



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

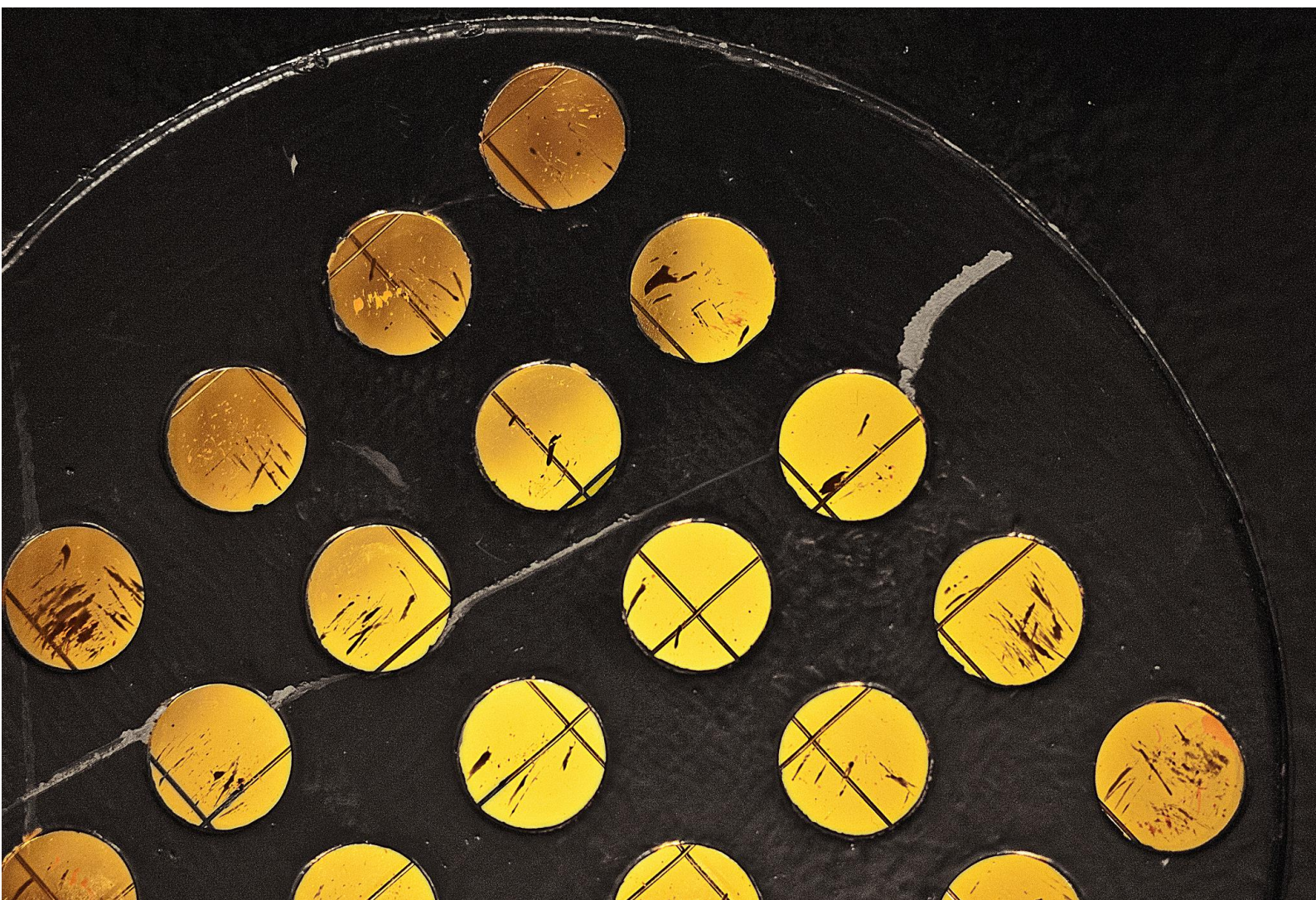
Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Relatório de Atividades_2017

*Direção Regional
da Administração Pública e da Modernização Administrativa*



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

Abril de 2018

Índice

I. Apresentação | 4

II. Objetivos Estratégicos e Operacionais | 8

III. Atividades Desenvolvidas | 9

- 1. Sistema de Gestão da Qualidade | 9
 - 1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes (PSQ 1) | 9
 - 1.2. Satisfação dos Colaboradores (PSQ 2) | 13
 - 1.3. Recursos Humanos (PSQ 2) | 15
 - 1.4. Conselho da Qualidade | 15
 - 1.5. Revisão do Sistema (PSQ 1) | 15
 - 1.6. Infraestruturas (PSQ 4) | 19
 - 1.7. Aprovisionamento (PSQ 5) | 19
 - 1.8. Boletins de Melhoria (PSQ 6) | 19
 - 1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade (PSQ 6) | 20
 - 1.10. Reclamações dos Cidadãos/Clientes (PSQ 6) | 21
 - 1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos (PSQ 7) | 22
 - 1.12. Iniciativas Legislativas e Emissão de Circulares (PSQ 7) | 22
 - 1.13. Concessão de Passaportes (PSQ 8) | 23
 - 1.14. Formação para a Administração Pública Regional e Local (PSQ 11) | 26
- 2. Direção de Serviços de Recursos Humanos e Apoio à Gestão | 28
- 3. Gabinete para a Modernização Administrativa | 30
- 5. Direção de Serviços da Função Pública | 31
- 6. Elaboração de Publicações | 33

6. Recursos Financeiros | 35

7. Autoavaliação | 36

QUAR SIADAP RAM 1 DRAPMA 2017 | 39

Capítulo I

Apresentação

A DRAPMA

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

Apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços e da gestão, dos regimes de emprego e da gestão dos recursos humanos;

Promover a harmonização jurídica naquelas áreas;

Assegurar a informação e dinamização das medidas adotadas e contribuir para a avaliação da sua execução;

Assegurar a qualificação dos recursos humanos e a modernização administrativa;

Assegurar a gestão dos recursos humanos integrados no sistema centralizado de gestão;

Prestar serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos e organização de serviços, nas matérias transversais aos serviços da administração direta e indireta integrados na SRF;

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

Com a publicação do Decreto Regulamentar n.º 9/2015/M, de 8 de agosto, a Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa assumiu as atribuições anteriormente cometidas à Direção Regional da Administração Pública e Local, com exceção da área da inspeção administrativa no âmbito das autarquias locais, que transitou para a Inspeção Regional de Finanças.

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.

Atribuições

Coordenar e promover a execução de medidas respeitantes à gestão dos recursos humanos na administração pública regional;

Promover a implementação de medidas que potenciem a modernização administrativa no âmbito da organização e gestão dos serviços da administração pública regional, em cooperação com os serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;

Prestar o apoio técnico-jurídico solicitado pelos serviços da administração pública regional e pelas autarquias locais da Região;

Pronunciar-se sobre as estruturas orgânicas, mapas e carreiras de pessoal e respetivas alterações de todos os departamentos sob tutela ou jurisdição do Governo Regional;

Emitir parecer sobre projetos de diplomas que versem matéria das suas atribuições;

Realizar estudos no domínio das suas atribuições, propondo as medidas adequadas e elaborando os correspondentes projetos de diplomas;

Promover a realização de ações de formação destinadas aos trabalhadores da administração pública regional e local;

Realizar todo o processo atinente à emissão dos passaportes comuns e especiais;

Assegurar a gestão de recursos humanos da SRF, através do sistema centralizado de gestão de recursos humanos e promover a uniformização e harmonização dos procedimentos nessa área;

Promover a aplicação das medidas de política de organização e de recursos humanos definidas para a Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos da SRF na respetiva implementação, nomeadamente na criação ou alteração de mapas de pessoal e elaboração de planos estratégicos e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);

Apoiar a decisão do Secretário Regional no âmbito das medidas adotadas relativas aos recursos humanos de entidades públicas e da organização dos serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;

Gerir a Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira (BEP-RAM) e prestar apoio e colaboração na gestão do Sistema de Informação e Base de Dados dos Trabalhadores das Entidades Públicas Regionais (SITEPR);

Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;

Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;

Dinamizar e coordenar a rede interdepartamental de agentes de modernização e simplificação administrativa;

Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva;

Organizar o registo das associações cuja constituição e estatutos sejam comunicados ao abrigo do n.º 2 do artigo 168.º do Código Civil;

Assegurar a representação interna e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades;

Elaborar e dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDA), no contexto da modernização e simplificação administrativa.

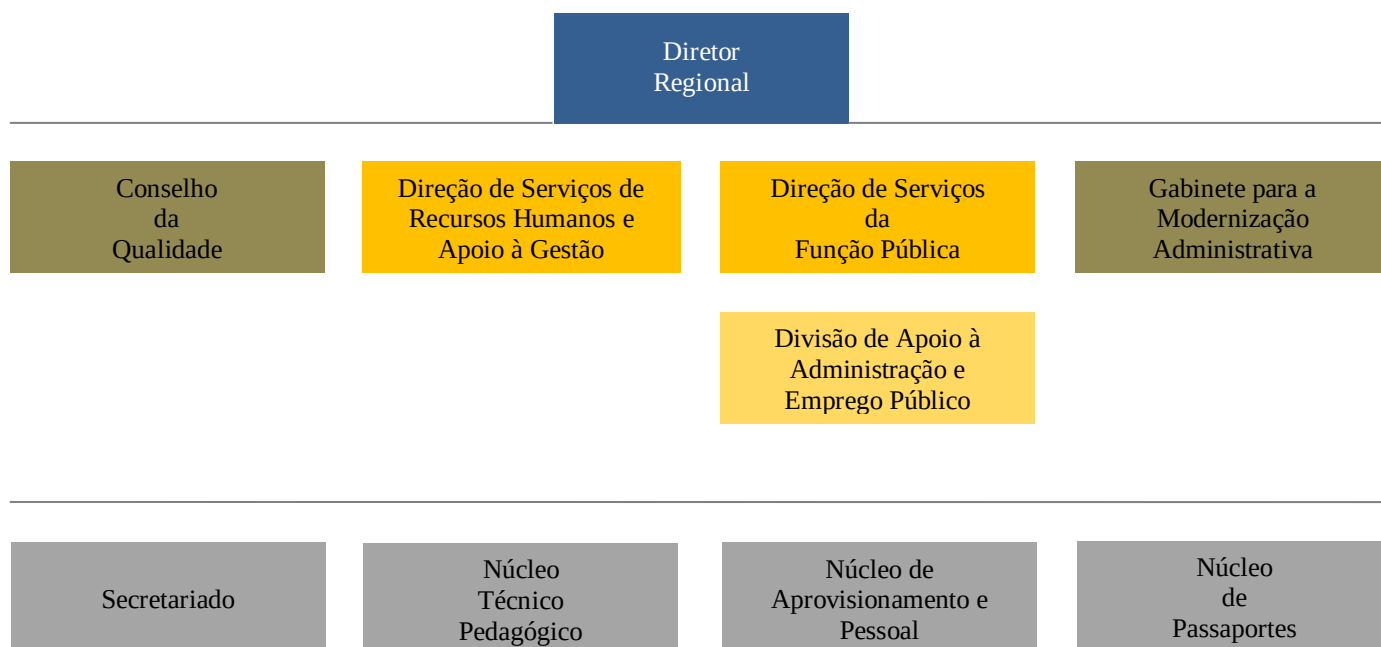
Legislação Aplicável

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

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

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

Organograma



Capítulo II

Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os objetivos Estratégicos e Operacionais da Direção Regional para 2017 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.

A DRAPMA procurou desempenhar as suas funções no sentido de:

1. Dinamizar os canais de comunicação com o exterior;
2. Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM segundo o Plano Estratégico;
3. Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores através de reuniões de estrutura, formação interna e reuniões técnicas;
4. Promover a adaptação e alteração de diplomas legais;
5. Implementar o Programa de Modernização Administrativa;
6. Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.
7. Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres jurídicos em 8 dias úteis;
8. Garantir o tempo médio de atendimento no Departamento de Passaportes em 12 minutos;
9. Garantir a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*.

Capítulo III

Atividades Desenvolvidas

1. Sistema de Gestão da Qualidade

1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes (PSQ 1)

Como tem sido habitual, a Direção Regional procurou no ano de 2017 melhorar a qualidade global dos seus serviços.

Ouvir e compreender os Cidadãos/Clientes são condições essenciais para atingir a melhoria contínua num organismo. Nesta medida, foram lançados vários inquéritos de satisfação, com vista a tomar o pulso à realidade atual. Foram realizados inquéritos de satisfação relativamente à qualidade do serviço prestado no Núcleo de Passaportes, à consulta jurídica (seja ela através de parecer escrito ou telefonicamente) e às ações de formação organizadas pela Direção Regional.

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

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

Consultadoria Jurídica

Na versão escrita do questionário de satisfação da consultadoria jurídica, o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” obteve 3,5 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,75 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,75 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 4,75 pontos.

Em 2017, a pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, situou-se nos 4,44 pontos correspondendo ao grau de satisfeito; o mesmo será dizer 88% pontos, numa escala de satisfação de 0 a 100. Por memória, notar que em 2008 atingiu-se 4,25 pontos, em 2009 4,5, em 2011 4,33, em 2011 4,16, em 2012 4,34, em 2013 4,4, em 2014 4,74 e em 2015 4,6 e em 2016 4,13.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (escrito)

Meta	75%
Concretização	4,44 (média de todos os indicadores aferidos) 88%

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

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

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

Quanto à versão telefónica, todos os pontos avaliados, nomeadamente a “Simpatia”, “Clareza” e “Qualidade global da prestação do serviço por telefone”, atingiram o grau de muito satisfeito: 5 pontos. Em 2017, obtém-se assim uma média de 5 pontos, o mesmo será dizer 100%, numa escala de 0 a 100%. Comparativamente a 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 todos os indicadores mantiveram, por aproximação, o nível máximo de muito satisfeito.

Os resultados atingidos em 2017 afiguram-se positivos, na linha do que tinha sido aferido em anos anteriores. Contudo, devido ao reduzido número de chamadas telefónicas a organização deverá ponderar a pertinência de se continuar a aferir dados a este nível.

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

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

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (telefone)

Meta	75%
Concretização	5 pontos (100%)

Núcleo de Passaportes

Tendo em vista o desenvolvimento de uma cultura de Administração Pública associada à prestação de serviços de qualidade, aliada a um dos seus objetivos estratégicos relativo a

“assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*”, auscultou-se, nos últimos dez anos, a satisfação de 1378 cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, sendo que destes, 119 foram ouvidos em 2017.

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do cidadão/cliente, tem-se revelado importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Se olharmos para os resultados obtidos em 2017, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,9 pontos, 5 pontos por aproximação, correspondendo ao grau de muito satisfeito).

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Localização do serviço	4,87	4,6	4,56	4,6	4,61	4,7	4,74	4,63	4,76	4,66
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90
4. Meios de Pagamento (ex.: Multibanco)	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,80	4,85	4,74	4,89	4,83
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

A localização do serviço, o tempo de espera, os meios de pagamento e a qualidade global da prestação do serviço atingiram 4,66, 4,84, 4,83 e 4,86 respetivamente, correspondendo todos, por aproximação, a 5 pontos, ou seja muito satisfeito.

Globalmente, obtém-se assim uma média aproximada de 4,82 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 96,4% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

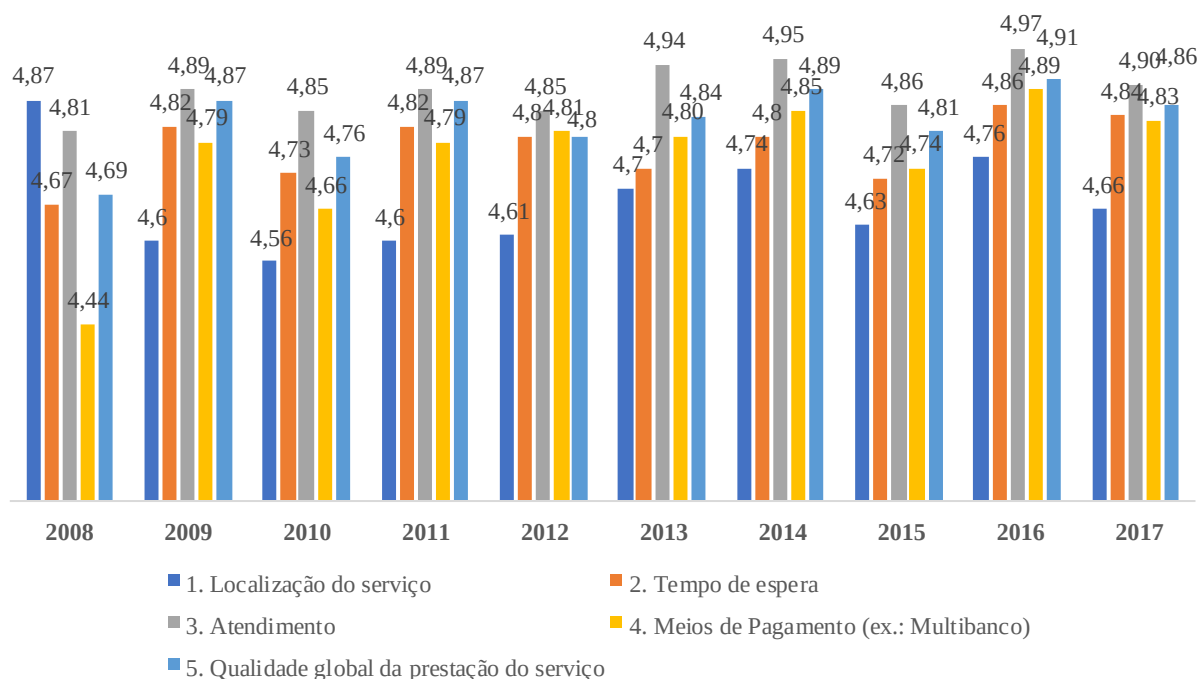
Estes resultados representam, mais uma vez, uma excelente pontuação, devida em grande parte à atitude organizacional dos colaboradores.

Relativamente aos comentários e sugestões, na sua maioria assumiram um caráter muito positivo.

Pode ler-se: “ótimo”, “maravilha”, “continuem com a mesma simpatia”, “parabéns”, entre outros... Comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

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

Pontuação Final Comparativa Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA entre 2008 e 2017 (escala de 1 a 5)



Os comentários menos positivos são relativos ao preço do passaporte e à sinalética. Neste âmbito, de notar que as taxas relativas à emissão do Passaporte Eletrónico Português não são definidas pelo Governo Regional, sendo idênticas em todo o território nacional. Vide Portaria n.º 1245/2006, de 25 de agosto, revista na Portaria 418/2011, de 1 de abril. Relativamente à sinalética, no quadro de localização da Loja do Cidadão a par do nome do serviço (DRAPMA) encontra-se mencionada a palavra “passaportes”.

Balanced ScoreCard

Satisfação Passaportes Loja do Cidadão

Meta	75%
Concretização	4,82 pontos (96,4%)

Formação

Das ações de formação realizadas em 2017 foi feito o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos sendo possível aferir o seguinte:

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

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

Balanced ScoreCard
Taxa de Satisfação da Formação

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

1.2. Satisfação dos Colaboradores (PSQ 2)

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

O questionário de satisfação foi aplicado de 17 a 24 de outubro de 2017, seguindo o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade, versando um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percebe a organização.

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

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

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

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do colaborador, utilizando para o efeito uma urna para o depósito dos questionários, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

De uma população total de 25 colaboradores, 22 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta situou-se nos 88%.

Sede

Se tivermos em conta o historial registado na sede (2007 a 2017), o valor alcançado no corrente ano (3,3 pontos) encontra-se dentro da média.

A pontuação mais elevada recaiu, sobre a “Flexibilidade no horário de trabalho”, com 4,1 pontos, ou seja, satisfeito.

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

Resultado Final DRAPMA 2017 — Sede

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

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, globalmente, em 2017 obtém-se a pontuação de 3,3 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

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

Resultado Final DRAPMA 2017 — Núcleo de Passaportes

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

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

Relativamente à pontuação final obtida pela DRAPMA: na sede situou-se nos 3,3 pontos (66% numa escala de 0 a 100%), ou seja, razoavelmente satisfeito; no Núcleo de passaportes situou-se também nos 3,3 pontos (66% numa escala de 0 a 100%).

Assim sendo, média global ponderada situa-se nos 3,3 pontos (66%).

Balanced ScoreCard Satisfação dos Colaboradores DRAPMA (Sede e Núcleo de Passaportes)

Meta	75%
Concretização	66,8% (3,3 pontos) Média Ponderada

1.3. Recursos Humanos (PSQ 2)

No ano de 2017 algumas matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01) foram revistas enquanto outras não se verificou a necessidade de alteração, tendo sido, portanto, mantidas.

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAPMA para 2017 (Imp 02-03), tendo em conta que a Formação Interna tem maioritariamente por base a oferta formativa disponibilizada pela DRAPMA para os organismos do Governo Regional e das Autarquias Locais, a concretização situou-se em 80%.

Balanced ScoreCard

Taxa de Cumprimento da Formação Interna

Meta	70%
Concretização	80%

Não foram registadas alterações de posição remuneratória.

A DRAPMA contou com 1 saídas de colaboradores e 0 entradas, totalizando no final de 2017 23 colaboradores ativos, resultando num decréscimo de colaboradores face ao ano anterior.

1.4. Conselho da Qualidade

A Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA) enquanto entidade certificada é constituída por um Conselho da Qualidade. Este órgão, previsto na respetiva orgânica, tem como objetivo analisar o Sistema de Gestão da Qualidade e propor as ações necessárias à sua melhoria, reunindo pelo menos uma vez por ano.

A 25 de novembro de 2015 foram nomeados, através de despacho, os elementos constituintes do Conselho da Qualidade.

1.5. Revisão do Sistema (PSQ 1)

A 10 de abril de 2017, 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 de 2016 e no Plano de Atividades de 2017, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

Reprodução da ata da reunião de revisão do sistema de 7 de abril de 2016:

Período em análise: abril de 2016 a abril 2017

“1. A 10 de abril de 2017, pelas 16 horas, o Conselho da Qualidade da DRAPMA reuniu, na sala de reuniões, com o intuito de rever o Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por base o período de abril de 2016 a abril de 2017, bem como as orientações da tutela, a audição dos clientes e partes interessadas, os indicadores, as metas alcançadas, a Política da Qualidade, a Missão, a Visão e os Objetivos Estratégicos, presentes no Relatório de Atividades da DRAPMA de 2016 e no Plano de Atividades de 2017, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

2. O Gestor da Qualidade referiu que a auditoria externa da APCER terá lugar no dia 27 de abril, quinta feira, contando com a mesma auditora do ano anterior.

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

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

Durante o período em análise realizaram-se alguns ajustes do Sistema de Gestão da Qualidade, nomeadamente no que concerne a alguns impressos, procedimentos e instruções de trabalho. Foi lembrado que a 15 de fevereiro de 2016, procedeu-se à elaboração de uma nova edição C da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade, nesse sentido todos deverão ter em atenção em não utilizarem versões desatualizadas.

5. No período em análise foram registadas 2 reclamações por parte de cidadãos/clientes da Direção Regional no Núcleo de Passaportes. As referidas foram apresentadas em detalhe pela coordenadora do Núcleo de Passaportes aos membros do Conselho. A saber:

Boletim de Melhoria n.º 12 (2016) — Reclamação do Sr. Ricardo Delgado relativamente à não pronta apresentação do Livro de Reclamações e na sequência da obrigatoriedade de apresentação de documento de identificação válido para a concessão do PEP. Foi transmitido ao cidadão, telefonicamente e por escrito através de ofício, que sobre o dever ter sido prontamente facultado o Livro de Reclamações assistiu-lhe total razão. Nesse sentido foram pedidas desculpas. Quanto ao motivo pelo qual o Livro de Reclamações foi inicialmente pedido, nomeadamente o procedimento que obriga a apresentação do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão válido para a concessão do Passaporte Comum, os n.ºs 1 e 2 do art.º 18 do Decreto-Lei 138/2006, de 26 de Julho, são claros quanto a essa matéria. De igual forma foi reproduzido no ofício de resposta uma FAQ do sítio da internet do Passaporte Eletrónico Português do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras sobre o assunto em apreço. Sobre este assunto a dr.ª Ana Luís reiterou a obrigatoriedade de os colaboradores apresentarem prontamente o Livro de Reclamações sempre que seja solicitado.

Boletim de Melhoria n.º 14 (2016) — Reclamação da Sr.ª Eunice Santos relativamente ao atendimento no Balcão dos Passaportes. De notar que de acordo com o regulamento interno do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira, como procedimento padrão de todos os serviços a tolerância de senha deve cingir-se ao máximo de três (3) números. Sempre que este número seja ultrapassado, o cidadão terá que retirar nova senha. Quanto à situação descrita no Livro de Reclamações, decidiu-se indagar junto dos colaboradores sobre o reportado. A versão descrita pela cidadã não é de todo coincidente com a versão de quatro funcionários, pelo que não foi considerado que a colaboradora tenha agido de forma menso própria ou pouco profissional. Nesse sentido, a suposta recusa no atendimento, deveu-se ao facto de que, quer para uma simples dúvida, quer para a concessão do passaporte, deverá ser sempre apresentada a senha, pelo que a filha/ordem de atendimento terá que ser respeitada. Não obstante o mencionado, na sequência da reclamação foi relambrado a todos os colaboradores do Núcleo de Passaportes para o dever de correção e zelo nas funções que exercem. Foi dada resposta através de ofício à reclamante, explicando o anteriormente descrito.

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

7. O Gestor da Qualidade referiu que o grau de satisfação dos cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes atingiu em 2016 os 5 pontos, idêntica pontuação alcançada também pela Consultadoria Jurídica por telefone e 4 pontos na Consultadoria Jurídica por escrito. A satisfação dos colaboradores situou-se nos 3 pontos. Relativamente à Formação Profissional, a Dr.ª Ana Correia indicou que dos 21 cursos ministrados, que corresponderam a 458 horas e a 505 formandos aprovados, a avaliação global tinha-se situado nos 4,3 pontos, a logística nos 3,8, a qualidade dos formadores em 4,4, resultando numa média geral de 4,2 pontos.

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

Em 2016 e até março de 2017 foram registadas as seguintes não conformidades:

Boletim de Melhoria n.º 14 (2016) Na Base de Dados não se conseguia gravar os registos dos nomes e datas de despachos de envio para parecer. NC de impacto baixo, detetada pela Direção de Serviços da Função Pública, já concluída.

Boletim de Melhoria n.º 20 (2016) O Plano Estratégico de Formação carecia de atualização. NC de impacto baixo, detetada na auditoria interna de 15/12/2016, já concluída.

9. Relativamente aos indicadores de performance presentes no Balanced Scorecard da DRAPMA foram analisados os dados relativos a 2016. Os resultados mantiveram-se dentro das expectativas, não obstante no que concerne ao “n.º de acessos ao portal da Direção Regional”, “n.º de pareceres colocado no site”, “satisfação com a intranet” e “satisfação dos colaboradores”, “n.º de acções de formação realizadas”, “n.º de formandos” e “taxa de cumprimento do plano de formação interno” terem ficado aquém das metas fixadas. O “n.º de medidas implementadas no âmbito do Programa de Modernização administrativa” situou-se em zero, justificado pelo responsável do Gabinete de Modernização Administrativa, o Eng.º Leonardo Catanho, com o facto de o mesmo não ter sido ainda aprovado pela tutela.

Foram igualmente analisados os indicadores de performance presentes no Balanced Scorecard da DRAPMA o estado atual dos dados relativos a 2017.

10. Quanto às matrizes de competências dos colaboradores da DRAPMA, a dr.ª Ana Luís referiu que de uma maneira geral as mesmas mantinha-se atualizadas face ao ano anterior, esperando-se apenas dois pequenos acertos.

11. No que concerne ao levantamento das necessidades de formação dos colaboradores da DRAPMA para 2017, a Dr.ª Ana Suzete lembrou que tinha sido enviada a lista de cursos para serem identificadas as necessidades de formação por parte dos dirigentes e responsáveis das UO para posterior elaboração do Plano de Formação Interno.

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

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

14. Não foram constatadas carências de relevo nos recursos materiais ao nível dos equipamentos e infraestruturas de suporte à atividade.

O Sr. Duarte Lucas, responsável pelo Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal, indicou que em sua opinião, não se revelava para já necessário proceder à alteração dos planos de manutenção das infraestruturas atualmente vigentes na DRAPMA, visto terem vindo a responder eficazmente às necessidades gerais da DRAPMA. Não obstante, a dr.ª Ana Luís solicitou uma nova insistência para com a tutela, no sentido de saber da possibilidade de incluir a manutenção do ar-condicionado no contrato de manutenção da Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública.

O Sr. Duarte Lucas referiu ainda que foi criada uma nova ficha de fornecedor do ISCAC que Lista de Fornecedores, e que Lista de manutenção das infraestruturas e a Avaliação de Fornecedores já tinha sido realizada.

15. Por fim, o Conselho concluiu que o Sistema de Gestão da Qualidade tem vindo a corresponder de forma eficaz às Orientações Estratégicas, aos Objetivos da DRAPMA, bem como aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008.”

1.6. Infraestruturas (PSQ 4)

A nível das infraestruturas, importa referir que existiram 2 vistorias de carácter geral de manutenção preventiva às infraestruturas, 24 de abril e a 27 de outubro de 2017, pelo Sr. Duarte Lucas, colaborador desta Direção Regional, e pelo Sr. José Luís, encarregado das instalações do edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo não foi necessária alterar em 2017.

Visto os planos de manutenção de 2009 se mostrarem adequados e em cumprimento, em 2016 não existiu necessidade de alteração dos mesmos. Exceção feita à limpeza dos filtros de ar condicionado, tendo sido solicitado à tutela a inclusão dos equipamentos no contrato de manutenção da Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública.

1.7. Aprovisionamento (PSQ 5)

Além das habituais requisições de consumíveis à Direção Regional do Património e Gestão de Serviços Partilhados (PAGESP), a este nível, a Direção Regional no ano de 2016 procedeu também, de forma residual, a aquisições relativas a passagens aéreas de formadores no âmbito da formação ministrada pela Direção Regional, ao processo de auditoria externa no âmbito da certificação da qualidade, a cargas para as canetas e blocos de apoio à concessão do Passaporte Eletrónico Português.

Em 2017 não se registou aquisição de material informático.

A 3 de abril de 2017 procedeu-se à habitual avaliação dos fornecedores (Imp 05-08).

1.8. Boletins de Melhoria (PSQ 6)

No ano de 2017 foram contabilizados 25 Boletins de Melhoria (Imp 06-04 do SGQ da DRAPMA): 19 oportunidades de melhoria, 5 não conformidades e 1 reclamação por parte dos cidadãos/clientes.

Todos os boletins de melhoria encontram-se concluídos.

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

Boletins de Melhoria (Imp 06-04)
2017

Oportunidades de Melhoria	19
Não Conformidades	5
Reclamações	1
Total	25

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

Em 2017 a Direção Regional, enquanto entidade certificada, levou a cabo a realização de várias auditorias internas, em cumprimento do seu Programa Anual de Auditorias Internas da Qualidade (Imp 06-01), e uma externa, ao seu Sistema de Gestão da Qualidade.

A saber:

A 27 de abril, a APCER, através do auditor coordenador, a Dr.^a Mary Santiago, realizou uma auditoria externa de acompanhamento transversal a todo o sistema.

A 24 de julho, a Dr.^a Vanda Simões e a Dr. Marcos Teixeira, auditores internos da DRAPMA, auditaram os procedimentos 3 (Sistema de Informação), 4 (Aprovisionamento) e 5 (Gestão de Infraestruturas).

A 18 de outubro, o Dr.^a Georgina Nunes e o Sr. Duarte Lucas, auditores internos da DRAPMA, auditaram os procedimentos 1 (Planeamento Estratégico e Operacional, Revisão do SGQ e Conceção de Novos Serviços), 2 (Gestão de Recursos Humanos) e 6 (Resolução de Problemas e Melhoria Contínua).

A 18 de dezembro, o Dr. Nuno Aguiar, o Dr. Fernando Leça, a Dr.^a Vanda Simões e a Dr.^a Ana Suzete Correia, auditores internos da DRAPMA, auditaram o procedimento 7 (Pareceres e Iniciativas Legislativas), 8 (Concessão de Passaportes) e o procedimento 11 (Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública).

Em 2017, foram registadas 5 não conformidades na sequência de auditorias internas. Refira-se que no ano anterior foi registada 1 não conformidade.

- **Boletim de Melhoria n.º 13 (2017)** Incongruência entre o descrito na IT 03-02: Nem todos os colaboradores têm acesso à drive U para procederem ao backup pessoal do material de trabalho. Eliminada a referência à drive U, em virtude da mesma já não ser disponibilizada a todos os colaboradores da PAGESP. NC detetada na auditoria interna de 28/07/2017, já concluída.
- **Boletim de Melhoria n.º 14 (2017)** Referências desatualizadas e legislação desatualizada na IT 05-01 e não cumprimento dos passos 9, 10 e 11 do PSQ 03. NC maior, detetada na auditoria interna de 28/07/2017, já concluída.
- **Boletim de Melhoria n.º 18 (2017)** Conteúdo da IT 02-02 pouco rigoroso no que concerne ao regime legal em vigor. NC maior uma vez que induz ao incumprimento da lei no procedimento de avaliação dos trabalhadores. NC maior, detetada na auditoria interna de 18/10/2017, já concluída.

- **Boletim de Melhoria n.º 19 (2017)** Constatou-se a pendência do processo de avaliação do pessoal SIADAP. NC menor, detetada na auditoria interna de 18/10/2017, já concluída.
- **Boletim de Melhoria n.º 20 (2017)** Verificou-Se a criação do Gabinete de Modernização Administrativa, não foi previamente enquadrado no Plano de Conceção de Novo Serviço (Imp 01-02). NC menor, detetada na auditoria interna de 18/10/2017, não se tendo considerado a mesma por sair fora do âmbito da certificação.

Em nosso entender, este facto revela uma maior sedimentação e consciencialização do Sistema de Gestão da Qualidade por parte de todos os colaboradores.

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

Balanced ScoreCard
Número de Não Conformidades detetadas
em Auditorias Internas

Meta	Monit.
Concretização	5

1.10. Reclamações de Cidadãos/Clientes (PSQ 6)

Em 2017 foi registada 1 reclamação por parte de cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal.

A saber:

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

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

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

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

1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos (PSQ 7)

Em 2017, foram emitidos 856 pareceres jurídicos (MEF incluído) 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.

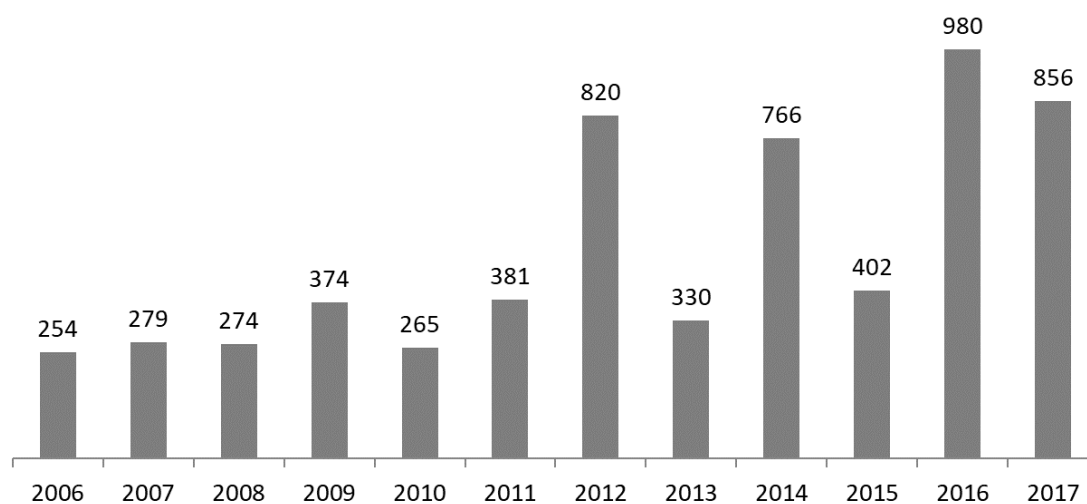
Através da monitorização efetuada recorrendo ao Imp 07-01 do Sistema de Gestão da Qualidade, procedeu-se à identificação da taxa de cumprimento do prazo máximo de 8 dias úteis para emissão de informações/pareceres, tendo a mesma se situado em 162,5%, ou seja 3 dias na Direção de Serviços da Função Pública.

Balanced ScoreCard

Taxa Média de informação de 8 dias úteis (DSFP)

Meta	85%
	DSFP=166%
Concretização	2,7 dias

Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos pela DRAPL e DRAPMA de 2006 a 2017



1.12. Iniciativas Legislativas e Emissão de Circulares e FAQ's (PSQ 7)

No ano de 2017 foram desencadeadas as seguintes iniciativas legislativas:

Proposta legislativa relativa ao processo negocial decorrido na Secretaria Regional de Educação/Conservatório - Escola Profissional das Artes da Madeira, respeitante à transição dos docentes em contrato individual de trabalho para a carreira docente pública da Região, que deu origem ao D.L.R. n.º 29/2017/M, de 28/08;

Revisão e alteração geral, face à evolução a nível nacional, da proposta de decreto legislativo regional de adaptação da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), designadamente, introduzindo novas ferramentas em matéria de gestão de recursos humanos, revendo e ou revogando outros diplomas regionais relacionados e elaboração do quadro síntese de novidades/regime face à LTFP – enviado para decisão superior;

Revisão da proposta de Portaria que implementa o Quadro Interdepartamental Regional, lançamento do procedimento administrativo de acordo com o Código do Procedimento Administrativo – conforme informação apresentada no ano transato, esta matéria aguarda preparação de sistema informático de suporte para consequentes fases prévias à aprovação do regime proposto;

Proposta legislativa no âmbito dos formulários de diplomas legais da Região.

Foram igualmente elaboradas 20 Circulares e FAQ's e divulgados no site da DRAPMA 18 pareceres jurídicos.

1.13. Concessão de Passaportes (PSQ 8)

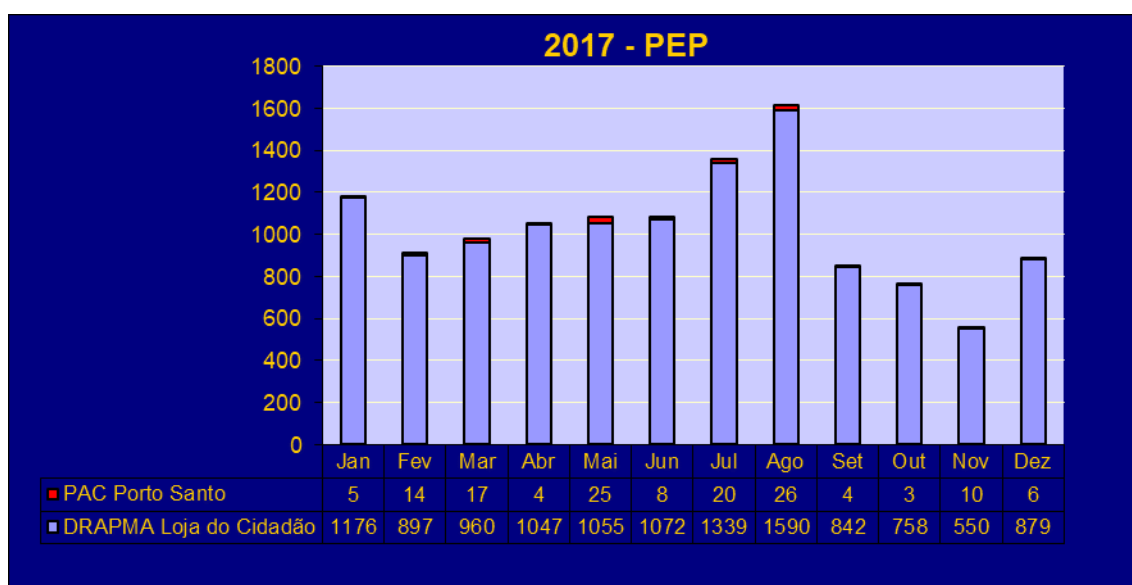
No ano de 2017 foram concedidos pela Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa 12.307 (+ 824 ou seja + 7,18% que no ano anterior), dos quais 2 especiais. Destes 12.307, 12.165 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 142 pelo PAC do Porto Santo.

Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2017 pela DRAPL/DRAPMA e PAC do Porto Santo

Ano	Comuns	Especiais	Total
1988	8 579	18	8 597
1989	9 122	26	9 148
1990	9 093	17	9 110
1991	7 326	25	7 351
1992	7 046	11	7 057
1993	6 956	19	6 975
1994	6 882	15	6 897
1995	6 290	16	6 306

1996	4 953	4	4 957
1997	5 148	17	5 165
1998	4 926	12	4 938
1999	5 666	13	5 679
2000	6 631	11	6 642
2001	6 322	9	6 331
2002	6 773	13	6 786
2003	7 590	3	7 593
2004	9 315	2	9 317
2005	10 100	5	10 105
2006	8 387	6	8 393
2007	9 002	2	9 004
2008	8 952	8	8 960
2009	8 359	3	8 362
2010	8 912	2	8 914
2011	8 564	3	8 567
2012	9 958	2	9 960
2013	10 355	5	10 360
2014	10 129	4	10 133
2015	10 355	4	10 359
2016	11 479	4	11 483
2017	12 305	2	12 307
TOTAL	245 475	281	245 756

**Evolução Mensal da Concessão de Passaportes
pela DRAPMA e PAC do Porto Santo em 2017**



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

Quanto ao prazo médio de concessão de passaportes, os normais, para um prazo legal de 5 dias úteis, atingiram 4,02 dias, os expressos, para um prazo legal de 3 dias úteis, obtiveram 2,84 dias, e os urgentes, para um prazo legal de 2 dias úteis, a média calculada foi de 2,63 dias.

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Normais)

Meta	Monit.
Concretização	4,23 dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Expresso)

Meta	Monit.
Concretização	3 dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Urgentes)

Meta	Monit.
Concretização	2,57 dias

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

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

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

Relativamente às receitas cobradas no âmbito desta atividade e respetivos destinatários nos termos legais: a receita total em 2017 pela concessão de passaportes na Região atingiu os 850.535,00 euros. Destes, 377.637,00 euros destinaram-se ao Governo Regional, 315.362,50 euros à INCM e 157.535,50 euros ao SEF.

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

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

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

1.14. Formação para a Administração Pública Regional e Local (PSQ 11)

Para o ano em análise, a DRAPMA perspetivou a realização de 26 ações de formação. Assim sendo, para a concretização de 25 ações de formação constantes do Plano de Formação para 2017, e em cumprimento das regras constantes do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º18/2008, de 29/01, procedeu-se à aquisição de serviços de formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional e Local da RAM, mediante o lançamento de dois procedimentos pré-contratuais: um concurso limitado por prévia qualificação e um ajuste direto. Para a realização das ações de formação integrantes do Plano de Formação para 2017, e em cumprimento com as regras constantes do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º18/2008, de 29/01, a DRAPMA recorreu ao lançamento dos seguintes procedimentos de contratação pública:

- 1 Concurso Limitado por Prévia Qualificação, ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 20º do CCP, dividido em 3 lotes, cujos adjudicatários foram a Gest Líder II – Contabilidade, Informática e Gestão, Lda (lote “Contabilidade e Fiscalidade” – 6 ações de formação) e a DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação da Madeira (lote “Desenvolvimento Pessoal e Secretariado” – 5 ações de formação). A adjudicação do lote sobre “Contabilidade e Fiscalidade” foi feita à Gest Líder pelo valor de 19, 400 €, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, enquanto que a adjudicação à DTIM da formação sobre “Desenvolvimento Pessoal e Secretariado” perfez o total de 3.190 €, isento de IVA. Para o lote que incidiu sobre Direito e Administração” (14 ações de formação) não foram apresentadas quaisquer propostas no âmbito deste procedimento de aquisição de serviços de formação profissional.

- 1 Ajuste Direto (com consulta a 3 entidades), ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 24º do CCP. Este procedimento foi realizado na sequência da ausência de propostas para o lote “Direito e Administração” (14 ações de formação), no âmbito do concurso Limitado por Prévia Qualificação identificado no ponto precedente. Deste procedimento resultou a adjudicação ao INA dos serviços de formação enquadrados no referido lote, pelo valor global de 44.256,20 €, isento de IVA.

Para além das mencionadas 25 ações de formação foi ainda realizada uma outra ação de formação, constante do Plano de Formação para 2017, sobre “O Novo Código dos Contratos Públicos e os Códigos do Procedimento Administrativo e do Processo nos Tribunais Administrativos” (a 26 e 27/06/2017). Esta formação foi realizada no âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Doutor Juiz Paulo Heliodoro Pereira Gouveia e a Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública (DRAPMA). Por conseguinte, a formação foi ministrada, a título gracioso, pelo referido Magistrado em colaboração com a formadora Prof. Doutora Isabel Celeste Fonseca, reportando-se os custos que lhe foram aplicados unicamente às passagens aéreas e estadia da formadora. A ação de formação sobre “O Novo Código dos Contratos Públicos e os Códigos do Procedimento Administrativo e do Processo nos Tribunais Administrativos” (a 26 e 27/06/2017, foi realizada no âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Doutor Juiz Paulo Heliodoro Pereira Gouveia e a Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública (DRAPMA). Por este motivo, os custos que lhe foram aplicados, no total de 629,30€, reportam-se unicamente às passagens aéreas e estadia da formadora Prof. Doutora Isabel Celeste Fonseca que ministrou a título gracioso a ação de formação em causa, em colaboração com o Magistrado mencionado. Tratando-se de uma aquisição de serviços cujo valor foi inferior a 6.750 €, recorreu-se ao procedimento de ajuste direto, no regime simplificado, previsto nos artigos 128º e 129º do Código dos Contratos Públicos, adaptado à Região Autónoma da Madeira pelo Decreto Legislativo Regional n.º 34/ 2008/M, de 14 de agosto;

Deduz-se, portanto, que para a concretização das 26 ações de formação realizadas em 2017 a DRAPMA gastou 66.846,20, pagos pelo respetivo orçamento.

Infere-se que foram organizadas e concretizadas as 26 ações de formação constantes do Plano de Formação para 2017, as quais perfizeram um total de 602 horas de formação. No que diz respeito à taxa de satisfação dos clientes da oferta formativa, a formação realizada, atingiu os 4,2 pontos, correspondendo ao grau de “muito bom” numa escala de 1 a 5.

Ressalte-se ainda que, as 26 ações de formação desenvolvidas totalizaram 602 horas de formação e abrangeram 830 formandos inscritos, dos quais 746 foram aprovados.

Balanced ScoreCard N.º de Ações de Formação Realizadas

Meta	15
Concretização	26

Balanced ScoreCard
N.º de Horas de Formação Realizadas

Meta	375 h
Concretização	602 h

Balanced ScoreCard
N.º de Formandos

Meta	375
Concretização	746

Balanced ScoreCard
Taxa de Satisfação da Formação

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

A DRAPMA, enquanto entidade responsável pela organização pedagógica de atividades formativas, sem instalações e equipamentos pedagógicos próprios (recursos audiovisuais), os quais são imprescindíveis para a realização de ações de formação/seminários, conta, desde sempre, com o apoio e colaboração de organismos públicos que facultam gratuitamente os recursos físicos e os materiais de apoio necessários. Neste enquadramento, é de destacar que a cooperação de cariz institucional destes organismos tem-se revelado um fator basilar, fundamental para a prossecução da atividade formativa desta Direção Regional.

No ano em apreço a DRAPMA tornou a garantir a existência de espaços e materiais adequados às necessidades das intervenções formativas. Para tal recorreu-se à Universidade da Madeira (UMa – Colégio dos Jesuítas) e à Secretaria Regional da Agricultura e Pescas para a cedência de salas e equipamentos necessários à realização das ações de formação. Note-se, ainda, que as ações de formação desenvolvidas em parceria com a DTIM decorreram nas próprias instalações desta entidade.

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

Modernização Administrativa

Participação no grupo de trabalho para a Gestão Integrada da Informação, preparação do procedimento concursal para preenchimento de posto de trabalho cujo projeto piloto cessou em novembro de 2017.

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

- Verificação do número de cargos dirigentes da APR;
- Emissão de parecer sobre propostas de diplomas orgânicos dos serviços da administração regional e verificação do quadro de dirigentes que os acompanham e cumprimento do mesmo;
- Elaboração de pareceres - controlo da despesa pública no âmbito dos recursos humanos, artigos 43.º e 45.º do ORAM para 2017, designadamente:
 1. Abertura de procedimentos concursais destinados órgãos e serviços da AP, com vista à constituição de relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado, determinado e indeterminável, que não possuam relação jurídica de emprego público e destinados a trabalhadores com vínculo de emprego público;
 2. Nomeação, a qualquer título para lugares de cargos de direção intermédia de 1.º grau e de direção de 2.º grau, previstos nos diplomas que aprovaram as orgânicas ou organização interna dos respetivos serviços que ainda não foram objeto de reestruturação;
 3. Celebração de acordos de cedência;
 4. Regresso de situação de licença sem remuneração que não confira direito à ocupação do posto de trabalho.
- Elaboração de pareceres de contenção de despesa no setor empresarial e entidades públicas da RAM, no âmbito do artigo 51.º do ORAM/2017;
- **Emissão de ofícios circulares, designadamente:**
 - Despacho que regulamenta a constituição, renovação e consolidação de situações de mobilidade e define os procedimentos a adotar pelos serviços da administração regional na formalização do pedido de parecer prévio.
 - Necessidades permanentes dos serviços;
- Controlo trimestral das entradas e saídas definitivas/global dos trabalhadores da Administração Pública e Empresas Reclassificadas;
- Controlo trimestral das entradas e saídas definitivas/global dos trabalhadores no Setor Empresarial da Região Autónoma da Madeira;
- Controlo da listagem de trabalhadores a que se refere o nosso ofício circular n.º 295, de 8/03/2016;
- Criação da Bolsa de vagas para o ano de 2017 em cumprimento com o disposto no ponto 1.4. do nosso ofício circular n.º 318 de 11/03/2016, a qual contém as saídas definitivas verificadas, novas entradas, bem como as vagas disponíveis em cada departamento regional.

No âmbito do sistema centralizado de Gestão de Recursos Humanos

- Elaboração dos despachos de nomeação de, dirigentes superiores (nomeação em regime de comissão de serviço em conformidade com o DLR n.º 27/2016/M, de 6

de julho, que procedeu à 2º alteração ao DLR n.º 5/2004/M, de 22 de abril), e intermédios, e pessoal do Gabinete;

- Elaboração dos acordos de mobilidade intercarreiras de trabalhadores para exercerem funções na SRF;
- Elaboração de avisos, atas, ofícios de notificação e demais documentos relativos a procedimentos concursais de todos os serviços da SRF, abrangidos pelo sistema centralizado de gestão;
- Elaboração de acordos de mobilidade/cedência de interesse público/Despachos de afetação da SRF/VP;
- Aprovação dos mapas de pessoal dos serviços abrangidos pelo SCGRH;
- Elaboração de listas de pessoal em exercício de funções;
- Atualização mensal das referidas listas.

Atos normativos legislativos regulamentares

- Elaboração da proposta de Orçamento da RAM para 2018;
- Elaboração do diploma que aprova a organização e funcionamento do XII Governo Regional da Madeira e revoga o Decreto Regulamentar Regional n.º 2/2015/M, de 12 de maio, alterado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2017/M, de 21 de agosto.
- Elaboração da Orgânica da Vice-Presidência do Governo Regional.

Negociações Coletivas

Representação da SRF nas rondas de negociação coletiva do Acordo de Empregador Público - carreira médica.

2. Atividades Desenvolvidas pelo Gabinete de Modernização Administrativa

Elaboração de pareceres de projetos no âmbito da modernização Administrativa da APR candidáveis a programas financiados pela União Europeia.

Conclusão da elaboração do Programa de Modernização Administrativa Regional da Região Autónoma da Madeira, AP 2.0.

Preparação da candidatura do projeto MODRAM - Projeto de Modernização Administrativa do Governo Regional ao Programa Operacional da Região Autónoma da Madeira, Madeira 2014-2020.

Colaboração na elaboração da candidatura do projeto SIMPLIMAC – Simplificação Administrativa ao Programa Operacional de Cooperação Territorial Madeira-Açores-Canárias MAC 2014-2020.

4. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Serviços da Função Pública

BEP-RAM

Renovação do layout nova imagem e conteúdos;

Acesso incondicionado a todo o público no que respeita à divulgação das ofertas de emprego público;

Novas funcionalidades nos pedidos e ofertas de mobilidade, permitindo aos serviços e trabalhadores manifestarem no sistema o seu interesse em recrutamentos por mobilidade;

Registo informático de intervenções/autorizações de mobilidade com notificação automática ao serviço de processamento de remunerações do Governo Regional;

Disponibilização para *download* do formulário de candidatura a procedimento concursal;

Acesso direto aos avisos publicados no Jornal Oficial;

Proposta e inclusão de Faq's (Respostas a Perguntas Frequentes) da BEP-RAM.

Nota: As atividades relacionadas com a BEP-RAM foram e são desenvolvidas, no que se refere ao sistema informático, em parceria com a PAGESP.

No âmbito da legislação

Intervenção ativa na tomada de iniciativa legislativa e na elaboração dos normativos da proposta legislativa relativa ao processo negocial decorrido na Secretaria Regional de Educação/Conservatório - Escola Profissional das Artes da Madeira, respeitante à transição dos docentes em contrato individual de trabalho para a carreira docente pública da Região, que deu origem ao D.L.R. n.º 29/2017/M, de 28/08;

Revisão e alteração geral, face à evolução a nível nacional, da proposta de decreto legislativo regional de adaptação da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), designadamente, introduzindo novas ferramentas em matéria de gestão de recursos humanos, revendo e ou revogando outros diplomas regionais relacionados e elaboração do quadro síntese de novidades/regime face à LTFP – enviado para decisão superior;

Revisão da proposta de Portaria que implementa o Quadro Interdepartamental Regional, lançamento do procedimento administrativo de acordo com o Código do Procedimento Administrativo – conforme informação apresentada no ano transato, esta matéria aguarda preparação de sistema informático de suporte para consequentes fases prévias à aprovação do regime proposto;

Apresentação de proposta legislativa no âmbito dos formulários de diplomas legais da Região;

Apresentação do levantamento de legislação regional vigente em matéria de organização de serviços e emprego público.

Consultadoria jurídica

Cumprimento do prazo máximo para informação (jurídica), de acordo com o previsto no BSC/2017 – média de tempo de elaboração de pareceres 3,3 dias úteis, para 439 pareceres/informações com entrada na DSFP no ano de 2017¹;

Nota: Não se contabilizaram neste item outros trabalhos jurídicos que frequentemente são prestados, para além dos pareceres/informações escritos.

Propostas e apoio na preparação e divulgação, na sua área, de entendimentos harmonizados aos serviços (BSC/2017, dinamizar canais de comunicação com o exterior) – no ano de 2017, por parte da Direção de Serviços da Função Pública, propuseram-se e elaboraram-se para efeitos de publicação na página de Internet da DRAPMA:

- 11 FAQ's;
- 18 pareceres;
- 1 anotação de diploma;
- 3 circulares/ofício circular.

Prestação de informações/pareceres jurídicos por via informal, telefónica, e-mail e ou presencial;

Colaboração, sempre que superiormente solicitado, na prestação de informações relativas a unidades orgânicas da DRAPMA exteriores à Direção de Serviços da Função Pública.

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Controlo de processos, através da monitorização continuada do tempo e correção da informação, bem como do cumprimento de todos os procedimentos do SGQ a cargo da Direção de Serviços da Função Pública;

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

Página de Internet da DRAPMA

Revisão da página de Internet da DRAPMA em matéria de FAQ's e pareceres;

Colaboração na conceção do novo interface do sítio de Internet da DRAPMA;

Atualização de legislação no sítio da Internet da DRAPMA.

Situações de representação

Representação da Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública no processo negocial com as associações sindicais relativamente aos docentes da Secretaria Regional de Educação/ Conservatório - Escola Profissional das Artes da Madeira,

¹ Fonte dados recolhidos através do Imp. 07-01 no ano de 2017.

abrangidos pela Convenção Coletiva do Ensino Particular e Cooperativo, cuja intervenção deu origem à publicação do D.L.R. n.º 29/2017/M, de 28/08;

Representação da Região em processos de contencioso administrativo;

Representação em processos negociais do setor público regional;

Representação da DRAPMA e intervenção em encontro dos Técnicos Administrativos Municipais (ATAM);

Representação da Administração Pública nas reuniões da Comissão Regional para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (DRITE);

Representação da Região nas reuniões com a Direção-Geral das Autarquias Locais (DGAL) e as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR's).

SIADAP-RAM

Cumprimento dos procedimentos legais, nos respetivos prazos, da avaliação do desempenho de 2015/2016 e para avaliação do desempenho de 2017/2018, no âmbito do SIADAP-RAM.

Apuramento de Recursos Humanos

Elaboração do apuramento geral, anual, do número de trabalhadores dos serviços públicos da administração regional e local sediada na Região, com base nos balanços sociais.

Desmaterialização de processos

Foi prestada colaboração no projeto piloto levado a efeito na ex-Secretaria Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa, respeitante ao sistema de workflow (aquisição de serviços);

Foi prestada colaboração relativa ao quadro interdepartamental regional com vista à conceção do sistema de informação a conceber pela PAGESP (pendente da parte informática conforme informação interna prestada sobre o assunto).

6. Elaboração de Publicações

Em 2017 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

Reclamações nos Serviços Públicos (Livro Amarelo). Relatório do ano de 2016;

Relatório global sobre a aplicação do Sistema de Avaliação do Desempenho (SIADAP) no Governo Regional da Madeira relativo ao ano de 2016;

Pareceres Jurídicos emitidos no ano de 2016, no âmbito da Administração Local;

Balanço da Atividade Formativa — ano de 2016;

Plano de atividades da DRAPMA de 2017;

Relatório de atividades da DRAPMA, de 2016;

Balanço Social de 2017;

Quantos Somos – Como Somos? Recursos Humanos na Administração Regional Autónoma e na Administração Local, 2016;

Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2016.

Capítulo IV

Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAPMA, pelo respetivo orçamento, para 2017 ateve-se a duas componentes essenciais, a saber: as **despesas de funcionamento** e as referentes a **investimentos**.

O **orçamento de funcionamento** relativo ao ano de 2017 de €1.215.561,00, foram assumidos compromissos no montante de €1.108.106,79, tendo sido pagas despesas no valor de €1.108.106,79. Neste âmbito a principal componente que assume maior relevância na estrutura de custos foi a referente a “Despesas com o Pessoal”.

No que concerne ao **orçamento de investimentos**, relativo ao ano de 2017 de uma dotação de 771.393,00, foram assumidos compromissos de 73.400,22 e pagos 61.359,11, dos quais :no âmbito da Formação Profissional ministrada pela Direção Regional foram assumidos compromissos de €71.698,20 e pagos €59.667,09, relativamente ao Programa MODRAM de uma dotação de €560.000,00 não foram assumidos nem pagos compromissos, quanto ao programa SIMPLIMAC, de uma dotação foram assumidos compromissos de €1.702,02 e pagos €1.702,02.

Capítulo V

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 2017 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

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

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

Observando agora os quadros seguintes, podemos concluir que face às metas fixadas para 2017 todos os objetivos foram cumpridos ou outros superados, exceção feita apenas relativamente à satisfação dos colaboradores, sendo igualmente possível a comparação com os anos anteriores de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

Se olharmos para os indicadores relativos à satisfação dos clientes e *stakeholders*, verificamos que, numa escala de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a muito insatisfeito e o 5 a muito satisfeito, se obtêm os seguintes resultados: para a satisfação dos colaboradores da DRAPMA o nível 3 (razoavelmente satisfeito), a consultadoria jurídica o nível 5 (satisfeito), a concessão de passaportes a pontuação de 5 (muito satisfeito) e a formação o nível 4 (satisfeito).

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

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAPMA, em 2017, conseguiu que de um total de 856 pareceres emitidos, a esmagadora maioria fossem elaborados em 3 ou menos dias úteis.

A DRAPMA realizou 26 ações de formação, num total de 602 horas, abrangendo 746 formandos, valores acima das metas de 15 ações de formação, 375 horas e 375 formandos, que se tinha proposto.

Em 2017, o Núcleo de Passaportes da DRAPMA concedeu 12.165 passaportes, o valor mais relevado de sempre, sendo que o tempo médio de atendimento situou-se nos 9,25 minutos, para uma meta de 12 minutos.

Para uma leitura mais aprofundada dos indicadores de gestão da DRAPMA, comparativa com anos anteriores, remete-se para os quadros seguintes.

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 9001:2008, impõe a definição de procedimentos técnicos e a monitorização do seu cumprimento.

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

Os colaboradores são o pilar fundamental de qualquer organização, pelo que, partindo da avaliação obtida em 2016, tornar-se-á necessário em 2017 instituir mecanismos capazes de melhorar esta vertente motivando e incentivando-os.

Procedeu-se também à 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, a DRAPMA entende elaborar a seguinte proposta de avaliação final do serviço:

Tendo por base as metas fixadas e os resultados obtidos, cumprindo o disposto no art.º 17, n.º 1, do DLR n.º 27/2009/M, é proposta a avaliação final do serviço (DRAPMA) com a menção de **Desempenho Relevante.**

DRAPMA, abril de 2018

A Diretora Regional

Ana Luís



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

QUAR
SIADAP RAM 1 - 2017

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

Vice-Presidência

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

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

Objectivos Estratégicos (OE):

OE 1 Assegurar a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.

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

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

OE 4 Promover a simplificação e modernização administrativa.

Objectivos Operacionais (OO)					Meta 2017 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%	2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA
							Resultado 2017	Classificação												
EFICÁCIA																				
OO 1 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior.		Indicador																		
	Ind 1 (30%)	N.º de acessos ao site.	3000	SiteMeter e BSC.	3685	>3000	3000	<3000	📈	685	123%	5456	5485	4771	5235	5347	4638	2909	2573	
	Ind 2 (35%)	N.º de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas.	20	Site Internet e BSC.	20	>20	20	<20	➡️	0	200%	22	29	21	12	14	9	14	24	
	Ind 3 (35%)	N.º de pareceres colocados no site.	5	Site Internet e BSC.	18	>5	5	<5	📈	13	360%	49	34	4	19	12	7	3	5	
Ponderação	10%									228%										
OO 2 Realizar acções de formação e seminários para a Administração Pública da RAM segundo o Plano Estratégico.	Ind 4 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	15	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	26	>15	15	<15	📈	11	173%	47	56	49	0	30	27	2	21	
	Ind 5 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	602	>375	375	<375	📈	227	161%	1487	1603,5	1097	0	721	602	40	458	
	Ind 6 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	746	>375	375	<375	📈	371	199%	1259	1571	1051	0	702	630	93	505	
	Ponderação	10%									177%									
OO 3 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores através de reuniões de estrutura, formação interna e reuniões técnicas.	Ind 7 (100%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	1	>1	1	0	➡️	0	100%	1	1	1	1	1	1	1	1	
Ponderação	10%										100%									
OO 4 Promover a adaptação e alteração de diplomas legais.	Ind 8 (100%)	N.º de Iniciativas legislativas.	2	Relatório de Atividades e BSC.	2	>2	2	<2	➡️	0	100%	-	-	-	-	-	-	-	4	
Ponderação	10%										100%									
OO 5 Implementação do Programa de Modernização Administrativa.	Ind 9 (100%)	N.º de medidas implementadas.	3	Relatório de Atividades.	3	>3	3	>3	➡️	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	0	
Ponderação	10%										0%									
OO 6 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 10 (100%)	Data de disponibilidade da BEP RAM em livre acesso a todos os cidadãos.	até 3.º trimestre de 2017	Relatório de Atividades.	<2.º trimestre de 2016	<3.º trimestre de 2017	3.º trimestre de 2017	>3.º trimestre de 2016	➡️	0	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ponderação	10%										100%									

Objectivos Operacionais (OO)				Meta 2017 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios		%	2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA
						Resultado 2017	Classificação													
							Superou	Atingiu	Não atingiu											
EFICIÊNCIA																				
OO 7 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis.	Ind 11 (100%)	Indicador			Registos do Imp 07.01 do SGQ da DRAPL e BSC.	2,7	<10	10	>10	7	370%	91%	96%	96%	181%	157%	164%	4	3	
		Taxa de cumprimento do prazo médio.	10																	
		Ponderação	10%																	
OO 8 Garantir o tempo médio de atendimento no Departamento de Passaportes em 12 minutos.	Ind 12 (100%)	Tempo médio de atendimento.	12min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	9,25	<12	12	>12	3	130%	Sem dados	11 minutos	10 minutos	10 minutos	11 minutos	11 minutos	11 minutos	10%		
		Taxa de atendimento.	12min																	
		Ponderação	10%																	
QUALIDADE																				
OO 9 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 13 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	5	>4	4	<4	1	125%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.																
		Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.																
		Taxa de Satisfação dos clientes dos Colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.																
		Ponderação	20%																	
*Para os Indicadores de 14 a 17 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.																				
Pontuação Final Global da DRAPMA										133%										

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Vice-Presidência

Região Autónoma da Madeira

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

9004-527 Funchal

Telf.: 291 212 001

Fax: 291 223 858

drapma@gov-madeira.pt

drapma.gov-madeira.pt

