicos, conforme referido no extrato do QUAR supra.

No que diz respeito às iniciativas legislativas, esta atividade ficou realçada no QUAR de 2018, através do objetivo operacional “004 Promover adaptação e alteração de diplomas legais”, tendo-se estabelecido como indicador o n.º de iniciativas legislativas, e como meta (2).

O resultado foi superado, conforme se pode ver no quadro infra e descrição das respetivas iniciativas legislativas.

Objetivo Operacional “004 Promover adaptação e alteração de diplomas legais”

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios %		
					Resulta do 2018	Classificação					
						Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA											
OO 4 Promover a adaptação e alteração de diplomas legais.	Ind 8 (100%)	N.º de Iniciativas legislativas.	2	Relatório de Atividades e BSC.	9	>2	2	<2		7	450%
Ponderação	10%									450%	

Iniciativas legislativas que foram desencadeadas:

- Proposta de DLR que “Adapta à administração regional autónoma da Madeira a Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, que aprovou a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, altera o Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2013/M, de 28 de junho;
- Proposta de DLR que Estabelece os princípios gerais da prestação digital de serviços públicos e da transparência em organismos públicos e cria a figura do Provedor da Administração Pública Regional;
- Proposta de Decreto Regulamentar Regional relativo ao suplemento de compensação de mobilidade excecional;
- Foram ainda elaboradas as propostas legislativas relativas à alteração do Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2018 do Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2019, com uma série de medidas legislativas relativas ao emprego e administração pública regional, a saber:
- Transição de trabalhadores de carreira do Instituto de Desenvolvimento Empresarial da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM;
- Alteração ao Decreto Regulamentar Regional n.º 20/89/M, de 3 de novembro, relativo ao abono para falhas;
- Regime transitório excecional da mobilidade intercarreiras;
- Recrutamentos e regularização de precaridade;
- Regras de determinação do posicionamento remuneratório;
- Atualização dos suplementos que não foram revistos.

Embora não consubstanciem atos legislativos no sentido restrito da palavra, é ainda de salientar que no âmbito normativo regulamentar a DRAPMA elaborou ainda os seguintes atos, que se revelaram fulcrais para a prossecução das políticas do Governo Regional nas áreas do emprego público e da modernização administrativa:

- Portaria que estabelece os procedimentos de regularização extraordinária dos vínculos precários na Administração Pública Regional (APR) e no setor empresarial da Região Autónoma da Madeira (SERAM), com recurso a contratos a termo e contratos de prestação de serviços celebrados com pessoas singulares, nomeadamente na modalidade de tarefa e avença, que configuram situações de precariedade laboral.
- Portaria que estabelece os termos e condições, forma e montante de atribuição do suplemento de isenção de horário de trabalho, abreviadamente designado por IHT.APR 2.0., previsto no n.º 3 do artigo 44.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2018/M, de 9 de janeiro.

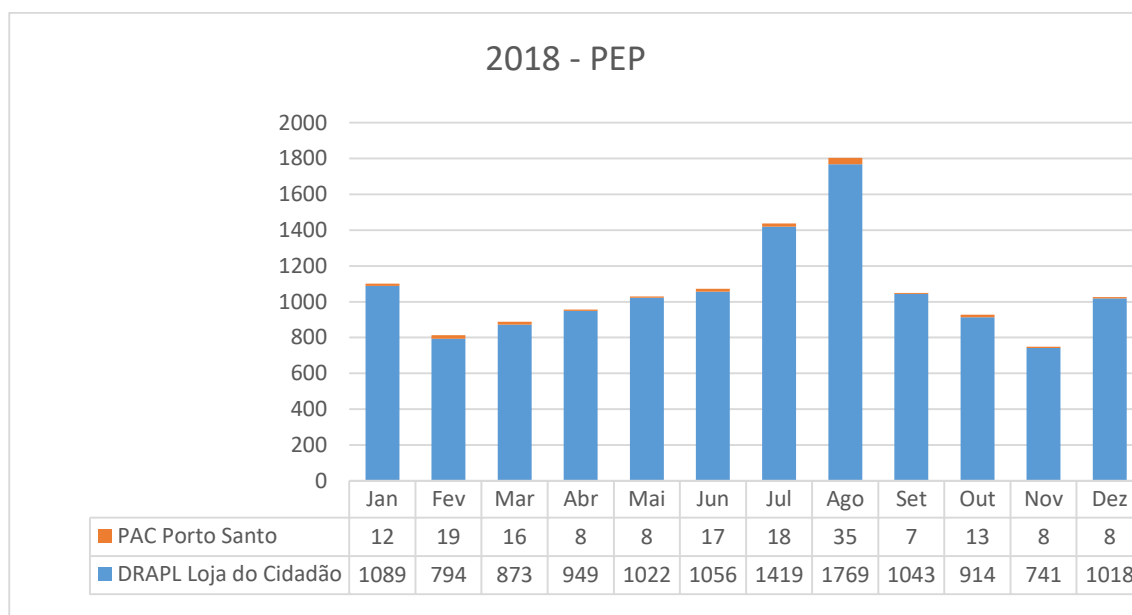
1.13. Concessão de Passaportes (PSQ 8) / Objetivo Operacional OO8

No ano de 2018 foram concedidos na RAM, tanto pela DRAPMA como pelo PAC do Porto Santo, 12857 passaportes (+ 550 ou seja + 4,47 % que no ano anterior), dos quais 1 especiais. Destes 12857, 12688 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 169 pelo PAC do Porto Santo.

Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2018 pela DRAPL/DRAPMA e PAC do Porto Santo

Ano	Comuns	Especiais	Total
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
2007	9 002	2	9 004
2008	8 952	8	8 960
2009	8 359	3	8 362
2010	8 912	2	8 914
2011	8 564	3	8 567
2012	9 958	2	9 960
2013	10 355	5	10 360
2014	10 129	4	10 133
2015	10 355	4	10 359
2016	11 479	4	11 483
2017	12 305	2	12 307
2018	12 856	1	12 857
TOTAL	258 331	282	258 613

Evolução Mensal da Concessão de Passaportes pela DRAPMA e PAC do Porto Santo em 2018



Note-se que, particularmente nos últimos seis anos, tem sido registado um forte crescimento de passaportes concedidos na Região, essencialmente justificado por fatores ligados a fenómenos migratórios e ao turismo, bem como, mais recentemente, devido ao BREXIT e às dificuldades sentidas no agendamento de atos consulares no Consulado Geral de Portugal em Londres por parte dos emigrantes.

Quanto ao prazo médio de concessão de passaportes, os normais, para um prazo legal de 5 dias úteis, atingiram 4,66 dias, os expressos, para um prazo legal de 3 dias úteis, obtiveram 3,07 dias, e os urgentes, para um prazo legal de 2 dias úteis, a média calculada foi de 2,68 dias.

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Normais)

Meta	5 Dias
Concretização	4,66 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Expresso)

Meta	3 Dias
Concretização	3,07 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Urgentes)

Meta	2 Dias
Concretização	2,68 Dias

Para além do prazo médio de concessão de passaportes que, como vimos, depende de fatores externos à DRAPMA, que não são por isso passíveis de ser controlados, para o ano de 2018, à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores foi fixado o objetivo operacional de eficiência “OO 8 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos”, que permitiu medir a eficiência do serviço prestado neste âmbito, tendo-se superado este objetivo, conforme demonstra o extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional OO 8 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos.

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado do 2018	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
OO 8 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.	10,5	<12	12	>12	↑ 1	114%
Ponderação	10%									114%

À semelhança de anos transatos, o número de passaportes emitidos varia substancialmente ao longo do ano. Assim, foram os meses de janeiro, maio, julho, agosto, setembro e dezembro, os que registaram maior número de pedidos, enquanto fevereiro, março e novembro registaram os números mais baixos.

Atualmente, o Passaporte Eletrónico Português é concedido na Região pela DRAPMA no Balcão dos Passaportes, sito na Loja do Cidadão da Madeira, num prazo de 2 a 5 dias úteis, conforme a celeridade pretendida (normal, urgente ou expresso).

Relembra-se ainda que com o intuito de apurar o grau de satisfação dos cidadãos/clientes do Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão, mais uma vez foram aplicados questionários de satisfação. Este facto foi anteriormente apresentado no presente relatório.

Relativamente às receitas cobradas no âmbito desta atividade e respetivos destinatários nos termos legais: a receita total em 2018 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 889.162,58 euros. Destes, 394.481,00 euros destinaram-se ao Governo Regional, 329.737,58 euros à INCM e 164.944,00 euros ao SEF, nos termos da lei.

Uma breve referência à renovação do balcão de atendimento para a concessão de passaportes, realizada em abril de 2017, que passou a dispor de três postos de atendimento, um deles para informações gerais, com uma zona de espera mais ampla e um maior espaço de *backoffice*, traduzindo-se em maiores vantagens para os cidadãos, bem como para os próprios funcionários.

Esta mudança, motivada pelo aumento de afluência dos cidadãos e pela vaga do balcão contíguo, teve em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

1.14. Formação para a Administração Pública Regional e Local (PSQ 11) /Objetivo Operacional OO2

Desde logo, começamos por referir que o desenvolvimento das atribuições da DRAPMA na área da formação tem revestido alguma complexidade, que se deve a fatores internos (procedimentos orçamentais e de contratação pública exigidos), falta de instalações próprias para a realização da formação) e sobretudo a fatores externos (falta de resposta aos pedidos de orçamento e de disponibilidade das entidades formadores para a realização de formação, deficiências na apresentação de propostas que levam à exclusão da entidade).

Apesar da estratégia adotada de contratação de serviços por lotes, ter surtido os resultados desejados, na lote de direito ainda se verifica uma dependência da DRAPMA a entidades formadoras externas à Região, com formadores com experiência e *Know How* nas matérias em questão mas também na administração pública, por forma a garantir a qualidade da formação e troca de experiências entre a administrações pública central e regional.

Consideramos de facto, pelas razões acima referidas, que é uma mais valia manter formadores com o nível de conhecimento e experiência acima mencionados, mas também verificamos que, face ao preço base fixado para cada ação de formação, o leque de entidades interessadas na realização destes serviços fica praticamente restringido à Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA).

Ora, pese embora a garantia de qualidade que é dada por esta entidade que assume nos termos previsto no Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro, as funções de coordenadora da formação profissional na Administração Pública e o interesse existente no relacionamento próximo com ela por forma a conhecer e acompanhar a sua estratégia, temo-nos deparado com sérias dificuldades da mesma em dar resposta às nossas solicitações. Estas dificuldades têm gerado uma impossibilidade de planeamento atempado e um atraso sucessivo no lançamento e conclusão dos procedimentos de contratação de serviços de formação e, consequentemente, no início da formação.

Estando cientes desta realidade, o plano de atividades de 2018, no QUAR fixou um objetivo Operacional relativo à formação ajustado à mesma, que consta no extrato do QUAR abaixo, o qual, apesar das contingências e constrangimentos que surgiram e que adiante se irão abordar, acabou por ser superado, quer em número de horas de formação, quer em número de formandos e de ações realizadas.

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

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios		%
					Resulta do 2018	Classificação					
						Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA											
OO 2 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 4 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	15	Balanço de Atividade e Formativa, Relatório de Atividade e Balanço de Atividade	25	>15	15	<15	⬆️	10	167%
	Ind 5 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	375	Formativa, Relatório de Atividade e Balanço de Atividade e RSC	693	>375	375	<375	⬆️	318	185%
	Ind 6 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	375	Balanço de Atividade e Formativa, Relatório de Atividade	669	>375	375	<375	⬆️	294	178%
Ponderação	10%										174%

A formação para dirigentes, prevista no Projeto Ações de Formação Profissional na Administração Pública e Local, cofinanciado pelo FSE, teria necessariamente de ser realizada no ano 2018, pelo que em 2017 a DRAPMA, iniciou as diligências junto do INA para obter orçamentos e disponibilidade de formadores e, no final desse ano, após realizar os procedimentos orçamentais exigidos, nomeadamente autorização para assunção de encargo plurianual e cabimentos, lançou o procedimento concursal destinado à aquisição de serviços de ações de formação para dirigente de grau superior e intermédio.

Já em 2018, e após a conclusão do procedimento para a contratação supra, procedeu à reanálise do plano, com vista ao lançamento do procedimento concursal para a realização das restantes ações de formação.

Assim, para 2018 a DRAPMA acabou por contemplar no seu plano de formação a realização de 2 cursos de longa duração destinados exclusivamente a pessoal dirigente e de 24 ações de formação de curta duração vocacionadas para todos os trabalhadores dos organismos da Administração Pública Regional e Local da Região Autónoma da Madeira.

Em junho, a DRAPMA solicitou orçamento e disponibilidades a várias entidades formadoras, nomeadamente para a realização de duas das ações de formação previstas no Plano: REGIME DA CONTRATAÇÃO PÚBLICA ” “O RGPD NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA” estas duas a realizar em julho, não tendo porém por concretizado as mesmas por falta de disponibilidade ou por custo elevado.

O lançamento do procedimento concursal destinada à contratação das 24 ações de formação, face às dúvidas suscitadas com a alteração do Código Contratos Públicos, (CCP), introduzida pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, e atraso na obtenção de orçamentos, acabou por acontecer apenas em julho, e já de acordo com as novas regras fixadas na contratação de serviços de formação, previstas no artigo 6º-A, de não aplicação da parte daquele código à formação dos contratos públicos que tenham por objeto a aquisição de serviços de formação referidos no anexo IX, pelo que esta parte da formação voltou a se iniciar tardiamente. Apraz ainda salientar que, no ano de 2018, os fatores externos que têm condicionado a atividade da DRAPMA nesta área da formação

agravaram-se, com o cancelamento da realização de 7 ações de formação, por parte da entidade adjudicatária, colocando em risco o cumprimento do seu plano de formação.

Com efeito, verificou-se o incumprimento parcial, por parte dessa entidade adjudicatária das condições constantes do contrato celebrado com a DRAPMA, no âmbito da consulta n.º 01/2018/DRAPMA-VP para prestação de serviços de formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional e Local da RAM, na área de Direito.

Na sequência de tal incumprimento, através Despacho da DRAPMA de 23 de novembro 2018, foi resolvido o contrato em causa, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 da respetiva cláusula 13.

Tal situação obrigou, a DRAPMA, num muito curto período de tempo, a tomar medidas, para garantir a realização da formação em questão nas datas estipuladas, tendo, logo de imediato, ao abrigo das alíneas b) e d) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto Legislativo Regional n.º 5/2004/M, de 22 de abril, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 27/2016/M, que adapta à Administração Regional Autónoma da Madeira a Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, da alínea a) do artigo 26.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2018/M, de 9 de janeiro, e do artigo 6.ºA do Código dos Contratos Públicos (CCP), desencadeado todos os procedimentos necessários para a aquisição de serviços de Formação Profissional, por forma a assegurar a concretização das mencionadas ações de formação, que abaixo se elencam:

- “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas” – de 26 a 28 novembro 2018 (21 horas);
- “Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na RAM” – de 27 a 30 de novembro de 2018 (28 horas);
- “QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização (SIADAP 1) e Controlo Interno” – de 03 a 06 de dezembro de 2018 (24 horas);
- “Processamento de Vencimentos e de Ajudas de Custo” – de 03 a 06 de dezembro 2018 (28 horas);
- “Regime de Parentalidade: Proteção na Maternidade, Paternidade e Adoção” – a 10 a 11 dezembro de 2018 (14 horas);
- “Código do Procedimento Administrativo” – de 10 a 13 de dezembro 2018 (28 horas);
- “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas: Regime de Férias, Faltas e Licenças” – de 17 a 19 de dezembro 2018 (21 horas);

Não obstante as diligências feitas pela DRAPMA, no sentido de contatar formadores e empresas para verificar a possibilidade de realização de todas as ações formação supramencionadas nas datas previstas, não foi, de todo, exequível a realização da ação de formação sobre “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas” (de 26/11 a 28/11/2018 – 21 horas), pelo que foi necessário proceder ao seu cancelamento.

Determinou-se concretizar a realização desta formação, no início do ano de 2019, mantendo-se, dentro do possível, todas as inscrições dos trabalhadores feitos pelos serviços respetivos em 2018.

No respeitante às outras 6 ações de formação a sua realização foi assegurada, nas datas agendadas, através da adjudicação da prestação destes serviços de formação à Gestlídier II – Contabilidade, Informática e Gestão, Lda.

Infere-se, portanto, que, no ano em apreço, foram organizados e realizados os 2 cursos dirigidos a pessoal dirigente e as 23 ações de formação/seminários, o que fez um total de 25 intervenções formativas referentes ao Plano de Formação para 2018. Obteve-se um total de 523 horas de formação respeitantes às 23 ações de formação/seminários e 170 horas formação presencial pertencentes aos 2 cursos direcionados para dirigentes (CAGEP – 50 horas presenciais + 25 de e-Learning; FORGEP – 120 horas presenciais + 60 horas de e-Learning). O total de formandos abrangidos nas 23 ações de formação/seminários foi de 646, dos quais 603 formandos foram aprovados. A formação dirigida a pessoal dirigente compreendeu um total de 68 formandos, dos quais 66 foram aprovados.

Podemos, portanto, concluir que as 25 intervenções formativas realizadas totalizaram 693 horas de formação e abrangeram 714 formandos inscritos, dos quais 669 foram aprovados.

Balanced ScoreCard

N.º de Formandos

Meta	375
Concretização	669

Balanced ScoreCard

N.º de Ações de Formação Realizadas

Meta	15
Concretização	25

Balanced ScoreCard

N.º de Horas de Formação Realizadas

Meta	375 h
Concretização	693 h

No que diz respeito à taxa de satisfação dos clientes da oferta formativa, a formação realizada, atingiu os 4,3 correspondendo ao grau de “muito bom” numa escala de 1 a 5.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	86 % (4,3 pontos)

Destaca-se ainda, e mais uma vez, o apoio cooperação e colaboração de organismos públicos que facultam gratuitamente os recursos físicos e os materiais de apoio

necessários, à realização de formação pela DRAPMA (instalações e material) e que são um fator basilar, fundamental para a prossecução da atividade formativa desta Direção Regional.

Em 2018 a DRAPMA garantiu, como habitual, a existência de espaços e materiais adequados às necessidades formativas, recorrendo, essencialmente, à Universidade da Madeira (UMa – Colégio dos Jesuítas). Algumas das ações de formação realizadas em parceria com a GestLíder II tiveram lugar nas instalações desta entidade que disponibilizou as salas e o equipamento necessários à sua realização. A nível das ações de formação das áreas de Desenvolvimento Pessoal e Secretariado ficou estipulado, através do caderno de encargos, gerado no âmbito do respetivo procedimento de aquisição de serviços, que a responsabilidade pela cedência das instalações e equipamentos seria do prestador de serviços, pelo que todas as ações de formação adjudicadas à DTIM tiveram lugar nas instalações desta entidade, devidamente preparadas e equipadas para o efeito.

2. Atividades Desenvolvidas pelo Gabinete de Modernização Administrativa

- Elaboração de pareceres de projetos no âmbito da modernização Administrativa da APR candidáveis a programas financiados pela União Europeia.
- Acompanhamento, execução e controlo do Programa de Modernização Administrativa Regional da Região Autónoma da Madeira, AP 2.0.
- Acompanhamento e execução do Projeto SIMPLIMAC – Simplificação Administrativa ao Programa Operacional de Cooperação Territorial Madeira-Açores-Canárias MAC 2014-2020.
- Desenvolvimento do portal SIMplifica, centralizando num único toda a prestação de serviços online ao cidadão e empresas, incluindo uma plataforma com várias modalidades de pagamento e o rastreamento das tramitações de processos.
- Desenvolvimento do portal de informação de dados abertos do Governo Regional, disponibilizando informação em vários formatos, permitindo não só a utilização dos dados, mas também um acompanhamento das atividades do governo contribuindo para a sua transparência.
- Definição do modelo de desenvolvimento de um sistema que irá permitir a gestão integrada dos ativos de informação.

No ano de 2018, à semelhança do que sucedeu em 2017, a atividade do Gabinete assumiu uma maior importância no acompanhamento da implementação do Programa de Modernização Administrativa da Região Autónoma da Madeira, aprovado pela Resolução do Conselho do Governo Regional de 22 de maio de 2017, através da Comissão de Governança e de Comissões Técnicas, que funcionam junto da DRAPMA.

A implementação desta Programa é fundamental para execução do Programa do Governo na área da modernização administrativa, logo, atenta esta importância, foi fixado para o ano em apreço o Objetivo Operacional “OO 5 Implementação do Programa de

Modernização Administrativa”, que tinha como indicador o nº de medidas implementadas (12).

Este objetivo foi atingido conforme extrato do QUAR infra, e descrição da atividade e balanço da atividades das comissões técnicas que se segue.

Objetivo Operacional OO 5 Implementação do Programa de Modernização Administrativa.

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios %	
					Resultado do 2018	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
OO 5 Implementação do Programa de Modernização Administrativa	Ind 9 (100%)	N.º de medidas implementadas.	12	Relatório de Atividades.	12	>12	12	>12	⇒ 0	100%
Ponderação	10%									100%

Este objetivo foi atingido conforme o Anexo I, e descrição da atividade e medidas implementadas que se segue.

2.1. Balanço do Objetivo Estratégico 01 - Promover a Simplificação Regulatória

- Elaboração da proposta de Decreto legislativo Regional que “Regulamenta a presença eletrónica do Governo Regional da Madeira” .
- Envio da proposta a 28/05/2018 a todos os departamentos regionais para recolha de contributos.
- Redação final da Proposta de diploma com a recolha de alguns contributos dos serviços.
- Aprovação em plenário do Governo Regional em 11/10/2010.
- Discussão e aprovação na Assembleia Legislativa da Madeira em dezembro de 2018.
- Publicação do diploma que deu lugar ao Decreto Legislativo Regional n.º 28/2018/M de 28/12.

O diploma estabelece os princípios gerais da prestação digital de serviços públicos e da transparência em organismos públicos, consagrando ainda um conjunto de boas práticas e regras de conduta aplicáveis ao atendimento dos cidadãos e empresas, seja ele presencial, digital ou digital assistido.

Assim, estabelece-se o digital como regra, transparência e dados abertos; balcão único ou multisserviços, circulação eletrónica de documentos, avaliação prévia do impacto legislativo, presença virtual, formulários eletrónicos, custos diferenciados em função do modo de prestação dos serviços públicos, autenticação, atendimento digital assistido, entre outros.

2.2. Balanço do Objetivo Estratégico 04 - Comissão Técnica dos Sistemas Aplicacionais e Serviços Digitais

Ao longo do ano 2018, foram diversas as reuniões de trabalho realizadas entre as comissões técnicas e a ACIN para o desenvolvimento do Portal de Serviços, SIMplifica – Cidadão e Empresas.

As reuniões de trabalho envolveram as comissões técnicas e os organismos do Governo Regional que tutelam os serviços selecionados para a 1ª fase de lançamento do portal SIMplifica, nomeadamente, o Instituto das Florestas e Conservação da Natureza - IFCN, a Direção Regional da Agricultura e das Pescas.

Estes grupos de trabalho, em conjunto com a ACIN, desenharam os fluxos inerentes a cada um dos serviços. A participação dos técnicos foi essencial para a perceção clara das necessidades para o serviço se tornar online eficazmente.

Foi criado um portal de testes onde se desenrolou ao longo de vários meses diversos testes, à autenticação, à plataforma de pagamentos, ao módulo de reservas, a distribuição e armazenamento da informação gerada pelo SIMplifica.

Procedeu-se, então, à criação de vários módulos/funcionalidades no portal para torná-lo mais eficiente e acessível ao cidadão e empresas:

- Rastreamento de Pedidos;
- Bolsa de Documentos onde é possível carregar documentos pessoais, certidões entre outros.
- Registo de Opiniões

2.3. Balanço do Objetivo Estratégico 07 – Transparência, inclusão e participação do setor público

Medida: Plataforma de Pedidos Eletrónicos JORAM

Data: 19 de setembro de 2018 15:14

Assunto: FW: MA OE7 - Plataforma Eletrónica dos Pedidos de Publicação. Testes

Serve a presente para comunicar que no dia de ontem ficou concluída a segunda fase de testes da Plataforma Eletrónica dos Pedidos de Publicação.

Ponto da situação 19-09-2018:

Fase 1 – Fluxo dos pedidos de publicação – Submissão do pedido de publicação por parte das Entidades. (Testado com sucesso).

Fase 2 – Fluxo de produção – Gestão dos pedidos e tarefas de Pré-paginação para a elaboração das edições do Jornal Oficial. (Testado com sucesso).

Obs. As primeiras observações relativas ao teste agora concluído já foram enviadas a Celino Perestrelo.

Ponto da situação 09-11-2018

Reunião de trabalho com Celino Perestrelo. Identificada a necessidade de introduzir as entidades de nível 1 (Presidência do Governo Regional, Vice-Presidência e Secretarias Regionais). Introdução de melhorias na edição dos atos.

Continuidade dos trabalhos. Marcação de uma reunião com o Diretor Regional da Administração da Justiça, entidade que tutela o Departamento do Jornal Oficial.

Ponto da situação 2018-11-22

Reunião de trabalho em 22-11-2018 com o Diretor Regional da Administração da Justiça – Apresentação do *draft* sobre o levantamento realizado para a implementação do Fluxo de produção – tarefas de pré-paginação.

Ponto da situação 2019-02-11

Apresentação de documento final sobre a implementação do Fluxo de produção ao Diretor Regional da Administração da Justiça até 22-11-2019.

Medida: Portal de Dados Abertos

Implementar um Portal de dados abertos inserido nas boas práticas resultantes da aplicação da Diretiva sobre a Informação do Setor Público (PSI – *Public Sector Information*)

1. Directiva 2003/4/CE, de 28 de janeiro

Acesso público a informações sobre o ambiente. Revoga a Diretiva 90/313/CEE do Conselho

- Assegura o direito de acesso à informação sobre o ambiente a qualquer cidadão

2. Directiva 2003/98/CE, de 17 de novembro – Diretiva PSI | *Public Sector Information*.

Define conjunto de regras para a reutilização de dados. Não obrigatória.

Caso os estados optem pela publicação com o propósito de permitir a reutilização, os mesmos devem assegurar que as soluções adotadas tenham em atenção:

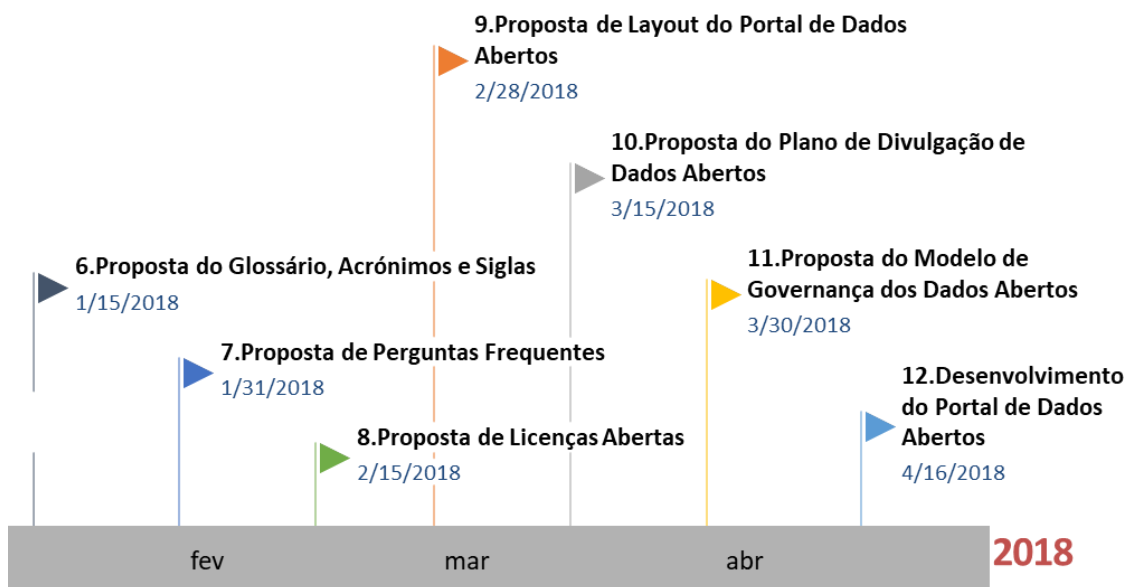
- A uniformidade das normas quanto aos requerimentos da informação,
- Formatos utilizados na disponibilização de dados,
- As tarifas que assegurem apenas os custos da operação,
- As Licenças,
- A Proibição de acordos exclusivos e
- Necessidade da elaboração de catálogos que permitam a pesquisa de informação.

3. Diretiva 2013/37 (UE), de 26 de junho

Dez anos depois, altera a Directiva 2003/98/CE, de 17 de novembro

- Assegurar a reutilização passa a ser a regra,
- É ampliado o âmbito de aplicação: bibliotecas, arquivos e museus e
- Publicação em formatos que garantam a interoperabilidade: formatos abertos, legíveis por máquinas, com recurso a metadados.

Primeiro semestre do ano de 2018



Segundo Semestre do Ano de 2018

13. Desenvolvimento da Plataforma com vista a criar o Portal de dados abertos. Boa prática: Disponível em <https://www.w3.org/2013/share-psi/bp/porta1>

- 13.1. Layout do Portal de dados abertos
 - 13.2. Processo de autenticação no Portal (permissões consoante níveis de acesso). Definição e testes
 - 13.3. Definição de Tipos de Metadados e Distribuições: Obrigatórios, Recomendáveis e Opcionais
 - 13.4. Início de trabalhos para desenvolver o Projeto piloto
 - 13.5. Documentação Complementar de apoio à Definição das Áreas Temáticas
 - 13.6. Documento Complementar do Plano de Divulgação dos Dados – Versão 01
 - 13.7. Manual de utilizador da plataforma
- Mês: Maio** – metodologia: Ficha semanal de tarefas e atividades e ponto da situação.

14. Projeto Piloto

- 14.1. Reuniões de trabalho com: DROT; DRAPMA; DREM.
- 14.2. Criação de organizações e registo de editores responsáveis por cada organização para a disponibilização dos dados.
- 14.3. Ficheiro do fluxo de trabalhos do Projeto Piloto. Inserido no Portal
- 14.4. Elaboração do Plano de divulgação do Projeto Piloto

Período: junho até novembro. Metodologia: acompanhamento do processo de divulgação dos conjuntos de dados por parte dos organismos que integram o Projeto Piloto.

15. Novas entidades. SESARAM; DROTA; DRIG; DRT.

15.1. Apresentação a novas entidades do portal de dados abertos e transparência.

Período: Dezembro até à presente data.

16. Novas entidades 2019. IEM.

2.4. Comissão Técnica 03 - Ativos de Informação (CT03)

Comissão Técnica 03 Ativos de Informação (CT03) constitui um ponto focal integrado na Comissão Coordenadora para a Governança da Modernização da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira (CGMA). A Comissão Técnica 03 Ativos de Informação (CT03), constituída pela alínea b) do número 2 do despacho da Vice-Presidência do Governo Regional de 20 de fevereiro de 2018, é composta por um coordenador e por dois colaboradores nomeados por Despacho da Vice-Presidência do Governo Regional de 20 de março de 2018. O objetivo desta Comissão Técnica visa materializar um dos objetivos estratégicos adotados pela Resolução n.º 328/2017, que aprovou o *Programa de Modernização Administrativa da Administração Pública Regional da Região Autónoma da Madeira* (APR 2.0).

As seguintes ações foram executadas por comunicação via e-mail:

- Em 2018-01-22, foi solicitado pelo Coordenador-Geral da Comissão de Governança o lançamento de propostas de iniciativas a desenvolver no âmbito da CT03. Contudo, não foi possível lançar qualquer proposta por não ter sido formalizada a nomeação dos representantes a integrar no CT03. Ainda assim, as propostas de iniciativa foram lançadas a 2018-01-30, especialmente “CT03.2018.001 CENSO DE ARQUIVOS DO GOVERNO REGIONAL” para o “mapeamento e quantificação dos depósitos de arquivo (função de arquivo intermédio) do Governo Regional”, que materializa a medida M03.05 Centralizar os ativos de informação em suporte papel na APR e uniformizar seu o tratamento.
- Em 2018-02-09, colaborámos no reporte de informação para o relatório de progresso de janeiro de 2018 no âmbito da Comissão Técnica 03 Ativos de Informação.
- Em 2018-03-07, foi remetida uma revisão Plano de ação curto prazo, com detalhamento em termos de memória descritiva de execução. Foi integrada a proposta de NRI Norma Regional de Interoperabilidade, com vista à elaboração e publicação de normas regionais de interoperabilidade aplicável à Administração Regional Autónoma, a aprovar em sede de Conselho de Governo, designadamente a sua regulação, adoção de um catálogo de normas técnicas, adoção de um sistema de classificação de processos de negócio único e esquema de metadados para a descrição de documentos.

- Em 2018-08-12 colaborámos com o relatório de progresso de agosto de 2018 e plano de ação para o 4.º trimestre de 2018 e o último plano de ação referente Maio 2018.
- Em 2018-09-17, foi necessário alterar a composição da equipa de CT03 devido à licença prolongada de Dra. Márcia Rubina Vieira do Instituto de Desenvolvimento Regional e inatividade da comissão por falta de nomeação de colaboradores. Como tal só foi realizada a reunião n.º 1/CGMA/CT03/2018 a 2018-09-19.
- Foi realizada a reunião 2/CGMA/CT03/2018 a 2018-10-22, para a identificação dos mecanismos para a execução da proposta de aquisição do Archeevo.
- Foi realizada a reunião 3/CGMA/CT03/2018 a 2018-11-08, com a participação de Dra. Arminda França, para a execução da proposta de aquisição do Archeevo.
- Foi apresentado o Relatório de progresso e plano de ação PMA – 2019, a 2018-12-18, que incluiu a conceção das peças para o procedimento de aquisição da plataforma de arquivos com a consulta de fornecedores.
- Participamos no âmbito da *Portal de Dados Abertos* com a inserção e descrição de 96 conjuntos de dados da Direção Regional do Orçamento e Tesouro, desde junho de 2018.
- Colaborámos com propostas de formações especializadas para a APR no âmbito da arquivística e ciência de dados para o plano anual de formações do Governo Regional.

Auto-avaliação

- Dado que se tardou consideravelmente em virtude da necessidade de alteração de alguns dos responsáveis para o CT03, as execuções das ações previstas foram lançadas.
- Verifica-se que o não envolvimento do Arquivo Regional e Biblioteca Pública da Madeira constituiu um entrave para o processo de execução das iniciativas.
- A Portaria n.º 423/2018 - Estabelece os termos e condições, forma e montante de atribuição do suplemento de isenção de horário de trabalho, constituiu um importante incentivo para o CGMA, dado que havia relutância na participação *pro bono* neste projeto.

3. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Serviços de Recursos Humanos e de Apoio à Gestão

No âmbito do acompanhamento da política organização de serviços e de recursos humanos da Administração Pública

Cumprir destacar, no ano de 2018, a atividade desta direção de serviços no âmbito dos recrutamentos da administração pública regional, APR, a qual foi apoiada pela Direção de Serviços da Função Pública e, em especial, pela técnica superior que exerce funções, em regime de mobilidade, na DRAPMA, desde 08.02.2018.

Esta atividade foi determinante para a concretização da política do Governo Regional de regularização de precariedade, tendo consistido no seguinte:

- Elaboração de um normativo - artigo 41.º “Regularização de situações de precariedade” inserido no diploma que aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2018.
- Revisão e elaboração da versão final da proposta de portaria elaborada pelo colaborador que iniciou funções como técnico especialista da VP em novembro de 2017, que regula o procedimento de regularização procedimentos de regularização das situações de precariedade constituídas com recurso a contratos a termo ou contratos de prestação de serviços (tarefas e avenças), ao abrigo do artigo 41.º do ORAM/2018.
- Elaboração das listas de situações de precariedade a enviar aos serviços para confirmação e listas conversão das mesmas em listas definitivas.
- Criação, no Site da DRAPMA de um campo destinado a regularização de Precariedade com toda informação sobre este processo de regularização.
- Elaboração da informação estatística sobre a regularização.
- Elaboração de minutas de avisos de abertura e de contratos a celebrar neste âmbito.
- Elaboração dos despachos de nomeação dos membros da comissão de avaliação bipartida (CAB)

Este processo culminou com a regularização/contratação de 178 trabalhadores num curto período de tempo de 3 meses, o que se deveu não só à adoção de um procedimento muito simplificado e célere, ao contrário do que aconteceu na administração central, bem como à eficiência da CAB e dos serviços da APR.

Destaca-se ainda a preparação para aprovação do novo mapa consolidado de recrutamentos para 2019, novidade introduzida pelo artigo 11.º do Decerto Legislativo Regional n.º 11/2018/M, de 3 de agosto, cuja proposta foi elaborada pela DSFP, e para a regularização dos postos de trabalho que correspondiam a necessidades permanentes que estavam a ser assegurados com recurso a programas de emprego.

Neste âmbito a DSRAG realizou as seguintes atividades:

- Envio de um ficheiro e respetivas instruções de preenchimento a todos os serviços da APR e empresas publicas empresas públicas do setor empresarial da Região Autónoma da Madeira, para recolha da informação - “preenchimento do levantamento de postos de trabalho que correspondem a necessidades permanentes do serviço e plano setorial de recrutamentos para 2019.
- Elaboração dos normativos a introduzir do ORAM para 2019, que definiram a política do Governo Regional relativamente à regularização de programas de emprego e de recrutamentos-artigos 44.º” Recrutamentos e regularização de precariedade na administração pública regional” 45.º “Processo de regularização de precariedade”.
- Tratamento de toda a informação enviada e elaboração de lista/mapas para análise e decisão superior, sendo que este trabalho foi desenvolvido pelo estagiário, que se revelou fulcral.

Vejamos agora a atividade corrente da DSRHAG, que foi a seguinte:

- Verificação do número de cargos dirigentes da APR;

- Emissão de parecer sobre propostas de diplomas orgânicos dos serviços da administração regional e verificação do quadro de dirigentes que os acompanham e cumprimento do mesmo;
- Elaboração de pareceres - controlo da despesa pública no âmbito dos recursos humanos, artigos 43.º e 45.º do ORAM para 2017, designadamente:
 - Abertura de procedimentos concursais destinados órgãos e serviços da AP, com vista à constituição de relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado, determinado e indeterminável, que não possuam relação jurídica de emprego público e destinados a trabalhadores com vínculo de emprego público;
 - Nomeação, a qualquer título para lugares de cargos de direção intermédia de 1.º grau e de direção de 2.º grau, previstos nos diplomas que aprovaram as orgânicas ou organização interna dos respetivos serviços que ainda não foram objeto de reestruturação;
 - Celebração de acordos de cedência;
 - Regresso de situação de licença sem remuneração que não confira direito à ocupação do posto de trabalho.
- Elaboração de pareceres de contenção de despesa no setor empresarial e entidades públicas da RAM, no âmbito do artigo 51.º do ORAM/2017;
- Controlo dos recrutamentos autorizados de trabalhadores da Administração Pública e Empresas Reclassificadas;
- Controlo trimestral das entradas e saídas definitivas/global dos trabalhadores no Setor Empresarial da Região Autónoma da Madeira;

No âmbito do sistema centralizado de Gestão de Recursos Humanos e dos recursos da VP

- Elaboração das listas de transição e despachos do pessoal técnico superior da DROT e da DREM para carreira de regime especial de técnico superior, nos termos do artigo 53.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2018/M, de 9 de janeiro;
- Elaboração dos despachos de nomeação de dirigentes superiores (nomeação em regime de comissão de serviço em conformidade com o DLR n.º 27/2016/M, de 6 de julho, que procedeu à 2ª alteração ao DLR n.º 5/2004/M, de 22 de abril), e intermédios, e pessoal do Gabinete;
- Elaboração dos acordos de mobilidade intercarreiras de trabalhadores para exercerem funções na VP;
- Elaboração de avisos, atas, ofícios de notificação e demais documentos relativos a procedimentos concursais de todos os serviços da VP, abrangidos pelo sistema centralizado de gestão;
- Elaboração de acordos de mobilidade/cedência de interesse público/Despachos de afetação da VP;
- Elaboração para aprovação dos mapas de pessoal dos serviços abrangidos pelo SCGRH;
- Elaboração de listas de pessoal em exercício de funções;
- Atualização mensal das referidas listas.

Atos normativos legislativos e regulamentares

- Elaboração das propostas de alteração de Orçamento da RAM para 2018, e aprovação do ORAM para 2019;
- Elaboração do diploma que aprova a estrutura nuclear do Gabinete da VP e a da DRAFIN
- *Negociações Coletivas (Representação da VP nas rondas de negociação coletiva do Acordo de Empregador Público - carreira médica, enfermeiros e carreiras gerais).*

4. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Serviços da Função Pública

BEP-RAM

Apoio à equipa de help-desk da DRAPMA;

- Apoio à celebração de protocolo de utilização da BEP-RAM pela entidade empresarial Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM e respetivos trabalhadores com vínculo de emprego público;

Acompanhamento de resultados.

Nota: As atividades relacionadas com a BEP-RAM foram e são desenvolvidas, no que se refere ao sistema informático, em parceria com a Direção Regional do Património e Informática (DRPI) anteriormente designada PAGESP.

Importa salientar que face à importância que esta Bolsa Emprego da Região Autónoma da Madeira, implementada em julho de 2015 e que foi objeto remodelação, renovação do layout nova imagem e conteúdos em 2017, assume na divulgação de ofertas e de procuras de emprego público, é determinante medir a eficácia desta base.

Assim, em 2018 foi fixado o objetivo operacional de eficácia “006 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM,” que dispõe de um indicador único,” número de acessos àquela base, superior a 2000, sendo que o resultado atingido, conforme quadro abaixo superou largamente aquele número (2157%).

Objetivo Operacional “006 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM”

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios %	
					Resulta do 2018	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
OO 6 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 10 (100%)	N.º de acessos à BEP RAM	2000	Relatório de Atividades.	43141	>2000	2000	<2000	41141	2157%
Ponderação	10%									2157%

No âmbito da legislação

- Desenvolvimento das medidas necessárias à aprovação da proposta legislativa de adaptação da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas à administração regional autónoma da Madeira, nomeadamente, publicitação e consulta pública:
 - Aviso para publicação no Jornal Oficial;
 - Aviso para publicação em órgãos de comunicação social;
 - Nota informativa para a comunicação social.
- Elaboração da proposta de portaria de atualização do regime de aquisição de serviços;
- Preparação da proposta de diploma regulamentar relativo ao suplemento de compensação de mobilidade excecional.

Consultadoria jurídica

- 617 Pareceres/informações escritos (sem prejuízo de vários outros, escritos, prestados por via informal, nomeadamente, e-mail);
- Cumprimento do prazo de resposta monitorizado em 4,52 dias úteis;
Manutenção do controlo de processos e monitorização dos mesmos;
- Em matéria de entendimentos harmonizados para informação aos trabalhadores e serviços, bem como dinamização da presença da DRAPMA na Internet, verificaram-se as seguintes propostas:
 - 10 FAQ's;
 - 6 Pareceres;
 - 3 Circulares/ofício circular.

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Foi efetivado o controlo e monitorização das atividades a cargo da DSFP, contribuindo para a sua correta aplicação através da monitorização das atividades a seu cargo, não tendo sido verificadas, nomeadamente, não conformidades, no âmbito da intervenção desta unidade orgânica;

Realização de auditorias internas, através da participação em equipas auditoras, no âmbito de procedimentos do SGQ da DRAPMA.

Colaboração institucional e representação

- Intervenção em sessão de esclarecimento aos docentes do Conservatório – Escola das Artes da Madeira sobre transição para a carreira docente pública da Região e demais aspetos de aplicação do D.L.R. n.º 29/2017/M, de 28/08;
- Intervenção em procedimentos no âmbito da representação da Região em processo de contencioso administrativo;

- Representação da DRAPMA na Reunião de Aperfeiçoamento Profissional promovida pela Associação dos Trabalhadores da Administração Local, decorrida na Calheta;
- Representação em processo de revisão de portaria de taxas do Instituto das Florestas e Conservação da Natureza, IP-RAM;
- Representação nas reuniões relativas à negociação, na Secretaria Regional de Educação, com os respetivos sindicatos, da proposta de decreto legislativo regional sobre contagem de tempo de serviço dos docentes;
- Representação nas reuniões relativas à negociação na Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais, com os respetivos sindicatos, da proposta de decreto legislativo regional sobre a carreira de vigilante da natureza;
- Representação da DRAPMA na Comissão de Avaliação Bipartida no âmbito da regularização da precariedade laboral no setor público da Região;
- Representação da Administração Pública nas reuniões da Comissão Regional para a Igualdade no Trabalho e no Emprego;
- Representação da Região em reuniões com a Direção-Geral das Autarquias Locais e as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional;
- Apoio e articulação com o Instituto de Desenvolvimento Empresarial, IP-RAM, na transição dos seus trabalhadores para as carreiras gerais da função pública e extinção das respetivas carreiras específicas, incluindo proposta de normativo para o efeito;
- Apoio e articulação com a entidade empresarial Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM, para elaboração do Regulamento Interno de Carreiras.

Partilha de conhecimento

Realização de reunião técnico-jurídica relativa às matérias constantes do Decreto Legislativo Regional n.º 11/2018/M, de 03/08.

Atividade Sindical e Greve

Compilação de reivindicações sindicais;

Verificação de créditos sindicais;

Acompanhamento da recolha de dados e números de adesão a greves no setor da administração regional.

Balanços Sociais

Continuação do apuramento conforme efetuado em anos anteriores.

5. Elaboração de Publicações

Em 2018 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

Reclamações nos Serviços Públicos (Livro Amarelo). Relatório do ano de 2017;

Relatório global sobre a aplicação do Sistema de Avaliação do Desempenho (SIADAP) no Governo Regional da Madeira relativo ao ano de 2017;

Pareceres Jurídicos emitidos no ano de 2017, no âmbito da Administração Local;

Balanço da Atividade Formativa — ano de 2017;

Plano de atividades da DRAPMA de 2018;

Relatório de atividades da DRAPMA, de 2017;

Balanço Social de 2018;

Quantos Somos – Como Somos? Recursos Humanos na Administração Regional Autónoma e na Administração Local, 2017;

Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2017.

6. Reconhecimento de Excelência QESA

Em 2018, a Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), organismo da Vice-Presidência do Governo Regional da Madeira, a convite da Direção Regional de Economia e Transportes (DRET) e da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), candidatou-se enquanto entidade pioneira ao nível I de Boas Práticas de Qualidade e Excelência de Serviço.

Este reconhecimento de boas práticas, desenvolvido numa parceria entre APQ e a DRET, encontra-se inserido na Estratégia Regional para a Qualidade na Região Autónoma da Madeira (2014-2020), na perspetiva de tornar a “Madeira como uma Região de Excelência, reconhecida como Líder a Nível Nacional e uma Referência Internacional em Qualidade de Serviço e Hospitalidade” tendo como intuito premiar e reconhecer as boas práticas das organizações neste domínio.

A DRAPMA, enquanto entidade certificada desde 2007 segundo a norma ISO 9001, tendo aplicado a CAF (Common Assessment Framework) em dois períodos distintos e obtido o reconhecimento do 1.º nível de excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management), entendeu fazer sentido dar especial enfoque na temática da Qualidade de Serviço.

O sistema funciona numa base de auto-avaliação, comparável a outros sistemas internacionalmente existentes, acessível a qualquer tipo de organização, pública ou privada, em que são avaliados e pontuados os vários aspetos relevantes da organização, tais como clientes, recursos, colaboradores, com especial enfoque no serviço e na hospitalidade.

No caso da DRAPMA, fizeram parte da equipa de auto-avaliação vários elementos da Direção Regional, de diferentes unidades orgânicas, procurando-se debater diferentes perspetivas, confrontando pontuações, sempre numa ótica baseada em evidências que suportassem as mesmas.

Durante o decorrer do processo foram identificadas várias ações de melhoria, que foram prioritizadas e propostas à direção de topo. Posteriormente, tendo em conta a pontuação alcançada, a APQ auditou e avaliou o processo, validando ações propostas e a implementação das mesmas.

Enquanto uma das entidades pioneiras a obter o reconhecimento, a DRAPMA pretendeu e pretende que o seu exemplo sirva de estímulo a outros organismos públicos e empresas, regionais e nacionais, que podem igualmente candidatar-se a este reconhecimento de boas práticas, numa perspetiva de melhoria da qualidade de serviço e hospitalidade, numa área tão relevante para um país turístico como o nosso.

Capítulo IV

Projetos de Investimento

A DRAPMA, através do projeto Ações de Formação Profissional na Administração Pública e Local, procedeu à realização de 2 cursos dirigidos a pessoal dirigente e as 23 ações de formação/seminários, o que fez um total de 25 intervenções formativas referentes ao Plano de Formação para 2018. Obteve-se um total de 523 horas de formação respeitantes às 23 ações de formação/seminários e 170 horas formação presencial pertencentes aos 2 cursos direcionados para dirigentes (CAGEP – 50 horas presenciais + 25 de e-Learning; FORGEP – 120 horas presenciais + 60 horas de e-Learning). O total de formandos abrangidos nas 23 ações de formação/ seminários foi de 646, dos quais 603 formandos foram aprovados. A formação dirigida a pessoal dirigente compreendeu um total de 68 formandos, dos quais 66 foram aprovados. As 25 intervenções formativas realizadas totalizaram 693 horas de formação e abrangeram 714 formandos inscritos, dos quais 669 foram aprovados.

No que concerne ao projeto MODRAM (Modernização Administrativa do Governo Regional da Madeira) foi desenvolvido o portal SIMplifica, centralizando num único toda a prestação de serviços online ao cidadão e empresas, incluindo uma plataforma com várias modalidades de pagamento e o rastreamento das tramitações de processos e encontra-se em implementação física o processo de ampliação da capacidade do centro de dados do Governo Regional.

Quanto ao projeto SIMPLIMAC - Programa Operacional de Cooperação Territorial Madeira – Açores -Canárias – MAC 2014/2020 – Melhoria da Eficiência Pública Mediante a Simplificação Administrativa, foi possível acompanhar a execução do mesmo através da participação em seminários em Canárias, Senegal, Cabo Verde, Açores e Madeira.

A baixa execução verificada nestes projetos ficou a dever-se à morosidade de alguns processos aquisitivos e com a dependência externa bem como de outros organismos públicos parceiros em termos de implementação das diversas componentes, prevendo-se um recuperar das metas propostas ao longo de 2019. Relativamente à gestão documental e à plataforma de partilha informação, interoperabilidade, preservação e segurança de informação, encontram-se em fase de elaboração de caderno de encargos prevendo-se os respetivos concursos para 2019. A DRAPMA prevê igualmente a adjudicação de diverso material de suporte às equipas de modernização que irão para o terreno dar cumprimento aos objetivos do SIMPLIMAC.

Capítulo V

Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAPMA, pelo respetivo orçamento, para 2018 ateve-se a duas componentes essenciais, a saber: as **despesas de funcionamento** e as referentes a **investimentos**.

O **orçamento de funcionamento** relativo ao ano de 2018 de €1.305.263,00, foram assumidos compromissos no montante de €1.123.707,70, tendo sido pagas despesas no valor de €1.103.694,48. Neste âmbito a principal componente que assume maior relevância na estrutura de custos foi a referente a “Despesas com o Pessoal”.

No que concerne ao **orçamento de investimentos**, relativo ao ano de 20178 de uma dotação de 814.796,00, foram assumidos compromissos de 312.947,59 e pagos 280.019,79, dos quais: no âmbito da Formação Profissional ministrada pela Direção Regional foram assumidos compromissos de €132.322,57 e pagos €132.322,57, relativamente ao Programa MODRAM de uma dotação de €395.251,00 foram assumidos compromissos de €154.195,80 e pagos € 121.268,00, quanto ao programa SIMPLIMAC, de uma dotação de €69.542,00 foram assumidos compromissos de €26.429,22 e pagos €26.429,22.

Capítulo VI

Auto-Avaliação

Informação a que se refere o n.º 2, do artigo 14.º, do DLR n.º 27/2009/M

A DRAPMA tem como missão a conceção e promoção de medidas conducentes à harmonização jurídica e inovação nos serviços da Administração Pública Regional, qualificação dos respetivos recursos humanos, contribuindo para uma administração moderna, dinâmica e transparente.

Tendo por base os **4 objetivos estratégicos** fixados de “assegurar a elevada satisfação de clientes e *stakeholders*”, “reforçar competências e a participação dos colaboradores”, “garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos da Administração Pública” e “promover a simplificação e modernização administrativa”, esta Direção Regional desenvolveu a sua atividade em 2018 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

Por sua vez, desdobraram-se os objetivos estratégicos em **9 objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade**.

Assim sendo, ouvir e compreender os Cidadãos/Clientes foram condições essenciais para atingir a melhoria contínua no organismo.

Observando agora os quadros seguintes, podemos concluir que face às metas fixadas para 2018 muitos dos objetivos foram cumpridos e até superados, exceção feita ao n.º de circulares emitidas e de FAQ’S validadas e relativamente à satisfação dos colaboradores.

No que respeita ao desvio verificado ao número de Circulares e FAQ’S, consideramos o mesmo não influiu negativamente na atividade da DRAPMA, uma vez que foram asseguradas as orientações e esclarecimentos nas questões de fulcrais que se colocaram, nomeadamente regularização de precariedade, descongelamentos, adaptação da LTFP, e recrutamentos, os quais foram acompanhados de minutas diversas que apoiaram os serviços nestas matérias e que se revelaram eficientes e eficazes.

Se olharmos para 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, se obtêm os seguintes resultados: para a satisfação dos colaboradores da DRAPMA o nível 3 (razoavelmente satisfeito), a consultadoria jurídica o nível 5 (muito satisfeito), a concessão de passaportes a pontuação de 5 (muito satisfeito) e a formação o nível 4 (satisfeito).

Estes dados permitem-nos concluir que o grau de satisfação com os serviços da DRAPMA é elevado, o que constitui um prémio para a nossa atividade, mas igualmente um forte estímulo para que continuemos em busca da melhoria contínua.

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAPMA, em 2018, conseguiu que de um total de 1051 pareceres emitidos, a esmagadora maioria fossem elaborados em 4 ou menos dias úteis.

A DRAPMA realizou 25 intervenções formativas (2 cursos dirigidos a pessoal dirigente e 23 ações de formação) que perfizeram um total de 693 horas de formação, tendo abrangido 669 formandos do Governo Regional e das Autarquias Locais da Região, tendo sido aprovados e obtendo o Certificado de Frequência de Formação Profissional.

Em 2018, o Núcleo de Passaportes da DRAPMA concedeu 12.688 passaportes, o valor mais relevado de sempre, sendo que o tempo médio de atendimento se situou nos 10,5 minutos, para uma meta de 12 minutos.

Para uma leitura mais aprofundada dos indicadores de gestão da DRAPMA, comparativa com anos anteriores, remete-se para o quadro em anexo.

De acordo com o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/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 a que se refere a alínea b) do n.º 2 do artigo 14.º, é possível afirmar que o sistema de gestão da qualidade existente na DRAPMA de acordo com a NP ISO 9001:2015, impõe a definição de procedimentos técnicos e a monitorização do seu cumprimento.

De salientar, que o controlo interno da atividade da DRAPMA e, bem assim o cumprimento dos objetivos operacionais, é assegurado pelo instrumento - balanced scorecard realizado mensalmente, através do qual é monitorizado o grau de realização de resultados obtidos na prossecução dos mesmos, bem como a existência de riscos de desvio e análise das respetivas causas, o qual se tem relevado eficaz. Também, não podemos deixar de referir que esta prática de autorregulação e controlo da atividade atualmente existente na DRAPMA, surgiu de melhorias propostas pelo auditor externo, no âmbito do sistema qualidade, destacando-se ainda o carácter pedagógico que estas auditorias externas têm assumido ao longos destes últimos 4 anos e a mais valia obtida com o investimento feito neste sistema de qualidade.

Atendendo aos benefícios obtidos com a adoção de sistemas de qualidade, e à clara melhoria da organização e, bem assim, para as suas vantagens para os clientes, a DRAPMA respondeu ainda ao desafio proposto pela Direção Regional da Economia e Transportes (DRET), tendo apresentado a sua candidatura ao QESA, a qual culminou com a obtenção do reconhecimento do 1.º nível de excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management).

Relativamente ao que dispõe a alínea d) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/M, e tendo em conta que alguns dos objetivos foram atingidos, outros superados, enquanto outros ficaram aquém do fixado. Nesse sentido, cumpre concluir que o reforço positivo do desempenho da DRAPMA passa pela manutenção dos meios financeiros que permitam concretizar os projetos que vêm sendo desenvolvidos nos últimos anos, bem como a melhoria contínua.

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 DRAPMA. 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, atenta a avaliação obtida em 2018, não foram alcançados os objetivos visados, pois o grau de satisfação dos colaboradores, razoavelmente satisfeito, não está em linha com o pretendido.

No que respeita à comparação da DRAPMA com o desempenho de serviços idênticos no plano nacional prevista alínea e) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/M, podemos também referir, que comparativamente com a Direção Geral da Administração e Emprego Público, serviço idêntico à DRAPMA nas atribuições das áreas da administração e emprego público, a nossa atividade, acompanhou todas as medidas tomadas naquelas áreas, tentou marcar a posição RAM relativamente proposta de lei que lei estabeleceu os termos da regularização prevista no programa de regularização extraordinária dos vínculos precários de pessoas que exerçam ou tenham exercido funções que correspondam a necessidades permanentes da Administração Pública e destacou-se ainda pela inovação introduzida no processo de regularização de precariedade, que tratou autonomamente situações de irregularidade distintas, permitindo regularizar de uma forma muito mais célere as verdadeiras situações de precariedade constituída entre o organismo ou empresas públicas e um determinado “trabalhador”, que se verificavam através do recurso indevido a contratados da termo e tarefa e avença.

No que concerne à área da modernização administrativa, no plano nacional, a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (AMA), é o serviço congénere à DRAPMA, contudo a estrutura deste organismo é muito diferente da desta direção regional, que tem desenvolvido a atividade no âmbito do Programa de Modernização Administrativa da Região Autónoma da Madeira, que foi aprovado em Resolução do Conselho do Governo Regional de 22 de maio de 2017, através da Comissão de Governança e de Comissões Técnicas. Não obstante, a DRAPMA tem acompanhado toda a atividade daquele organismo da administração central, através de contactos com o respetivo conselho diretivo e reunião realizada em outubro, continuando a celebrar protocolos para a utilização de sistemas de interface de programação de aplicação aplicativos API, daquela agência.

Em 2018, foram, celebrado dois importantes protocolos, um que permite a autenticação através da Chave Móvel Digital, como meio seguro nos sítios da internet do Governo Regional e outro para a consulta, em tempo real, da condição de residente na Ilha da Madeira, para efeitos de atribuição do subsídio de mobilidade do Porto Santo previsto no Decreto Regulamentar Regional n.º 1-A/2016/M.

Por outro lado, a conclusão do Portal de Serviços Online e Portal de Transparência ou de Dados Abertos no final do ano em apreço, constituiu um passo importante para a modernização da prestação de serviços da APR e para a cultura da transparência.

O INA, ao nível da formação dos trabalhadores em funções públicas é o que mais se aproxima da DRAPMA, pelo que se envidaram todos os esforços para manter a

cooperação e colaboração institucionais com este organismo, conforme mencionado no ponto 1.14 deste relatório.

No final do ano de 2018, o INA sofreu uma profunda remodelação na equipa de dirigentes e estava a modificar a estratégia na área da formação, e embora se tivessem mantido o bom relacionamento, cordiais contactos e relações com o dirigente máximo daquele organismo, não foi possível obter muito mais informação sobre a nova estratégia e ações de formação.

Foi assegurada a audição dos dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação da DRAPMA, conforme exige a alínea f) do n.º 2 do citado artigo 14.º.

Nestes termos, na qualidade de então Diretora Regional no período em avaliação, sou de parecer que avaliação final da DRAPMA 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 27/2009/M, é proposta a avaliação final do serviço (DRAPMA) com a menção de **Desempenho Bom**.

Considerando a mudança de dirigentes ocorrida na DRAPMA em 1 de fevereiro de 2019, mais sou de parecer e que este relatório, bem como esta proposta, devem ser vistos pelo novo Diretor Regional.

DRAPMA, 31 de janeiro de 2019

A Diretora Regional

Ana Luís

Anexo I - QUAR SIADAP RAM 1 DRAPMA 2018



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

QUAR

SIADAP RAM 1 - 2018

Relatório Sintético a que se refere o art. 27º, n.º 1, b), do DLR n.º 27/2009/M, de 21/08

Vice-Presidência

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA)

Missão: Conceção e promoção de medidas conducentes à harmonização jurídica e inovação nos serviços da Administração Pública Regional, qualificação dos respetivos recursos humanos, contribuindo para uma administração moderna, dinâmica e transparente.

Objectivos Estratégicos (OE):

OE 1 Assegurar a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.

OE 2 Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.

OE 3 Garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos da Administração Pública.

OE 4 Promover a simplificação e modernização administrativa.

Objectivos Operacionais (OO)					Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%	2009 DRAPL 2010 DRAPL 2011 DRAPL 2012 DRAPL 2013 DRAPL 2014 DRAPMA 2015 DRAPMA 2016 DRAPMA 2017								
							Resultado do 2018	Classificação													
								Superou	Atingiu	Não atingiu											
EFICÁCIA																					
OO 1 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior.	Indicador																				
	Ind 1 (30%)	N.º de acessos ao site.	3000	SiteMeter e BSC.	17512	>3000	3000	<3000	↑14512	584%	5456	5485	4771	5235	5347	4638	2909	2573	3685		
	Ind 2 (35%)	N.º de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas.	20	Site Internet e BSC.	14	>20	20	<20	↓-6	70%	22	29	21	12	14	9	14	24	20		
	Ind 3 (35%)	N.º de pareceres colocados no site.	5	Site Internet e BSC.	12	>5	5	<5	↑7	240%	49	34	4	19	12	7	3	5	18		
Ponderação	10%									298%											
OO 2 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 4 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	15	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Balanço de Atividade	25	>15	15	<15	↑10	167%	47	56	49	0	30	27	2	21	26		
	Ind 5 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	375	Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	693	>375	375	<375	↑318	185%	1487	1603,5	1097	0	721	602	40	458	602		
	Ind 6 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de	669	>375	375	<375	↑294	178%	1259	1571	1051	0	702	630	93	505	746		
Ponderação	10%									174%											
OO 3 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores.	Ind 7 (100%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	0	>1	1	0	↓-1	0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	Ponderação	10%								0%											
OO 4 Promover a adaptação e alteração de diplomas legais.	Ind 8 (100%)	N.º de Iniciativas legislativas.	2	Relatório de Atividades e BSC.	8	>2	2	<2	↑6	400%	-	-	-	-	-	-	-	4	2		
	Ponderação	10%								400%											
OO 5 Implementação do Programa de Modernização Administrativa.	Ind 9 (100%)	N.º de medidas implementadas.	12	Relatório de Atividades.	12	>12	12	>12	→0	100%	-	-	-	-	-	-	-	0	3		
	Ponderação	10%								100%											
OO 6 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 10 (100%)	N.º de acessos à BEP RAM	2000	Relatório de Atividades.	43141	>2000	2000	<2000	↑41141	2157%	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Ponderação	10%									2157%											

Objectivos Operacionais (OO)					Meta 2018 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%	2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA	2017 DRAPMA	
							Resultado 2018	Classificação														
EFICIÊNCIA																						
OO 7 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis.	Ind 11 (100%)	Indicador																				
		Taxa de cumprimento do prazo médio.	10	Registos do CGD e BSC.	3,8	<10	10	>10		6	263%	91%	96%	96%	181%	157%	164%	160%	164%	159%		
Ponderação	10%									263%												
OO 8 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.	10,5	<12	12	>12		1	114%	Sem dados	11 minutos	10 minutos	10 minutos	11 minutos	11 minutos	11 minutos	10 minutos	9,25 minutos		
		Ponderação	10%								114%											
QUALIDADE																						
OO 9 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 13 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	5	>4	4	<4		1	125%	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
		Ind 14 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	5	>4	4	<4		1	125%	5	5	5	5	5	5	5	5		
			Ind 15 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	4	>4	4	<4		0	100%	4	4	4	-	4	4	5	4	4
				Ind 16 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos Colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	3	>4	4	<4		-1	75%	4	4	4	3	3	3	3	3
	Ponderação	20%									106%											
*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.																						
Pontuação Final Global da DRAPMA										404%												

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Vice-Presidência

Região Autónoma da Madeira

Edifício do Governo Regional, Av. Zarco - 3.º andar

9004-527 Funchal

Telf.: 291 212 001

Fax: 291 223 858

drapma@gov-madeira.pt

drapma.gov-madeira.pt

