



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Relatório de Atividades **2022**

*Direção Regional
da Administração Pública e da Modernização Administrativa*



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

Relatório de Atividades_2022
Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Imp 01-01_D00

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

drap@madeira.gov.pt
madeira.gov.pt/drap

Junho de 2023

Índice

Capítulo I	5
Apresentação	5
Missão	5
Visão	5
Política da Qualidade	5
Âmbito da Certificação ISO 9001:2015	6
Atribuições	6
Legislação Aplicável	7
Organograma	8
Capítulo II	9
Objetivos Estratégicos e Operacionais	9
Eficácia	9
Eficiência	9
Qualidade	9
Capítulo III	10
Atividades Desenvolvidas	10
1. Sistema de Gestão da Qualidade	10
1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes	10
Consultadoria Jurídica	11
Concessão de Passaportes	12
Formação	14
1.2. Satisfação dos Colaboradores	14
1.3. Recursos Humanos	16
1.4. Conselho da Qualidade	17
1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA	17
1.6. Infraestruturas	17
1.7. Aprovisionamento	17
1.8. Boletins de Melhoria	18
1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade	18
1.10. Reclamações e Elogios de Cidadãos/Clientes	19
1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas	19
1.12. Concessão de Passaportes	21
1.13. Formação para a Administração Pública Regional e Local	25
2. Gabinete para a Modernização Administrativa	28
3. Gabinete de Apoio Jurídico	33
4. Gabinete de Gestão Financeira, Planeamento e Relação com os Clientes	35
5. Gabinete do JORAM	38
6. Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira – OPRAM	41
7. Elaboração de Publicações	44
Capítulo IV	46
Projetos de Investimento	46

Capítulo V	47
Recursos Financeiros	47
Capítulo VI	48
Auto-Avaliação.....	48
Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAPMA 2022.....	52

Capítulo I

Apresentação

A Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA) foi um órgão executivo da administração direta do Governo Regional, dependente da Secretaria Regional das Finanças (SRF), a quem competiu, até o final de 2022, prosseguir as atribuições relativas ao setor da Administração Pública e da Modernização Administrativa, nomeadamente:

- Apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços e da gestão, dos regimes de emprego e da gestão dos recursos humanos;
- Promover a harmonização jurídica naquelas áreas;
- Assegurar a informação e dinamização das medidas adotadas e contribuir para a avaliação da sua execução;
- Assegurar a qualificação dos recursos humanos e a modernização administrativa da administração pública regional;
- Coordenar o departamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira;
- Apoiar em matéria de recursos humanos em âmbito estratégico e de definição de políticas «macro», aplicáveis de forma transversal e harmonizada à administração pública regional autónoma;
- Conceder passaportes comuns, bem como conceder e emitir passaportes temporários, com possibilidade de delegação e subdelegação, nos termos da lei.
- Assegurar o apoio à mobilidade em contexto regional (Inter ilhas), assim como operacionalizar o apoio de tesouraria aos passageiros estudantes no pagamento das viagens aéreas, por via de protocolos realizados com as agências de viagens.

Em 2023, num processo de cisão, através do Decreto Regulamentar n.º 2/2023/M, de 10 de janeiro, as competências da DRAPMA passaram a ser assumidas pela Direção Regional da Administração Pública (DRAP) e pela Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM.

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 e iniciativas legislativas;
- Concessão de Passaportes;
- Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública Regional e Local da Região Autónoma da Madeira.

Atribuições

- a) Apoiar a definição das políticas transversais para a administração pública regional respeitantes à organização e gestão dos recursos humanos;
- b) Coordenar e promover a execução e implementação das medidas de política de organização, gestão e racionalização de recursos humanos definidas para a administração pública regional;
- c) Assegurar a divulgação e dinamização das medidas adotadas na prossecução das atribuições constantes das alíneas a) e b) e contribuir para a avaliação da sua execução;
- d) Gerir a bolsa de emprego público da Região Autónoma da Madeira (BEP-RAM);
- e) Prestar apoio e colaboração na gestão do Sistema de Informação e Base de Dados dos Trabalhadores das Entidades Públicas Regionais (SITEPR), em ambos os casos, em articulação com a Direção Regional de Informática;
- f) Apoiar tecnicamente o Secretário Regional das Finanças em matéria de relações coletivas de trabalho na administração pública regional;
- g) 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;
- h) Prestar o apoio técnico-jurídico solicitado pelos serviços da administração pública regional e pelas autarquias locais da Região;
- i) Emitir parecer sobre projetos de diplomas que versem matéria das suas atribuições;
- j) Realizar estudos no domínio das suas atribuições, propondo as medidas adequadas e elaborando os correspondentes projetos de diplomas;
- k) Planear, coordenar e promover a execução da formação profissional destinada à capacitação e qualificação dos recursos humanos da administração pública regional e local;
- l) Realizar o processo atinente à concessão do passaporte eletrónico português (PEP) comum, especial e temporário na Região;
- m) Promover a implementação de medidas que potenciem a modernização administrativa no âmbito da organização e gestão dos serviços da administração pública regional;
- n) 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;
- o) Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;

- p) Dinamizar, através do Gabinete para a Modernização Administrativa, a execução e revisão do Programa de Modernização Administrativa (APR 2.0), aprovado pela Resolução n.º 328/2017, de 22 de maio;
- q) Efetuar a coordenação geral e a definição das estratégias de evolução do portal SIMplifica, em matéria de conteúdos, gestão do catálogo de serviços eletrónicos nele disponibilizados e serviços de help-desk à sua utilização;
- r) Efetuar, em articulação e com o suporte da Direção Regional de Informática, a gestão técnica do portal SIMplifica;
- s) 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;
- t) Organizar o registo das associações cuja constituição e estatutos sejam comunicados ao Governo Regional ao abrigo do n.º 2 do artigo 168.º do Código Civil;
- u) Assegurar a representação interna e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades;
- v) Emitir parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDAR), no contexto da modernização e simplificação administrativa;
- w) Promover e executar as atividades inerentes ao funcionamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira (JORAM);
- x) Dinamizar e coordenar a implementação do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira;
- y) Relacionar-se com as entidades gestoras das tecnologias de informação, que suportam a atribuição de subsídios, propondo melhorias e alterações com objetivo de prestar um serviço aos utentes cada vez mais célere e eficiente;
- z) Relacionar-se com entidades terceiras, tais como as agências de viagens e entidades pagadoras do subsídio, e estudantes, envolvidos no programa Estudante Insular.

Legislação Aplicável

Decreto Regulamentar Regional n.º 38/2020/M, de 18 de junho, que aprova a Orgânica da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa;

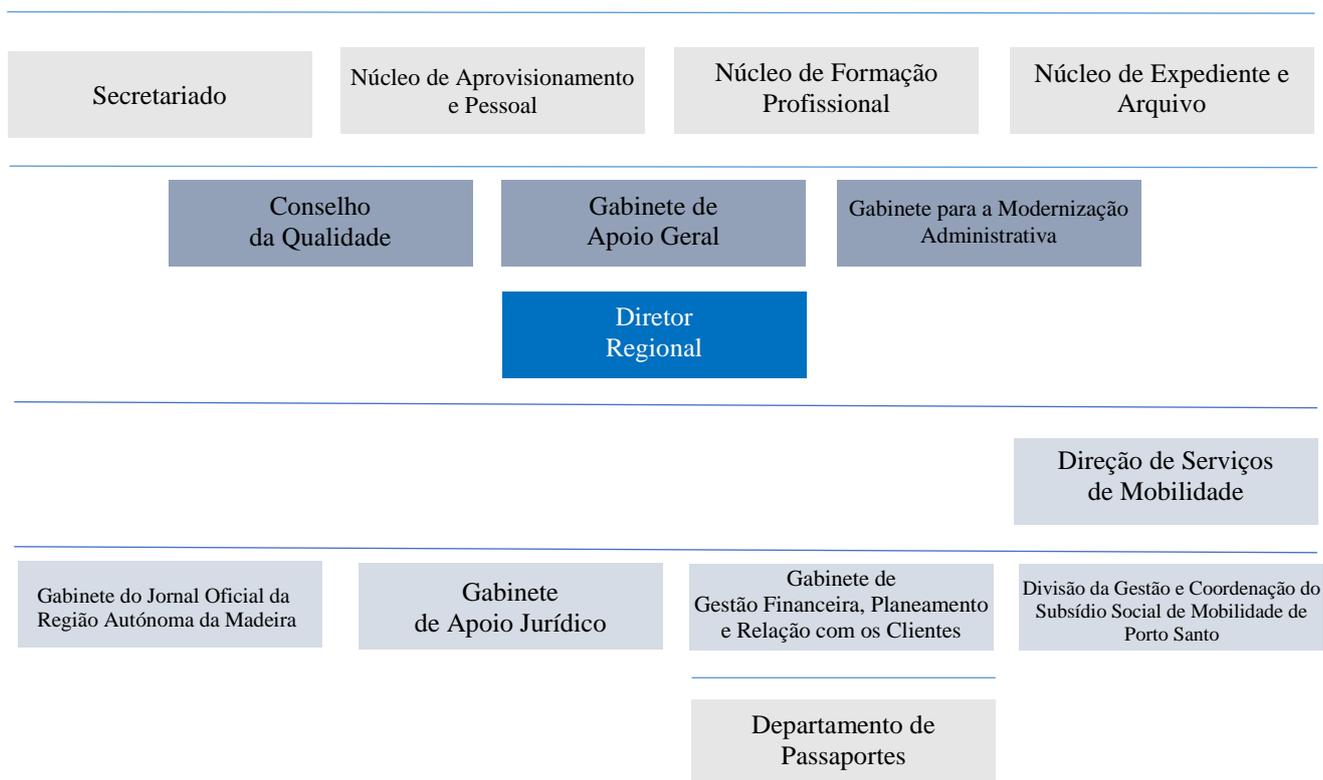
Portaria n.º 285/2020, de 29 de junho, aprova a organização interna da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa abreviadamente designada por DRAPMA;

Despacho n.º 244/2020, que aprova a unidade orgânica flexível da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa e respetivas atribuições;

Despacho n.º 38/2021, de 26 de janeiro, que procede ao enquadramento das áreas de coordenação e chefias administrativas da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa.

Decreto Regulamentar Regional 13/2021/M, de 16 de novembro, que aprova a orgânica da Secretaria Regional das Finanças e incorpora na DRAPMA as competências no âmbito do Subsídio Social de Mobilidade e do programa Estudante InsuLar.

Organograma



Capítulo II

Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os Objetivos Estratégicos da DRAPMA, para 2022, 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.

Foram igualmente delineados os seguintes objetivos operacionais:

Eficácia

1. Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional;
2. Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM segundo o Plano Estratégico;
3. Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores;
4. Promover a adaptação e alteração de diplomas legais;
5. Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM;
6. Executar o Programa de Modernização Administrativa;
7. Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM;
8. Assegurar o apoio técnico ao Orçamento Participativo da RAM (OPRAM);
9. Implementar o Prémio de Boas Práticas na AP da RAM;
10. Promover a modernização do JORAM;

Eficiência

11. Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis;
12. Garantir o tempo médio de atendimento no Departamento de Passaportes em 12 minutos;
13. Assegurar o tempo médio de espera no Núcleo de Passaportes em 20 minutos;
14. Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série;

Qualidade

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

Capítulo III Atividades Desenvolvidas

1. Sistema de Gestão da Qualidade

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

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

1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 15 do QUAR

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

Nesse sentido, no ano de 2022 foi mantido como objetivo operacional “Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders”, vertendo-se em indicadores específicos, atendendo às áreas de atuação da DRAPMA. A concretização global deste objetivo operacional atingiu os 110%, conforme consta do extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional 15 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%	
					Resultado 2022	Classificação				
					Superou	Atingiu	Não atingiu			
QUALIDADE										
0015 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 22 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.	4,6	>4	4	<4	↑ 0,6	116%
	Ind 23 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.	4,6	>4	4	<4	↑ 0,6	115%
	Ind 24 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	4,5	>4	4	<4	↑ 0,5	113%
	Ind 25 (20%)	Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	3,8	>4	4	<4	↓ -0,2	95%
	Ind 26 (20%)	Taxa de satisfação global com a performance da DRAPMA	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	110%
Ponderação	20%								110%	

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

- Consulta jurídica (realizada através de parecer escrito e por telefone);
- Concessão do Passaporte Eletrónico Português;
- Formação organizada pela Direção Regional para os trabalhadores da Administração Pública da RAM.

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

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

Consultadoria Jurídica

A nível da consultadoria jurídica realizada por escrito, quando comparado com anos anteriores, verificou-se um aumento de respostas dos questionários de satisfação, sendo que no ano de 2022 foram rececionadas 9 respostas. Notar que a organização procurou criar meios alternativos de resposta, nomeadamente criando um questionário/formulário digital, remetido à entidade consulente juntamente com o parecer de resposta por email.

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

Em 2022, a pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, situou-se nos 4,35 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, por aproximação, o mesmo será dizer 87%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (escrito)

Meta	80%
Concretização	87%

Consultadoria Jurídica por escrito entre 2008 e 2022

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022/2023
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	4,40	SD	4	4,4
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	3,80	SD	1	4
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	3,80	SD	1	4,5
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	3,80	SD	1	4,5
Pontuação Média	4,25	4,50	4,33	4,16	4,34	4,40	4,74	4,60	4,13	4,44	4,45	3,95	SD	1,75	4,35

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

Quanto à versão telefónica da consulta jurídica, o critério “Simpatia” obteve uma pontuação de 5 pontos e os critérios “Clareza” e “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obtiveram 4,8 pontos e 4,9 pontos, respetivamente, correspondendo por aproximação ao grau de muito satisfeito, sendo que a pontuação média dos situou-se nos 4,9 pontos, correspondendo ao grau de muito satisfeito, ou seja 98%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

Os resultados atingidos a este nível, em 2022, afiguram-se positivos, na linha do que tem sido alcançado em anos anteriores.

Consultadoria Jurídica por telefone entre 2008 e 2022

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021/2022	2022/2023
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5,00	4,9	5	5
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92	4,88	4,8	5	4,8
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5	4,83	4,88	4,8	4,7	4,9
Pontuação Média	5	4,76	4,97	5	5	4,93	5	5	5	5	4,89	4,92	4,83	4,9	4,9

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (telefone)

Meta	80%
Concretização	4,9 Pontos (98%)

Globalmente, a consultadoria jurídica (por escrito e por telefone) obtém um valor médio de 4,6 pontos, ou seja 92%.

Concessão de Passaportes

Pelo décimo quinto ano consecutivo, foram também aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Questionários esses realizados sempre de forma confidencial, após a realização do atendimento, nos primeiros anos em papel depositado em urna, posteriormente, desde 2020, de forma eletrónica, sendo enviado um email automático com o link do questionário para os cidadãos que realizaram o agendamento de atendimento através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt.

Somam-se 3163 cidadãos auscultados ao longo dos anos, constituindo sem dúvida uma amostra fortemente representativa.

Se olharmos para os resultados de 2022, em 939 cidadãos auscultados, o indicador relativo ao “atendimento” foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,71 pontos, correspondendo ao grau de muito satisfeito).

Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA (2008 a 2022)

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

A “localização do serviço”, o “tempo de espera”, os “meios de pagamento” e a “qualidade global da prestação do serviço” atingiram 4,57, 4,41, 4,63 e 4,64 respetivamente, correspondendo, por aproximação, a “satisfeito” e a “muito satisfeito”.

Obtém-se assim uma média aproximada de 4,59 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 91,8% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito. Estes resultados representam, uma vez mais, uma excelente pontuação, reflexo da atitude organizacional e de serviço por parte dos colaboradores.

Os resultados de 2022, são ligeiramente superiores aos alcançados nos dois anos anteriores. Notar que desde 2020 a aferição da satisfação passou a ser realizada durante todo o ano, quando antes acontecia apenas durante um mês, aumentando consequentemente o número de cidadãos auscultados e a fiabilidade da amostra.

Quanto aos comentários e sugestões registados por parte dos cidadãos, na sua maioria assumiram um caráter muito positivo.

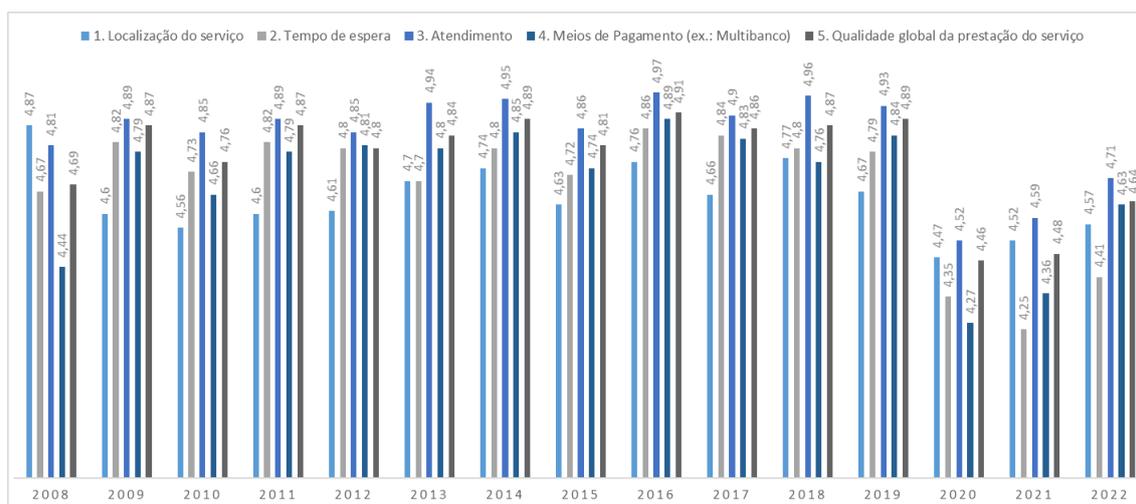
Pode ler-se: “O melhor atendimento ao nível de setor público que já tive!”, “Fantástico atendimento”, “Excelente atendimento”, “Serviço 5 estrelas”, “Perfeito”, entre outros... Comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

Os comentários menos positivos, são, na sua maioria, relativos ao tempo de espera, bem como aos limitados meios de pagamento, não sendo possível pagamentos com cartões de crédito e débito de outros países.

Refira-se, a este nível, que os resultados alcançados e todos os comentários dos cidadãos foram divulgados e discutidos por entre os colaboradores do Balcão, bem como foram implementadas diversas ações de melhoria, nomeadamente procedeu-se a uma nova reconfiguração do Balcão dos Passaportes passando a estar disponível um novo espaço para informações e/ou levantamento de passaportes, contando assim com 4 postos de atendimento, foi incrementado o número de recursos humanos afetos ao balcão, e implementados novos TPAs com possibilidade de pagamento com cartões de crédito e de débito internacionais.

De seguida podemos observar o gráfico da pontuação obtida ao longo dos anos de 2008 a 2022.

Pontuação Final Comparativa da Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA entre 2008 e 2022



Balanced ScoreCard
Satisfação Passaportes Loja do Cidadão

Meta	80%
Concretização	4,59 Pontos (91,8%)

Formação

Das ações de formação ministradas em 2022 foi realizado o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos, aferindo-se o seguinte:

Avaliação Global da Formação: 4,5

Avaliação Global da Logística: 4,3

Qualidade dos Formadores: 4,7

Média Geral da Formação: 4,5 (valor resultante dos 3 parâmetros anteriores)

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	4,5 Pontos (90%)

Quanto à taxa de satisfação com a performance da DRAPMA, uma vez que não foi aferida através de questionário específico, considerou-se a média dos indicadores de satisfação atrás descritos, bem como adicionalmente a satisfação dos colaboradores, tendo sido alcançado 4,4 pontos para uma meta de 4.

Relativamente a Taxa de concretização do plano de formação e a Taxa de eficácia das ações de formação realizadas, a concretização situou-se em 100% e 90%, respetivamente.

Balanced ScoreCard

Taxa de concretização do plano de formação

Meta	85%
Concretização	100%

Balanced ScoreCard

Taxa de eficácia das ações de formação realizadas

Meta	75%
Concretização	90%

1.2. Satisfação dos Colaboradores

Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 15 do QUAR

Pelo décimo quarto ano consecutivo, procedeu-se também ao apuramento da satisfação dos colaboradores.

Em 2022 a população alvo desta análise incluiu a totalidade dos colaboradores da DRAPMA em exercício de funções na sede, no Gabinete do JORAM e no Departamento de Passaportes, sito na Loja do Cidadão da Madeira.

A escala aplicada foi de 1 a 5; sendo o nível 1 correspondente ao nível de 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 online através da plataforma Google Forms, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Por constituírem realidades distintas, decidiu-se continuar com a análise de resultados em separado, tal como tem sido feito em anos anteriores, os colaboradores da sede e do JORAM por um lado, e os do Departamento de Passaportes, por outro.

Quanto ao cálculo dos resultados, apuraram-se valores com uma casa decimal, para a obtenção de dados mais conclusivos.

Assim, se tivermos em conta o historial registado na sede, em 2022, tal como tinha ocorrido em 2021, é alcançado o valor mais elevado de sempre: 3,9 pontos.

O indicador que obteve a avaliação mais elevada foi “Como a organização lida com os problemas pessoais dos colaboradores” com 4,4 pontos, ou seja, satisfeito. A pontuação mais reduzida foi registada nos indicadores relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo”, “Intranet”, “Ações de formação realizadas” e “Oportunidades para desenvolver novas competências” com 3,6 pontos.

Satisfação dos Colaboradores – Sede e JORAM

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valores Finais	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,1	3,4	3,3	3,4	3,6	3,9	3,9	3,9

Quanto ao Departamento de Passaportes, globalmente em 2022 obtém-se a pontuação de 3,6 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito. Uma pontuação idêntica à alcançada em 2009.

O indicador “Flexibilidade do horário de trabalho” obteve a pontuação mais elevada de todos os indicadores presentes no questionário, ou seja 4,4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. A “Disposição do espaço no local de trabalho” obteve a pontuação mais baixa, com 2,8 pontos.

Satisfação dos Colaboradores - Balcão de Passaportes

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valores Finais	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	4	3,5	3,2	3,3	3,4	3,4	3,7	3,7	3,6

Globalmente os resultados da satisfação dos colaboradores da DRAPMA afiguram-se positivos, devendo a organização continuar a intentar esforços de modo a mantê-los, bem como procurar minimizar/melhorar os indicadores mais baixos, anteriormente referidos. A média global ponderada da satisfação dos colaboradores da Direção Regional é assim de 3,8 pontos (76%).

Balanced ScoreCard

Satisfação dos Colaboradores DRAPMA (Sede e Núcleo de Passaportes)

Meta	80%
Concretização	3,8 Pontos (76%)

1.3. Recursos Humanos

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

No ano de 2022, foram revistas algumas das matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01), enquanto que outras não se verificou a necessidade de alteração, tendo sido, portanto, mantidas. Foram ainda elaboradas novas matrizes de competências para os colaboradores do JORAM.

A DRAPMA totalizou, em 2022, 48 colaboradores em exercício de funções (2 em mobilidade e 2 em cedência de interesse público). Verificou-se a saída de um assistente técnico.

Foram admitidos, através de concurso externo de ingresso, 2 assistentes técnicos para o Gabinete de Modernização Administrativa, 2 assistentes técnicos para o Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira e 3 assistentes técnicos para a Direção de Serviços de Mobilidade.

Balanced ScoreCard

Taxa de Cumprimento da Formação Interna

Meta	70%
Concretização	70%

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAPMA para 2022 (Imp 02-03), que teve por base as necessidades dos colaboradores, bem como a oferta formativa disponibilizada pela DRAPMA para todos os organismos do Governo Regional e Autarquias Locais, a concretização situou-se em 70%.

Quanto ao objetivo operacional n.º 3 de “garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores”, vertido no indicador de realização de reuniões de estrutura, sendo que para uma meta de 1, a concretização foi de 2, considerando-se a reunião anual de revisão do sistema de gestão da qualidade da DRAPMA, bem como a reunião relativa à definição dos objetivos QUAR da Direção Regional.

Objetivo Operacional 3

Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2022	Classificação						
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA										
	Ind 5 (50%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	2	>1	1	<1	↑ 1	200%
003 Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores.	Ind 6 (20%)	Rácio de aprovação dos requerimentos apresentados pelos trabalhadores (estatuto de trabalhador estudantes, períodos de férias, jornada contínua, teletrabalho...)	75%	Relatório de Atividades.	100%	>76	75%	<75	↑ 25	133%
	Ind 7 (30%)	Rácio de aprovação das propostas dos trabalhadores para frequência de ações de formação	75%	Relatório de Atividades.	91%	>76	75%	<75	↑ 16	122%
Ponderação	5%									163%

Neste âmbito, em 2022, os indicadores “Rácio de aprovação dos requerimentos apresentados pelos trabalhadores” e “Rácio de aprovação das propostas dos

trabalhadores para frequência de ações de formação”, foram superados, conforme consta do extrato do QUAR.

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 de melhoria, reunindo pelo menos uma vez por ano.

1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

A 7 de junho de 2022, 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 2021 e o Plano de Atividades de 2022, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

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

A 24 de novembro de 2022, o Conselho da Qualidade da DRAPMA voltou a reunir com o intuito de definir a estratégia da Direção Regional, objetivos, metas e indicadores do SIADAP RAM 1/QUAR para o ano de 2023.

1.6. Infraestruturas

Procedimento 3 do Sistema de Gestão da Qualidade

A nível das infraestruturas, existiram 3 vistorias de carácter geral de manutenção preventiva às infraestruturas, a 22 de fevereiro, 6 de maio e 29 de agosto de 2022, realizadas pelo coordenador do Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal da Direção Regional e pelo encarregado geral das instalações do Edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo foi atualizada em 2022 na sequência da mudança de equipamentos informáticos e ainda da entrada e da saída de alguns trabalhadores.

Visto os planos de manutenção se mostrarem adequados e em cumprimento, em 2022 não existiu necessidade de alteração dos mesmos. A limpeza dos filtros de ar condicionado tem sido normalmente realizada, estando a manutenção incluída no contrato respetivo da Secretaria Regional das Finanças.

1.7. Aprovisionamento

Procedimento 4 do Sistema de Gestão da Qualidade

Além das habituais requisições de consumíveis à Direção Regional do Património, a Direção Regional, no ano de 2021, procedeu também, de forma residual, a outras

aquisições, nomeadamente de carimbos, deslocações e auditoria externa no âmbito da certificação da qualidade.

Este conjunto de aquisições de bens e serviços, de reduzida expressão financeira, realizados através de ajustes diretos simplificados, foram conduzidos pelo Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal e adjudicados pelo Diretor Regional. Aquisições essas que comportaram um valor total de 5.425,60 € em bens diversos.

A 19 de maio procedeu-se à avaliação dos fornecedores (Imp 04-03) e à atualização da lista de fornecedores qualificados (Imp 04-02).

Refira-se, adicionalmente, que em 2022, como tem sido hábito, a DRAPMA elaborou o relatório de riscos de corrupção e infrações conexas, de onde consta a identificação e classificação detalhada dos riscos, responsáveis, medidas preventivas e atividade desenvolvida, bem como reviu o respetivo plano, tendo sido divulgado por todos os colaboradores e publicado no site da Direção Regional.

1.8. Boletins de Melhoria

Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

No ano de 2022 foram elaborados 23 Boletins de Melhoria (Imp 05-04 do SGQ da DRAPMA): 15 oportunidades de melhoria, 4 não conformidades e 4 reclamações por parte dos cidadãos/clientes.

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

Boletins de Melhoria - 2022

Oportunidades de Melhoria	15
Não Conformidades	4
Reclamações	4
Total	23

1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade

Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

Em 2022 a Direção Regional, enquanto entidade certificada, levou a cabo a realização de uma auditoria interna, em cumprimento do seu Programa Anual de Auditorias Internas da Qualidade (Imp 05-01), e uma externa, ao seu Sistema de Gestão da Qualidade.

A saber:

Entre 30 de maio e 1 de junho, os auditores internos da DRAPMA: Dr. Nuno Filipe Aguiar, o Dr. Fernando Leça, Dr. Magno Rodrigues, Dr.^a Ana Correia e o Sr. Duarte Lucas, auditaram todos os procedimentos do sistema de gestão de qualidade.

A 20 de junho, a APCER, através da auditora, a Dr.^a Raquel Vale (Coordenador), realizou uma auditoria externa de 1.º acompanhamento, segundo a norma ISO 9001:2015.

Balanced ScoreCard

Número de Não Conformidades detetadas em Auditorias Internas

Meta	Monit.
Concretização	3

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

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

1.10. Reclamações e Elogios de Cidadãos/Clientes

Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

Em 2022 foram registadas 4 reclamações por parte de cidadãos/clientes, 3 no Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, 1 na Direção de Serviços dos Transportes Marítimos e da Mobilidade. Uma das reclamações relativamente ao atendimento realizado no Balcão dos Passaportes, outra devido ao atraso na entrega do passaporte, uma devido ao elevado tempo de espera nos Balcão dos Passaportes e outra ainda relativamente ao funcionamento do Portal SIMplifica.

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

Foram ainda registados 24 elogios nas diferentes áreas de atuação da Direção Regional, sendo que, muitas se referem ao excelente, rápido e eficiente, atendimento dos colaboradores da DRAPMA.

1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas

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

Em 2022, foram emitidos 414 pareceres jurídicos para a administração regional autónoma e para a administração local, sobre situações de pessoal, organização e estruturação de serviços, projetos de diplomas legais, entre outros.

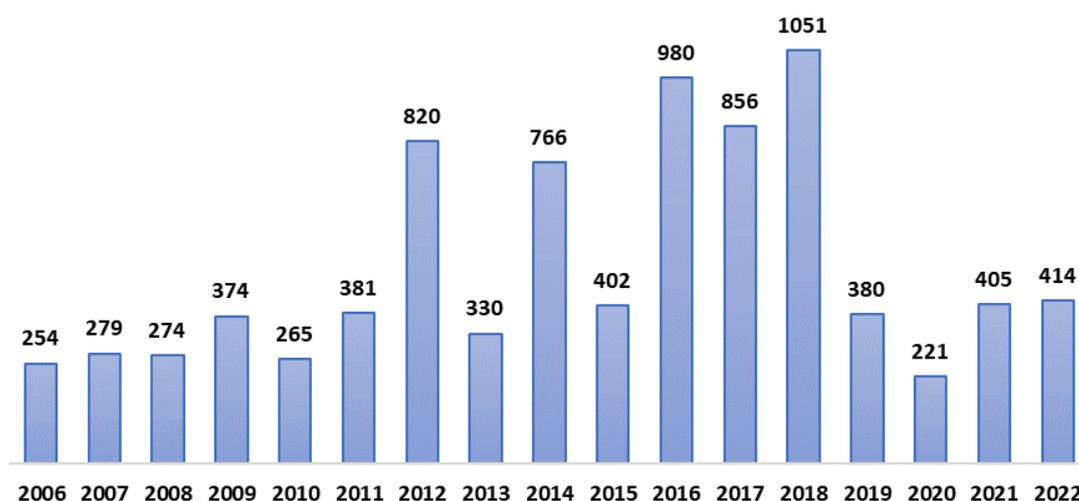
Os 251 pareceres emitidos pelo Gabinete de Apoio Jurídico, foram objeto de monitorização com recurso a impresso específico, verificando-se que relativamente à taxa de cumprimento do prazo máximo de 10 dias úteis para emissão de informações/pareceres, objetivo operacional de eficiência n.º 11, a mesma se situou em

154,73%, traduzindo-se num prazo médio de 3,6 dias uteis, tendo sido portanto superada.

Objetivo Operacional de Eficácia 1 Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2022	Classificação						
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA										
Indicador										
001 Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional.	Ind 1 (100%)	N.º de pareceres emitidos	250	BSC	414	>250	250	<250	↑ 164	166%
Ponderação	5%									166%

Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos de 2006 a 2022



Balanced ScoreCard

Taxa Média de informação de 10 dias úteis (GAJ)

Meta	85%
Concretização	3,2 Dias (GAJ = 161,04%)

Objetivo Operacional de eficiência 11 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2022	Classificação						
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICIÊNCIA										
Indicador										
0011 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis.	Ind 18 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	10	BSC	3,6	<10	10	>10	↑ 6	278%
Ponderação	10%									278%

No que diz respeito às iniciativas legislativas, através do objetivo operacional n.º 4 de “promover adaptação e alteração de diplomas legais”, tendo-se estabelecido como indicador o “n.º de iniciativas legislativas”, e como meta 1, o resultado não foi cumprido, conforme se pode ver no quadro seguinte.

Objetivo Operacional 4 Promover adaptação e alteração de diplomas legais

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%
			Resultado 2022	Classificação			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA							
	Indicador						
004 Promover a adaptação e alteração de diplomas legais.	Ind 8 (100%) N.º de Iniciativas legislativas.	3	Relatório de Atividades e BSC.	1	>3	3	<3
	Ponderação	5%					33%

1.12. Concessão de Passaportes

Procedimento 7 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 12 e 13 do QUAR

No âmbito da atividade de concessão do Passaporte Eletrónico Português na Região (comum, especial e temporário, no prazo normal, urgente e expresso), 2022 registou um exponencial aumento no número de solicitações por parte dos cidadãos, o mais alto de sempre, com 22.089 passaportes concedidos, significando uma receita na ordem dos 1.6 M€.

Têm sido implementadas diversas medidas nesta área, tanto em 2022, como em anos anteriores, muito preponderantes, para que os cidadãos encontrem no nosso Serviço em particular, uma resposta eficaz e eficiente às suas solicitações, que não encontram noutros postos emissores, embaixadas, consulados, bem como em outras zonas do país.

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

- Possibilidade de agendamento prévio de atendimento do Balcão de Passaportes, através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, implementada inicialmente em agosto de 2020, que tem tido diversos ajustes, no que concerne ao número de slots disponibilizados, horário, tempo por cada slot e informações ao cidadão, garantido na maior parte dos casos um atendimento à hora certa, com um residual ou, inexistente, tempo de espera. Não obstante o atendimento sem agendamento ser sempre possível.
- Em 2022 o agendamento prévio do atendimento da emissão do passaporte foi alargado ao número único gratuito do Governo Regional 800 29 90 90, tendo contado com 307 contactos.
- Resposta célere, através do email passaportes.drapma@lc.madeira.gov.pt, relativamente a diversas dúvidas por parte dos cidadãos sobre emissão do

passaporte, prazos, custos, agendamentos, documentação necessária, entre outros, que conta com várias solicitações diárias;

- 2021/2022 Procedimento de contratação para a aquisição de novo equipamento biométrico à Vision Box de 3 estações fixas quiosques e 2 estações móveis e respetivos serviços de assistência técnica de 24 meses, para o Balcão dos Passaportes, para a renovação do equipamento anteriormente existente, no valor de 109.215,62 €, que atendendo à idade das anteriores máquinas e frequentes avarias, se revelou extremamente necessário, dando-se assim, agora, uma resposta mais célere, tendo-se diminuído o tempo médio de atendimento por cidadão/por pedido de passaporte;
- 2022 Admissão de 2 assistentes técnicos, através de concurso externo de ingresso, para reforço da equipa afeta ao Balcão;
- Em 2022 aumento para 4 balcões de atendimento, com as obras de reconfiguração associadas, na área de atendimento, iluminação, sinalética, mobiliário, equipamentos informáticos bem como no backoffice, não tendo isto significado num custo imputado a esta Direção Regional, nem expresso num aumento de renda do espaço à Loja do Cidadão;
- Realização regular de estimativas e previsão de número de passaportes concedidos, com o intuito de equacionar cenários no que concerne a uma melhor adequação de recursos humanos e materiais. Acompanhamento de todos os indicadores de forma a dar uma resposta eficaz e correta racionalização de recursos.
- Auscultação da satisfação dos cidadãos/clientes dos passaportes, aferida anualmente, 97 cidadãos em 2020, 527 cidadãos em 2021 e 939 em 2022, com um grau médio de 4,5 pontos, numa escala de 1 a 5, correspondendo ao grau de muito satisfeito, já referida em detalhe anteriormente no presente relatório.
- Elaboração de notas de imprensa, dúvidas e esclarecimentos de jornalistas e à comunicação social no âmbito da concessão de passaportes da RAM.
- Criação de Notas Informativas Internas regulares para esclarecimentos e tipificação de procedimentos para todos os funcionários do balcão.
- Reuniões regulares entre chefias do balcão e restantes colaboradores.
- Realização de auditorias internas e externas regulares ao Balcão dos Passaportes, acompanhamento dos prazos médios de emissão, tempos de espera e de atendimento, enquanto entidade certificada segundo a norma ISO 9001:2015.

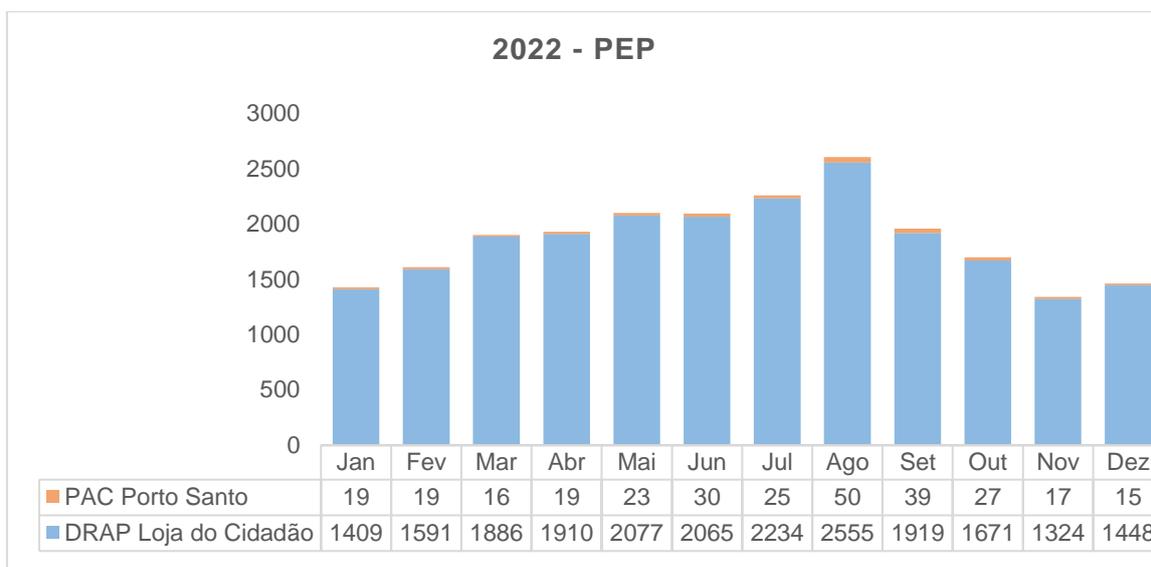
Refira-se também as taxas em vigor para a obtenção do PEP comum, constantes da Portaria n.º 1245/2006 (2.ª Série), de 25 de agosto, e revistos pela Portaria n.º 418/2011, de 1 de Abril – Alteração das taxas de emissão de Passaporte:

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

**Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2022
pela DRAPMA e PAC do Porto Santo**

Ano	Comuns	Especiais	Total	PAC
1988	8 579	18	8 597	
1989	9 122	26	9 148	
1990	9 093	17	9 110	
1991	7 326	25	7 351	
1992	7 046	11	7 057	
1993	6 956	19	6 975	
1994	6 882	15	6 897	
1995	6 290	16	6 306	
1996	4 953	4	4 957	
1997	5 148	17	5 165	
1998	4 926	12	4 938	
1999	5 666	13	5 679	
2000	6 631	11	6 642	
2001	6 322	9	6 331	
2002	6 773	13	6 786	
2003	7 590	3	7 593	
2004	9 315	2	9 317	
2005	10 100	5	10 105	
2006	8 387	6	8 393	40
2007	9 002	2	9 004	121
2008	8 952	8	8 960	92
2009	8 359	3	8 362	118
2010	8 912	2	8 914	107
2011	8 564	3	8 567	111
2012	9 958	2	9 960	94
2013	10 355	5	10 360	94
2014	10 129	4	10 133	111
2015	10 355	4	10 359	136
2016	11 479	4	11 483	165
2017	12 305	2	12 307	142
2018	12 856	1	12 857	169
2019	15 909	1	15 910	183
2020	7 423	0	7 423	76
2021	12 177	5	12 182	171
2022	22 087	2	22 089	299
TOTAL	315 927	290	316 217	2 229

Evolução Mensal da Concessão de Passaportes pela DRAPMA e PAC do Porto Santo em 2022



Quanto ao prazo médio de concessão de passaportes, para o prazo normal (5 dias úteis) atingiu-se 4,35 dias, expresso (3 dias úteis) a média foi de 2,25 dias e urgente (2 dias úteis) a média calculada foi de 1,72 dias.

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Normal)

Meta	5 Dias
Concretização	4,35 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Expresso)

Meta	3 Dias
Concretização	2,25 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Urgente)

Meta	2 Dias
Concretização	1,72 Dias

Para além do prazo médio de concessão de passaportes que depende de fatores externos à DRAPMA, que não são por isso passíveis de ser totalmente controlados, para o ano de 2022, à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores, foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 12 de “garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos”, ou seja, o tempo médio gasto com cada atendimento, que permitiu medir a eficácia do serviço prestado neste âmbito, tendo-se superado este objetivo, conforme demonstra o extrato do QUAR infra.

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

Objectivos Operacionais (OO)		Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%		
				Resultado 2022	Classificação					
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICIÊNCIA 0012 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos.	Ind 19 (100%)	Tempo médio de atendimento.	12min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	7	<12	12	>12	↑ 5	162%
Ponderação		5%								162%

Quanto ao objetivo operacional de eficiência n.º 13 “tempo médio de espera no Núcleo de Passaportes de 20 minutos”, não foi atingido, demorando em média 41 minutos, conforme demonstra o extrato infra.

Objetivo Operacional 13 Assegurar o tempo médio de espera no Núcleo de Passaportes em 20 minutos

Objectivos Operacionais (OO)		Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%		
				Resultado 2022	Classificação					
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICIÊNCIA 0013 Assegurar o tempo médio de espera no Núcleo de Passaportes em 20	Ind 20 (100%)	Tempo médio de espera.	20 min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	41	<20	20	>20	↓ -21	49%
Ponderação		5%								49%

Refira-se ainda neste âmbito que a receita total em 2022 para a concessão de passaportes na Região atingiu o valor mais elevado de sempre, 1.636.360,16 euros. Destes, 697.521,76 euros destinaram-se ao Governo Regional, 647.317,39 euros à INCM e 291.521,01 euros ao SEF, nos termos da lei.

1.13. Formação para a Administração Pública Regional e Local

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

No ano em apreço, apesar de existir uma maior flexibilidade a nível das medidas de confinamento e distanciamento social associadas à pandemia COVID-19, manteve-se o intento da DRAPMA de dar continuidade à realização de formação à distância, sempre que tal foi exequível.

No domínio do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), Eixo Transição Digital da Administração Pública da RAM, subinvestimento C19-i05_02 - Transição Digital da Administração Pública da RAM – DRAPMA, esta Direção Regional tem o papel de contribuir para a melhoria das competências dos recursos humanos da administração pública regional (em especial a nível das competências digitais), no horizonte temporal de 2022 a 2025. Neste contexto foram tomadas medidas necessárias para que em 2022 arrancasse a realização de intervenções formativas que possibilitem abranger um leque não inferior a 2500 trabalhadores da Administração Pública Regional, até ao final do 1º semestre de 2025.

Para a concretização da oferta formativa da DRAPMA para 2022, ao abrigo do disposto no artigo 6.º-A, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, diploma que veio alterar o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, foram realizadas 3 consultas ao mercado e 1 ajuste direto para aquisição de serviços de Formação Profissional para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira. No tocante às 3 consultas em questão, cada uma foi efetuada através de convite dirigido a 3 entidades

formadoras para apresentação de propostas de formação. A primeira consulta, realizada final de 2021, visou a aquisição de serviços de Formação Profissional, à distância, específica para dirigentes dos organismos da Administração Pública Regional, ficando este procedimento concluído em janeiro de 2022, com a adjudicação de 2 Cursos FORGEP (Programa de Formação em Gestão Pública) ao Instituto Nacional de Administração, IP (INA, IP). Seguiu-se outra consulta lançada em março de 2022 para aquisição de serviços de Formação Profissional, em modo presencial, na área de Informática (Literacia Digital), sendo que este procedimento foi finalizado em abril de 2022, com a adjudicação de 24 ações de formação à DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira. Em maio de 2022 foi adjudicada à entidade formadora DTIM 1 ação de formação específica sobre auditorias internas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, mediante procedimento de ajuste direto. Por fim, decidiu-se realizar a terceira consulta em agosto de 2022 com o objetivo de adquirir serviços de Formação Profissional em áreas temáticas definidas no âmbito do procedimento em questão (Direito, Comportamental, Modernização Administrativa e Contabilidade). Este procedimento ficou concluído no final de setembro de 2022, sem a apresentação de qualquer proposta válida, devido à exclusão da única proposta apresentada por 1 dos 3 concorrentes convidados.

Podemos verificar que o Plano de Formação da DRAP, aprovado para 2022, definiu a realização de 27 intervenções formativas com recurso aos formatos de formação presencial e de formação à distância.

No âmbito do formato de formação à distância, em modo síncrono, foram planeados e realizados os cursos infra apresentados.

- 2 Cursos de longa duração, destinados exclusivamente a pessoal dirigente de nível intermédio.

FORGEP I (Programa de Formação em Gestão Pública)

- 17/01 a 20/05/2022 (150 horas);

FORGEP II (Programa de Formação em Gestão Pública)

- 07/03 a 13/07/2022 (150 horas);

- 1 Ação de formação de curta duração sobre a temática da contratação pública cuja realização estava inicialmente prevista para se realizar no âmbito do Plano de Formação de 2021 e que devido à impossibilidade da sua realização nesse ano, por motivo de força maior, transitou para o Plano de Formação de 2022.

Regime da Contratação Pública - Execução de Contratos

- 14 a 17/02/2022 (28 h);

No que se refere à formação realizada em formato presencial foram perspectivadas e concretizadas 24 ações de formação na área da Informática - Literacia Digital, inseridas no domínio das competências da DRAP no âmbito do PRR, conforme abaixo elencado.

1. Word Avançado - 1ª ação - 03, 06 e 10/05/2022 (21 h);
2. Excel Avançado - 1ª ação - 04, 05, 11 e 12/05/2022 (28 h);
3. Excel Essencial/Básico - 1ª ação - 16, 18 e 20/05/2022 (21 h);
4. Word Essencial/Básico - 1ª ação - 23, 24 e 30/05/2022 (21 h);
5. Word Avançado - 2ª ação - 26, 27 e 31/05/2022 (21 h);
6. Outlook (Correio Eletrónico) Avançado - 01 e 03/06/2022 (14 h);
7. Outlook (Correio Eletrónico) Essencial/Básico - 1ª ação - 07 e 09/06/2022 (14h);

8. Gestão e Análise de dados em Microsoft Excel Avançado - 1ª ação - 14, 15 e 21/06/2022 (21h);
9. Fórmulas e Funções no Microsoft Excel - do Essencial ao Avançado - 1ª ação - 20, 22 e 24/06/2022 (21 h);
10. Outlook (Correio Eletrónico) Essencial/Básico - 2ª ação - 28 e 30/06/2022 (14 h);
11. PowerPoint Avançado - 04, 06 e 08/07/2022 (21h);
12. Teams e Ferramentas de Comunicação Online - Avançado - 05 e 07/07/2022 (14h);
13. PowerPoint Essencial/Básico - 1ª ação - 11, 12, 14 e 15/07/2022 (28 h);
14. Gestão e Análise de dados em Microsoft Excel Avançado - 2ª ação - 05, 07 e 09/09/2022 (21 h);
15. Fórmulas e Funções no Microsoft Excel - do Essencial ao Avançado- 2ª ação - 12, 14 e 16/09/2022 (21 h);
16. Dashboards no Microsoft Excel Avançado - 1ª ação - 19, 21 e 23/09/2022 (21h);
17. Excel Essencial/Básico - 2ª ação - 26, 28 e 30/09/2022 (21 h);
18. Office 365 Essencial/Básico - 04, 06, 11 e 13/10/2022 (28 h);
19. Office 365 Avançado - 17, 19 e 21/10/2022 (21 h);
20. Word Essencial/Básico - 2ª ação - 24, 26 e 28/10/2022 (21 h);
21. Gestão/Edição de Páginas Web Avançado - 02, 04, 09 e 11/11/2022 (28h);
22. Excel Avançado - 2ª ação - 14, 16, 18 e 21/11/2022 (28h);
23. PowerPoint Essencial/Básico - 2ª ação - 15, 17, 22 e 24/11/2022 (28 h);
24. Dashboards no Microsoft Excel Avançado - 2ª ação - 23, 25 e 28/11/2022 (21 h);

Além das formações previamente indicadas, foi ministrada 1 ação de formação, não cofinanciada pelo FSE, extra Plano de Formação da DRAP para 2022, sobre a temática das Auditorias Internas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

- Auditorias Internas da Qualidade (35h) Formato Online: 21/06; 22/06; 23/06; 27/06; 28/06; 29/06; 04/07; Formato Presencial: 06/07; 07/07; 11/07;

No que respeita às 28 intervenções formativas supra indicadas realizadas em 2022, foi atingido um total de 881 horas de formação, tendo-se abrangido 539 formandos, dos quais 499 tiveram direito a certificado de Formação Profissional.

Balanced ScoreCard

N.º de Formandos Abrangidos

Meta	750
Concretização	539

Balanced ScoreCard

N.º de Ações de Formação Realizadas

Meta	30
Concretização	28

Balanced ScoreCard

N.º de Horas de Formação Realizadas

Meta	750 h
Concretização	881 h

No que diz respeito à taxa de satisfação dos clientes da oferta formativa, atingiu-se os 4,5 pontos, correspondendo ao grau de “muito satisfeito” numa escala de 1 a 5.

Meta	80%
Concretização	90 % (4,5 pontos)

Objetivo Operacional 2

Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Resultado 2022	Concretização			Desvios	%		
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA										
002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 2 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	30	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	28	>30	30	<30	↓ -2	93%
	Ind 3 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	750	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	881	>750	750	<750	↑ 131	117%
	Ind 4 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	750	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	539	>750	750	<750	↓ -211	72%
Ponderação	5%									94%

Histórico de Aquisições

1. Aquisição de serviços de formação profissional, à distância, específica para dirigentes de organismos da Administração Pública, da Região Autónoma da Madeira, Programa de Formação em Gestão Pública (FORGEP), celebrado ao abrigo do artigo 6.º A do CCP, no valor de 100.000,00€.
2. Aquisição de serviços de formação profissional, para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública, da Região Autónoma da Madeira, nas áreas de informática e literacia digital, nas áreas de informática e literacia digital, adjudicada à DTIM - Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informática da Madeira, ao abrigo do artigo 6 A, do CCP, no valor global 48.960,00€.
3. Aquisição de serviços de formação profissional, em auditorias internas da qualidade, celebrado no artigo 6ª do CCP, no valor de 1.800,00€.

2. Gabinete para a Modernização Administrativa

Portal de Serviços do Governo Regional – SIMplifica

O Portal de Serviços do Governo Regional - SIMplifica - simplifica.madeira.gov.pt, centraliza num ponto único a prestação de vários serviços online a cidadãos e empresas, permitindo o rastreamento das tramitações de processos, bem como facultando a cada utilizador uma bolsa única de todos os documentos emitidos/serviços realizados no portal.

Lançado em 2019, sob a égide da Direção Regional, numa estratégia integrada de modernização e aproximação da administração pública regional aos cidadãos, tem crescido de forma sustentada enquanto marca, a nível de utilizadores, serviços disponibilizados e notoriedade pública.

Possibilitando a autenticação através de cartão do cidadão, da chave móvel digital ou de email e senha de acesso, permite a requisição online de diversas licenças turísticas, desportivas e lúdicas, certidões, reserva de casas de abrigo, candidaturas a vários apoios financeiros e incentivos à atividade económica regional, além daquele que é o

mais conhecido serviço disponibilizado, relativo ao subsídio de mobilidade do Porto Santo.

Atualmente conta com mais de 116.860 utilizadores ativos, entre cidadãos e empresas, com um total de 50 serviços prestados.

A situação pandémica veio, de facto, potenciar o contacto dos cidadãos e empresas com os serviços da Administração Pública por via digital, evidenciando também a urgência na desmaterialização de processos.

Durante o ano 2022 foram desenvolvidos e implementados novos serviços no Portal, nas mais diversas áreas, no setor dos transportes, prolongou-se o apoio a fundo perdido na área das energias renováveis bem como às famílias mais carenciadas, através da 2.ª fase do programa Gás Solidário.

Também foram desenvolvidos serviços de reserva de atividades lúdicas. O Governo Regional disponibilizou um apoio a fundo perdido ao combustível no setor dos transportes públicos de transportes cujas candidaturas foram submetidas no portal SIMplifica. Estes apoios obrigaram a uma programação específica, onde o controlo de elegibilidade era essencial, exigindo a criação de mecanismos de verificação dos dados fornecidos.

Em 2022 foram lançados 14 serviços, sendo 11 serviços totalmente novos e 3 resultaram do prolongamento de apoios, mas que obrigaram a nova programação, a saber, o Gás Solidário, o PRIPAER-RAM e o PRIME-RAM.

Registaram-se 43.919 novos utilizadores entre pessoas singulares e entidades coletivas, totalizando, desde o lançamento do Portal em 2019, 116.860 utilizadores registados.

Dados Estatísticos 2022 Portal SIMplifica

Novos registos - Utilizadores	
Entidade Singular 2022	43.113
Entidade Coletiva 2022	806
Total	43.919

SIMplifica Novos serviços 2022

SERVIÇOS 2022	ENTIDADE
Declaração de Subproduto para Solos e Rochas	DRAAC
Inspeção Ambiental - Denúncia/Reclamação	DRAAC
Gás solidário - 2ª fase - Prolongamento do apoio	DRETT
Declaração Anual da Quantidade de Sacos de Plástico Introduzidas e a Introduzir no Consumo	DRAAC
PRIME-RAM 2022 -Programa de Incentivos à Mobilidade Elétrica da Região Autónoma da Madeira 2022 (prolongamento do apoio)	DRETT

Certificação de Entidades Formadoras	IQ IP-RAM
Alargamento do perfil de certificação de entidade formadora	IQ IP-RAM
Transmissão do perfil de certificação da entidade formadora	IQ IP-RAM
PRIPAER-RAM Programa de incentivo à Produção e armazenamento de Energia a partir de fontes renováveis 2022 (prolongamento do apoio)	DRETT
Apoio ao setor dos Transportes Públicos de Passageiros-Combustíveis	DRETT
Regime de Compensação Financeira aos armadores de pesca profissional - Apoio à Gasolina	DRP
Campanhas de carácter humanitário e/ou social de recolha de resíduos urbanos	DRAAC
Plano de Receção e Gestão de Resíduos em Meios Portuários	DRAAC
Credencial para visitar Parque Marinho do Cabo Girão	IFCN

A DRAPMA manteve a forte aposta na área da comunicação e imagem do Portal SIMplifica, com a criação de imagens e banners específicos, bem como vídeos tutoriais, com locução áudio, exemplificativos, para cada serviço disponibilizado.

Sempre que um novo serviço foi disponibilizado no SIMplifica, foram divulgados vídeos informativos e tutoriais no Facebook e YouTube do SIMplifica, bem como no sítio da Direção Regional.

- <https://pt-pt.facebook.com/pg/SIMplificaMadeira/posts/>
- [Portal SIMplifica - YouTube](#)
- <https://www.madeira.gov.pt/drapma>

Foi mantida a política de qualidade da imagem, com a monitorização e atualização das fichas de serviço de forma a tornar a informação mais clara e precisa.

Imagem Portal SIMplifica

The screenshot shows the SIMplifica portal interface. At the top left is the SIMplifica logo with the tagline 'O SEU PORTAL DE SERVIÇOS'. To the right, it displays 'CONTACT CENTER 800 29 90 90' and 'Linha de apoio gratuita'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Pesquise temas ou serviços.'. The main content area features a breadcrumb trail: 'Serviços > Agricultura, Ambiente, Pescas > Declaração Anual da Quantidade de Sacos de Plástico Introduzidas e a Introduzir no Consumo'. The title of the service is 'Declaração Anual da Quantidade de Sacos de Plástico Introduzidas e a Introduzir no Consumo'. Underneath, there is a 'Geral' section with a banner containing three images: a white plastic bag, a blue plastic bag, and two blue plastic bottles. At the bottom of the banner is the logo of the 'Comissão Regional de Ambiente, Recursos Naturais e Alterações Climáticas'. Below the banner, there is a paragraph of text explaining the purpose of the annual report form for plastic bags and bottles, referencing legal provisions and directives.

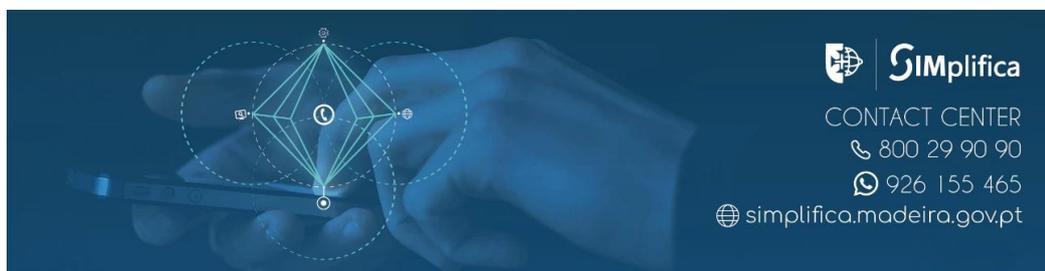
Refira-se que a implementação do Programa de Modernização Administrativa é fundamental para execução do Programa do Governo nesta área, logo, atenta esta importância, foi fixado o objetivo operacional n.º 6 de “executar o Programa de Modernização Administrativa”, que teve como indicador o “número de novos serviços online incluídos no portal de serviços do Governo Regional – SIMplifica”.

Conforme extrato do QUAR, foi superada a meta proposta, com 14 serviços disponibilizados.

Objetivo Operacional 6 Executar o Programa de Modernização Administrativa

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Resultado 2022	Concretização			Desvios	%
						Classificação				
					Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA										
006 Executar o Programa de Modernização Administrativa	Ind 10 (100%)	N.º de novos serviços online incluídos no portal de serviços do Governo Regional - SIMplifica.	12	Relatório da Comissão de Governança e Portal de Serviços	14	>12	12	<12	↑ 2	117%
Ponderação		5%								117%

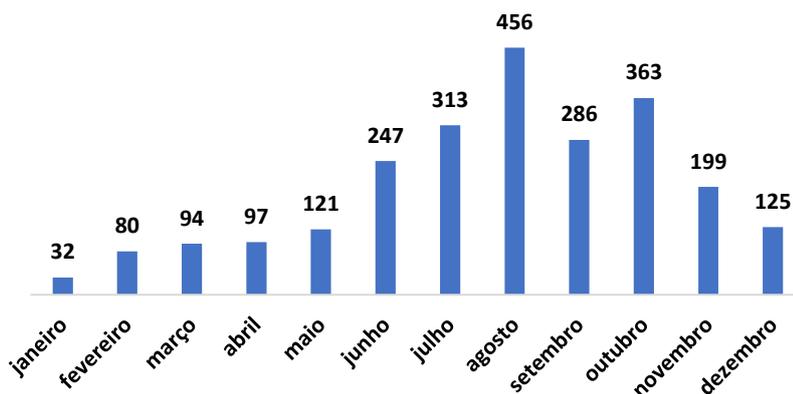
Linha de Apoio do Governo Regional Contact Center – 800 29 90 90



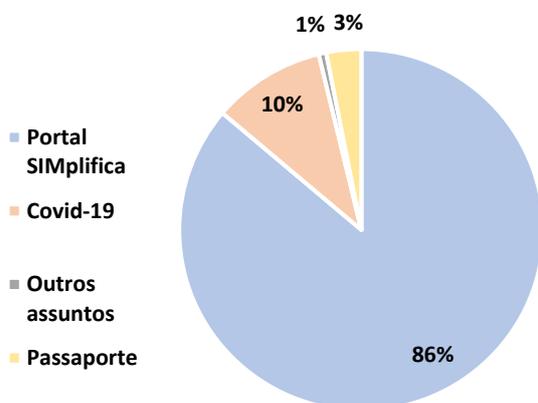
Com o aumento de serviços disponibilizados, verificou-se também, um acréscimo de acessos ao Portal, pelo que a Linha de Apoio 800 29 90 90 foi crucial para o apoio aos cidadãos e empresas no acompanhamento e tramitação dos processos. Apoio esse essencialmente no registo, na submissão e verificação do estado dos pedidos. Através da Linha também se procurou aferir dificuldades dos utilizadores, tendo sido corrigidos e melhorados alguns procedimentos.

Em 2022, a DRAPMA, fez uma aposta na aquisição de um software para o Contact Center tornando a linha mais eficaz e competitiva com a disponibilização não só do email: 800299090@madeira.gov.pt e do número verde – 800 29 90 90, mas também de um número de whatsapp. – 926 155 465 que em muito veio facilitar a comunicação/troca de informação com os cidadão e empresas. No início com pouca afluência, mas, atualmente, constitui uma das melhores alternativas de contacto, tanto para o cidadão assim como para a equipa SIMplifica.

Nº de Emails recebidos em 2022



Em 2022, o Contact Center contabilizou 9.906 contactos, sendo que 86% desses contactos foram relativos aos serviços do SIMplifica, notando-se claramente uma queda nas chamadas relativas ao Apoio Covid.

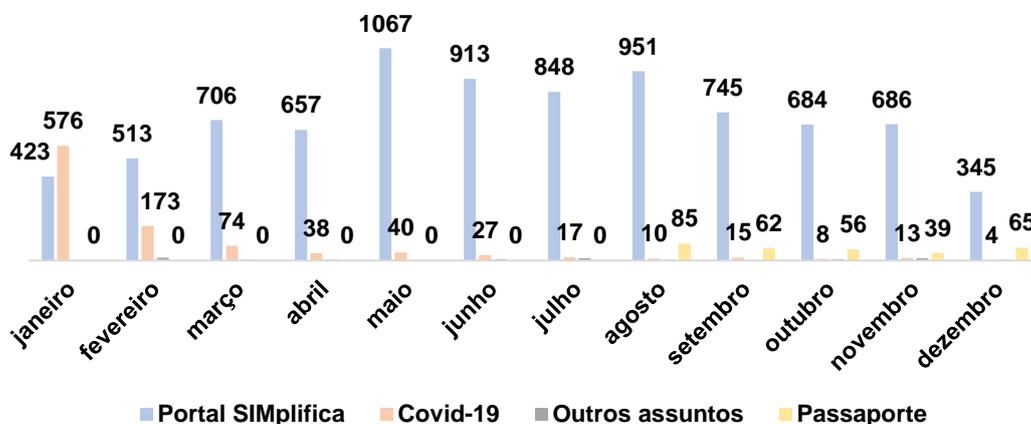


Dados Estatísticos 2022 Contact Center Principais assuntos solicitados

Apoio ao Portal SIMplifica	8.538
Apoio Covid	995
Apoio Passaporte	307
Outros Assuntos	66
Total	9.906

A partir de agosto de 2022, foi criada uma entrada na linha (ivr n.º 2) para o agendamento assistido para o atendimento no Balcão dos Passaportes, sito na Loja do Cidadão da Madeira, para a obtenção de emissão de passaportes, totalizando 307 contactos.

Dados Estatísticos 2022 Contact Center Principais assuntos solicitados – Evolução Mensal



Histórico de Aquisições

1. Aquisição de prestação de serviços de fornecimento de uma solução de software para o Contact Center, em modelo de serviço na Cloud, baseada em comunicações convergentes de voz, vídeo, chat e e-mail, adjudicada à empresa Collab – Soluções Informáticas de Comunicação SA, celebrado ao abrigo da alínea c) do n.º 1, do artigo 20.º, do CCP, no valor global de 61.475,41€.
2. Aquisição de serviços de envio de 100.00 SMS´s no Portal SIMplifica, através de ajuste direto simplificado, ao abrigo do artigo 128.º, do CCP, conjugado com o artigo 4.º, do DLR n.º 34/2008/M, de 14/08, no valor global de 1.800.00€.
3. Aquisição de bens, nomeadamente dois equipamentos (auscultadores) para a linha de apoio ao Portal SIMplifica, através de um ajuste direto, ao abrigo do artigo 128.º, do CCP, conjugado com o artigo 4.º, do DLR no 34/2008/M, de 14/09, no valor de 218.00€.
4. Aquisição de serviços de publicidade nos mupis digitais do Funchal, para promoção e divulgação do programa, Estudante Insular, através da empresa PubliFunchal Sociedade de publicidade, LDA, celebrado ao abrigo da alínea d), do n.º 1, do artigo 20.º, do CCP, no valor global de 18.900.00€.
5. Aquisição de serviços de publicidade nos táxis da Região Autónoma da Madeira, para promoção e divulgação do Programa do Subsídio Social da Mobilidade do Porto Santo, adjudicado à empresa TáxisRAM - Associação de Táxis e outros Transportes da Madeira, celebrado ao abrigo da alínea c), do n.º 1, do artigo 20.º, do CCP, no valor de 1.900.00€.

3. Gabinete de Apoio Jurídico

O Gabinete de Apoio Jurídico, designado abreviadamente por GAJ, é o órgão de apoio técnico ao Diretor Regional, ao qual incumbe grosso modo a emissão de pareceres jurídicos nas áreas de atribuições da DRAPMA, bem como prestação de apoio técnico-jurídico aos serviços e organismos da administração pública regional e local da RAM.

Na organização interna da então designada DRAPMA, referente ao ano de 2022, o Gabinete de Apoio Jurídico, designado abreviadamente por GAJ, era o órgão de apoio técnico ao Diretor Regional, ao qual incumbia proceder à emissão de pareceres jurídicos nas áreas de atribuições desta Direção Regional, bem como prestação de apoio técnico-jurídico aos serviços e organismos da administração pública regional e local da RAM.

Nesta senda, elencamos sumariamente as atividades desenvolvidas pelo GAJ no ano de 2022.

Consultadoria Jurídica

Emissão de 251 pareceres jurídicos, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas suscitadas pelos serviços da administração pública regional e local, com respeito pelo rigor e celeridade, por forma a contribuir para a qualidade da informação prestada, de acordo com os objetivos e metas traçadas para esta unidade orgânica;

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

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

Emissão de FAQ'S, circulares e anotações de diplomas, tendo em vista a uniformização jurídica;

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

Legislação

Apresentação de proposta de Decreto Regulamentar Regional que adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, que regulamenta a elaboração do balanço social na Administração Pública.

Representação Institucional

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

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

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

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

Participação em reuniões de trabalho, no âmbito da negociação coletiva relativa à revisão da carreira especial de guarda florestal, na Secretaria Regional do Ambiente, Recursos Naturais e Alterações Climáticas;

Participação em reuniões de trabalho, no âmbito do grupo de trabalho criado pela Resolução do Conselho de Governo Regional n.º 741/2022, de 11/08, que visa a apresentação de propostas conducentes à criação e regulamentação do regime laboral, e das condições de trabalho, dos bombeiros profissionais das Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários da RAM, bem como apresentar uma proposta de reestruturação do modelo de financiamento com estas associações.

BEP-RAM

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

Em 2022 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 7 de “dinamizar e impulsionar a BEP-RAM,” constituindo indicador o “Criação de plataforma para tramitação de candidaturas em processos de recrutamento na administração pública regional”, sendo que o indicador não foi realizado.

Objetivo Operacional 7 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2022	Classificação						
				Superou	Atingiu			Não atingiu		
EFICÁCIA										
007 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 11 (100%)	Criação de plataforma para tramitação de candidaturas em processos de recrutamento na administração pública regional	31/12/2022	Relatório de Atividades.	-	<31/12/2022	31/12/2022	>31/12/2022	0	0%
Ponderação	5%									0%

Portal BEP-RAM
bep.madeira.gov.pt

The screenshot shows the BEP-RAM website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'BEP RAM' and the text 'Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira'. Below the navigation bar is a large banner image of a coastal town with the text 'Trabalhar na Administração Pública'. Below the banner is a form with the question 'É Trabalhador em Funções Públicas?' and two buttons: 'Não Sou' and 'Sou'. Below the buttons is the text 'Consulte as ofertas de emprego público consoante a sua situação'. At the bottom of the page, there is a menu with 'A BEP-RAM' and 'Notícias'.

4. Gabinete de Gestão Financeira, Planeamento e Relação com os Clientes

Atendendo às atribuições do Gabinete de Gestão Financeira, Planeamento e Relação com os Clientes (GGFP), previstas no artigo. 5.º do Despacho n.º 244/2020, em 2021 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Gestão Financeira

- Elaboração da proposta anual de orçamento de funcionamento da DRAPMA para 2023 no valor de 1.6M€;
- Elaboração da proposta anual de PIDDAR para 2023 no valor de 2M€;
- Execução de diversas operações orçamentais e contabilísticas em coordenação com a Unidade de Gestão e o Gabinete de Contabilidade da Secretaria Regional das Finanças;
- Elaboração das operações orçamentais relativas à assunção de encargos plurianuais, e subseqüentes alterações, nomeadamente:

Subsídio Social de Mobilidade do Porto Santo;
Programa Estudante Insular;

MODRAM;
Equipamento de Dados Biométricos dos Passaportes;
Programa de Formação em Gestão Pública (FORGEP);
Bolsa de Horas SIMplifica;
Paypay EU;
Postos de Atendimento Móvel ao Cidadão - PAC Móvel;
Software Collab Call Center – 800 29 90 90;
AP + Qualifica.

- Mensalmente foi assegurada a disponibilização mensal de fundos disponíveis relativos a despesas de funcionamento e de investimento da Direção Regional;
- Elaboração do Relatório dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da Direção Regional relativo ao ano de 2021;

Área do Planeamento Estratégico e Qualidade

- Atualização do Mapa Estratégico da Direção Regional;
- Elaboração do Plano de Atividades de 2022 e Relatório de Atividades de 2021 da Direção Regional;
- Elaboração da proposta de QUAR de 2022 e respetiva monitorização ao longo do ano;
- Monitorização, controlo, reporte e avaliação mensal dos indicadores e metas chave da Direção Regional, através do Balanced scorecard;
- Enquanto entidade certificada segundo a Norma ISO 9001:2015, tendo em vista a gestão eficaz do sistema de gestão da qualidade e a melhoria contínua, realização de auditorias internas aos diversos procedimentos instituídos, bem como acompanhamento da autoria externa realizada pela APCER;
- Também neste âmbito, atualização de procedimentos internos, instruções de trabalho, impressos e ao acompanhamento de reclamações;
- Auscultação da satisfação dos stakeholders internos, colaboradores da Direção Regional.

Área da Relação com os Clientes externos

- Coordenação do processo atinente à concessão do Passaporte Eletrónico Português (PEP) comum, especial e temporário, realizado pelo Departamento de Passaportes, que resultou na concessão, em 2022, de 22.089 passaportes, coordenação essa detalhada anteriormente, no presente relatório, no ponto 1.12;
- Acompanhamento da emissão do PEP, prazos de entrega e consignação de receita relativa às taxas de emissão, num total acumulado anual de cerca de 1.6M€;

- Auscultação da satisfação dos stakeholders externos, nomeadamente consultadoria jurídica por escrito e por telefone, passaportes, promovendo a implementação de ações de melhoria;

Outras Atividades e Iniciativas

- Acompanhamento e monitorização regular do estado de implementação dos 21 projetos vencedores da 1.ª edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira, no valor global de 1.9M€, em articulação com membros da equipa técnica das diversas Secretarias Regionais, bem como elaboração de respetivos memorandos e notas de imprensa;
- Apoio no lançamento da 2.ª Edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira, colaboração na elaboração do respetivo regulamento, parametrização da plataforma informática, escolha do merchandising, articulação com os novos membros das equipas técnicas no esclarecimento de dúvidas.
- Parametrização da plataforma para agendamento prévio da emissão do Passaporte Eletrónico Português no Balcão dos Passaportes, atendimento.madeira.gov.pt, em colaboração com a Direção Regional de Informática, lançada e disponibilizada inicialmente ao cidadão em agosto de 2020, que passou em 2021 também a permitir o agendamento do levantamento;
- Criação de formulário online para a aferição da satisfação com a consultadoria jurídica por escrito;
- Conclusão do procedimento de aquisição de novo equipamento biométrico à Vision Box de 3 estações fixas quiosques e 2 estações móveis e respetivos serviços de assistência técnica de 24 meses, para o Balcão dos Passaportes, tendo em vista a renovação do equipamento anteriormente existente, no valor de 109.215,62 €.
- Em articulação com o Gabinete de Apoio Jurídico, análise e apuramento dos balanços sociais no âmbito do apuramento dos Recursos Humanos da administração regional;
- Elaboração dos mapas consolidados de recrutamento da Administração Pública Regional;
- Realização de reuniões exploratórias com empresas na área de software de contact center.
- Colaboração na implementação da solução de software de call center para o 800 29 90 90, linha de apoio do Governo Regional e do portal SIMplifica, bem como no âmbito do PAC Móvel – Postos de Atendimento ao Cidadão Móvel.
- Emissão de pareceres de apuramento do mérito de medidas e iniciativas de modernização administrativa no âmbito da candidatura a programas de financiamento comunitário de organismos.
- Elaboração de estimativas de impacto orçamental para o Orçamento da Região Autónoma da Madeira no âmbito dos recursos humanos da Administração

Pública Regional, relativas a aumentos salariais, subsídio de alimentação, valorização de carreiras, recrutamentos da AP e previsão de saídas.

5. Gabinete do JORAM

Em 2022, foram desenvolvidas as seguintes atividades pelo Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira:

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

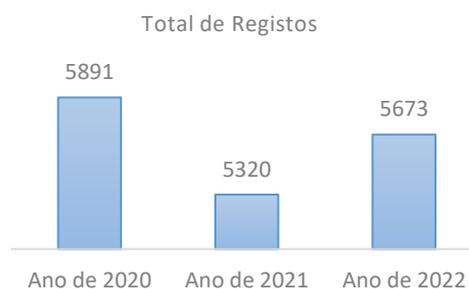
Atividades associadas às entradas (prévias à publicação) - Registo de pedidos

- Arquivo Digital e registo no Plano Diário de Atividades dos pedidos remetidos ao Gabinete do JORAM seguida da análise dos mesmos;
- O ficheiro de registo de atos publicados inclui as referências dos atos submetidos na Plataforma. No Ano de 2022, nem todos os atos publicados no Jornal Oficial foram submetidos na referida plataforma, contudo, no último trimestre, o procedimento de submissão dos atos aprovados no plenário do Conselho do Governo Regional é testado e implementado com sucesso, mediante o desenvolvimento de um módulo específico, desenvolvido com a colaboração da Direção Regional de Informática.

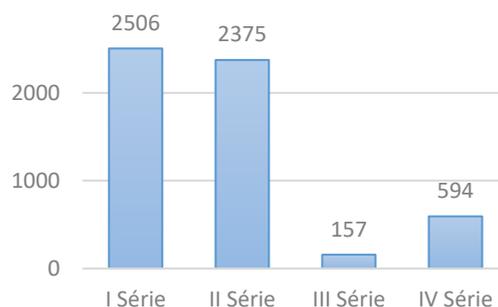
Casos especiais de registo:

- Atas do Conselho do Governo
- Publicações em Diário da República
- Contratos
- Pedidos de publicação da IV Série
- III Série
- Pedidos remetidos pelos municípios da Região

Registo de Pedidos em 2022 (Ligeiro aumento de aproximadamente 6% em relação ao ano de 2021)



Distribuição dos atos publicados pelas 4 séries do JORAM



Para além destes registos, assinalam-se 41 atos cancelados.

Tempo Médio de Publicação no JORAM

A metodologia adotada para auferir o tempo de resposta para as I e II Séries tem em atenção a data da entrada do pedido, como data inicial e a data da edição, como data final.

N.º de Atos Publicados		Média de Prazo de Publicação por Séries	
I	II	I	II
2506	2375	0,4	0,9

O tempo médio de resposta para a publicação dos atos na I e II Séries ficou abaixo de 1 dia.

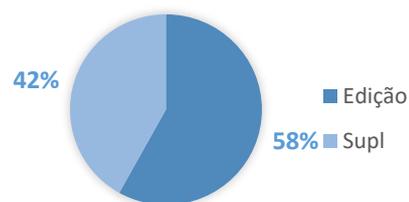
Em 2022 foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 14 de “garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série,” constituindo indicador o “prazo médio de publicação”, sendo que o resultado foi atingido.

Objetivo Operacional 14 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%				
			Resultado 2022	Superou	Atingiu			Não atingiu			
EFICIÊNCIA											
	Indicador										
0014 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série	Ind 21 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	2 dias úteis	Relatório de Atividades e BSC	1	< 2	2	> 2	↑ 1	267%	
	Ponderação									10%	267%

Edições do JORAM e Suplementos

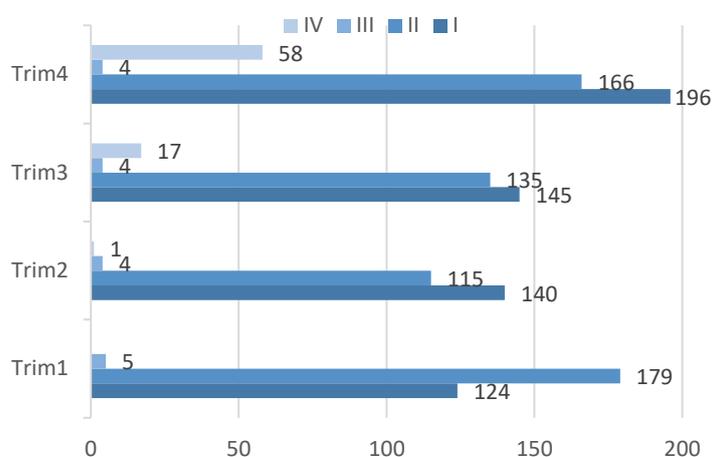
Em 2022 verifica-se a redução do número de Suplementos em relação às edições, quando comparado com o ano transato em que estes corresponderam a 58% do total dos jornais. Ao todo foram paginadas mais 19 edições do que em 2021, totalizando em 2022, 1 293.



No Ano de 2022, foram realizadas 256 disponibilizações, mais 30 do que em 2021 registadas em fichas próprias, com recurso ao aplicativo Access.

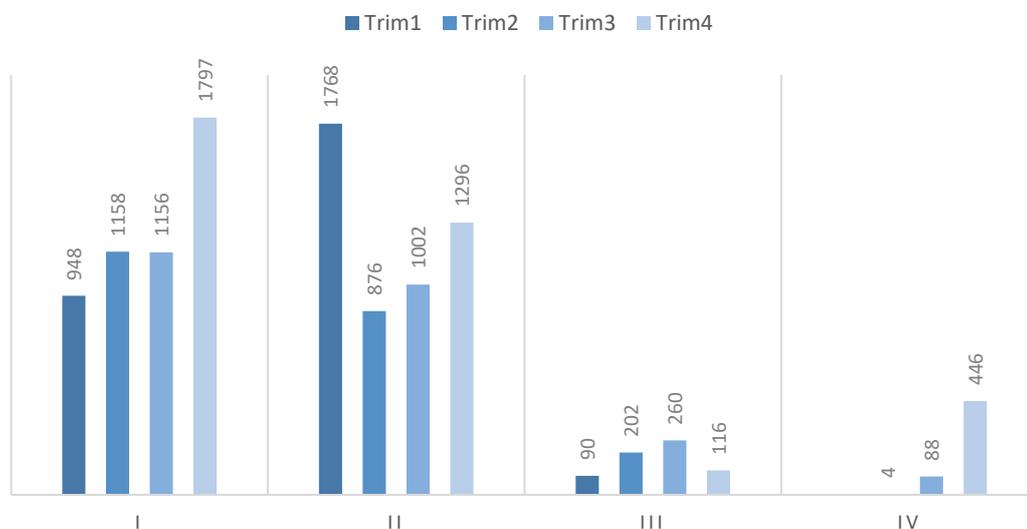
Tal como em anos anteriores, o último trimestre é aquele que acarreta maior volume de trabalho, apresentando um maior número de edições e de páginas.

Número de Edições do JORAM por Trimestre 2022



As I e II Séries, representam 90% do total de páginas editadas pelo Jornal Oficial. Assim, em média foram disponibilizadas uma média de 108 edições por mês, e 1 437 páginas, por mês.

Número de Páginas do JORAM por Trimestre 2022



Outras atividades

Foram ainda adicionalmente desenvolvidas as seguintes atividades:

- Apoio pontual (formação contínua) à paginação do JORAM com recurso a aplicativos do Office;
- Desenvolvimento da Plataforma Eletrónica de Submissão dos Pedidos de Publicação no Jornal Oficial.

Plataforma de Submissão de Atos para Publicação no JORAM

A utilização da Plataforma por parte dos serviços da Administração Pública foi reforçada no ano de 2022.

6. Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira – OPRAM

Em 2022, a DRAPMA procedeu à operacionalização e implementação da 2.^a edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM), que se iniciou em 2021 e que se prolongará até 2023.

O OPRAM constitui um meio efetivo de democracia participativa, e uma aposta do Governo Regional, contando com o envolvimento dos cidadãos da Região, jovens e adultos, no processo de decisão das políticas públicas.

Valor Disponível

Nesta 2.^a edição, o OPRAM teve consignado o dobro da verba aprovada na 1.^a edição, ou seja, 5.000.000,00 € (cinco milhões de euros).

Dentro deste valor estão reservados 250.000,00 € (duzentos e cinquenta mil euros) para cada concelho, exceto para o Porto Santo, cuja dotação será de 350.000,00 € (trezentos e cinquenta mil euros). Para antepropostas de âmbito supramunicipal a quantia é de 2.150.000,00 € (dois milhões e cento e cinquenta mil euros).

Em termos comparativos, a dotação consignada pelo Governo Regional representou 0,25% do Orçamento Global da Região, ou seja, muito maior que o valor percentual valor adstrito pelo Estado no Orçamento Participativo de Portugal em 2018 (último orçamento participativo realizado), bem como pela Região Autónoma dos Açores no Orçamento Participativo dos Açores, ou seja, 0,004% e 0,06%, respetivamente.

Áreas Temáticas

As antepropostas admitidas abrangeram as áreas do ambiente, a mobilidade e desenvolvimento sustentável, a cidadania, a cultura, a inclusão social, a proteção civil, a saúde, a juventude, o desporto, a educação, a agricultura e desenvolvimento rural e o turismo, vendo-se assim alargado o leque de áreas temáticas, face à primeira edição.

Participantes do OPRAM

Puderam participar, quer na submissão de antepropostas, quer na fase de votação, todos os cidadãos, nacionais ou estrangeiros, a residir na Região Autónoma da Madeira, com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos.

As antepropostas na área temática da juventude: apenas os jovens, nacionais ou estrangeiros, com idade compreendida entre os 14 (catorze) e os 30 (trinta anos) inclusive, a residir na Região Autónoma da Madeira.

Operacionalização, Fases e Calendarização

Através da Portaria n.º 397/2021, de 16 de julho, foram definidos os princípios técnicos, a metodologia e as regras do OPRAM. Posteriormente, verificou-se a necessidade de se proceder à alteração dos calendários inicialmente previstos para as diversas fases, realizada através do Despacho n.º 458/2021, de 8 de novembro.

Através da Resolução n.º 1062/2021, de 2 de novembro, foram designados os 34 elementos das equipas técnicas e coordenadores sectoriais de apoio à operacionalização do Orçamento Participativo. Em virtude do alargamento das áreas temáticas, o número de elementos destas equipas, bem como, a representatividade de todas as Secretarias do Governo Regional, aumentaram.

Durante o ano de 2021 foram realizados encontros participativos e sessões de debate com os cidadãos, nos 11 concelhos da Região. Nesta fase, iniciou-se o período de apresentação das antepropostas, que decorreu até fevereiro de 2022, tendo sido contabilizados 267 projetos.

De igual forma, a DRAPMA procedeu à aquisição de serviços de organização dos encontros participativos, produção de material promocional, de divulgação do evento, marketing, publicidade e merchandising. Foi realizado um rebranding da marca OPRAM.

A plataforma informática do OPRAM, bem como as aplicações para IOS e Android, foram respetivamente parametrizadas para esta segunda edição.

opram.madeira.gov.pt

The screenshot shows the homepage of the OPRAM website. At the top, there is a navigation bar with the OPRAM logo and links for 'Mensagem', 'Onde Participar', 'Fases do OPRAM', 'Vídeo', 'Perguntas Frequentes', 'Edições Anteriores', and a 'Login' button. Below the navigation bar is a large blue banner with the text 'ORÇAMENTO PARTICIPATIVO' and a 'Participar' button. Underneath the banner, there is a 'Download da App' section with icons for the App Store and Google Play, and a 'Log In' button. The main content area features the title '2.ª edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira' followed by a detailed description of the initiative, its goals, and the budget. At the bottom, there are four interactive cards with icons and 'Mais Informação' buttons: 'Quem pode participar?', 'Critérios de Admissão', 'Regras de Votação', and 'Fases do OPRAM'.

OPRAM compreendeu as seguintes fases:

Fase A – Divulgação do OPRAM, através de encontros participativos a decorrer em todos os concelhos da RAM, de forma presencial ou à distância e apresentação de antepropostas:

- i. Na plataforma eletrónica <https://opram.madeira.gov.pt> , entre os meses de agosto de 2021 e fevereiro de 2022, inclusive;
- ii. Presenciais, nos encontros participativos que ocorram nesse formato, a ter lugar em todos os concelhos da Região Autónoma da Madeira, entre os meses de agosto de 2021 e fevereiro de 2022, inclusive.

Fase B – Análise técnica das antepropostas, pelos departamentos do Governo Regional com competências nas respetivas áreas temáticas das antepropostas apresentadas, e adaptação, pelas equipas técnicas, de antepropostas em propostas, com definição de calendário, modelo de execução e previsão de investimento: de 01 de março de 2022 a 3 de junho de 2022;

Fase C – Publicitação das listas provisórias de antepropostas rejeitadas e das propostas a submeter à votação e período para apresentação de reclamações por parte dos proponentes, entre 3 de junho e 9 de junho, nos seguintes termos:

- i. 3 de junho - divulgação das listas provisórias;
- ii. 3 de junho a 9 de junho - período para apresentação de reclamações;
- iii. 10 a 20 de junho - apreciação de eventuais reclamações e possíveis retificações de antepropostas.

Fase D – Votação, pelos cidadãos, das propostas disponibilizadas na plataforma eletrónica <https://opram.madeira.gov.pt>, entre 21 de junho e 25 de setembro de 2022, nos seguintes termos:

- i. 21 de junho - publicação das listas definitivas das antepropostas rejeitadas e das propostas a submeter à votação e início da votação;
- ii. 25 de setembro - encerramento da votação.

Fase E – Apresentação pública das propostas vencedoras, conversão das mesmas em projetos e consequente inscrição nos respetivos orçamentos, divulgando-se a avaliação preliminar do OPRAM e dando-se início à preparação da edição seguinte, até final do mês de setembro de 2022.

Spot Publicitário OPRAM 2022



Resultados

Das 267 antepropostas apresentadas pelos cidadãos, 185 foram validadas pelas equipas técnicas do Governo Regional, por reunirem os requisitos técnicos necessários

à sua implementação, de acordo o Regulamento do OPRAM. Posto isto, passou-se à fase de votação por parte dos cidadãos.

A votação decorreu de 1 de junho a 16 de agosto de 2022, através do site opram.madeira.gov.pt, da App do OPRAM, disponível para o Android e iOS, bem como através de SMS gratuito, num total de 39.461 votos.

Da eleição resultaram 56 projetos vencedores, dos quais 53 são de âmbito municipal e 3 de âmbito supramunicipal: 1 ambiente, 1 mobilidade e desenvolvimento sustentável, 3 cultura, 19 inclusão social, 6 proteção civil, 3 saúde, 19 desporto, 3 educação, 1 agricultura e desenvolvimento rural e o turismo.

A implementação dos projetos vencedores será iniciada durante 2023 pelas diversas Secretarias do Governo Regional, atendendo às áreas temáticas de cada projeto.

Sessão de apresentação das propostas vencedoras 04 de Outubro de 2022



7. Elaboração de Publicações

Em 2022 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

Plano de Atividades da DRAPMA de 2022;

Relatório de Atividades da DRAPMA de 2021;

Relatório dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da DRAPMA;

Balanço da Atividade Formativa — ano de 2021;

Balanço Social de 2021;

Quantos Somos – Como Somos? Recursos Humanos na Administração Regional Autónoma e na Administração Local, 2021;

Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2021.

Projetos de Investimento

50454 - Formação de Recursos Humanos da Administração Pública Regional

Através do projeto Formação de Recursos Humanos da Administração Pública Regional, em 2022 a DRAPMA realizou 3 intervenções formativas à distância. A nível da formação específica para pessoal dirigente de nível intermédio, realizaram-se 2 Cursos FORGEP (Programa de Formação em Gestão Pública), com a carga horária conjunta de 300 horas, através dos quais 81 formandos foram abrangidos e 78 formandos foram aprovados com direito a Certificados de Formação Profissional. Na área de Direito decorreu 1 ação de formação sobre a execução dos contratos no contexto da contratação pública, com a duração de 28 horas que abrangeu 31 formandos, dos quais 29 foram aprovados, tendo-lhe sido atribuídos Certificados de Frequência de Formação Profissional.

52456 - OPRAM

Tendo em vista a implementação e operacionalização da 2.ª edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM), a DRAPMA adquiriu serviços para a organização dos encontros participativos pelos diversos concelhos da Região, criação de imagem e logotipo e da produção de material promocional e merchandising.

51452 - MODRAM

No que concerne ao projeto MODRAM (Modernização Administrativa do Governo Regional da Madeira) foi incrementado o número de serviços no portal SIMplifica. Em 2022 registaram-se no SIMplifica 43.113 cidadãos e 806 entidades coletivas perfazendo, no fim do ano, um total de 116.860 utilizadores.

52981 - AP + Qualifica

Através do projeto AP + Qualifica, subinvestimento Transição Digital da Administração Pública da RAM (DRAPMA) - Competências e Capacitação de Recursos Humanos, em 2022 a DRAPMA realizou 24 ações de formação, direcionadas para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública Regional da RAM. As intervenções formativas realizadas perfizeram um total de 518 horas de formação, tendo abrangido 409 formandos, dos quais 376 tiveram direito a certificado de frequência de formação profissional.

Capítulo V

Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAPMA, pelo respetivo orçamento de 2022, ateu-se por parte da despesa a duas componentes, nomeadamente despesas de funcionamento e despesas de investimento, no valor global de 13.974.243,00€, bem como, por parte da receita, a verba arrecadada relativa à concessão do Passaporte Eletrónico Português na Região, no valor de 1.636.360,16 €

Orçamento de Funcionamento

O orçamento de funcionamento relativo ao ano de 2022 foi de 2.302.302,00€, representando um sexto do total do orçamento da Direção Regional, tendo sido assumidos compromissos no montante de 2.004.711.35€ e pagas despesas no valor de 1.939.077.01€. A principal componente que assume maior relevância na estrutura de custos a este nível, foi a referente às Despesas com o Pessoal, nas diversas classificações económicas correspondentes.

Despesas de Investimento

No que concerne ao orçamento de investimento, relativamente ao ano de 2022, de uma dotação de 11.671.941,00€, foram assumidos compromissos de 7.880.327,85€ e pagos 7.880.327,85€, dos quais: no âmbito da Formação dos recursos humanos da Administração Pública da Região ministrada pela Direção Regional, de um orçamento de 2.010.705,00€ foram assumidos compromissos de 163.770,00€ e pagos 163.770,00€; relativamente ao Programa MODRAM de uma dotação de 246.236,00€ foram assumidos compromissos de 118.306,46€ e pagos 118.306,46€; para o OPRAM 150.000,00€ foram assumidos compromissos de 252,50€ e pagos 252,50€; quanto ao projeto VIAGENS AÉREAS - APOIO AOS ESTUDANTES, de uma dotação de 5.000.000,00€ foram assumidos compromissos de 4.869.486,55€ e pagos 4.869.486,55€; o projeto REGIME DE MOBILIDADE E TRANSPORTE, de uma dotação de 2.775.000,00€ foram assumidos compromissos de 2.728.512,34€ e pagos 2.728.512,34€; os projetos + SIMplifica, Postos Móveis de Atendimento e Ponto Omnicanal de Atendimento de um orçamento total de 1.490.000,00€ não foram assumidos quaisquer compromissos.

Receita

A receita total proveniente da concessão de passaportes atingiu o valor mais elevado de sempre em 2022, 1.636.360,16 euros. Destes, 697.521,76 euros destinaram-se ao Governo Regional, 647.317,39 euros à INCM e 291.521,01 euros ao SEF, nos termos da lei.

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

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 2022 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

Por sua vez, desdobraram-se os objetivos estratégicos em 15 objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade.

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

Observando os quadros relativos ao QUAR/SIADAP RAM 1 da DRAPMA, constantes no Anexo I, constata-se que face às metas fixadas para 2022, alguns dos objetivos foram cumpridos e até superados, enquanto outros ficaram aquém dos fixados.

No que respeita às metas não alcançadas:

Quanto à formação para os trabalhadores da administração pública da Região, tendo em conta o inicialmente programado para o ano de 2022, devido a alguns constrangimentos logísticos e a nível de contratação pública, os indicadores desta área ficaram ligeiramente aquém do fixado, quer o “número de ações de formação realizadas”, quer, conseqüentemente, ao “número de formandos abrangidos”, alcançando-se uma concretização de 28 cursos e 539 formandos, para uma meta de 30 e 750, respetivamente.

Foi contabilizada uma iniciativa legislativa, pelo que o indicador “Promover a adaptação e alteração de diplomas legais” não foi cumprido.

A DRAPMA foi igualmente responsável, pela implementação e operacionalização do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM). A este nível e para 2022, os indicadores relativos à apresentação da portaria de revisão do regulamento do OPRAM, bem como o início da divulgação e promoção do projeto, não foram realizados, uma vez que durante 2022 e ainda e em 2023 decorreu a fase final da 2.ª edição e decorrerá a implementação dos projetos vencedores, pelo que não tendo sido lançada a 3.ª edição, os indicadores não poderão, como se compreenderá, ser concretizados.

Relativamente ao levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM, o indicador deste objetivo operacional não foi cumprido.

Os indicadores referentes ao objetivo operacional do Prémio de Boas Práticas na AP da RAM não foram cumpridos. Também, a DRAPMA não conseguiu implementar um novo layout, novas funcionalidades do site e uma nova imagem gráfica do JORAM.

Quanto à Bolsa de Emprego Público da RAM, não foi criada uma plataforma para tramitação de candidaturas em processos de recrutamento na administração pública regional, pelo que a meta não foi cumprida.

Em 2022, o tempo médio de espera para a concessão de Passaportes, situou-se nos 41 minutos, acima da meta de 20 minutos. Notar aqui o elevado acréscimo de pedidos, na ordem dos 81%, face a 2021, bem como o facto de que a DRAPMA, no decorrer de 2022, tomou algumas medidas, com o intuito de melhorar este indicador, que contudo apenas poderão surtir impacto a médio prazo, nomeadamente, procedeu-se a uma nova reconfiguração do Balcão dos Passaportes passando a estar disponível um novo espaço para informações e/ou levantamento de passaportes, contando assim com 4 postos de atendimento, aumento de recursos humanos e agendamento prévio do atendimento.

Quanto à “satisfação dos colaboradores da DRAPMA”, ficou ligeiramente aquém da meta de 4, com um resultado de 3,8, ainda assim, em linha com os anos anteriores, correspondendo à menção qualitativa de “satisfeito”.

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

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

Relativamente ao “número de pareceres emitidos” pela DRAPMA, para uma meta de 250, foi alcançado 414.

O número de horas de formação realizadas em 2022 foi de 881 horas superando a meta 750.

Foram realizadas 2 reuniões de estrutura. O rácio de aprovação dos requerimentos apresentados pelos trabalhadores e o rácio de aprovação das propostas dos trabalhadores para frequência de ações de formação, situou-se nos 100% e 91,18%, respetivamente.

O número de novos serviços incluídos no portal SIMplifica foi superado, para uma meta de 12 foram registados 14.

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAPMA, em 2022, conseguiu que de um total de 414 pareceres emitidos, a grande maioria fossem elaborados em 3 ou menos dias úteis, ultrapassando largamente a meta de 10 dias úteis.

Em 2022, o Departamento de Passaportes da DRAPMA concedeu 22.089 passaportes, sendo que o tempo médio de atendimento, entenda-se aqui como informações gerais, recolha dos dados biométricos dos cidadãos e entregas, se situou, aproximadamente, nos 7 minutos, para uma meta de 12 minutos.

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

Os indicadores relativos à satisfação dos clientes e stakeholders, verificamos que, numa escala de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a muito insatisfeito e o 5 a muito satisfeito, como já anteriormente referido a satisfação dos colaboradores da DRAPMA foi único indicador da qualidade não cumprido. A concessão de passaportes obteve uma pontuação de 4,59 (muito satisfeito), a formação o nível 4,5 (muito satisfeito) e a consultoria jurídica os 4.63 pontos (muito satisfeito). A Taxa de satisfação global com a performance da DRAPMA situou-se nos 4,4 pontos (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 a busca da melhoria contínua.

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

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, a monitorização do seu cumprimento, bem como auditorias regulares à sua atividade.

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

Relativamente ao que dispõe a alínea d) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/M, e tendo em conta que alguns dos objetivos foram atingidos, outros superados, enquanto outros ficaram aquém do fixado, cumpre concluir que o reforço positivo do desempenho da DRAPMA passa, sobretudo, pelo reforço dos meios financeiros e humanos que permitam concretizar os projetos que vêm sendo desenvolvidos nos últimos anos na área da modernização administrativa, meios esses que permitirão também alavancar o projeto da formação profissional.

Os colaboradores são o pilar fundamental de qualquer organização e o seu desenvolvimento e envolvimento são a sua essência, sendo esta uma das realidades fulcrais que determina o modo e forma de atuação da DRAPMA. Neste sentido, não descuidando a exigência e rigor que devem estar presentes no desenvolvimento de atividades, tem sido feito um esforço no sentido de incentivar e motivar estes colaboradores, nomeadamente através da preocupação em integrá-los nas atividades que melhor se adequam às suas capacidades e apetências naturais. A disponibilidade para partilhar opiniões e remover dúvidas também tem sido uma constante. Não obstante, verifica-se que não foram alcançados os objetivos visados, pois o grau de satisfação dos colaboradores, razoavelmente satisfeito, embora com ligeiras melhorias face a anos anteriores, não está ainda 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, referimos que, comparativamente à Direção Geral da Administração e Emprego Público, serviço com atribuições idênticas a uma das vertentes de atividade da DRAPMA (a áreas da administração e emprego público), a nossa atividade, acompanhou todas as medidas tomadas nessas áreas pela nossa congénere.

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, sendo, contudo, a estrutura funcional 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 do Gabinete para a Modernização Administrativa. Não obstante, a DRAPMA tem acompanhado toda a atividade daquele organismo da administração central, através de contactos com o respetivo conselho diretivo, continuando a celebrar protocolos para a utilização de sistemas de interface de programação de aplicação aplicativos API, daquela agência.

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

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

Nestes termos, na qualidade de Diretor 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, atendendo à pontuação final global da DRAPMA de 116%, é proposta a avaliação final do serviço (DRAPMA) com a menção de **Desempenho Satisfatório**, considerando que foram atingidos os objetivos mais relevantes.

DRAPMA, Junho de 2023

O Diretor Regional

Pedro Miguel Abreu dos Santos Gouveia

Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAPMA 2022



QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização SIADAP RAM 1 - DRAPMA - 2022

Secretaria Regional das Finanças
Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA)

Missão: 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, bem como assegurar a qualificação dos recursos humanos, a modernização administrativa dos serviços e organismos da administração pública regional e a coordenação do departamento do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira.

Objectivos Estratégicos (OE):

- OE 1 Assegurar a elevada satisfação dos cidadãos/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 e de organização de serviços da Administração Pública na RAM.
 - OE 4 Promover a simplificação e modernização administrativa.
-

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%	Anos															
			Resultado 2022	Classificação				2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA	2017 DRAPMA	2018 DRAPMA	2019 DRAPMA	2020 DRAPMA	2021 DRAPMA			
				Superou	Atingiu																Não atingiu		
EFICÁCIA																							
		Indicador																					
001 Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional.	Ind 1 (100%)	N.º de pareceres emitidos	250	BSC	414	>250	250	<250	↑ 164	166%	374	265	381	820	330	766	402	980	856	1051	380	221	405
	Ponderação	5%								166%													
002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 2 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	30	Balanco de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	28	>30	30	<30	↓ -2	93%	47	56	49	0	30	27	2	21	26	25	7	15	29
	Ind 3 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	750	Balanco de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	881	>750	750	<750	↑ 131	117%	1487	1603,5	1097	0	721	602	40	458	602	693	147	312	612,5
	Ind 4 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	750	Balanco de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	539	>750	750	<750	↓ -211	72%	1259	1571	1051	0	702	630	93	505	746	669	221	361	729
	Ponderação	5%								94%													
003 Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores.	Ind 5 (50%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	2	>1	1	<1	↑ 1	200%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2
	Ind 6 (20%)	Rácio de aprovação dos requerimentos apresentados pelos trabalhadores (estatuto de trabalhador estudantes, períodos de férias, jornada contínua, teletrabalho...)	75%	Relatório de Atividades.	100%	>76	75%	<75	↑ 25	133%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ind 7 (30%)	Rácio de aprovação das propostas dos trabalhadores para frequência de ações de formação	75%	Relatório de Atividades.	91%	>76	75%	<75	↑ 16	122%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ponderação	5%								163%													
004 Promover a adaptação e alteração de diplomas legais.	Ind 8 (100%)	N.º de Iniciativas legislativas.	3	Relatório de Atividades e BSC.	1	>3	3	<3	↓ -2	33%	-	-	-	-	-	-	-	4	2	8	2	4	5
	Ponderação	5%								33%													
005 Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM.	Ind 9 (100%)	Data de início do levantamento.	31/12/2022	Relatório de Atividades.	-	<31/12/2022	31/12/2022	>31/12/2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ponderação	5%								0%													
006 Executar o Programa de Modernização Administrativa	Ind 10 (100%)	N.º de novos serviços online incluídos no portal de serviços do Governo Regional - SIMplifica.	12	Relatório da Comissão de Governança e Portal de Serviços	14	>12	12	<12	↑ 2	117%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	9	9
	Ponderação	5%								117%													
007 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 11 (100%)	Criação de plataforma para tramitação de candidaturas em processos de recrutamento na administração pública regional	31/12/2022	Relatório de Atividades.	-	<31/12/2022	31/12/2022	>31/12/2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ponderação	5%								0%													
008 Assegurar o apoio técnico ao Orçamento Participativo da RAM (OPRAM).	Ind 12 (50%)	Data de apresentação de revisão da Portaria relativa ao Regulamento OPRAM.	Setembro 2022	Relatório de Atividades.	-	< Setembro de 2022	Setembro de 2022	> Setembro de 2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.03.2019	-	16.07.2021
	Ind 13 (50%)	Assegurar o início da divulgação e promoção do OPRAM	Setembro 2022	Relatório de Atividades.	-	< Setembro de 2022	Setembro de 2022	> Setembro de 2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Julho de 2019	-	Agosto de 2021
	Ponderação	5%								0%													
009 Implementar o Prémio de Boas Práticas na AP da RAM	Ind 14 (50%)	Data de aprovação do Regulamento do Prémio de Boas Práticas na AP da RAM.	1º Trimestre de 2022	Relatório de Atividades.	-	< 1º Trimestre de 2022	1º Trimestre de 2022	> 1º Trimestre de 2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ind 15 (50%)	Divulgação dos Vencedores da 1.ª Edição do Prémio de Boas Práticas.	Dezembro 2022	Relatório de Atividades.	-	< Dezembro 2022	Dezembro 2022	> Dezembro 2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ponderação	5%								0%													
0010 Promover a modernização do JORAM	Ind 16 (50%)	Novo layout e funcionalidades do site do JORAM.	Julho 2022	Relatório de Atividades e BSC.	-	< Julho 2022	Julho 2022	> Julho 2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ind 17 (50%)	Nova imagem gráfica do JORAM.	Julho 2022	Relatório de Atividades e BSC.	-	< Julho 2022	Julho 2022	> Julho 2022	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ponderação	5%								0%													

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2022 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%	2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021																												
			Resultado 2022	Classificação				2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA	2017 DRAPMA	2018 DRAPMA	2019 DRAPMA	2020 DRAPMA	2021 DRAPMA																
				Superou	Atingiu			Não atingiu																												
EFICIÊNCIA																																				
0011 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis.	Ind 18 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	10	BSC.	3,6	<10	10	>10	↑ 6	278%	91%	96%	96%	181%	157%	164%	160%	164%	159%	153%	153%	4,0	3,1													
Ponderação	10%									278%																										
0012 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos.	Ind 19 (100%)	Tempo médio de atendimento.	12min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	7	<12	12	>12	↑ 5	162%	Sem dados	11 minutos	10 minutos	10 minutos	11 minutos	11 minutos	11 minutos	10 minutos	9,25 minutos	10,5 minutos	10,5 minutos	8,03 minutos	7,7 minutos													
Ponderação	5%									162%																										
0013 Assegurar o tempo médio de espera no Núcleo de Passaportes em 20	Ind 20 (100%)	Tempo médio de espera.	20 min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	41	<20	20	>20	↓ -21	49%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24,52 minutos	24,99 minutos													
Ponderação	5%									49%																										
0014 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série	Ind 21 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	2 dias úteis	Relatório de Atividades e BSC.	1	< 2	2	> 2	↑ 1	267%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6													
Ponderação	10%									267%																										
QUALIDADE																																				
0015 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 22 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.	4,6	>4	4	<4	↑ 0,6	116%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,87	3,32													
	Ind 23 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.	4,6	>4	4	<4	↑ 0,6	115%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,42	4,44													
	Ind 24 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	4,5	>4	4	<4	↑ 0,5	113%	4	4	4	-	4	4	5	4	4	4	4	4	4,5	4,7												
	Ind 25 (20%)	Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	3,8	>4	4	<4	↓ -0,2	95%	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,8	3,8												
	Ind 26 (20%)	Taxa de satisfação global com a performance da DRAPMA	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	110%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1												
Ponderação	20%									110%																										
Pontuação Final Global da DRAPMA																																				
										116%																										

*Para os Indicadores de 18 a 21 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Relatório de Atividades_2022

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

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

drap@madeira.gov.pt
madeira.gov.pt/drap

