



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

Relatório de Atividades **2025**

*Direção Regional
da Administração Pública*



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 254/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.



Relatório de Atividades 2025
Direção Regional da Administração Pública

Imp 01-01_E00

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

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

Junho de 2026



Índice

Capítulo I	5
Apresentação.....	5
Missão	5
Visão	5
Política da Qualidade	5
Âmbito da Certificação ISO 9001:2015	5
Atribuições	6
Legislação Aplicável	6
Organograma.....	7
Capítulo II	8
Objetivos Estratégicos e Operacionais.....	8
Eficácia	8
Eficiência	8
Qualidade	8
Capítulo III.....	9
Atividades Desenvolvidas.....	9
1. Sistema de Gestão da Qualidade	9
1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes	9
Consultadoria Jurídica	10
Concessão de Passaportes	11
Formação	14
1.2. Satisfação dos Colaboradores	14
1.3. Recursos Humanos	16
1.4. Conselho da Qualidade.....	16
Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP	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	18
1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas.....	19
1.12. Concessão de Passaportes.....	20
1.13. Formação para a Administração Pública da Região Autónoma da Madeira	24
2. Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos	28
3. Gabinete de Gestão e Planeamento	29
4. Gabinete do JORAM	31
5. Estatística de Recursos Humanos	35
6. Elaboração de Publicações	38
Capítulo IV	39
Projetos de Investimento	39
Capítulo V	40
Recursos Financeiros.....	40
Capítulo VI	41



Autoavaliação	41
Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAP 2025	44
Anexo II – Balanço Social DRAP 2025.....	46
Recursos Humanos	46
Estrutura Etária	47
Estrutura de Antiguidades	48
Estrutura Habitacional	49



Capítulo I

Apresentação

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

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

Missão

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

Visão

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

Política da Qualidade

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

Âmbito da Certificação ISO 9001:2015

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



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

Atribuições

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

Legislação Aplicável

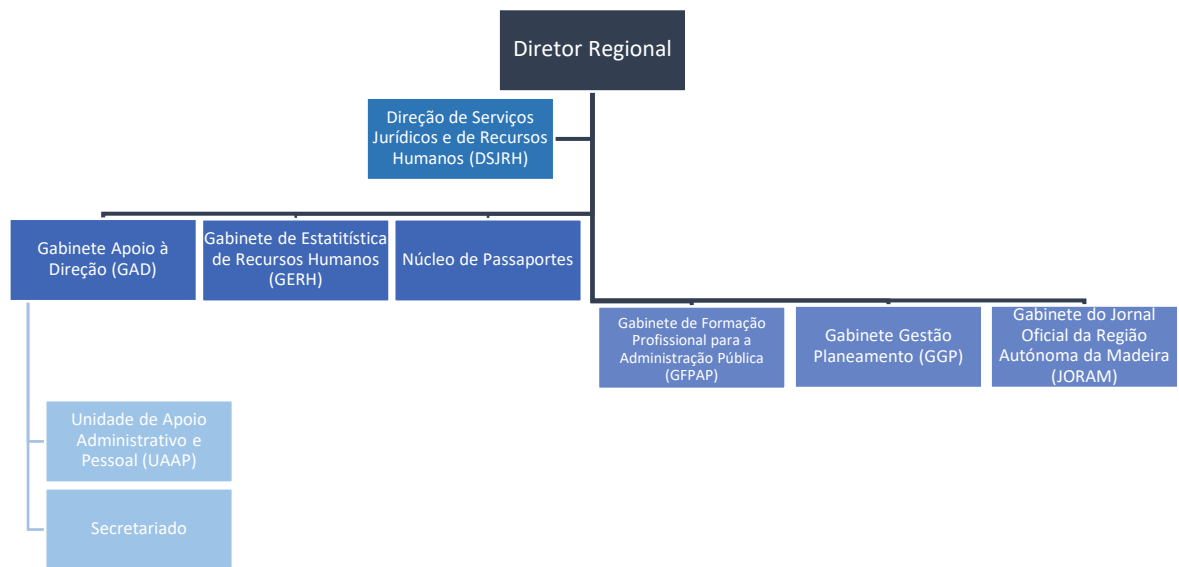
Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2023/M, de 10 de janeiro - Aprova a orgânica da Direção Regional da Administração Pública;

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

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



Organograma



Capítulo II

Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os Objetivos Estratégicos da DRAP, para 2025, foram os seguintes:

Objetivo Estratégico 1

Assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*.

Objetivo Estratégico 2

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

Objetivo Estratégico 3

Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.

Objetivo Estratégico 4

Incrementar a modernização e simplificação.

Foram igualmente delineados os seguintes objetivos operacionais:

Eficácia

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

Eficiência

7. Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis;
8. Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 10 minutos;
9. Garantir o prazo médio de resposta em 1 dia útil das publicações no JORAM I e II Série;

Qualidade

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



Capítulo III

Atividades Desenvolvidas

1. Sistema de Gestão da Qualidade

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

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

1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 10 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 2025 foi mantido como objetivo operacional “Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders”, vertendo-se em indicadores específicos, atendendo às áreas de atuação da DRAP. A concretização global deste objetivo operacional atingiu os 104%, conforme consta do extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional 10 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%	
					Resultado 2025	Classificação				
					Superou	Atingiu	Não atingiu			
QUALIDADE										
Indicador										
0010 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 12 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	111%
	Ind 13 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.	4,7	>4	4	<4	↑ 0,7	117%
	Ind 14 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	4,2	>4	4	<4	↑ 0,2	105%
	Ind 15 (25%)	Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC.	3,4	>4	4	<4	↓ -0,6	85%
Ponderação	25%								104%	

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

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

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

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



Consultadoria Jurídica

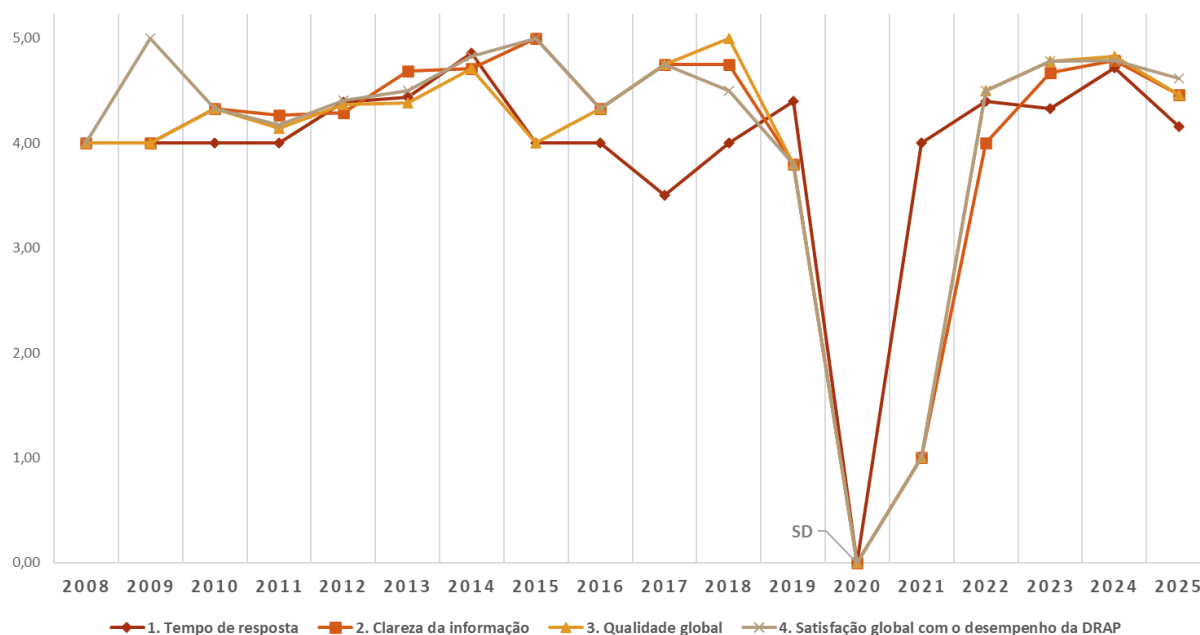
Constituindo a consultadoria jurídica um dos pilares fundamentais desta Direção Regional, uma vez mais foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes (organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública) que solicitaram apoio técnico-jurídico.

No âmbito desta auscultação, o indicador “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” alcançou 4,15 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,46 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,46 pontos e a “Satisfação global com o desempenho da Direção Regional” no âmbito da consultadoria jurídica 4,62 pontos.

Consultadoria Jurídica por escrito entre 2008 e 2025

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Tempo de resposta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,39	4,44	4,86	4,00	4,00	3,50	4,00	4,40	SD	4,00	4,40	4,33	4,72	4,15
2. Clareza da informação	4,00	4,00	4,33	4,27	4,29	4,69	4,71	5,00	4,33	4,75	4,75	3,80	SD	1,00	4,00	4,67	4,79	4,46
3. Qualidade global	4,00	4,00	4,33	4,14	4,37	4,38	4,71	4,00	4,33	4,75	5,00	3,80	SD	1,00	4,50	4,78	4,83	4,46
4. Satisfação global com o desempenho da DRAP	4,00	5,00	4,33	4,17	4,41	4,50	4,83	5,00	4,33	4,75	4,50	3,80	SD	1,00	4,50	4,78	4,79	4,62

*SD - Sem Dados



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

Em termos globais, no ano de 2025, obteve-se uma média aproximada de 4,42 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 88,4% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica

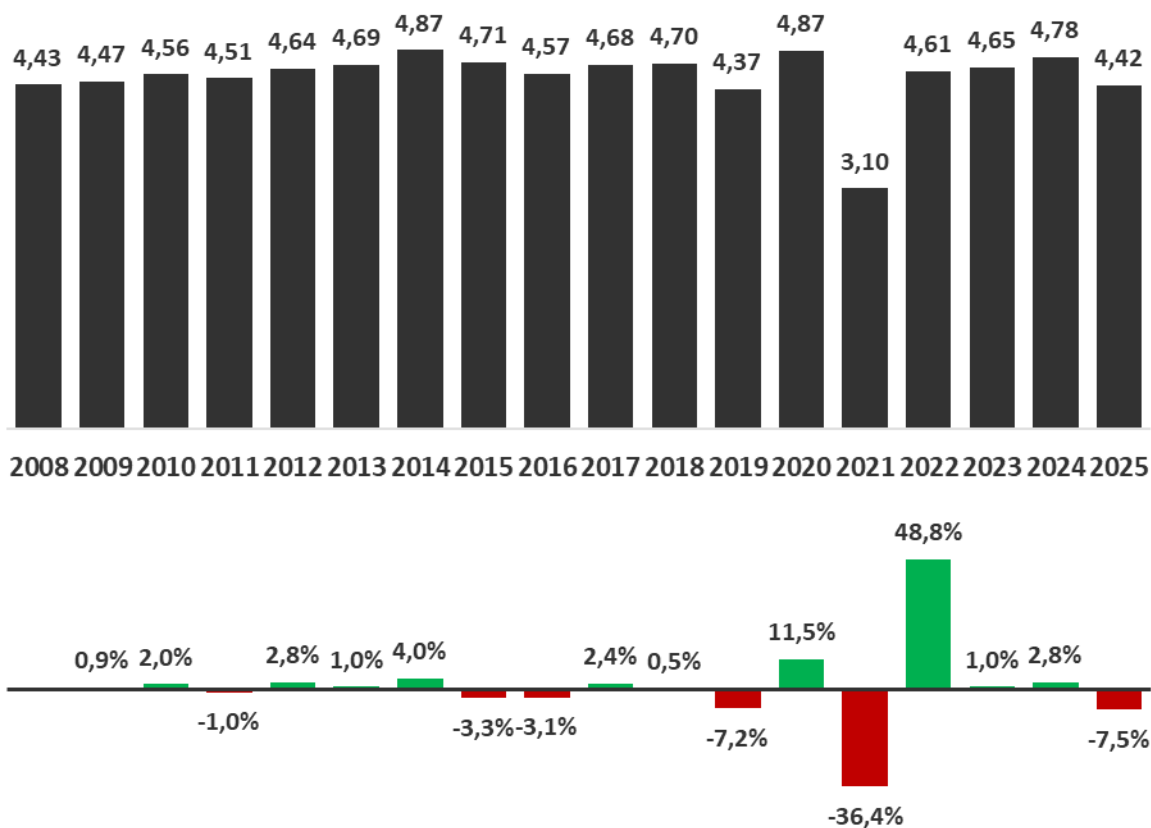
Meta

80%

Concretização

4,42 Pontos (88,4%)





Concessão de Passaportes

Neste contexto, e pelo décimo oitavo ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. A aplicação dos questionários decorreu de forma confidencial, garantindo-se a proteção da privacidade e o anonimato dos respondentes. Tradicionalmente, após o atendimento, os questionários eram disponibilizados e preenchidos em suporte papel, sendo posteriormente depositados em urna própria, garantindo-se, deste modo, a confidencialidade das respostas recolhidas.

No entanto, desde o ano de 2020, na sequência da situação pandémica, a Direção Regional viu-se obrigada a adaptar os seus procedimentos internos. Assim, recorreu-se à plataforma Microsoft Forms para a aplicação dos questionários de satisfação. Desta forma, após o atendimento do agendamento realizado através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, é automaticamente remetido aos cidadãos um correio eletrónico contendo a hiperligação para o referido questionário. Esta medida permitiu assegurar a continuidade do compromisso institucional com a qualidade do serviço prestado, mesmo em circunstâncias particularmente adversas.

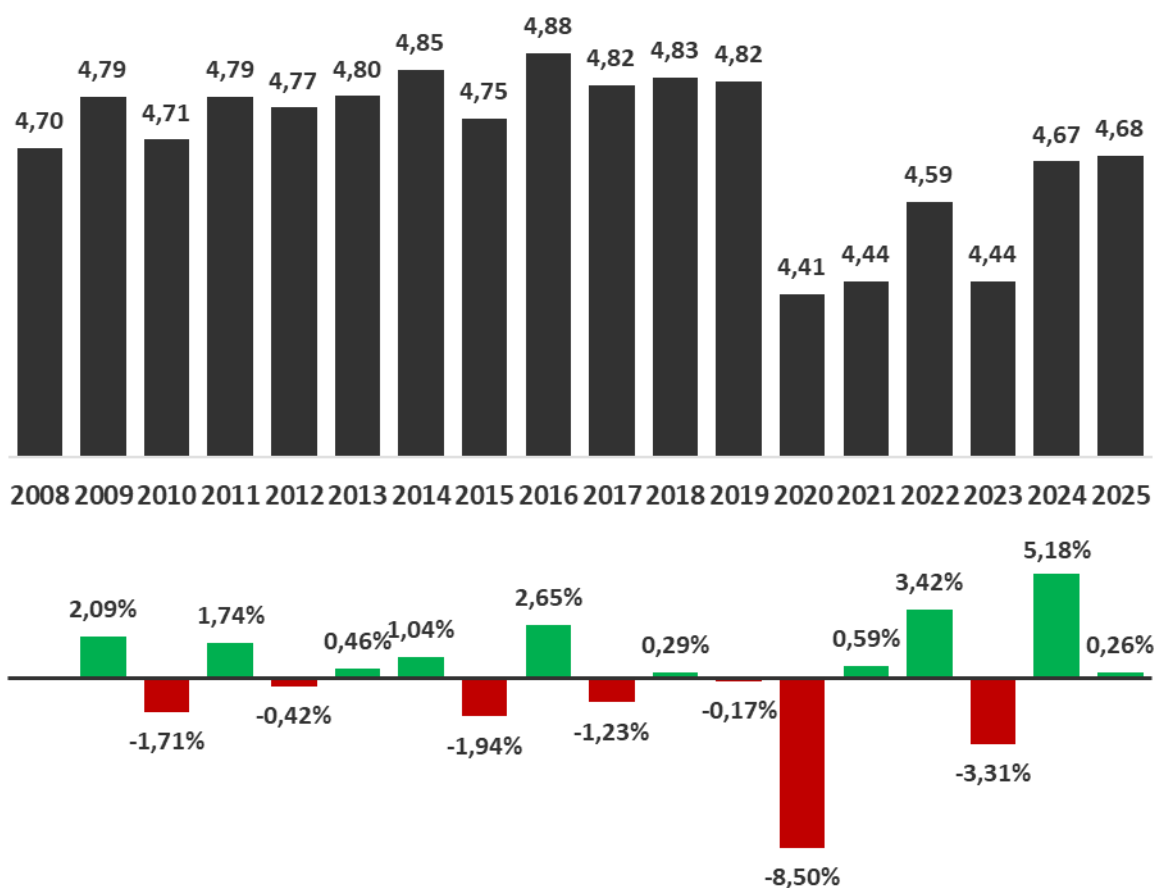
Ao longo dos últimos anos, um total de 5139 cidadãos foram auscultados, dos quais 580 no último ano, constituindo uma amostra estatisticamente robusta e representativa.

Ao analisarmos com atenção os resultados alcançados no ano de 2025, é possível observar que o indicador relativo ao Atendimento foi o que, mais uma vez, se destacou, alcançando a pontuação mais elevada 4,77 pontos. Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de satisfação designado como “muito satisfeito”.

De forma global, em 2025 obteve-se uma média aproximada de 4,68 pontos numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 93,6% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAP (2008 a 2025)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Localização do serviço	4,87	4,6	4,56	4,6	4,61	4,7	4,74	4,63	4,76	4,66	4,77	4,67	4,47	4,52	4,57	4,38	4,64	4,67
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84	4,8	4,79	4,35	4,25	4,41	4,38	4,57	4,53
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,9	4,96	4,93	4,52	4,59	4,71	4,49	4,76	4,77
4. Meios de Pagamento	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,8	4,85	4,74	4,89	4,83	4,76	4,84	4,27	4,36	4,63	4,39	4,67	4,71
5. Qualidade global da prestação do serviço	4,69	4,87	4,76	4,87	4,8	4,84	4,89	4,81	4,91	4,86	4,87	4,89	4,46	4,48	4,64	4,47	4,71	4,73



É importante salientar que os resultados obtidos em 2025 evidenciam um ligeiro aumento face aos verificados no ano anterior. Cumpre igualmente referir que, a partir de 2020, a avaliação do grau de satisfação passou a ser realizada de forma contínua ao longo de todo o ano, em contraste com o modelo previamente adotado, limitado a um único mês. Esta alteração permitiu ampliar significativamente o número de cidadãos auscultados, reforçando, assim, a fiabilidade da amostra recolhida.

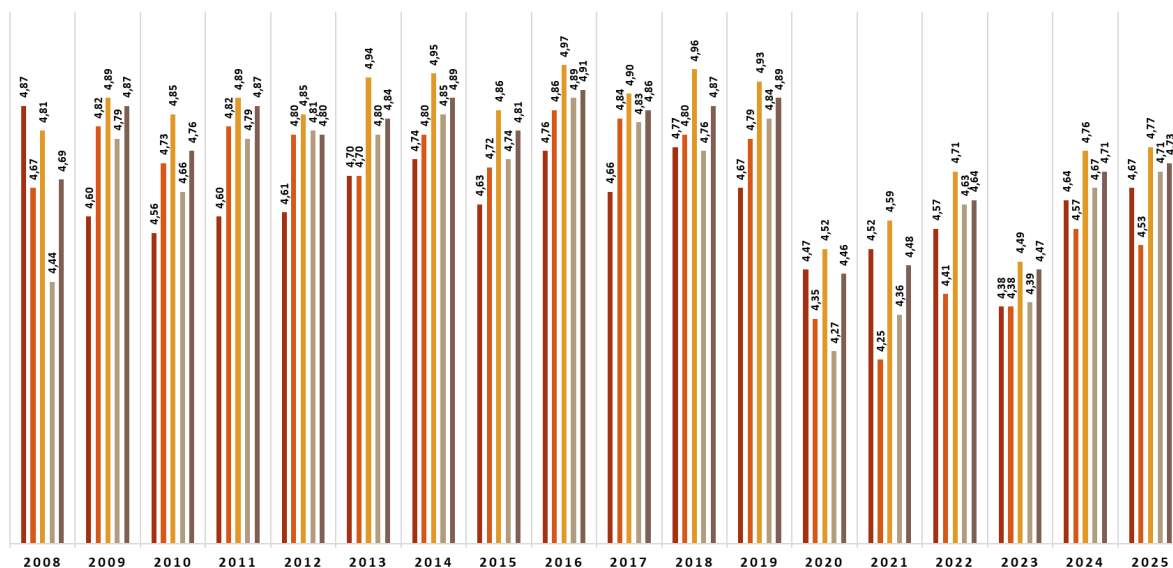
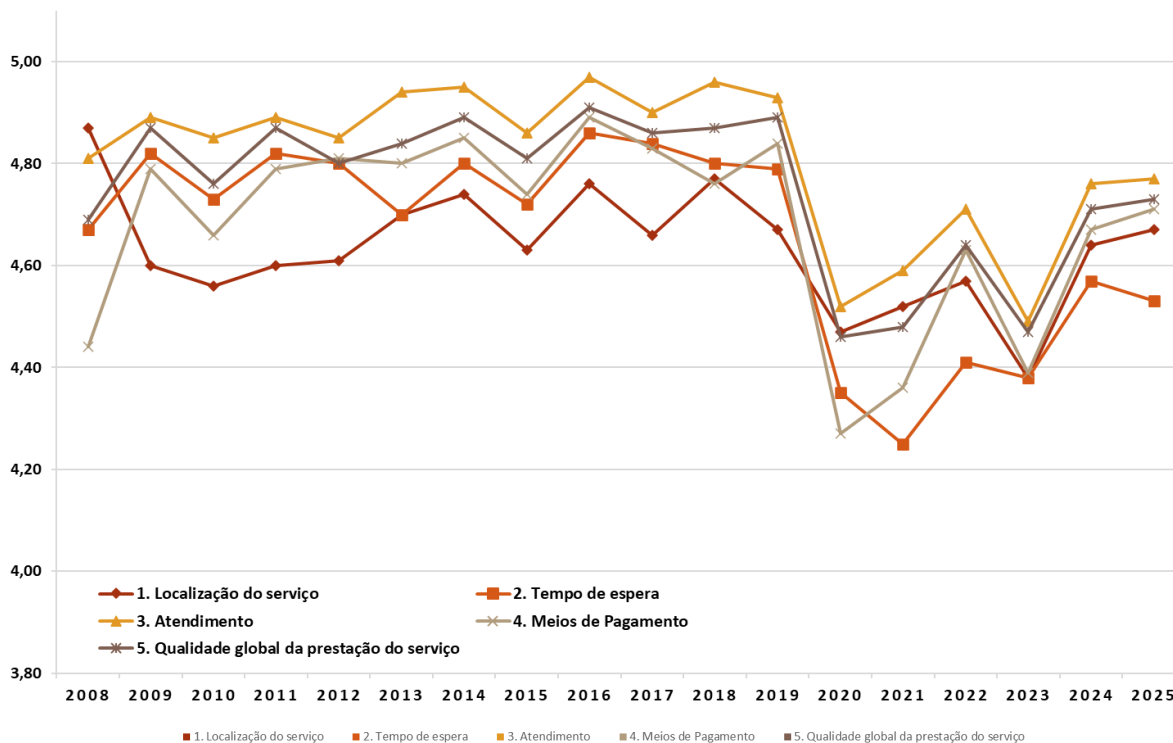
Relativamente aos comentários e sugestões apresentados pelos cidadãos, a maioria revelou um teor claramente positivo. Foram registadas afirmações como “Excelente atendimento.” e “Excelente atendimento e diligência.”, entre outros. Estes comentários corroboram os resultados quantitativos obtidos e constituem, sem dúvida, um incentivo para todos os colaboradores.



As observações menos favoráveis incidiram, sobretudo, sobre o atraso no atendimento dos agendamentos, falta de ar condicionado e falhas no sistema de conceção dos passaportes, constituem os principais motivos de insatisfação.

Por último, os gráficos subsequentes, permite-nos examinar a progressão da pontuação alcançada desde o ano de 2008 até ao ano de 2025.

Pontuação Final Comparativa da Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAP entre 2008 e 2025



Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes

Meta

80%

Concretização

4,68 Pontos (93,6%)



Formação

Das ações de formação ministradas em 2025 foi realizado o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos, atingindo uma média de 4,2 pontos.

Balanced ScoreCard
Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	4,2 Pontos (84%)

No tocante à taxa de eficácia das ações de formação realizadas em 2025, assinala-se que a sua concretização se situou nos 90%.

Balanced ScoreCard
Taxa de Eficácia das Ações de Formação

Meta	75%
Concretização	90%

Por fim, relativamente à taxa de cumprimento do Plano de Formação aprovado para 2025, salienta-se que a sua concretização atingiu os 100 %.

Balanced ScoreCard
Taxa de Cumprimento do Plano de Formação

Meta	85%
Concretização	100%

1.2. Satisfação dos Colaboradores

Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 10 do QUAR

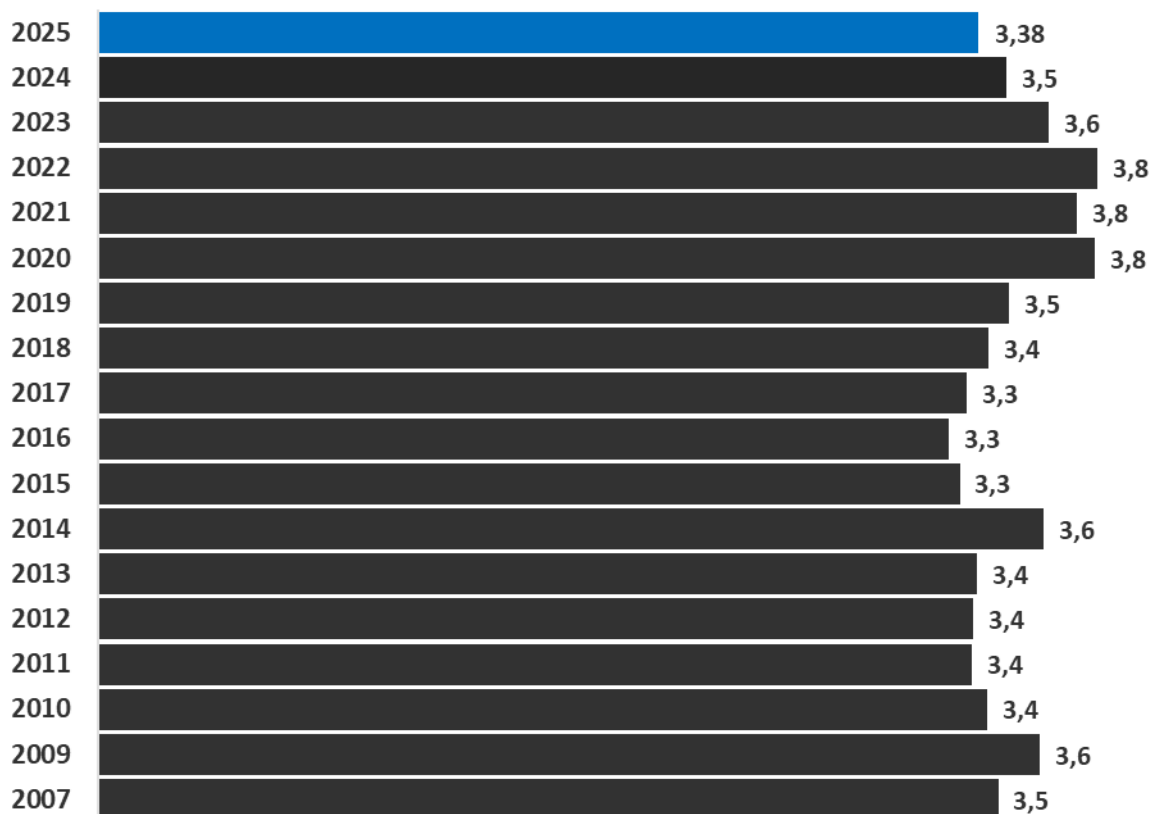
Globalmente, em 2025, a média global da satisfação dos colaboradores da DRAP, situa-se nos 3,38 pontos — equivalente a 67,6% numa escala de 0 a 100% — correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito. Observou-se uma ligeira diminuição do valor alcançado, quando comparado com os valores obtidos em 2023 e 2024.

O indicador que obteve a avaliação mais elevada foi os “Equipamentos informáticos e software” com 3,8 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de satisfeito. A pontuação menor foi registada no indicador relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo”, com 2,6 pontos.

Satisfação dos Colaboradores

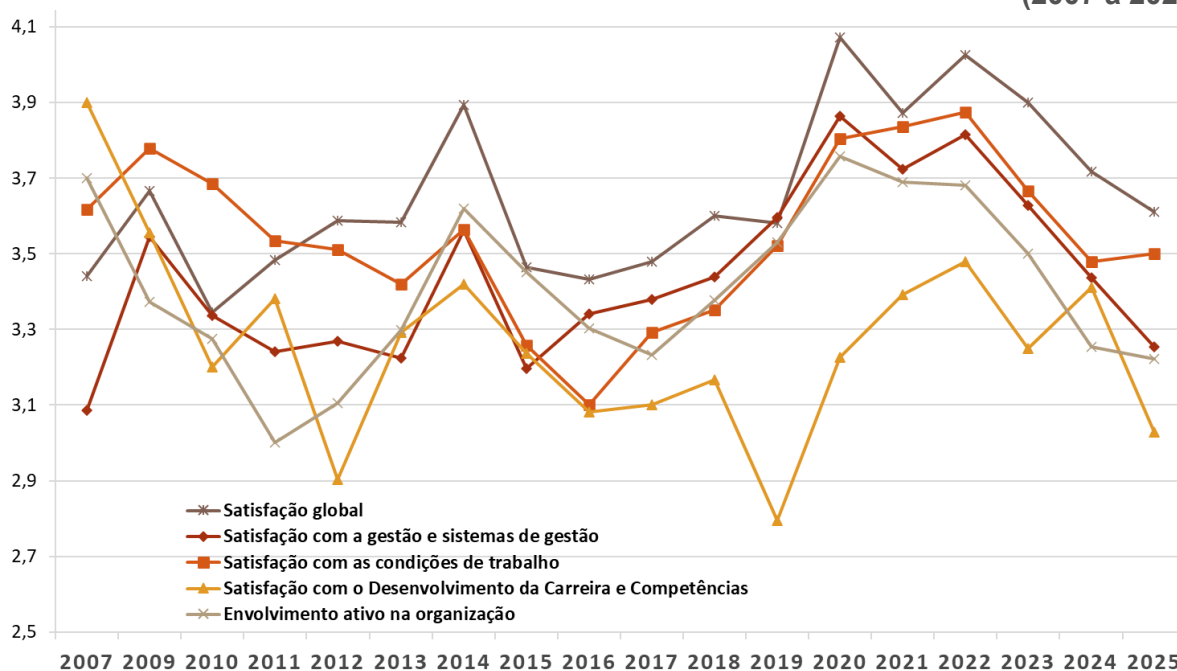
	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valores Finais	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,7	3,3	3,3	3,3	3,4	3,5	3,8	3,8	3,8	3,6	3,5	3,38

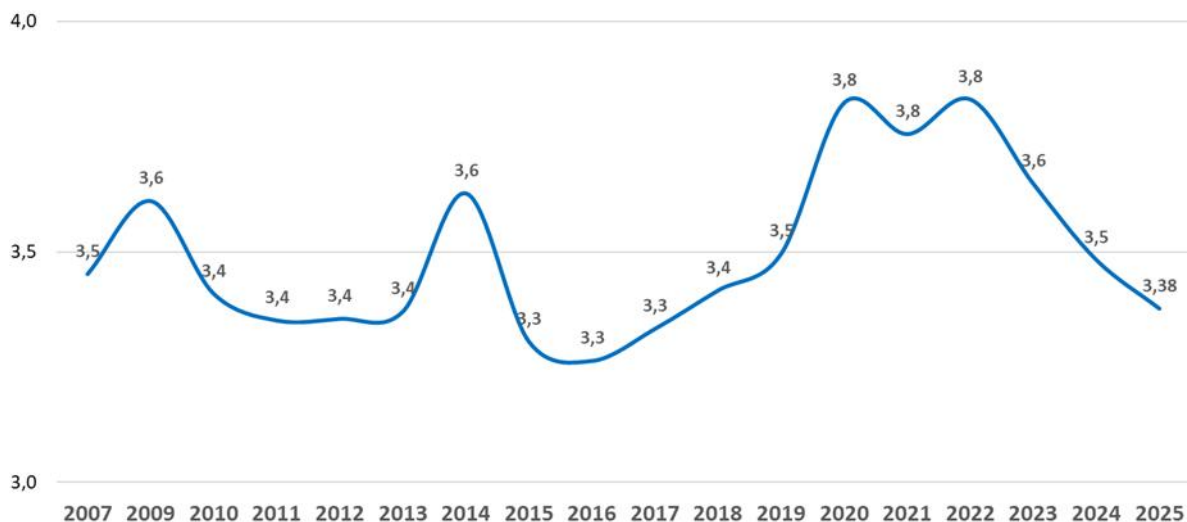




Assim, numa perspetiva global, apesar da diminuição observada relativamente ao período compreendido entre 2020 e 2023, os resultados mantêm-se alinhados com a média registada nos anos anteriores. Mantém-se, por isso, essencial que a organização continue a potenciar os pontos mais positivos e a investir na melhoria dos indicadores que apresentaram desempenhos mais baixos, conforme previamente identificado.

Satisfação dos colaboradores da DRAP
(2007 a 2025)





Balanced ScoreCard
Satisfação dos Colaboradores DRAP

Meta	80%
Concretização	3,38 Pontos (67,6%)

1.3. Recursos Humanos

Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade

No ano de 2025, verificou-se a necessidade de alteração das matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01), tendo outras, sido mantidas.

A DRAP totalizou, em 2025, 31 colaboradores em exercício de funções. Verificou-se a entrada de 1 assistente técnico para a UAAP e a saída de 1 colaboradora para a aposentação.

Foram, ainda, promovidos protocolos de formação em contexto de trabalho de curta duração, abrangendo 2 pessoas.

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAP para 2025 (Imp 02-03), que teve por base as necessidades dos colaboradores, bem como a oferta formativa disponibilizada pela DRAP para todos os organismos do Governo Regional, a concretização situou-se em 49,7%.

Balanced ScoreCard
Taxa de Cumprimento da Formação Interna

Meta	70%
Concretização	49,7%

1.4. Conselho da Qualidade

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

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



Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

A 11 de julho de 2025, o Conselho da Qualidade da DRAP reuniu com o intuito de rever o Sistema de Gestão da Qualidade tendo por base as orientações da tutela, a audição dos clientes e partes interessadas, os indicadores, as metas alcançadas, a Política da Qualidade, a Missão, a Visão e os Objetivos Estratégicos, presentes no Relatório de Atividades da DRAPMA de 2024 e o Plano de Atividades de 2025, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

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

A 19 de novembro de 2025, o Conselho da Qualidade da DRAP voltou a reunir com o intuito de definir a estratégia da Direção Regional, objetivos, metas e indicadores do SIADAP RAM 1/QUAR para o ano de 2026.

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 11 de abril, 9 de maio e 20 de outubro de 2025, realizadas pelo coordenador da Unidade de Apoio Administrativo e Pessoal da Direção Regional e pelo encarregado geral das instalações do Edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo foi atualizada em 2025 na sequência da entrada da entrada de nova diretora regional e respetiva secretária.

Visto os planos de manutenção mostrarem-se adequados e em cumprimento, em 2025 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 2025, procedeu também à aquisição de ajustes diretos a empresas.

Estas aquisições tiveram como objetivo a aquisição de material de escritório, deslocações em serviço, serviços de apoio jurídico, sistema de gestão da qualidade, qualificação de funcionários, objetivos que contribuíram para o bom funcionamento da DRAP.

Para além do suprarreferido, foram feitas aquisições de bens e serviços no âmbito da implementação do projeto PRR.

Em 2025, o valor da despesa, no âmbito destas aquisições, foi de 775.364,44 €.

A 18 de junho de 2025 procedeu-se à avaliação dos fornecedores (Imp 04-03) e à atualização da lista de fornecedores qualificados (Imp 04-02).



1.8. Boletins de Melhoria

Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

No ano de 2025 foram elaborados 16 Boletins de Melhoria (Imp 05-04 do SGQ da DRAP): 13 oportunidades de melhoria e 3 não conformidades. De referir que em 2025, não houve reclamações por parte dos cidadãos/clientes.

Boletins de Melhoria - 2025

Oportunidades de Melhoria	13
Não Conformidades	3
Reclamações	0
Total	16

1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade

Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

Em 2025 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 23 e 24 de junho, os auditores internos da DRAP: Dr. Fernando Leça, Dr. Magno Rodrigues, Dr.ª Fátima Teixeira, a Dr.ª Vânia Rodrigues e o Sr. Duarte Lucas, auditaram todos os procedimentos do sistema de gestão de qualidade.

A 19 de setembro, a APCER, através do auditor, o Dr. Hugo Gomes Costa (Coordenador), realizou uma auditoria externa de 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 DRAP

Em 2025 não foram registadas reclamações por parte de cidadãos/clientes.



Foram ainda registados 4 elogios na área dos passaportes, sendo que, muitas se referem à simpatia demonstrada, excelente, rápido e eficiente, atendimento dos colaboradores da DRAP.

1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas

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

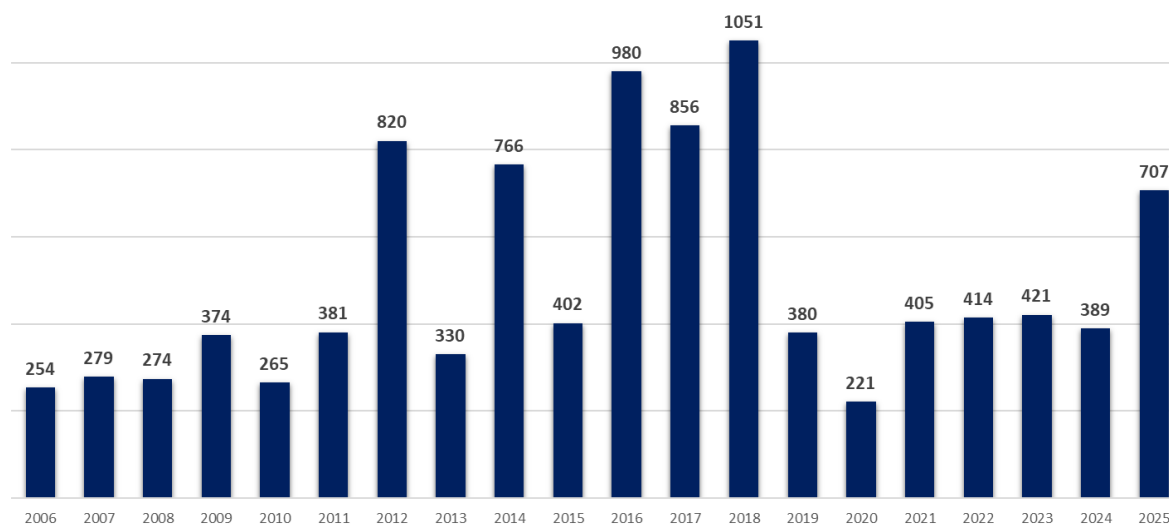
Em 2025, foram emitidos 707 pareceres jurídicos para a administração regional autónoma e para a administração local, sobre situações de pessoal, organização e estruturação de serviços, projetos de diplomas legais, entre outros.

Os pareceres emitidos pela Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos, foram objeto de monitorização recorrendo a impresso específico, verificando-se que relativamente à taxa de cumprimento do prazo máximo de 8 dias úteis para emissão de informações/pareceres, objetivo operacional de eficiência n.º 7, a mesma situou-se em 250%, traduzindo-se num prazo médio de 3,2 dias úteis, tendo sido, portanto, superada.

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

Objetivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	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	300	Relatório de Atividades e BSC.	707	>300	300	<300	↑ 407	236%
Ponderação		15%							236%	

Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos de 2006 a 2025



Balanced ScoreCard

Prazo médio de elaboração dos pareceres jurídicos

Meta

8 Dias úteis

Concretização

3,2 Dias úteis (250%)



Objetivo Operacional 7

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

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
				Superou	Atingiu			Não atingiu		
EFICIÊNCIA										
007 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis.	Ind 9 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	8 dias úteis	Relatório de Atividades e BSC.	3 dias 1h e 24min	<8	8	>8	↑ -4,8	250%
Ponderação	10%									250%

No que diz respeito às iniciativas legislativas, através do objetivo operacional n.º 3 de “Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais”, tendo-se estabelecido como indicador o “N.º de iniciativas legislativas apresentadas superiormente”, e como meta 2, o resultado foi cumprido, conforme se pode ver no quadro seguinte.

Objetivo Operacional 3

Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais

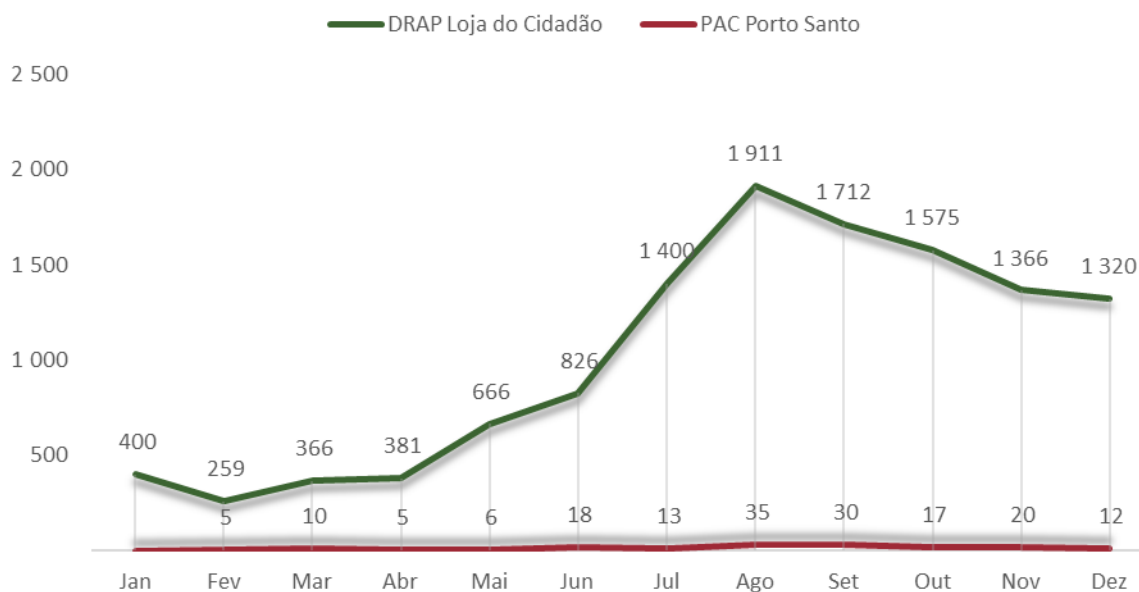
Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
				Superou	Atingiu			Não atingiu		
EFICIÊNCIA										
003 Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais.	Ind 5 (100%)	N.º de iniciativas legislativas apresentadas superiormente	2	Relatório de Atividades e BSC.	2	>2	2	<2	→ 0	100%
Ponderação	5%									100%

1.12. Concessão de Passaportes

Procedimento 7 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 8 do QUAR

Ao analisarmos os dados relativos ao número de passaportes concedidos em 2025 na RAM, tanto pela DRAP como pelo PAC do Porto Santo, observamos uma contração no número de passaportes concedidos em comparação com o ano anterior. No total, foram emitidos 15.652 passaportes, representando uma diminuição de 17,63% relativamente ao ano anterior (19.003).

Evolução Mensal da Concessão de Passaportes pela DRAP e PAC do Porto Santo em 2025

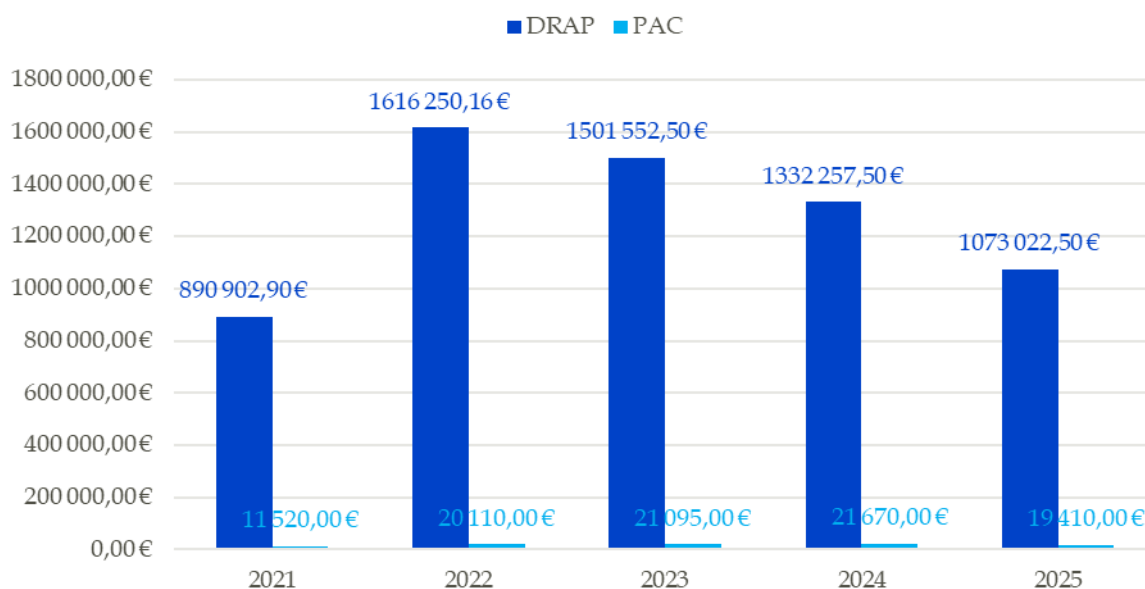


A receita total em 2025 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 1.092.432,50 euros. A receita foi consignada ao Governo Regional, à INCM, e ao IRN, nos termos da lei.

Entidade

	DRAP	PAC
Governo Regional da Madeira	524 907,32 €	9 920,48 €
Imprensa Nacional-Casa da Moeda	404 530,15 €	6 938,36 €
Instituto dos Registos e Notariado	143 585,03 €	2 551,16 €
	1 073 022,50 €	19 410,00 €
Receita Total	1 092 432,50 €	

Evolução da Receita Arrecadada pelo Governo Regional nos últimos 5 anos DRAP e PAC do Porto Santo



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

No que diz respeito aos custos atualmente em vigor para a obtenção do PEP, a Portaria n.º 361/2023, de 15 de novembro, define as taxas e demais encargos devidos pela concessão, produção, personalização e remessa dos passaportes, os seus prazos de entrega, a remuneração dos serviços prestados pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e a afetação das receitas decorrentes das taxas arrecadadas:

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



Não obstante, os prazos indicados em termos médios serem normalmente cumpridos, por vezes são registados atrasos por motivos alheios à Direção Regional, nomeadamente condições atmosféricas adversas, causando transtorno no aeroporto da Madeira que consequentemente impossibilitam a entrega atempada dos passaportes; atrasos por parte da empresa responsável pelo transporte e entrega dos passaportes; e atrasos por parte da INCM na emissão dos passaportes.

A Direção Regional procura ativamente alertar os cidadãos de que podem ocasionalmente ocorrer perturbações do serviço, pelo que o prazo é indicativo, bem como é sempre comunicado sobre o impacto de todas as situações às entidades respetivas.

Neste sentido e, no âmbito da qualidade, a partir de 2025 passamos a monitorizar a quantidade de atrasos relativo a cada prazo. Com efeito, foi registado um total de 228 atrasos num universo de 15.360 passaportes emitidos pela DRAP, sendo 116 atrasos associados ao prazo normal, 14 atrasos referentes ao prazo expresso e 98 atrasos relativos ao prazo urgente.

A média da taxa de sucesso nas entregas dos passaportes fixou-se na ordem dos 98,50%, entre os quais 99,07% correspondem ao prazo normal, 98,82% ao prazo expresso e 97,61% ao prazo urgente.

PRAZO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO	
NORMAL	Qt. Atrasos	21	2	4	16	3	7	20	18	0	2	0	23	116
	Qt. Passaportes	1 498	1 246	1 225	1 110	1 113	972	1 210	1 154	869	896	700	668	12 661
	Taxa Atraso	1,40%	0,16%	0,33%	1,44%	0,27%	0,72%	1,65%	1,56%	0,00%	0,22%	0,00%	3,44%	0,93%
EXPRESSO	Qt. Atrasos	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	9	14
	Qt. Passaportes	109	62	78	85	45	91	78	161	79	50	44	99	981
	Taxa Atraso	0,92%	0,00%	1,28%	1,18%	0,00%	1,10%	0,00%	0,62%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	1,18%
URGENTE	Qt. Atrasos	9	0	1	14	2	0	3	10	0	8	4	47	98
	Qt. Passaportes	210	135	99	136	135	118	117	137	118	115	93	209	1 622
	Taxa Atraso	4,29%	0,00%	1,01%	10,29%	1,48%	0,00%	2,56%	7,30%	0,00%	6,96%	4,30%	22,49%	5,06%
% TOTAL	2,20%	0,05%	0,87%	4,30%	0,58%	0,61%	1,41%	3,16%	0,00%	2,39%	1,43%	11,67%	2,39%	

Ainda assim, a taxa de sucesso no tempo de entrega dos passaportes fixou-se nos 99,07% para o prazo Normal, nos, 98,82% para o prazo Expresso e nos 94,94% para o prazo Urgente, atingindo uma média anual de 97,61%.

PRAZO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
NORMAL	98,60	99,84	99,67	98,56	99,73	99,28	98,35	98,44	100,00	99,78	100,00	96,56	99,07
EXPRESSO	99,08	100,00	98,72	98,82	100,00	98,90	100,00	99,38	100,00	100,00	100,00	90,91	98,82
URGENTE	95,71	100,00	98,99	89,71	98,52	100,00	97,44	92,70	100,00	93,04	95,70	77,51	94,94
% TOTAL	97,80	99,95	99,13	95,70	99,42	99,39	98,59	96,84	100,00	97,61	98,57	88,33	97,61

Quanto ao prazo médio para a receção de passaportes, para o prazo normal (5 dias úteis) atingiu-se 3,54 dias, expresso (3 dias úteis) a média foi de 2,06 dias e urgente (2 dias úteis) a média calculada foi de 1,65 dias.



PRAZO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
NORMAL	3,84	3,20	3,83	3,69	3,87	3,80	3,84	3,82	3,22	2,82	3,15	3,34	3,54
EXPRESSO	2,20	1,94	2,12	2,16	2,09	2,04	2,12	2,10	1,91	2,10	1,84	2,08	2,06
URGENTE	1,75	1,56	1,62	1,80	1,61	1,58	1,65	1,63	1,52	1,70	1,60	1,81	1,65

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes
(Normal)

Meta	5 Dias
Concretização	3,54 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes
(Expresso)

Meta	3 Dias
Concretização	2,06 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes
(Urgente)

Meta	2 Dias
Concretização	1,65 Dias

Para além do prazo médio de concessão de passaportes que depende de fatores externos à DRAP, que não são por isso passíveis de ser totalmente controlados, para o ano de 2025, à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores, foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 08 de “Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 10 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 8 Garantir o tempo de atendimento no Núcleo de Passaportes em 10 minutos

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
				Superou	Atingiu			Não atingiu		
EFICIÊNCIA 008 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 10 minutos.	Ind 10 (100%)	Tempo médio de atendimento.	10min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	7m 44s	<10	10	>10	↑ -2,3	129%
Ponderação	10%									129%



**Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2025 pela
DRAP e PAC do Porto Santo**

Ano	DRAP			PAC			Total RAM
	Comuns	Especiais	Total	Comuns	Especiais	Total	
1988	8 579	18	8 597				8 597
1989	9 122	26	9 148				9 148
1990	9 093	17	9 110				9 110
1991	7 326	25	7 351				7 351
1992	7 046	11	7 057				7 057
1993	6 956	19	6 975				6 975
1994	6 882	15	6 897				6 897
1995	6 290	16	6 306				6 306
1996	4 953	4	4 957				4 957
1997	5 148	17	5 165				5 165
1998	4 926	12	4 938				4 938
1999	5 666	13	5 679				5 679
2000	6 631	11	6 642				6 642
2001	6 322	9	6 331				6 331
2002	6 773	13	6 786				6 786
2003	7 590	3	7 593				7 593
2004	9 315	2	9 317				9 317
2005	10 100	5	10 105				10 105
2006	8 387	6	8 393	40	0	40	8 433
2007	9 002	2	9 004	121	0	121	9 125
2008	8 952	8	8 960	92	0	92	9 052
2009	8 359	3	8 362	118	0	118	8 480
2010	8 912	2	8 914	107	0	107	9 021
2011	8 564	3	8 567	111	0	111	8 678
2012	9 958	2	9 960	94	0	94	10 054
2013	10 355	5	10 360	94	0	94	10 454
2014	10 129	4	10 133	111	0	111	10 244
2015	10 355	4	10 359	136	0	136	10 495
2016	11 479	4	11 483	165	0	165	11 648
2017	12 305	2	12 307	142	0	142	12 449
2018	12 856	1	12 857	169	0	169	13 026
2019	15 909	1	15 910	183	0	183	16 093
2020	7 423	0	7 423	76	0	76	7 499
2021	12 177	5	12 182	171	0	171	12 353
2022	22 087	2	22 089	299	0	299	22 388
2023	20 652	7	20 659	316	0	316	20 975
2024	18 661	17	18 678	325	0	325	19 003
2025	15 357	3	15 360	296	0	296	15 656
TOTAL	370 597	317	370 914	3 166	0	3 166	374 080

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

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

Para ano em enfoque a DRAP planeou a realização de 29 intervenções formativas na área de Informática (Literacia Digital), enquadradas na modalidade de formação contínua, disponibilizadas nos formatos presencial e à distância e nos regimes síncrono e assíncrono,



para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira. Deste modo, reforçou-se pelo segundo ano consecutivo, a orientação exclusiva da oferta formativa da DRAP para a referida área temática.

Esta opção estratégica decorreu da necessidade urgente e inadiável de assegurar o cumprimento das atribuições desta Direção Regional, no âmbito dos seus objetivos específicos e metas contratualizadas no contexto do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), nomeadamente, no Eixo da Transição Digital da Administração Pública da RAM, subinvestimento C19-i05_02 – Transição Digital da Administração Pública da RAM (DRAP). Assim sendo, para a concretização da oferta formativa da DRAP delineada para 2025, 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 4 consultas ao mercado entre dezembro de 2024 e abril de 2025, nomeadamente: CP n.º 2/2024/DRAP-SRF; CP n.º 2/2025/DRAP-SRF; CP n.º 3/2025/DRAP-SRF; CP n.º 5/2025/DRAP-SRF) para aquisição de serviços de Formação Profissional para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira.

As referidas consultas envolveram 19 ações de formação de curta duração na área da Cibersegurança, em regime síncrono nas modalidades de formação presencial e à distância e 10 Cursos em formato MOOC (Massive Open Online Courses) enquadrados na modalidade de formação à distância, em regime assíncrono. Regista-se que no âmbito das 3 consultas – CP n.º 2/2024/DRAP-SRF; CP n.º 3/2025/DRAP-SRF; CP n.º 5/2025/DRAP-SRF – realizadas para a aquisição das supramencionadas formações na área da cibersegurança, 8 entidades foram convidadas para apresentação de propostas de formação, tendo em vista a adjudicação da prestação dos referidos serviços de Formação Profissional por lotes (Lote n.º 1 – Formação para Responsáveis de (Ciber)Segurança; Lote n.º 2 - CISSP - Certified Information System Security Professional; Lote n.º 3 - Formação em Cibersegurança para titulares de cargos direção superior da Administração Pública Regional; Lote n.º 4 - Formação em Cibersegurança para titulares de cargos direção intermédia da Administração Pública Regional; Lote n.º 5 - Gestão da Segurança da Informação – Fundamentos da ISO/IEC 27001:2022). Estes procedimentos de aquisição culminaram, no final de maio de 2025, com as adjudicações de 14 ações de formação (lotes n.º 3, 4, 5) à entidade formadora DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação da Madeira e de 2 ações de formação (lote n.º 2) à entidade formadora Rumos II – Formação, S.A. Importa assinalar que no âmbito da CP n.º 3/2025/DRAP-SRF, não obstante terem sido adjudicadas as 3 ações de formação referentes ao lote n.º 1 à entidade formadora DTIM em abril de 2025, houve subsequentemente necessidade de revogar o correspondente contrato celebrado entre a DRAP e a DTIM, por impossibilidade de realização das formações até ao final do 1º semestre de 2025 (prazo limite para garantir a elegibilidade e o acesso às verbas disponibilizadas no âmbito do PRR), por motivos totalmente imputáveis à entidade formadora contratada. Por conseguinte, em junho de 2025 o contrato em questão foi revogado de livre vontade, por mútuo consentimento e de boa-fé nos termos do disposto nos artigos da alínea b) do artigo 330.º e do n.º 1 do artigo 331.º do Código dos Contratos Públicos.

De notar que esta factualidade levou à redução da oferta formativa inicialmente projetada pela DRAP. Em fevereiro de 2025 teve lugar a consulta n.º 2/2025/DRAP-SRF para a aquisição dos 10 Cursos MOOC na área de Informática (Literacia Digital), executada através de convite dirigido unicamente à DTIM, por ser a única entidade formadora na RAM detentora de protocolo ativo com a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), o qual que permite a utilização da Plataforma NAU, adequada para disponibilizar, promover, gerir e ministrar os cursos em questão. Este procedimento de aquisição ficou concluído no mês de março do ano em apreço com a adjudicação à DTIM deste projeto formativo inovador e pioneiro, inteiramente distinto dos moldes convencionais da habitual oferta formativa da DRAP tradicionalmente assente em ações de formação de síncronas, de curta duração, nos formatos presencial e à distância. Assim sendo, podemos concluir que as 16 ações de formação sobre cibersegurança e os 10 Cursos MOOC contratualizados compuseram na íntegra o Plano de Formação da DRAP aprovado para 2025.



- Entidade Formadora: DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira
 - adjudicação de 14 ações de formação sobre cibersegurança (Informática – Literacia Digital) no valor global de **€18.750,00 (Isento de IVA)**;
 - adjudicação de 10 Cursos MOOC na área de Informática (Literacia Digital) **no valor global de €260.000,00 (Isento de IVA)**;
- Entidade Formadora: Rumos II, Formação, S.A.
 - adjudicação de 2 ações de formação sobre cibersegurança (Informática – Literacia Digital) no valor global de **€ €52.090,00 (Isento de IVA)**;

Constata-se que, através do Plano de Formação da DRAP aprovado para o ano em apreço e cumprido na íntegra, se definiu a realização de 26 intervenções formativas que abrangeram 16 ações de formação de curta duração nos formatos presencial e à distância e 10 cursos online abertos e massivos (MOOC) na área de Informática (Literacia Digital), tendo sido auferidos os valores globais que se seguem: 194 horas de formação; 7570 formandos abrangidos; 6444 formandos aprovados, ou seja, com direito a certificados de Formação Profissional. Sublinha-se que todas estas formações, infra elencadas, foram executadas conforme planeado e se enquadram na esfera do Plano de Recuperação e Resiliência–PRR (Eixo Transição Digital da Administração Pública da RAM, sub-investimento C19-i05_02-Transição Digital da Administração Pública da RAM–DRAP).

- 1 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Superiores da Administração Pública Regional – 1ª Ação – 12/03/2025 (4.ª feira) – 2 horas**
- 2 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Superiores da Administração Pública Regional – 2ª Ação – 19/03/2025 (4.ª feira) – 2 horas**
- 3 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 1.ª Ação – 21/03/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 4 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 2.ª Ação – 28/03/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 5 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 3.ª Ação – 04/04/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 6 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 4.ª Ação – 11/04/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 7 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 5.ª Ação – 09/05/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 8 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 6.ª Ação – 16/05/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 9 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 7.ª Ação – 23/05/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 10 – Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios da Administração Pública Regional – 8.ª Ação – 30/05/2025 (6.ª feira) – 3,5 horas**
- 11 – Certified Information System Security Professional (CISSP) – 1.ª Ação – de 02/06 a 06/06/2025 (de 2.ª feira a 6.ª feira) – 35 horas**
- 12 – Certified Information System Security Professional (CISSP) – 2.ª Ação – de 11/06 a 17/06/2025 (4.ª feira, 5.ª feira, 6.ª feira, 2.ª e 3.ª feira) – 35 horas**



- 13 – Gestão da Segurança da Informação -Fundamentos da ISO/IEC 27001:2022 – 1.ª Ação (2.º Reagendamento) – 20/06 e 23/06/2025 (6.ª e 2.ª feira – período da manhã) – 8 horas¹**
- 14 – Gestão da Segurança da Informação -Fundamentos da ISO/IEC 27001:2022 – 2.ª Ação (2.º Reagendamento) – 20/06 e 23/06/2025 (6.ª e 2.ª feira – período da tarde) – 8 horas¹**
- 15 – Gestão da Segurança da Informação -Fundamentos da ISO/IEC 27001:2022 – 3.ª Ação (2.º Reagendamento) – 24/06 e 25/06/2025 (3.ª e 4.ª feira – período da manhã) – 8 horas²**
- 16 – Gestão da Segurança da Informação -Fundamentos da ISO/IEC 27001:2022 – 4.ª Ação (2.º Reagendamento) – 24/06 e 25/06/2025 (3.ª e 4.ª feira – período da tarde) – 8 horas²**
- 17 – Curso DigiCAp .1. Conteúdos Digitais: Guardar e Organizar Ficheiros – disponível entre 11-03 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 18 – Curso DigiCAp .2. Cibersegurança: Trabalhar de Forma Segura na Era Digital – disponível entre 11-03 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 19 – Curso DigiCAp .3. Competências Digitais em Informática: Microsoft Word – disponível entre 01-04 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 20 – Curso DigiCAp .4. Competências Digitais em Informática: Microsoft Excel – disponível entre 01-04 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 21 – Curso DigiCAp .5. Competências Digitais em Informática: Microsoft PowerPoint – disponível entre 01-04 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 22 – Curso DigiCAp .6. Competências Digitais em Informática: Microsoft Outlook – disponível entre 06-05 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 23 – Curso DigiCAp .7. Competências Digitais em Informática: Power BI – disponível entre 06-05 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 24 – Curso DigiCAp .8. Acessibilidade Web: Criar Conteúdos para Todos – disponível entre 06-05 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 25 – Curso DigiCAp .9. Colaboração e Partilha de Informação no Teams – disponível entre 03-06 e 30-06-2025 – 6 horas**
- 26 – Curso DigiCAp .10. Introdução à Inteligência Artificial – disponível entre 03-06 e 30-06-2025 – 6 horas**

¹ Por motivos imprevistos, a entidade formadora contratada (DTIM) necessitou efetuar a substituição do formador que havia sido inicialmente designado para ministrar as ações de formação n.º 13, 14, 15 e 16. Por esse motivo não foi também exequível manter as datas inicialmente programadas, pelo que foi necessário proceder não só à substituição do formador, mas também ao reagendamento das ações de formação em causa. Posteriormente, houve necessidade de proceder ao reagendamento do 2.º dia de formação, novamente, por motivos imprevistos, associados à disponibilidade do formador.

² Por motivos imprevistos, a entidade formadora contratada (DTIM) necessitou efetuar a substituição do formador que havia sido inicialmente designado para ministrar as ações de formação n.º 13, 14, 15 e 16. Por esse motivo não foi também exequível manter as datas inicialmente programadas, pelo que foi necessário proceder não só à substituição do formador, mas também ao reagendamento das ações de formação em causa. Posteriormente, houve necessidade de proceder ao reagendamento do 1.º dia de formação, novamente, por motivos imprevistos, associados à disponibilidade do formador.

A nível da taxa de satisfação dos clientes da oferta formativa disponibilizada no âmbito do Plano de Formação da DRAP para 2025, apurou-se que, a formação realizada, na sua globalidade, atingiu os 4,2 pontos, correspondendo ao grau de “satisfeito” numa escala de 1 a 5.

Balanced ScoreCard

N.º de Ações de Formação Realizadas

Meta	30
Concretização	26

Balanced ScoreCard

N.º de Horas de Formação Realizadas

Meta	275H
Concretização	194H

Balanced ScoreCard

N.º de Formandos Abrangidos

Meta	6000
Concretização	7570

Salienta-se que apenas foram consideradas as 26 ações de formação organizadas, promovidas e realizadas no âmbito do Plano de Formação da DRAP para 2025 para o cálculo da taxa de satisfação.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	84% (4,2 pontos)

Objetivo Operacional 2

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

Objetivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
			Superou	Atingiu	Não atingiu					
EFICÁCIA										
Indicador										
002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 2 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	30	Balanzo de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	26	>30	30	<30	↓ -4	87%
	Ind 3 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	275	Balanzo de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	194	>275	275	<275	↓ -81	71%
	Ind 4 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	6000	Balanzo de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	7570	>6000	6000	<6000	↑ 1570	126%
Ponderação	10%									93%

2. Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos

A Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos, designada abreviadamente por DSJRH, aprovada pela Portaria n.º 898/2024, de 12 de dezembro, é a unidade orgânica nuclear que tem por missão promover o desenvolvimento das políticas nos domínios dos



regimes de emprego público, organização de serviços do setor da Administração Pública regional, bem como organização e gestão dos recursos humanos.

Nesta senda, elencamos sumariamente as atividades desenvolvidas pela DSJRH no decurso do ano de 2025.

Consultadoria Jurídica

Emissão de 707 pareceres jurídicos, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas suscitadas pelos serviços da administração pública regional e local, com respeito pelo rigor e celeridade, por forma a contribuir para a qualidade da informação prestada, de acordo com os objetivos e metas traçadas para esta unidade orgânica;

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

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

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

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

Representação Institucional

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

BEP-RAM

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

Em 2025 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 5 de “Dinamizar e impulsionar a BEP RAM” constituindo indicador o “Nº de Acessos a BEP RAM”, sendo que o indicador foi superado.

Objetivo Operacional 5 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM

Objetivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
				Superou	Atingiu			Não atingiu		
EFICÁCIA										
	Indicador									
005 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 7 (100%)	Nº de Acessos a BEP RAM	200000	Relatório de Atividades e BSC.	348639	>200 000	200000	<200 000	↑ 148639	174%
	Ponderação	5%								174%

3. Gabinete de Gestão e Planeamento

Atendendo às atribuições do Gabinete de Gestão e Planeamento (GGP), previstas no artigo 5.º do Despacho n.º 184/2023, em 2025 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Gestão Financeira



- Elaboração da proposta anual de orçamento de funcionamento da DRAP para 2026 no valor de 1.9M €;
- Elaboração da proposta anual de PIDDAR para 2026 no valor de 2.8M €;
- 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.
- Foi Mensalmente assegurada a disponibilização de fundos disponíveis relativos a despesas de funcionamento e de investimento da Direção Regional;

Área do Planeamento Estratégico e Qualidade

- Atualização do Mapa Estratégico da Direção Regional;
- Elaboração do Plano de Atividades de 2025 e Relatório de Atividades de 2024 da Direção Regional;
- Elaboração da proposta de QUAR de 2025 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 auditoria 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

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

Outras Atividades e Iniciativas

- Em articulação com o Gabinete de Estatística de Recursos Humanos, análise e apuramento dos balanços sociais no âmbito do apuramento dos Recursos Humanos da administração regional;
- Elaboração dos mapas consolidados de recrutamento da Administração Pública Regional;
- Elaboração de estimativas de impacto orçamental para o Orçamento da Região Autónoma da Madeira no âmbito dos recursos humanos da Administração Pública Regional, relativas a aumentos salariais, subsídio de alimentação, valorização de carreiras, recrutamentos da AP e previsão de saídas;



- Acompanhamento e monitorização da Empreitada de Obra Pública do Centro de Inovação e Competências Digitais e sua fiscalização.

4. Gabinete do JORAM

Em 2025, 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 2025, foram consolidados:
 - PP-01-ProcessoPublicaçãoJORAMAtividade1 - v04 2025 2026
 - PP-01-ProcessoPublicaçãoJORAMAtividade1 - MatrizAnálise v01
- Iniciou-se a consolidação de:
 - A matriz inicial de validação da pré-paginação (Grelha de revisão)
 - PP-01-ProcessoPublicaçãoJORAMAtividade2-PrePaginação04
- Foi reforçada a documentação dos subprocessos:
 - PP-01-ProcessoPublicaçãoJORAMSubprocesso-GestãoDocumental-Arquivo Digital-v01
 - PP-01-ProcessoPublicaçãoJORAMAtividade1 - Cronograma Cálculo Base do Sumário
- Finalmente foram integrados os ficheiros da Atividade 1 (Análise e Pré-agendamento) e a atividade 2 (Pré-paginação);
- Foi concluído o processo de compilação de elementos a integrar o diploma de formulários do Jornal Oficial.

Casos especiais de registo:

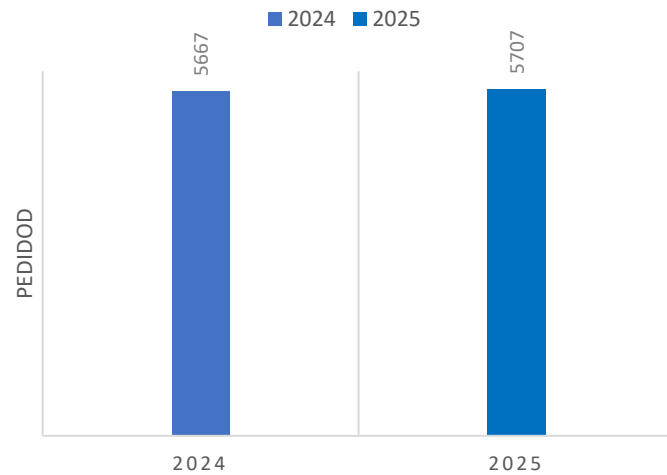
- Atas do Conselho do Governo;
- Publicações em Diário da República;
- Contratos;
- Pedidos de publicação da IV Série - conservatória do registo comercial e cartório notarial privativos da zona franca da madeira;
- III Série – Direção Regional do Trabalho;



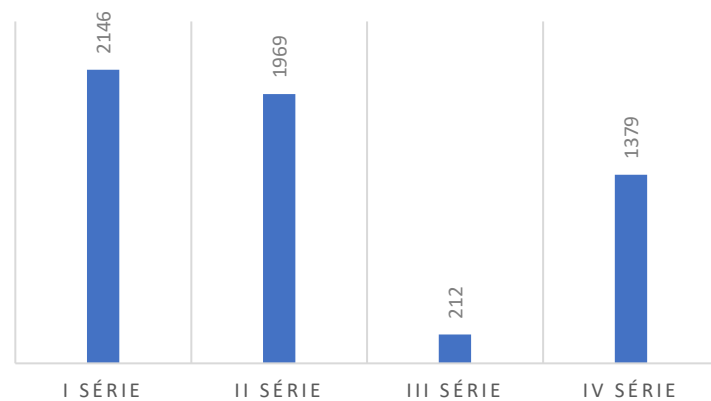
- Pedidos remetidos pelos municípios da Região e Secção Regional do Tribunal de Contas da Região Autónoma da Madeira e Tribunal Administrativo do Funchal;
- Foi concluído o processo de compilação de elementos para a elaboração do diploma de formulários em 13 de outubro de 2025.

Registo de Pedidos em 2025

(O volume de pedidos em 2025 manteve-se idêntico ao do ano anterior)



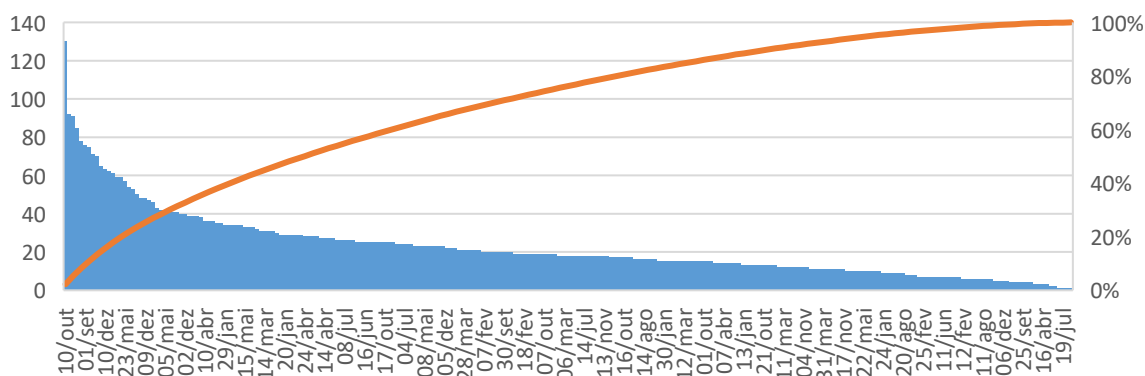
Distribuição dos atos publicados pelas 4 séries do JORAM



Distribuição do registo de atos ao longo do ano

- Durante o ano de 2025, verificou-se uma variabilidade significativa no volume de pedidos ao longo do ano. Pontualmente, foi necessário adotar procedimentos diferenciados, com o intuito de dar uma resposta adequada ao aumento do volume de trabalho.
- Em quase metade dos dias (45% do total de dias em que houve pedidos de publicação), deram entrada mais de 20 pedidos diários.
- Mais concretamente, em 113 dias (45% do total de dias com pedidos de publicação), registaram-se entre 20 e 130 atos. Em média, por cada dia de trabalho normal, verificou-se um dia de elevada exigência.
- O Gabinete do Jornal Oficial conseguiu gerir esta situação de elevada variabilidade e forte pressão operacional, sem comprometer os prazos definidos para as I e II Séries.

Evolução da distribuição diária dos pedidos



A análise da distribuição diária dos pedidos indica que, embora a carga média seja compatível com uma equipa de cinco trabalhadores, os picos de trabalho, que atingem valores superiores a 100 pedidos diários, colocam a equipa sob forte pressão operacional.

Nestes períodos, os recursos disponíveis revelam-se insuficientes, exigindo a adoção de medidas extraordinárias, como a reorganização interna do trabalho, a extensão de horários ou reagendamentos.

Assim, conclui-se que a equipa é globalmente adequada ao volume médio, mas vulnerável à elevada variabilidade e aos picos de solicitações.

Tempo Médio de Publicação dos Atos

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

I Série	II Série	I Série (Prazo)	II Série (Prazo)
2043	1962	1,26	1,44

Em 2025 foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 9 de “garantir o prazo médio de resposta em 1 dia útil das publicações no JORAM I e II Série,” constituindo indicador o “prazo médio de publicação”, sendo que o resultado foi superado.

Objetivo Operacional 9 Garantir o prazo médio de resposta em 1 dia útil das publicações no JORAM I e II Série

Objetivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
				Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICIÊNCIA										
009 Garantir o prazo médio de resposta em 1 dia útil das publicações no JORAM I e II Série.	Ind 11 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	1 dias úteis	Relatório de Atividades e BSC.	2h 25min	< 1	1	> 1	↑ -0,7	286%
Ponderação	10%									286%

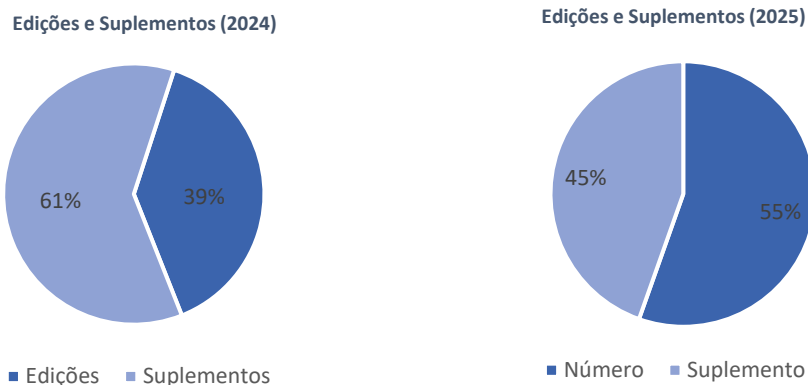
Edições do JORAM e Suplementos

No ano de 2025, foram disponibilizadas 1.449 edições. A análise global anual evidencia que os suplementos representam cerca de 55% do total de edições, superando os números



principais (45%), o que confirma uma utilização predominante deste formato ao longo do período analisado.

Comparando com o período homólogo de 2024, os suplementos aumentaram em 2025. O que aponta para uma tendência estrutural de forte utilização de suplementos, e não apenas um fenómeno pontual, diretamente associado à necessidade de assegurar, cada vez mais, publicação imediata.



Distribuição/Disponibilização

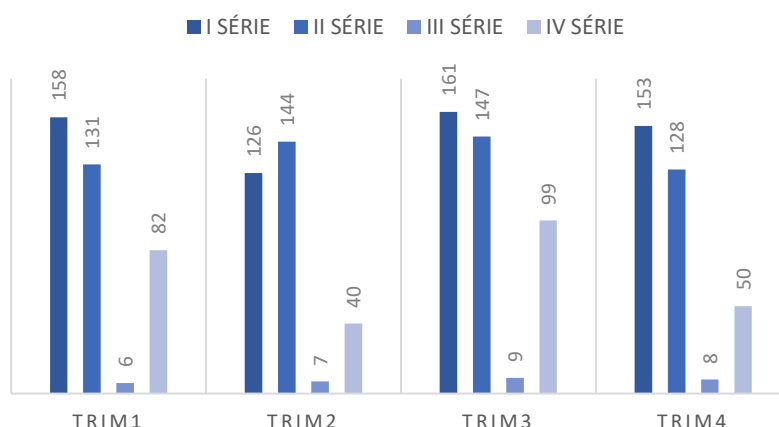
No ano de 2025, foram realizadas 242 disponibilizações, menos 3 do que em 2024. As mesmas foram registadas em fichas próprias, com recurso ao aplicativo Access. Estes valores traduzem **uma média de 6 edições por distribuição**. Enquanto as I e II Séries representam 79% do total das edições disponibilizadas, as III e IV séries atingem os restantes 21%.

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

Número de edições

O ano de 2025 segue a tendência do ano anterior quanto ao equilíbrio do número de edições ao longo dos trimestres. Observa-se um ligeiro aumento no 3.º trimestre que representou 27% do total das edições disponibilizadas.

Número de Edições do JORAM por Trimestre

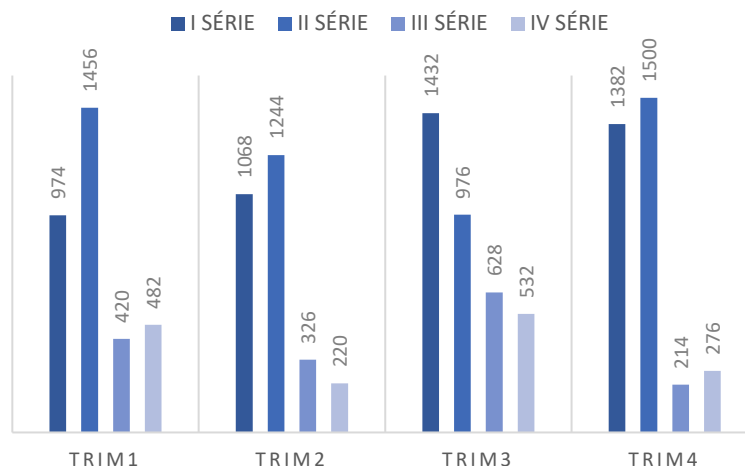


Número de páginas

As I e II Séries, representam 76% do total de páginas editadas pelo Jornal Oficial, enquanto as III e IV Séries representam 24% do total. O total de edições disponibilizadas comportam 13.130 páginas.



Número de Páginas do JORAM por Trimestre



Em média, foram disponibilizadas 53 páginas por distribuição.

5. Estatística de Recursos Humanos

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

Face às atribuições do GERH, em 2025 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Monitorização, controlo e tratamento dos dados relativos aos balanços sociais de 2024 da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM;
- Elaboração de estimativas e previsões do número de trabalhadores a aposentar no biénio 2025/26 na Administração Pública regional e no setor empresarial da RAM;
- Quadros resumos dos aposentados via Caixa Geral de Aposentações, relativos à Administração Pública regional, por trimestre, com comparativo ao período homologado do ano anterior;
- Monitorização e tratamento de dados relativos ao número de solicitações de pareceres atinentes à área de recursos humanos da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM;
- Lançamento e tratamento de informação relativa aos recursos humanos da RAM, publicados no Jornal Oficial da RAM;
- Análise, recolha e tratamento das reclamações comunicadas à DRAP e elaboração de relatórios trimestrais;
- Acompanhamento e registo de dados referentes às greves ocorridas em 2025.

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

- Atividades inerentes à Nomeação de Gestor da Qualidade e como auditor interno;
- Integração na equipa de aplicação do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD) como subinterlocutor;



- Atividades relativas à revisão e reorganização da área de Gestão Documental.

Relativamente ao movimento geral de trabalhadores, em 2025, a DRAP registou o seguinte movimento:

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

	Entrada	Saída	Total Geral
ALM	1	4	5
PGR	1	1	2
SRAP	13	40	53
SRAPA	8	42	50
SRE	476	328	804
SREC	19	17	36
SREI	35	66	101
SRETC	1	8	9
SRF	58	77	135
SRITJ	41	92	133
SRS	171	132	303
SRTAC	10	18	28
Total Geral	834	825	1659

	Outro
Alteração de Vaga Aprovada	1
Aquisição de Serviços	234
Conclusão Período Experimental	161
Confirmação da Comissão de Serviço	76
Consolidação da Mobilidade Intercarreiras	1
Consolidação da Mobilidade na Categoria	5
Contratação pós aposentação	1
Designação para Exercício de Funções	4
Equiparação a Bolseiro	7
Exoneração	27
Homologação da avaliação	5
Indicação de Cargo	1
Licença Sem Vencimento	1
Não Renovação da Comissão de Serviço	2
Nomeação	215
Nomeação em Comissão de Serviço	82
Nomeação em Regime de Substituição	10
Prorrogação da Cedência de Interesse Público	21
Prorrogação da Licença Sem Vencimento	1
Prorrogação da Mobilidade Intercarreiras	25
Prorrogação da Mobilidade na Categoria	26
Renovação da Comissão de Serviço	152
Total Geral	1058

	Procedimento Concursal
Abertura de procedimento concursal	727



Abertura de Procedimento para Contratação Temporária	40
Alteração Lista de Ordenação Final	10
Calendarização das Entrevistas	10
Cessação de Procedimento Concursal	1
Convocatória Avaliação Psicológica	72
Convocatória para Prova de Conhecimentos	36
Lista de Candidatos Admitidos e Excluídos	2
Lista de Ordena�o Final	15
Lista de Resultados de Prova de Conhecimentos	5
Lista Definitiva de Resultados	18
Lista Unitária de Ordena�o Final	19
Procedimento de Seleção	2
Prova de Conhecimentos	4
Realiza�o de Provas Físicas	36
Resultados de Entrevista Profissional	4
Resultados de Prova de Conhecimentos	4
Total Geral	1005

Reclama es comunicadas   DRAP em 2025

N� de Reclama�es	
Autarquias	45
SRE	40
SREC	2
SREI	10
SRETC	3
SRF	31
SRITJ	26
SRS	376
SRTAC	2
PGR	1
Total Geral	536

Motivo	
Acesso	157
Agressividade	62
Atendimento	30
Condi�es	38
Demora	114
Erro	12
Informa�o	33
Perda	1
Renova�o	1
Roubo	2
Sugestão	3
Tratamento	68
Triagem	12
Valor	3
Total Geral	536



Tempo Médio de Resposta (dias)	
Autarquias	19
SRE	29
SREC	15
SREI	16
SRETC	18
SRF	10
SRITJ	37
SRS	117
SRTAC	7
PGR	3
Total Geral	89

Em 2025 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 4 de “Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM” constituindo indicador o “Atualização trimestral da Base de Dados”, sendo que o indicador foi superado.

Objetivo Operacional 4 Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM

Objectivos Operacionais (OO)	Meta 2025 DRAP	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios	%			
			Resultado 2025	Classificação						
			Superou	Atingiu	Não atingiu					
EFICÁCIA										
		Indicador								
004 Promover a constante atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM.	Ind 6 (100%)	Atualização trimestral da Base de Dados	Até ao 15º dia do início do trimestre seguinte	Relatório de Atividades e BSC.	5º dia útil do início do trimestre	Até ao 5º dia útil do início do trimestre seguinte	Até ao 15º dia do início do trimestre seguinte	Após o 15º dia do início do trimestre seguinte	↑ -10	300%
	5%									300%

6. Elaboração de Publicações

Em 2025 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

- Plano de Atividades da DRAP de 2025;
- Plano de Atividades da DRAP de 2026;
- Relatório de Atividades da DRAP de 2024;
- Balanço da Atividade Formativa — ano de 2024;
- Balanço Social de 2024;
- Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2024.



Capítulo IV

Projetos de Investimento

53138 - Formação Profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional

Atendendo a que o aviso para apresentação de candidaturas por parte do FSE+ só ocorreu no final do ano, não foi possível executar o projeto.

52981 - TD-C19 AP + Qualifica

Tendo em vista a capacitação, valorização e reforço de competências dos recursos humanos da Administração Pública Regional na área de informática, Literacia Digital e Cibersegurança, a Direção Regional da Administração Pública (DRAP) promoveu formação específica, financiada através do PRR. Neste âmbito realizaram-se 26 ações de formação, que compreenderam 194 horas de formação ministradas em formato presencial ou à distância, tendo sido abrangidos 7501 formandos, dos quais 6444 tiveram direito à atribuição de certificado. Estas formações concretizaram-se mediante parcerias com as entidades formadoras DTIM (Associação para o Desenvolvimento das Tecnologias de informação da Madeira) e Rumos II Formação, S.A.



Com o objetivo de a DRAP dispor de instalações próprias para a capacitação, formação e qualificação dos recursos humanos da Administração Pública Regional, iniciou-se, em 2025, a empreitada do Centro de Inovação e Competências Digitais, também neste âmbito, procedeu-se à aquisição de meios tecnológicos que irão permitir a realização de formação à distância ou presencial, com um leque formativo capaz de fazer face ao contexto atual para os colaboradores que exercem funções na Administração Pública da RAM.



Devido a constrangimentos no âmbito da contratação, não foi possível executar a dotação máxima do valor adstrito a este projeto.

Capítulo V

Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAP, pelo respetivo orçamento de 2025, ateu-se por parte da despesa a duas componentes essenciais, nomeadamente a despesas de funcionamento e de investimento, no valor global de 6.002.494,00 €, bem como por parte da receita relativa à verba arrecadada relativa à concessão do Passaporte Eletrónico Português na Região, no valor de 1.092.432,50 €.

Orçamento de Funcionamento

O orçamento de funcionamento relativo ao ano de 2025 foi de 1.863.609,00 €, tendo sido assumidos compromissos no montante de 1.550.753,84 € e pagas despesas no valor de 1.501.320,66 €. 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 2025, de uma dotação de 4.138.885,00 €, foram assumidos, no âmbito da Formação dos recursos humanos da Administração Pública da Região ministrada pela Direção Regional, compromissos de 1.337.882,11 € e pagos 769.973,84 €.

Receita

A receita total proveniente da concessão de passaportes atingiu, no ano de 2025, o valor de 1.092.432,50 €.

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

Capítulo VI

Autoavaliação

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

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

Tendo por base os 4 objetivos estratégicos fixados de “assegurar a elevada satisfação de clientes e stakeholders”, “garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos e de organização de serviços da Administração Pública na RAM”, “reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional” e “Garantir a modernização e simplificação”, esta Direção Regional desenvolveu a sua atividade em 2025 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

Por sua vez, desdobraram-se os objetivos estratégicos em 10 objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade.

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

Observando os quadros relativos ao QUAR/SIADAP RAM 1 da DRAP, constantes no Anexo I, constata-se que face às metas fixadas para 2025, alguns dos objetivos/indicadores 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 2025, 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 horas de formação realizadas”, alcançando-se uma concretização de 26 ações de formação e 194 horas, para uma meta de 30 e 275, respetivamente.

Não foi publicado o Decreto Regulamentar Regional que estabelece o Formulário dos diplomas emanados pelo Governo Regional (Artigo 7.º do DLR nº 11/2022/M, de 26 de maio de 2022).

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

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

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

Relativamente ao “número de pareceres emitidos” pela DRAP, para uma meta de 300, foi alcançado 707.



Foram abrangidos, em 2025, pelas ações de formação realizadas pela DRAP, 7570 formandos.

Foram apresentadas, superiormente, 2 iniciativas legislativas. A atualização da Base de Dados de Recursos Humanos da RAM ocorreu, em média, ao 5º dia útil do início do trimestre

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAP, em 2025, a grande maioria foi elaborado em até 4 dias úteis, ultrapassando largamente a meta de 8 dias úteis.

Em 2025, o Núcleo de Passaportes da DRAP concedeu 15.360 passaportes, sendo que o tempo médio de atendimento, entendam-se aqui como informações gerais, recolha dos dados biométricos dos cidadãos e entregas, se situou, aproximadamente, nos 7 minutos, para uma meta de 10 minutos.

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

Para uma meta de 200.000 o número de acessos a BEP RAM alcançou mais de 300.000 acessos.

Os indicadores relativos à satisfação dos clientes e stakeholders, verificamos que, numa escala de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a muito insatisfeito e o 5 a muito satisfeito, como já anteriormente referido a satisfação dos colaboradores da DRAP foi único indicador da qualidade não cumprido. A concessão de passaportes obteve uma pontuação de 4,7 (muito satisfeito), a formação o nível 4,2 (satisfeito) e a consultaria jurídica os 4,4 pontos (satisfeito).

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Tendo por base as metas fixadas e os resultados obtidos, cumprindo o disposto no art.º 17, n.º 1, do DLR n.º 23/2024/M, atendendo à pontuação final global da DRAP de 166%, é proposta a avaliação final do serviço (DRAP) com a menção de **Desempenho Satisfatório**, considerando que foram atingidos os objetivos mais relevantes.

DRAP, Junho de 2026

A Diretor Regional,

José António de Sousa e Freitas Câmara



Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAP 2025



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

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização SIADAP RAM 1 - DRAP - 2025

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

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

Objectivos Estratégicos (OE):

OE 1 Assegurar a elevada satisfação dos cidadãos/clientes e stakeholders.

OE 2 Garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos e de organização de serviços da Administração Pública na RAM.

OE 3 Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.

OE 4 Garantir a modernização e simplificação.



Anexo II – Balanço Social DRAP 2025

Recursos Humanos

1	RECURSOS HUMANOS	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Carreiras e Corpos especiais	Carreiras Médicas	Carreiras de Enfermagem	Carreiras Docentes	Outros	Total
1.1	Total efetivos	H	1	3	7	0	1	0	0	0	0	12
		M	2	4	11	2	0	0	0	0	0	19
		T	3	7	18	2	1	0	0	0	0	0
1.1.1	Contrato de trabalho em funções públicas (al.a) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP)	H		3	7		1					11
		M		4	10	2						16
		T	0	7	17	2	1	0	0	0	0	0
1.1.2	Nomeação (al.b) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP)	H										0
		M										0
		T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.3	Contrato de trabalho (Código do Trabalho)	H										0
		M										0
		T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.4	Comissão de serviço (al.c) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP e artigo 161.º do CT)	H	1									1
		M	2									2
		T	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.5	Mobilidade (artigo 92.º da LTFP e artigo 120.º do CT)	H										0
		M										0
		T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.6	Cedência de interesse público (artigo 241.º da LTFP)	H										0
		M										0
		T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.7	Outros	H										0
		M			1							1
		T	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
1.1.5	Total		3	7	18	2	1	0	0	0	0	31



Estrutura Etária

1.2	ESTRUTURA ETÁRIA (em 31 de Dezembro)	Homens	Mulheres	Total
	Até 24 anos	0	0	0
	25-29	1	1	2
	30-34	1	0	1
	35-39	1	1	2
	40-44	2	0	2
	45-49	2	5	7
	50-54	1	5	6
	55-59	3	5	8
	60-64	1	1	2
	65-69	0	1	1
	70 e mais	0	0	0
1.3	Nível médio etário:	<u>Soma das idades</u> =		48,12
	Nível médio etário masculino =	<u>Total de efetivos</u>		44,31
	Nível médio etário feminino =			50,6



Estrutura de Antiguidades

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



Estrutura Habitacional

1.8	ESTRUTURA HABILITACIONAL (em 31 de Dezembro)	Homens	Mulheres	Total	%
	Até 4 anos de escolaridade			0	0%
	6 anos de escolaridade	1	2	3	10%
	9 anos de escolaridade	2		2	6%
	11 anos de escolaridade		1	1	3%
	12 anos de escolaridade	4	9	13	42%
	Bacharelato ou curso médio			0	0%
	Licenciatura	4	7	11	35%
	Mestrado	1		1	3%
	Doutoramento			0	0%



Relatório de Atividades 2025
Direção Regional da Administração Pública

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

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

