



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Relatório de Atividades_2019

Direção Regional
da Administração Pública e da Modernização Administrativa



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 254/2005 de 14 de Março
090. 322. 344. 345. 346. 380. 482. 842.

Relatório de Atividades_2019

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Imp 01-01_C00

Vice-Presidência do Governo Regional

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@madeira.gov.pt

drapma.madeira.gov.pt

Março de 2020

Índice

Capítulo I	4
Apresentação	4
Capítulo II	8
Objetivos Estratégicos e Operacionais	8
Objetivos Operacionais de Eficácia	8
Objetivos Operacionais de Eficiência	8
Objetivo Operacional de Qualidade	9
Capítulo III	10
Atividades Desenvolvidas	10
1. Sistema de Gestão da Qualidade	10
1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes	10
1.2. Satisfação dos Colaboradores	14
1.3. Recursos Humanos	16
1.4. Conselho da Qualidade	17
1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA	17
1.6. Infraestruturas	17
1.7. Aprovisionamento	18
1.8. Boletins de Melhoria	18
1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade	18
1.10. Reclamações de Cidadãos/Clientes	19
1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos	19
1.12. Iniciativas Legislativas, Circulares e FAQ's	20
1.13. Concessão de Passaportes na RAM	21
1.14. Formação para a Administração Pública Regional e Local	24
2. Atividades Desenvolvidas na Área da Modernização Administrativa	27
3. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Serviços da Função Pública e pela Divisão de Apoio à Administração e Emprego Público	32
4. Orçamento Participativo da RAM – OPRAM	33
5. Elaboração de Publicações	41
Capítulo IV	43
Projetos de Investimento	43
Capítulo V	44
Recursos Financeiros	44
Capítulo VI	45
Auto-Avaliação	45
Anexo I	49
QUAR DRAPMA 2019	49

Capítulo I

Apresentação

A DRAPMA

A Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), é o órgão executivo do Governo Regional, dependente da Vice-Presidência do Governo Regional e dos Assuntos Parlamentares (doravante VP ou Vice-Presidência), 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 Vice-Presidência;

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

Missão

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

Visão

A DRAPMA pretende assumir-se como centro de conhecimento e referência na qualificação, modernização e inovação da Administração Pública Regional.

Política da Qualidade

- Satisfazer as expectativas dos Clientes, garantindo o cumprimento integral da legislação aplicável;

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

Âmbito da Certificação ISO 9001:2015

- Emissão de pareceres jurídicos e iniciativas legislativas;
- Concessão de Passaportes;
- Preparação e Gestão da Formação para a Administração Pública Regional e Local da RAM.

Atribuições

- Coordenar e promover a execução de medidas respeitantes à gestão dos recursos humanos na administração pública regional;
- Promover a implementação de medidas que potenciem a modernização administrativa no âmbito da organização e gestão dos serviços da administração pública regional, em cooperação com os serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;
- Prestar o apoio técnico-jurídico solicitado pelos serviços da administração pública regional e pelas autarquias locais da Região;
- Pronunciar-se sobre as estruturas orgânicas, mapas e carreiras de pessoal e respetivas alterações de todos os departamentos sob tutela ou jurisdição do Governo Regional;
- Emitir parecer sobre projetos de diplomas que versem matéria das suas atribuições;
- Realizar estudos no domínio das suas atribuições, propondo as medidas adequadas e elaborando os correspondentes projetos de diplomas;
- Promover a realização de ações de formação destinadas aos trabalhadores da administração pública regional e local;
- Realizar todo o processo atinente à emissão dos passaportes comuns e especiais;

- Assegurar a gestão de recursos humanos da VP, através do sistema centralizado de gestão de recursos humanos e promover a uniformização e harmonização dos procedimentos nessa área;
- Promover a aplicação das medidas de política de organização e de recursos humanos definidas para a Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos da VP na respetiva implementação, nomeadamente na criação ou alteração de mapas de pessoal e elaboração de planos estratégicos e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Apoiar a decisão do Secretário Regional no âmbito das medidas adotadas relativas aos recursos humanos de entidades públicas e da organização dos serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;
- Gerir a Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira (BEP-RAM) e prestar apoio e colaboração na gestão do Sistema de Informação e Base de Dados dos Trabalhadores das Entidades Públicas Regionais (SITEPR);
- Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;
- Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;
- Dinamizar e coordenar a rede interdepartamental de agentes de modernização e simplificação administrativa;
- Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva;
- Organizar o registo das associações cuja constituição e estatutos sejam comunicados ao abrigo do n.º 2 do artigo 168.º do Código Civil;
- Assegurar a representação interna e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades;
- Elaborar e dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDAR), no contexto da modernização e simplificação administrativa.

Legislação Aplicável

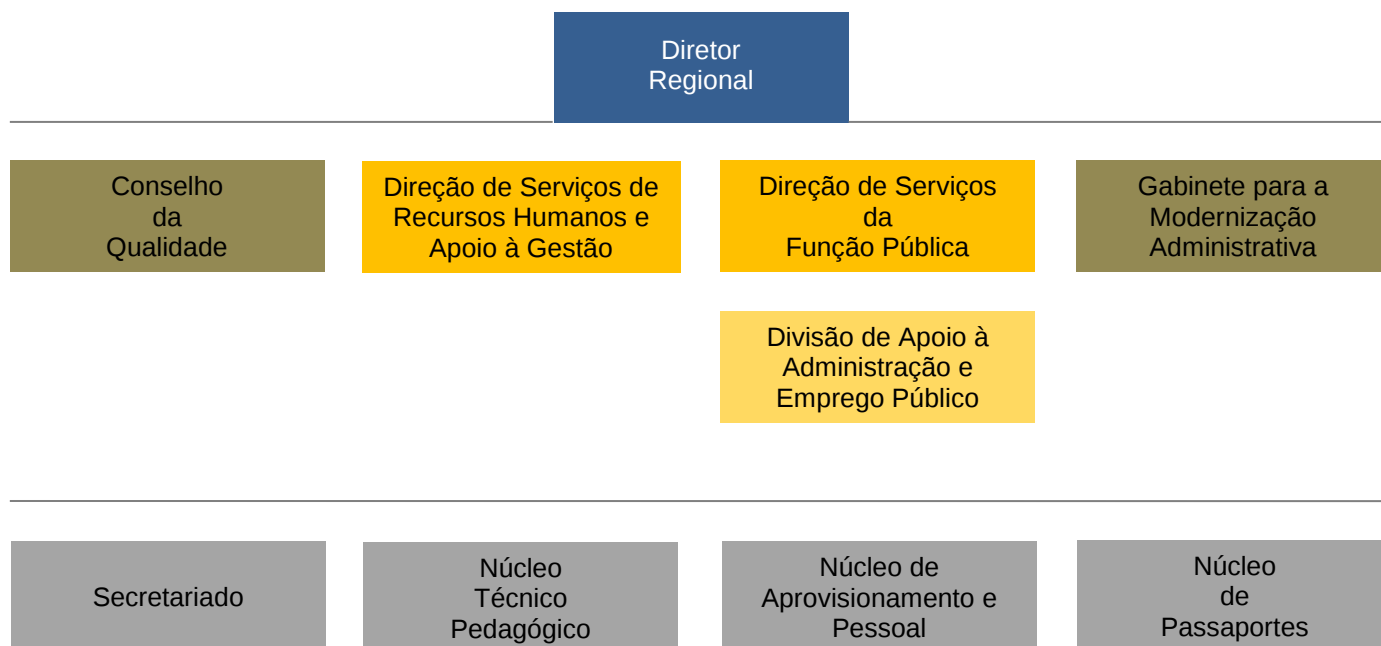
Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2015/M, de 14 de agosto, que aprova a Orgânica da DRAPMA

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

Despacho n.º 476/2015, de 15 de dezembro, que aprova a unidade orgânica flexível da DRAPMA e respectivas atribuições.

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

Organograma



Capítulo II

Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os Objetivos Estratégicos para 2019 foram os seguintes:

Objetivo Estratégico 1

Assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*;

Objetivo Estratégico 2

Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional;

Objetivo Estratégico 3

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

Objetivo Estratégico 4

Promover a modernização e simplificação administrativa.

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

Objetivos Operacionais de Eficácia

1. Dinamizar os canais de comunicação com o exterior;
2. Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM segundo o Plano Estratégico;
3. Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores através de reuniões de estrutura, formação interna e reuniões técnicas;
4. Promover a adaptação e alteração de diplomas legais;
5. Executar o levantamento das carreiras especiais não revistas e subsistentes da RAM
6. Assegurar o apoio técnico à aprovação do mapa regional consolidado de recrutamentos (trimestral)
7. Executar o Programa de Modernização Administrativa;
8. Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM;
9. Assegurar o apoio técnico ao OPRAM;

Objetivos Operacionais de Eficiência

10. Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres jurídicos em 8 dias úteis;

11. Garantir o tempo médio de atendimento no Departamento de Passaportes em 12 minutos;
12. Assegurar as valorizações dos trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório;

Objetivo Operacional de Qualidade

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

Capítulo III

Atividades Desenvolvidas

1. Sistema de Gestão da Qualidade

A Direção Regional, enquanto entidade certificada desde 2007 segundo a Norma ISO 9001, na senda da busca pela melhoria contínua, apoia-se em vários procedimentos do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), devidamente instituídos e padronizados, os quais, de forma direta e indireta, contribuem para alcançar os objetivos estratégicos e operacionais da DRAPMA.

1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 13 do QUAR

A qualidade dos serviços prestados por esta Direção Regional e consequente satisfação dos cidadãos/clientes tem constituído um foco da atuação deste serviço ao longo dos últimos anos.

Nesta linha, a Direção Regional, no âmbito do Procedimento 1, ausculta regularmente a Satisfação dos seus cidadãos/clientes. Ainda, procurando a melhoria contínua da qualidade global dos seus serviços, no ano de 2019, manteve como objetivo operacional n.º 13 “Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders”, composto por 4 indicadores e cuja concretização global atingiu os 107%, conforme consta no extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional 13 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders

Objetivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
	Superou	Atingiu				Não atingiu				
QUALIDADE										
0013 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 22 (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.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	111%
	Ind 23 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	4,8	>4	4	<4	↑ 0,8	121%
	Ind 24 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	110%
	Ind 25 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos Colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	3,5	>4	4	<4	↓ -0,5	88%
Ponderação	10%									107%

Ouvir e compreender os cidadãos/clientes são condições essenciais para atingir a melhoria contínua num organismo. Nesta medida, a DRAPMA recorreu a inquéritos satisfação com vista a tomar conhecimento da atual realidade.

A referida auscultação da satisfação quanto à qualidade do serviço prestado teve lugar nas seguintes áreas de atividades:

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

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

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

Consultadoria Jurídica

Na versão escrita do questionário de satisfação da consultadoria jurídica, o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” obteve 4,40 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 3,80 pontos, a “Qualidade global do parecer” 3,80 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 3,80 pontos.

Em comparação com a pontuação obtida nos anos anteriores podemos concluir que o tempo de resposta ao parecer foi o único indicador que evoluiu de forma positiva.

A pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, em 2019, situou-se nos 3,95 pontos correspondendo ao grau de satisfeito; o mesmo será dizer 79% 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 2010 4,33, em 2011 4,16, em 2012 4,34, em 2013 4,4, em 2014 4,74, em 2015 4,6, em 2016 4,13, 2017 4,44 e em 2018 4,45.

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (escrito)

Meta	80%
Concretização	3,95 (média de todos os indicadores aferidos) 79%

Satisfação da Consultadoria Jurídica por escrito 2008 a 2019

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Tempo de resposta ao parecer	4,00	4,00	4,00	4,00	4,39	4,44	4,86	4,00	4,00	3,50	4,00	4,40
2. Clareza da informação contida no parecer	4,00	4,00	4,33	4,27	4,29	4,69	4,71	5,00	4,33	4,75	4,75	3,80
3. Qualidade global do parecer	4,00	4,00	4,33	4,14	4,37	4,38	4,71	4,00	4,33	4,75	5,00	3,80
4. Contacto por via eletrónica	5,00	5,00	4,00	4,22	4,23	4,00	4,60	5,00	3,67	-	4,00	-
5. Atendimento presencial	4,50	5,00	5,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Satisfação global com o desempenho da DR no âmbito da consultadoria jurídica	4,00	5,00	4,33	4,17	4,41	4,50	4,83	5,00	4,33	4,75	4,50	3,80
Pontuação Média	4,25	4,50	4,33	4,16	4,34	4,40	4,74	4,60	4,13	4,44	4,45	3,95

Notas: Desde 2011 o indicador 5 foi excluído, em virtude da sua fraca aplicação. Em 2019 o indicador 4 foi igualmente excluído.

Quanto à versão telefónica, a “Simpatia” obteve a pontuação de 5 pontos, a “Clareza” e a “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obtiveram uma pontuação de 4,88 pontos, correspondendo, por aproximação ao grau de muito satisfeito. Em 2019, obtém-se assim uma média de 4,92 pontos, o mesmo será dizer 98,33%, numa escala de 0 a 100%.

Comparativamente a 2018, verificamos que houve uma melhoria nos resultados atingidos, mantendo, por aproximação, o nível máximo de muito satisfeito. De notar ainda, uma diminuição de respostas ao questionário realizado por telefone, devido ao reduzido número de chamadas telefónicas.

Satisfação dos Clientes da Consultadoria Jurídica por telefone 2008 a 2019

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5,00
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92	4,88
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5	4,83	4,88

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (telefone)

Meta	80%
Concretização	4,92 Pontos (98,33%)

Concessão de Passaportes

Neste âmbito, pelo décimo segundo ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, tendo ocorrido, em 2019, no período de 1 de junho a 30 de junho.

São 1601 cidadãos que ao longo dos últimos anos foram auscultados, constituindo sem dúvida uma amostra fortemente representativa.

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

Se olharmos para os resultados obtidos em 2019, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,93 pontos, 5 pontos por aproximação, correspondendo ao grau de muito satisfeito).

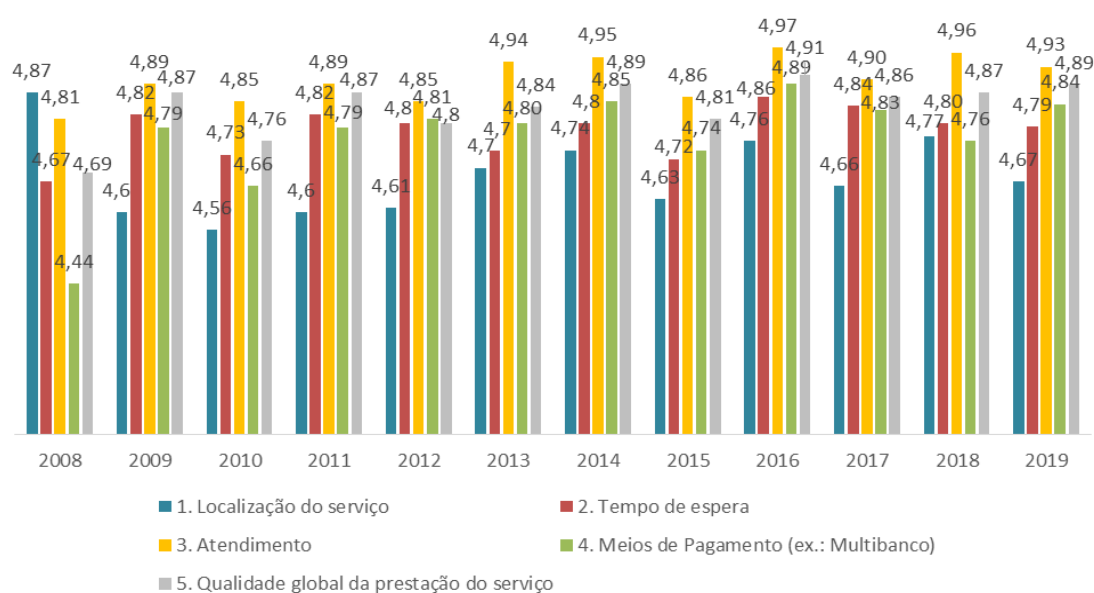
Quadro Resumo da Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA entre 2008 a 2019

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84	4,80	4,79
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90	4,96	4,93
4. Meios de Pagamento (ex.: Multibanco)	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,80	4,85	4,74	4,89	4,83	4,76	4,84
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

A localização do serviço, o tempo de espera, atendimento, os meios de pagamento e a qualidade global da prestação do serviço atingiram 4,67, 4,79, 4,93, 4,84 e 4,89 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 96,49% 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.

Pontuação Final Comparativa Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAPMA entre 2008 e 2019



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

Pode ler-se: “O serviço foi excelente! Muito Bom!”, “Excelente”, “Totalmente satisfeito com o perfeito atendimento”, entre outros comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

Não obstante os resultados obtidos, a DRAPMA tem consciência que a pressão do atendimento tem sido cada vez maior, fruto do volume crescente de passaportes emitidos a cada ano que passa. Esse aumento de procura aliada à vetustez do equipamento são fatores de risco na qualidade global do serviço prestado, da qual estamos conscientes e procuraremos melhorar em 2020, investindo, designadamente, na aquisição de novos equipamentos de recolha de dados biométricos que nos permitam otimizar tempos de atendimento e reforçar o número de postos de atendimento em que a recolha dos dados biométricos é possível.

Não é por isso estranho que os comentários menos positivos sejam relativos à lentidão do sistema informático e à localização do balcão de atendimento.

Balanced ScoreCard

Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Núcleo de Passaportes da Loja do Cidadão

Meta	80%
Concretização	4,82 Pontos (96,49%)

Formação

Das ações de formação realizadas em 2019 foi feito o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos sendo possível aferir o seguinte:

Av. Global da Formação: 4,6

Av. Global da Logística: 3,9

Qualidade dos Formadores: 4,7

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

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	4,4 Pontos (88%)

1.2. Satisfação dos Colaboradores

Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivo Operacional 13 do QUAR

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

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

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

A população alvo desta análise incluiu a totalidade dos colaboradores da DRAPMA em exercício de funções na data referida: 16 colaboradores na sede e 8 no Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal.

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

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do colaborador, utilizando para o efeito questionários realizados através do Impresso 02-06 e da plataforma Googleforms, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Na sede, de uma população de 16 colaboradores, 9 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta se situou nos 56,25%. No Núcleo de Passaportes, de um total de 8 colaboradores, 8 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta se situou igualmente nos 100%.

Na sede da DRAPMA, o valor alcançado no corrente ano (3,6 pontos), tendo em conta o historial registado (2007 a 2019), é o mais elevado obtendo a mesma pontuação alcançada no ano de 2007

O item “Ações de formação realizadas” obteve a pontuação mais baixa, com 2,6 pontos.

Em contraponto, a pontuação mais elevada recaiu sobre a “Aptidão da gestão de topo para comunicar” com 4,3 pontos, ou seja, satisfeito.

Satisfação dos Colaboradores — Sede de 2007 a 2019

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

No Núcleo de Passaportes, globalmente, em 2019 obtém-se a pontuação de 3,4 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

É de destacar a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. A “As “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” obteve a pontuação mais baixa, com 2,5 pontos.

Satisfação dos Colaboradores — Núcleo de Passaportes de 2007 a 2019

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Valores Finais	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	4,0	3,5	3,2	3,3	3,4	3,4

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

Assim sendo, média global ponderada situa-se nos 3,5 pontos (70%).

Balanced ScoreCard

Satisfação dos Colaboradores da DRAPMA (Sede e Núcleo de Passaportes)

Meta	80%
Concretização	3,5 Pontos (70%)

1.3. Recursos Humanos

Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivo Operacional 3 do QUAR

No ano de 2019, algumas matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01) foram revistas enquanto que outras não se verificou a necessidade de alteração, tendo sido, portanto, mantidas.

Em 2018, iniciou-se o descongelamento nas progressões das carreiras da função pública, sendo que, o acréscimo remuneratório decorrente do mesmo, foi pago de forma faseada, tendo sido concluído em 2019: 25% em janeiro 2018, 50% em setembro 2018, 75% em maio de 2019 e em 100% em dezembro de 2019. Em causa estiveram os trabalhadores em funções públicas que viram as suas possibilidades de evolução profissional ser congelada entre 2011 e 2017.

No que à DRAPMA respeita, dos 29 colaboradores, 9 beneficiaram de alteração de posição remuneratória.

A DRAPMA contou ainda com 3 saídas de colaboradores e 1 entrada (1 técnico superior), totalizando 29 colaboradores ativos no final de 2019, resultando assim num decréscimo de colaboradores face ao ano anterior.

Balanced ScoreCard

Taxa de Cumprimento da Formação Interna

Meta	70%
Concretização	12,5%

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAPMA para 2019 (Imp 02-03), que tem maioritariamente por base a oferta formativa disponibilizada pela DRAPMA para os organismos do Governo Regional, a concretização situou-se em 12,5%.

A baixa percentagem obtida no cumprimento do Plano de Formação Interna, prendeu-se, grandemente, com o facto de a maioria das intervenções formativas para as quais os trabalhadores da DRAPMA foram designados, não se terem realizado no âmbito do Plano de Formação da DRAPMA para 2019. Efetivamente, apenas 3 das 13 ações de formação constantes do Plano de Formação Interna foram realizadas pela DRAPMA no ano em apreço.

Ainda, no que respeita aos recursos humanos, foi fixado o Objetivo Operacional n.º 3 de “Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores”, que tinha como indicador e meta a participação em reuniões de estrutura (1), o objetivo foi atingido, tendo-se considerada a reunião de revisão do sistema de gestão da qualidade da DRAPMA, conforme extrato do QUAR abaixo.

Objetivo Operacional 3

Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores

Objetivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
003 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores.	Ind 7 (100%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	1	>1	1	<1	→ 0	100%
Ponderação	4%									100%

1.4. Conselho da Qualidade

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

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

1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

A 4 de julho de 2019, o Conselho da Qualidade da DRAPMA reuniu com o intuito de rever o Sistema de Gestão da Qualidade tendo por base as orientações da tutela, a audição dos clientes e partes interessadas, os indicadores, as metas alcançadas, a Política da Qualidade, a Missão, a Visão e os Objetivos Estratégicos, presentes no Relatório de Atividades da DRAPMA de 2017 e o projeto de Plano de Atividades de 2018, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

Na referida reunião foram analisadas 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 os aspetos que, do ponto de vista da orientação estratégica da DRAPMA seriam afinados.

1.6. Infraestruturas

Procedimento 4 do Sistema de Gestão da Qualidade

A nível das infraestruturas, importa referir que existiram 2 vistorias de caráter geral de manutenção preventiva às infraestruturas, a 10 de maio e a 11 de junho de 2019, realizadas pelo coordenador do Núcleo de Aprovisionamento e Pessoal desta Direção Regional e pelo encarregado geral das instalações do Edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo foi alterada em 2019 na sequência da saída da Diretora Regional e da nomeação de um novo Diretor Regional.

Visto os planos de manutenção se mostrarem adequados e em cumprimento, em 2019 não existiu necessidade de alteração dos mesmos. A limpeza dos filtros de ar condicionado tem sido normalmente realizada, em virtude de ter sido solicitado à tutela a inclusão dos equipamentos da DRAPMA no contrato de manutenção da Vice-Presidência.

1.7. Aprovisionamento

Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade

Além das habituais requisições de consumíveis à Direção Regional do Património e Informática, a este nível, a Direção Regional, no ano de 2019, procedeu também, de forma residual, a outras aquisições, nomeadamente relativas a passagens aéreas inerentes a deslocações oficiais de trabalhadores da DRAPMA, ao processo de auditoria externa no âmbito da certificação da qualidade e blocos de apoio à concessão do Passaporte Eletrónico Português.

Em 2019 registou-se também a aquisição de material informático no valor de 11 885,42€, material para servir de suporte a um projeto de modernização administrativa designado SIMPLIMAC, em que a DRAPMA tem pareceria com a RIAC dos Açores e a sua congénere do Governo de Canárias, além de parceiros transnacionais de Cabo Verde e do Senegal. O SIMPLIMAC é apoio pelo Interreg tendo essa aquisição sido financiada em 80%

A 22 de maio de 2019 procedeu-se à habitual avaliação dos fornecedores (Imp 05-05).

1.8. Boletins de Melhoria

Procedimento 6 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

No ano de 2019 foram contabilizados 15 Boletins de Melhoria (Impresso 06-04 do SGQ da DRAPMA): 11 oportunidades de melhoria, 2 não conformidades e 2 reclamações por parte dos cidadãos/clientes.

As reclamações apresentadas por parte dos cidadãos, características e tratamento dado

Boletins de Melhoria

2019

Oportunidades de Melhoria	11
Não Conformidades	2
Reclamações	2
Total	15

é desenvolvido mais adiante.

1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade

Procedimento 6 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

Em 2019 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 06-01), e uma externa, ao seu Sistema de Gestão da Qualidade. A saber:

A 18 de junho, a APCER, através do auditor coordenador, a Eng.º Luís Pimenta, realizou uma auditoria externa de renovação transversal a todo o sistema, segundo a nova norma ISO 9001:2015.

A 27 de maio, os auditores internos da DRAPMA Dr. Nuno Filipe Aguiar, o Dr. Fernando Leça e o Sr. Duarte Lucas, auditaram os procedimentos 2 (Recursos Humanos), 3 (Sistema de Informação), e 7 (Pareceres e Iniciativas Legislativas) segundo a nova norma ISO 9001:2015.

Na expectativa de mais colaboradores da DRAPMA beneficiarem de formação específica na nova norma ISO 9001:2015, uma vez que apenas 3 auditores internos se encontravam capacitados para as realizar, a auditoria aos restantes procedimentos foi adiada para 2020, antes da auditoria externa da APCER.

Em nosso entender, 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.

Balanced ScoreCard

Número de Não Conformidades detetadas em Auditorias Internas

Meta	Monit.
Concretização	2

1.10. Reclamações de Cidadãos/Clientes

Procedimento 6 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPMA

Em 2019 foram registadas 2 reclamações por parte de cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, relacionadas com o atraso na entrega de um passaporte e com o tempo de espera no atendimento.

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

Ambas tiveram causas indiretas a que a DRAPMA é alheia, o que foi devidamente explicado aos reclamantes.

1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos

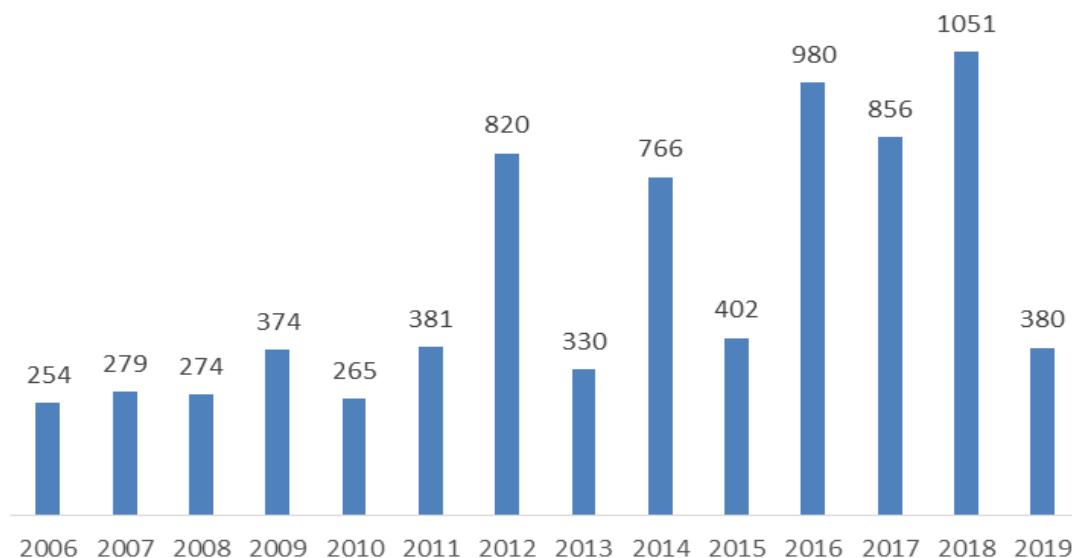
Procedimento 7 do Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivo Operacional 7 do QUAR

Em 2019, foram emitidos 380 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 jurídicos da DSFP (Direção de Serviços da Função Pública) foram objeto de monitorização com recurso ao Impresso 07-01 do Sistema de Gestão da Qualidade, verificando-se que relativamente à taxa de cumprimento do prazo máximo de 8 dias úteis para emissão de informações/pareceres a mesma se situou em 157,89%, ou seja, menos de 4 dias uteis.

Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos pela DRAPL e pela DRAPMA de 2006 a 2019



Balanced ScoreCard

Taxa Média de informação – Meta de 8 dias úteis (DSFP)

Meta 85%

Concretização 3,4 Dias (DSFP = 157,89%)

Em 2019, foi igualmente fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 10 de “Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis” que abrangia, desta feita, todas as informações/pareceres emitidos pela DRAPMA, que, como vimos foram 380. A taxa média de cumprimento de 10 dias, foi superada, conforme se pode ver no extrato do QUAR infra.

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

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICIÊNCIA										
OO10 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis.	Ind 19 (100%)	Indicador			3,4	<10	10	>10	7	294%
		Taxa de cumprimento do prazo médio.	10	Registos do CGD e BSC.						
Ponderação	10%									294%

1.12. Iniciativas Legislativas, Circulares e FAQ's

Procedimento 7 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 1 do QUAR

No que concerne a iniciativas legislativas e emissão de circulares e FAQ'S, atenta a importância destes meios para o cabal desenvolvimento das atribuições que estão cometidas à DRAPMA nas áreas do emprego e administração pública, a par do Procedimento 7, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, no ano de 2019 foram ainda fixados objetivos operacionais de eficácia, com vista a obter, através destes mesmos meios, uma maior proximidade na comunicação e orientação ao cliente e

garantir a intervenção legislativa regional sempre que a mesma se revelasse necessária e/ou adequada à concretização da política regional adotada nestas áreas.

Neste ensejo, o “n.º de emissão de FAQ’S colocadas no Site” e de “Circulares produzidas” (20), foi estabelecido como um dos indicadores e meta a atingir do objetivo operacional de eficácia n.º 1 de “Dinamizar os canais de comunicação com o exterior”. Foram emitidas 23, atingindo-se assim a meta de 20 fixada, conforme extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional de 1 de Eficácia 1 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior

Objetivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
001 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior.	Indicador		15000	SiteMeter e BSC.	20135	>15000	15000	<15000	↑ 5135	134%
	Ind 1 (40%)	N.º de acessos ao site.	20	Site Internet e BSC.	23	>20	20	<20	↑ 3	115%
	Ind 2 (40%)	N.º de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas.	5	Site Internet e BSC.	3	>5	5	<5	↓ -2	60%
	Ind 3 (20%)	N.º de pareceres colocados no site.								
Ponderação		7%								112%

Foram ainda divulgados no site 3 pareceres jurídicos, para uma meta de 5, conforme referido no extrato do QUAR supra.

No que diz respeito às iniciativas legislativas, através do objetivo operacional n.º 4 de “Promover adaptação e alteração de diplomas legais”, tendo-se estabelecido como indicador o “n.º de iniciativas legislativas”, e como meta 2, o resultado foi alcançado conforme se pode ver no quadro infra.

Objetivo Operacional 4 Promover adaptação e alteração de diplomas legais

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
004 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%
Ponderação	7%									100%

1.13. Concessão de Passaportes na RAM

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

No ano de 2019 foram concedidos na Região, tanto pela DRAPMA, através do Balcão dos Passaportes sito na Loja do Cidadão, como pelo PAC do Porto Santo, 15.910 passaportes (+ 3.053 ou seja + 23,75 % que no ano anterior), dos quais 1 especial. Destes 15.910, 15.727 foram concedidos pela DRAPMA e 183 pelo PAC do Porto Santo.

Em 2019 é assim atingido o valor mais elevado de sempre na concessão de passaportes (1988 – 2019), representando mais do dobro do número médio registado entre 2000 a 2003.

Quanto às taxas atualmente em vigor para a obtenção do PEP (Passaporte Eletrónico Português), constantes da Portaria n.º 1245/2006, de 25 de agosto, e revistas pela

Portaria n.º 418/2011, de 1 de Abril – Alteração das taxas de emissão de Passaporte são as seguintes:

- Normal (até cinco dias úteis): 65 euros;
- Expresso (até dois dias úteis): 85 euros;
- Urgente (até um dia útil): 95 euros.

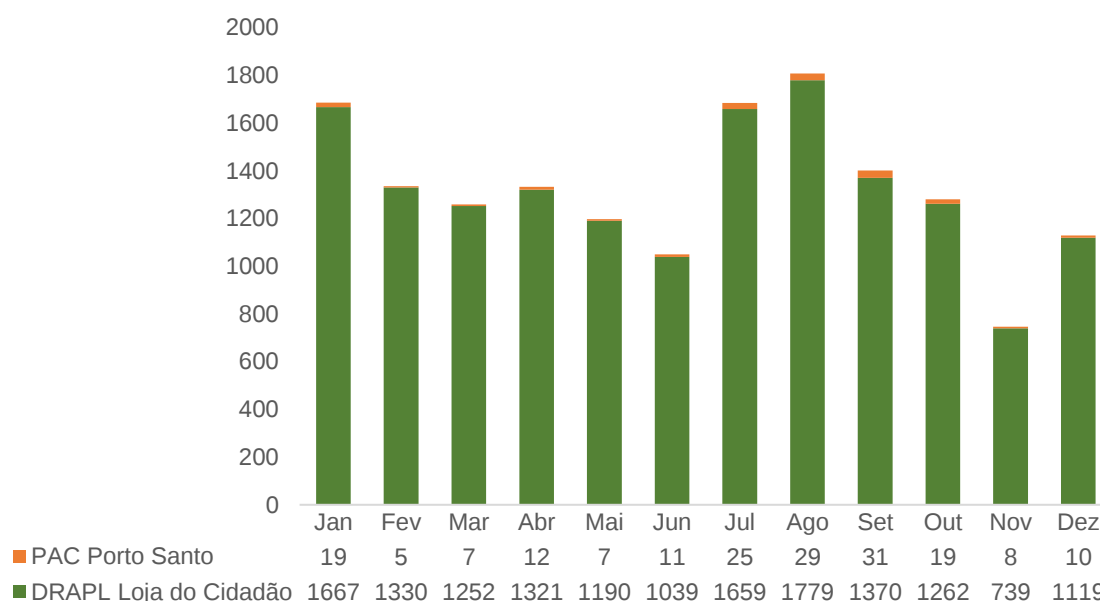
Note-se que, nos últimos anos, tem sido registada uma forte afluência ao balcão, bem como um forte crescimento de passaportes concedidos na Região, essencialmente justificado por fatores ligados a fenómenos migratórios e ao turismo, bem como, mais recentemente, devido ao BREXIT, com as dificuldades sentidas no agendamento de atos consulares no Consulado Geral de Portugal em Londres por parte dos nossos emigrantes, bem como devido à situação económica e política da Venezuela, país esse com uma forte comunidade de emigrantes madeirenses.

Atualmente a DRAPMA conta com três postos de atendimento no balcão dos passaportes, sendo um deles para informações gerais e dois para recolha de dados biométricos. Contudo, conforme já referido em momento anterior deste relatório, é premente a renovação dos dois equipamentos atualmente existentes e o aumento do número de equipamentos de dois para três.

**Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos
entre 2000 e 2019 pela DRAPL/DRAPMA e PAC do Porto Santo**

Ano	Comuns	Especiais	Total	PAC
2000	6 631	11	6 642	
2001	6 322	9	6 331	
2002	6 773	13	6 786	
2003	7 590	3	7 593	
2004	9 315	2	9 317	
2005	10 100	5	10 105	
2006	8 387	6	8 393	40
2007	9 002	2	9 004	121
2008	8 952	8	8 960	92
2009	8 359	3	8 362	118
2010	8 912	2	8 914	107
2011	8 564	3	8 567	111
2012	9 958	2	9 960	94
2013	10 355	5	10 360	94
2014	10 129	4	10 133	111
2015	10 355	4	10 359	136
2016	11 479	4	11 483	165
2017	12 305	2	12 307	142
2018	12 856	1	12 857	169
2019	15 909	1	15 910	183
TOTAL	274 240	283	274 523	1 683

Evolução Mensal da Concessão de Passaportes realizada pela DRAPMA e pelo PAC do Porto Santo em 2019



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).

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

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Normal)

Meta	5 Dias
Concretização	4,66 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Expresso)

Meta	3 Dias
Concretização	3,07 Dias

Balanced ScoreCard

Prazo médio de concessão dos passaportes (Urgente)

Meta	2 Dias
Concretização	2,68 Dias

Para além do prazo médio de concessão de passaportes que, como vimos, depende de fatores externos à DRAPMA, não sendo por isso passíveis de ser controlados, para o ano de 2019, à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores foi fixado o objetivo

operacional de eficiência n.º 11 de “Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos”, que permitiu medir a eficiência do serviço prestado neste âmbito, tendo-se superado este objetivo, conforme demonstra o extrato do QUAR infra.

Objetivo Operacional 11 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos

Objetivos Operacionais (OO)				Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
						Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICIÊNCIA											
		Indicador									
0011 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos.	Ind 20 (100%)	Tempo médio de atendimento.	12min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	7,5	<12	12	>12	↑ 5	160%	
Ponderação		10%								160%	

Relembra-se ainda que com o intuito de apurar o grau de satisfação dos cidadãos/clientes do Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão, foram aplicados questionários de satisfação. Este facto foi anteriormente apresentado no ponto 1.1. do presente relatório.

Em 2019 a receita total advinda da concessão de passaportes na Região atingiu os 1.129.352,58€. Destes, 493.597,00€ destinaram-se ao Governo Regional, 429.582,58€ à INCM e 206.173,00€ ao SEF, nos termos da lei.

1.14. Formação para a Administração Pública Regional e Local

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

É já longo o historial de formação desenvolvido pela Direção Regional, quer enquanto DRAPMA, quer através da anterior DRAPL (Direção Regional da Administração Pública e Local), tendo-se notado ao longo dos últimos anos um aumento do grau de complexidade associado, impactado por diversas condicionantes internas e externas.

Refira-se como exemplos do acima referido a morosidade dos procedimentos de contratação pública e os intrincados processos de natureza orçamental e libertação de fundos disponíveis, as irregularidades formais na apresentação de propostas por parte das entidades concorrentes, a falta de instalações próprias para a realização das ações de formação e as dificuldades cada vez maiores para encontrar salas de formação, bem como, até há poucos anos, uma forte dependência de uma só entidade formadora, a Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA).

Esta relação de parceria privilegiada que se justificava (e continua a justificar-se) pela qualidade e forte *know how* da bolsa de formadores que o INA sempre apresentou, nomeadamente na área do Direito, teve como reverso da medalha algumas dificuldades de apoio logístico e administrativo por parte do INA que frustraram algumas das expectativas da Direção Regional, que tiveram como reflexo direto constrangimentos no atempado planeamento da formação, bem como a atrasos no lançamento e conclusão dos procedimentos de contratação de serviços de formação.

A partir de 2017 adotou-se uma nova estratégia na contratação de serviços de formação através de lotes temáticos, com o intuito de aumentar o leque de entidades formadoras.

Não obstante, tendo em conta o preço base fixado, nomeadamente no que concerne aos cursos que requerem um *know how* específico, o leque de entidades interessadas tem-se mantido, ainda assim, reduzido.

Analisando agora em detalhe o ano de 2019, refira-se que foram organizadas e realizadas 7 ações de formação/seminários, incluindo a ação de formação sobre “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas” (inicialmente prevista para 26/11 a 28/11/2018 – 21 horas):

- Sistema de Normalização Contabilística (28 horas)
- Lei dos Compromissos, Pagamentos em Atraso e sua Regulamentação (21 horas)
- Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (21 horas)
- Regime da Contratação Pública (21 horas)
- O Protocolo nos Serviços Públicos (14 horas)
- O RGPD na Administração Pública (14 horas)
- Regime da Contratação Pública (28 horas)

Obteve-se um total de 147 horas de formação respeitantes às 7 ações de formação/seminários que abrangeram 221 formandos aprovados.

Balanced ScoreCard

N.º de Formandos

Meta	375
Concretização	221

Balanced ScoreCard

N.º de Ações de Formação Realizadas

Meta	15
Concretização	07

Balanced ScoreCard

N.º de Horas de Formação Realizadas

Meta	375 h
Concretização	147 h

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

Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

Meta	80%
Concretização	88 % (4,4 pontos)

Importa aqui fazer nota que a intervenção formativa designada por “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas” (de 06/02 a 08/02/2019 – 21 horas) se tratou de uma formação que teve de ser cancelada em 2018, por impossibilidade de assegurar a sua realização na data para qual estava agendada (de 26/11 a 28/11/2018 – 21 horas).

Por conseguinte, a DRAPMA reagendou esta ação de formação, em data oportuna, no início do ano de 2019, mantendo, dentro do possível, as inscrições dos trabalhadores efetuadas em 2018, pelos respetivos serviços da Administração Pública Regional e Local.

Com o propósito de concretizar os cursos constantes do Plano de Formação para 2019, a DRAPMA recorreu ao lançamento de procedimentos pré-contratuais, para aquisição de serviços de formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional e Local da RAM. Estes procedimentos foram lançados em cumprimento com as regras constantes do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29/01.

É relevante salientar, que, por força do disposto no artigo 6.º-A, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, diploma que vem alterar o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, ficam excluídos do regime da contratação pública estabelecido na Parte II do CCP, os contratos públicos que tenham por objeto a aquisição de serviços sociais e de outros serviços específicos referidos no Anexo IX ao Código, salvo quando o valor de cada contrato for igual ou superior a EUR 750.000, caso em que se aplica o regime previsto nos artigos 250.º-A a 250.º-D daquele diploma, onde se incluem os serviços de formação profissional, (identificados com o Código CPV 80530000 e descritos como “Serviços de educação e formação profissional”) . Neste contexto, podemos inferir que a aquisição de serviços de formação profissional para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da RAM, nomeadamente da Administração Regional e da Administração Local, encontra-se excluída da observância do disposto na Parte II do CCP.

Sem embargo do supramencionado, ainda que dispensada da aplicação da parte do CCP respeitante aos procedimentos de contratação pública, são aplicáveis, com as devidas adaptações, os princípios gerais da contratação pública previstos no artigo 1.º-A do CCP.

Nesta conformidade, para a formação dos contratos públicos em apreço, a DRAPMA utilizou procedimentos que garantiram o respeito pelos mencionados princípios gerais da contratação pública e, em particular, pelo princípio da concorrência. Para este efeito, foram realizadas consultas ao mercado, através de convite dirigido, preferencialmente e sempre que as circunstâncias em concreto assim o possibilitaram, a mais de uma entidade, em função das áreas da formação em causa.

Em virtude dos valores envolvidos, os procedimentos contratuais foram autorizados e adjudicados pelo(a) Diretor(a) Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa, órgão competente para a decisão de contratar, no uso de competência própria, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do art.º 25.º do DLR n.º 2/2018/M, de 9 de janeiro e alínea a) do n.º 1 do art.º 27.º do DLR n.º 26/2018/M, de 31 de dezembro.

Desde o início da sua atividade na área da Formação Profissional que esta Direção Regional, na qualidade de entidade responsável pela organização pedagógica de atividades formativas, sem instalações e equipamentos pedagógicos próprios (quadros didax/flipcharts e recursos audiovisuais), indispensáveis para a realização de formação, conta com a colaboração e o apoio disponibilizados por alguns organismos públicos, de forma a poder suprir as suas lacunas neste âmbito. Estas entidades disponibilizam os recursos físicos e os materiais de apoio necessários para a realização da formação. Neste enquadramento, é de destacar que a cooperação de cariz institucional destes

organismos públicos tem-se firmado como um fator basilar para a prossecução da atividade formativa desta Direção Regional.

Nesse sentido, refira-se que a DRAPMA procurou garantir a existência de espaços e materiais adequados às necessidades formativas, recorrendo, essencialmente, à Universidade da Madeira (UMa – Colégio dos Jesuítas) e ao Centro de Estudos de História do Atlântico (CEHA). Algumas das ações de formação realizadas em parceria com a GestLíder II tiveram lugar nas instalações desta entidade, que disponibilizou as salas e o equipamento necessários à sua realização.

O QUAR de 2019 fixou um objetivo Operacional relativo à formação, que consta no extrato abaixo, tendo os respetivos indicadores ficado aquém das metas inicialmente previstas, por vicissitudes várias, desde as mudanças na gestão de topo ocorridas em Fevereiro de 2019 até ao facto de, por se tratar de final de mandato do XII Governo Regional, não ter sido possível iniciar, em tempo útil, procedimentos de contratação que permitissem realizar mais oferta formativa em 2019.

Objetivo Operacional 2

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

Objetivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 4 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	15	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	7	>15	15	<15	↓	-8 47%
	Ind 5 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	147	>375	375	<375	↓	-228 39%
	Ind 6 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	221	>375	375	<375	↓	-154 59%
	Ponderação	7%								

2. Atividades Desenvolvidas na Área da Modernização Administrativa

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

- Acompanhamento e execução do Projeto SIMPLIMAC – Simplificação Administrativa ao Programa Operacional de Cooperação Territorial Madeira-Açores-Canárias MAC 2014-2020.

No ano de 2019, à semelhança do que sucedeu em 2018, a atividade do Gabinete assumiu uma maior importância no acompanhamento e coordenação da implementação do Programa de Modernização Administrativa da Região Autónoma da Madeira, aprovado pela Resolução do Conselho do Governo Regional de 22 de maio de 2017, através da Comissão de Governança e de Comissões Técnicas, que funcionam em articulação com a DRAPMA.

A implementação deste Programa é fundamental para execução do Programa do Governo na área da modernização administrativa, logo, atenta esta importância, foi fixado para o ano em apreço o Objetivo Operacional n.º 7 da “Implementação do Programa de Modernização Administrativa”, que teve como indicadores o “Número de novos serviços online incluídos no portal SIMplifica, o “Número de novas medidas implementadas” e a “Apresentação da proposta legislativa relativa ao Estatuto de Provedor da Administração Pública”.

Conforme extrato do QUAR infra, o indicador 13 foi superado, o 14 não foi cumprido, enquanto o 15 foi cumprido.

O incumprimento do indicador 14, relativo à apresentação do projeto de DRR que define o estatuto do Provedor da Administração Pública, deve-se sobretudo a critérios de oportunidade política, atendendo a que em Setembro de 2019 se realizaram eleições para o Parlamento Regional.

Objetivo Operacional 7 Implementação do Programa de Modernização Administrativa

Objetivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios		%
					Resultado 2019	Classificação					
						Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA 007 Executar o Programa de Modernização Administrativa	Ind 13 (40%)	N.º de novos serviços online incluídos no portal de serviços/SIMplifica	10	Relatório da Comissão de Governança e Portal de Serviços	16	>10	10	<10	↑	6	160%
	Ind 14 (30%)	Apresentação de proposta legislativa relativa ao Estatuto de Provedor da Administração Pública	30.09.2019	Relatório da comissão de Governança e registo de IDOK	-	<30.09.2019	30.09.2019	>30.09.2019	↓	0	0%
	Ind 15 (30%)	Nº de novas medidas concluídas	2	Relatório da Comissão de Governança	2	>2	2	<2	→	0	100%
	Ponderação	7%									94%

PORTAL DE SERVIÇOS – SIMplifica

Em 2019 foi realizada a apresentação e mantido o desenvolvimento contínuo do portal SIMplifica - simplifica.madeira.gov.pt, centralizando num ponto único a prestação de vários serviços online ao cidadãos e empresas, incluindo uma plataforma com várias modalidades de pagamento, com rastreamento das tramitações de processos, bem como uma bolsa de documentos com todos os documentos emitidos pelo Portal.

O portal foi lançado inicialmente com a disponibilização de 10 serviços online:

- Licença de pesca lúdica
- Licença de pesca em águas interiores
- Credencial para visitar as áreas marinhas protegidas: Desertas, Porto Santo e Selvagens
- Licença para pescar na rede de áreas marinhas protegidas do Porto Santo
- Pedido de marca auricular de substituição - bovinos

- Licença para a prática de Canyoning
- Licença para a prática de BTT
- Casas de Abrigo
- Licença de caça
- Inscrição em exame de carta de caçador

Posteriormente, foram desenvolvidos e incrementados os seguintes serviços:

- Licença para a prática de Todo o Terreno
- Incentivos à aquisição de Veículos Elétricos Porto Santo
- Placa de classificação de empreendimento turístico
- Pedido de Dístico de Veículo Elétrico
- Subsídio de mobilidade Porto Santo - certificação de residência
- Reembolso do Subsídio de mobilidade Porto Santo (em desenvolvimento)

Além dos serviços acima referidos, no âmbito do SIMplifica e do trabalho da Comissão de Governança do Programa de Modernização Administrativa, foi ainda dado suporte ao desenvolvimento de novas funcionalidades do programa Estudante insuLAR, implementado no último trimestre de 2018 e que consiste numa plataforma eletrónica, de âmbito B2B, de gestão e controlo das viagens aéreas dos estudantes insulares deslocados. É através desta plataforma que é requerido o apoio de tesouraria concedido pelo Governo Regional na aquisição de viagens aéreas para os estudantes madeirenses que estudam fora do território regional. Esta iniciativa obrigou a um enorme esforço de recursos humanos e financeiros, tendo em conta a elevada carga burocrática associada a este procedimento.

Durante o ano de 2019 mantiveram-se os objetivos iniciais basilares do Programa de Modernização: promover o digital como regra, a transparência e dados abertos; balcão único ou multisserviços, a circulação eletrónica de documentos, a avaliação prévia do impacto legislativo, a presença virtual, os formulários eletrónicos, custos diferenciados em função do modo de prestação dos serviços públicos, autenticação, atendimento digital assistido, entre outros.

Foram realizadas diversas reuniões de trabalho entre as comissões técnicas e a ACIN, empresa responsável pelo desenvolvimento do Portal, tendo em vista o incremento de novos serviços no SIMplifica, para cidadãos e empresas. Estas envolveram não só as comissões técnicas, mas também os organismos do Governo Regional que tutelam os serviços, nomeadamente, o Instituto das Florestas e Conservação da Natureza - IFCN, a Direção Regional do Turismo, a Direção Regional da Economia e Transportes, o Serviço Regional de Proteção Civil da Madeira, a Direção Regional da Juventude, entre outros.

Estes grupos de trabalho, em conjunto com a ACIN, desenharam os fluxos e desmaterializaram diversos serviços. A participação dos técnicos de cada entidade foi essencial para a perceção clara das necessidades do serviço, com o levantamento exaustivo de fluxos de trabalho e com a revisão e simplificação regulatória a operar, no sentido de tornar os serviços mais eficazes na plataforma digital, contornando burocracias, de forma a transferir eficazmente o serviço em “papel” para o online, sem perder o valor probatório e a certeza jurídica, comparativamente às equivalentes versões prestadas presencialmente por cada um dos organismos públicos que os tutelam.

Para a implementação do anteriormente explanado, considera-se importante existir uma conjugação de esforços no desenvolvimento no Portal, quer por parte da Comissão de Governança, em articulação com as diferentes comissões técnicas, bem como por parte dos diferentes organismos do Governo Regional, tendo em vista a prossecução do objetivo comum: o de facilitar o acesso digital a serviços da Administração Pública Regional.

Assim, as participações de todos os intervenientes permitiram a simplificação, levantamento de processos, integração de aplicações, gestão de arquivos, bem como a formação dos utilizadores na otimização dos recursos informáticos necessários à implementação do respetivo Portal.

A este nível, foram contratados serviços de desenvolvimento aplicacional, através de concurso público internacional, tendo em vista o desenvolvimento de novas soluções em tecnologia *open source* e/ou integração das novas soluções com sistemas/plataformas existentes de suporte ao portal SIMplifica, através de uma bolsa de 17.000 horas (valor mínimo estimado).

Nesta fase de arranque, mais do que aumentar o número de serviços disponíveis no Portal, a estratégia passou pela padronização de fluxos, bem como no desenvolvimento de funcionalidades que permitissem a disponibilização de novos serviços de forma autónoma e célere.

Dados Estatísticos Portal SIMplifica

N.º de Utentes do Portal: 3.268 (3.153 pessoas singulares e 115 pessoas coletivas)
Média de pedidos diários: 11
Média de pedidos mensais: 322
N.º de pedidos em 2019: 3.858
N.º de serviços totalmente automatizados e desmaterializados: 16

Foi dado igualmente início ao desenvolvimento de uma plataforma que permitirá aos cidadãos residentes no Arquipélago adquirirem viagens aéreas e marítimas para ilha do Porto Santo, pagando apenas o montante que excede o valor fixado para o subsídio de mobilidade. Esta plataforma permitirá também a gestão, controlo e pagamento bilhetes dos reembolsos das viagens efetuadas pelos residentes, que não tenha utilizado inicialmente o desconto previsto aquando da aquisição dos mesmos.

Portal de Dados Abertos

Também no âmbito da Modernização Administrativa, em 2019 foi desenvolvido o Portal de Dados Abertos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira. dadosabertos.madeira.gov.pt

Esta iniciativa visa promover a transparência, a colaboração e a participação para a boa governança dos serviços públicos da RAM, através da disponibilização de inúmeros dados, em diversos formatos abertos, para que possam ser consultados e trabalhados por cidadãos, empresas e universidades.

Este projeto piloto, contou com 11 organismos públicos regionais envolvidos, e mais de 100 conjuntos de dados disponibilizados em diversos formatos. Além destes organismos, foram igualmente realizados vários contactos iniciais, apresentações e

reuniões de trabalho, de forma a elucidar a Administração Pública Regional para esta temática e de novos organismos participar no projeto.

Refira-se que ainda não teve lugar a apresentação/divulgação pública do Portal, esperando-se ainda por um maior número de dados disponibilizados online, bem como da respetiva catalogação para que, com a maturidade do processo, se possa proceder à sua apresentação pública.

Portal de Dados Abertos dadosabertos.madeira.gov.pt



Também se procedeu ao levantamento dos requisitos necessários para a elaboração das peças contratuais para a aquisição de um sistema que irá permitir a gestão integrada dos ativos de informação.

SIMPLIMAC

O SIMPLIMAC é outro projeto do Gabinete de Modernização Administrativa, que tem como objetivo melhorar a eficiência administrativa, reduzindo os encargos impostos aos cidadãos e às empresas, bem como simplificar os procedimentos que permitam uma redução do tempo e dos custos. Destina-se a gerir a mudança de forma eficiente, afetando a adaptação progressiva e tomando as medidas necessárias para racionalizar e simplificar as estruturas e os procedimentos administrativos. O Gabinete participou na análise do desenvolvimento de uma ferramenta de simplificação que tem uma série de critérios e indicadores de simplificação administrativa, bem como na preparação de uma agenda de formação da respetiva ferramenta.

3. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Serviços da Função Pública e pela Divisão de Apoio à Administração e Emprego Público

Consultadoria Jurídica

- Emissão de 210 pareceres jurídicos, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas suscitadas pelos serviços da administração pública regional e local, com respeito pelo rigor e celeridade inerentes às funções que lhe estão adstritas, por forma a contribuir para a celeridade e qualidade da informação prestada, de acordo com os objetivos e metas traçadas para a unidade orgânica onde se encontra inserida;
- Prestação de esclarecimentos jurídicos, por telefone e e-mail, em resposta às solicitações advindas quer dos serviços da administração pública regional quer local;
- Análise de propostas de diplomas legais relativos às orgânicas dos serviços e emissão do respetivo parecer jurídico, em articulação com a Direção de Serviços de Recursos Humanos e de Apoio à Gestão;
- Emissão de FAQ'S e anotações de diplomas, tendo em vista a uniformização jurídica.

Legislação

- Apresentação superior de proposta de Decreto Legislativo Regional que adapta à administração regional autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro, que definiu o regime da formação profissional na Administração Pública.

Representação Institucional

Neste âmbito, em representação da DRAPMA quer da Vice-Presidência do Governo Regional, nomeadamente:

- Participação e intervenção nas reuniões da Comissão Regional de Igualdade no Trabalho e no Emprego (CRITE), em representação da Vice-Presidência, 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 art. 63.º deste Código);
- Participação e intervenção em reuniões de negociação coletiva - realizadas na Secretaria Regional de Educação, no que concerne a propostas de diplomas legais atinentes à carreira docente, designadamente no tocante às matérias da avaliação do desempenho e contagem de tempo de serviço do pessoal docente;
- Participação e intervenção nas Reuniões de Aperfeiçoamento Profissionais (RAP) promovidas pela Associação dos Trabalhadores da Administração Local (ATAM), realizadas na Calheta (24 de maio de 2018) e no Porto Santo (1 de abril de 2019).

Autarquias Locais

Participação e intervenção em reuniões de coordenação jurídica, na Direção-Geral das Autarquias Locais (Lisboa).

BEP-RAM

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

Portal BEP-RAM
bep.madeira.gov.pt

BEP - Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira

Perguntas Frequentes Sugestões Mapa do Site Entrar

Trabalhar na Administração Pública

É Trabalhador em Funções Públicas ?

Não Sou Sou

Consulte as ofertas de emprego público consoante a sua situação

A BEP-RAM Notícias

Importa salientar que face à importância que a Bolsa Emprego da Região Autónoma da Madeira possui na divulgação de ofertas e de procuras de emprego, implementada em julho de 2015, da responsabilidade da DRAPMA em parceria com a DRPI, que foi objeto remodelação, renovação do layout, nova imagem e conteúdos em 2017, considerou-se importante criar um indicador nesta área.

Assim, em 2019 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 8 de “Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM,” que dispõe de um indicador único,” número de acessos àquela base, superior a 30000, sendo que o resultado atingido, conforme quadro abaixo superou largamente aquele número, atingindo-se 205.718 (686%).

Objetivo Operacional 8 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM

Objectivos Operacionais (OO)			Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%
					Resultado 2019	Classificação				
						Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA										
O08 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 16 (100%)	N.º de acessos à BEP RAM	30000	Relatório de Atividades.	205718	>30000	30000	<30000	175718	686%
Ponderação	7%									686%

4. Orçamento Participativo da RAM – OPRAM

Em 2019 a DRAPMA foi incumbida pela tutela de implementar e operacionalizar a primeira edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM).

Um Orçamento Participativo é um mecanismo de democracia participativa, no qual os cidadãos podem apresentar e decidir projetos de investimento público.

Não obstante já terem existido algumas experiências na Região a nível autárquico, esta iniciativa constituiu a primeira experiência a nível global enquanto Região Autónoma, tendo o OPRAM sido criado com o intuito de envolver os cidadãos nos processos de decisão, promovendo uma participação ativa e informada, e correspondendo a um compromisso assumido pelo Governo Regional da Madeira para 2019, contado com o envolvimento dos cidadãos, jovens e adultos, no processo de decisão das políticas públicas.

Valor disponível

Nesta primeira edição, o OPRAM teve consignada uma verba global que ascendeu aos 2.500.000,00 € (dois milhões e quinhentos mil euros).

Dentro deste valor estiveram reservados 150.000,00 € (cento e cinquenta mil euros) para cada concelho da Região Autónoma da Madeira, exceto o Porto Santo, cuja dotação foi de 250.000,00 € (duzentos e cinquenta mil euros). Para antepostas de âmbito supramunicipal, ou seja, que abrangeram dois ou mais concelhos, estiveram consignados 750.000,00 € (setecentos e cinquenta mil euros).

Em termos comparativos, como demonstra o quadro seguinte, a dotação consignada pelo Governo Regional representou 0,13% do Orçamento Global da Região, ou seja, um valor (proporcionalmente) muito superior ao valor percentual alocado pelo Estado no Orçamento Participativo Portugal, bem como pela Região Autónoma dos Açores no Orçamento Participativo dos Açores, ou seja, 0,004% e 0,062%, respetivamente.

	Dotações do OPRAM, OPP e OP Açores		
	RAM	Estado	RAA
M€ - Orçamento Anual Global	1.928 M€	121.846 M€	1.604 M€
M€ - Orçamento Participativo	2,5 M€	5 M€	1 M€
% O. Global / O.P.	0,130%	0,004%	0,062%

Áreas Temáticas

As antepostas admitidas abrangeram as áreas do ambiente, cultura, inclusão social, segurança e salvamento marítimo, desporto, turismo e juventude. A área da juventude subdividiu-se em dois temas: cidadania e hábitos de vida saudável.

Participantes do OPRAM

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

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



Fases e Calendarização

Fase A – Julho a 15 Setembro

Divulgação do OPRAM através de encontros participativos que decorreram em todos os concelhos da RAM e apresentação de antepropostas:

i) Na plataforma eletrónica opram.madeira.gov.pt, entre os meses de julho e setembro, inclusive, de 2019;

ii) Presenciais, nos encontros participativos, em dois roadshows, que tiveram lugar em todos os concelhos do Arquipélago da Madeira, entre julho e o final da primeira quinzena de setembro, inclusive, de 2019:

- **1.º Roadshow de 15 a 27 Julho 2019**
Apresentação inicial do OPRAM nos 11 Concelhos da RAM
- **2.º Roadshow de 5 a 14 Setembro 2019**
Sessões de esclarecimento e discussão com a Equipa Técnica do OPRAM nos 11 Concelhos da RAM

Os encontros participativos consistiram em sessões de debate presencial com os cidadãos para apresentação de antepropostas, que tiveram lugar em todos os concelhos do Arquipélago da Madeira.



Já são conhecidas as propostas vencedoras! Consulte a lista definitiva das propostas que serão implementadas em 2020.

Fim do período de votação por parte dos cidadãos no OPRAM, pode consultar as propostas e projetos vencedores na 1ª edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira, os quais serão implementados pelo Governo Regional no próximo ano.

O projeto foi amplamente divulgado através de spots publicitários na televisão (RTP Madeira), rádio (Rádios Locais Regionais), jornais (Diário de Notícias da Madeira e Jornal da Madeira) e internet (Funchal Notícias, Portal do Governo Regional, Portal do OPRAM e Instagram do OPRAM).

Sessão de 25 de julho de 2019, Forum Machico e Sessão 26 de julho de 2019, UMa, Colégio dos Jesuítas



O primeiro Roadshow contou com a presença do Vice-Presidente do Governo Regional, Dr. Pedro Calado, sendo que na segunda ronda de RoadShow estiveram presentes técnicos do Governo Regional que ajudaram a esclarecer dúvidas a nível operacional, bem como da viabilidade das propostas e ideias a apresentar.

**Sessão de 15 de julho de 2019, Centro Desportivo da Ribeira Brava
e Sessão 17 de julho de 2019, Casa das Mudas, Calheta**



**Sessão de 23 de julho de 2019, Escola Secundária de Santa Cruz
e Sessão 26 de julho de 2019, UMa, Colégio dos Jesuítas**



Fase B – 16 de setembro e até 31 de outubro

Nesta fase foi realizada a análise técnica das 167 antepropostas apresentadas pelos cidadãos, análise essa a cargo dos técnicos designados dos departamentos do Governo Regional com competências nas respetivas áreas temáticas das antepropostas apresentadas, e, os que obtiveram validação técnica, foram convertidas em propostas, com calendário, modelo de execução e previsão de investimento, que decorreu de 16 de setembro e até final de outubro de 2019.

Áreas Temáticas das Antepropostas

- Juventude (Cidadania): 8
- Juventude (Hábitos de Vida Saudável): 0
- Ambiente: 26
- Inclusão: 39
- Desporto: 39
- Turismo: 16
- Cultura: 16
- Segurança e Salvamento Marítimo: 23

Total: 167

A Equipa Técnica do OPRAM, nomeada pela Resolução n.º 675/2019, de 10 de setembro, foi constituída por 30 membros, entre os quais 6 coordenadores, das diversas Secretarias do Governo Regional.

Notar também que os critérios de seleção das antepropostas se encontravam previamente estipulados na Portaria n.º 372/2019, que definiu os princípios técnicos, a metodologia e as regras de operacionalização do OPRAM de 2019.

Fase C – 22 a 31 de outubro de 2019

Publicitação das listas provisórias de antepropostas rejeitadas e das propostas a submeter à votação e período para apresentação de reclamações por parte dos proponentes, entre 22 e 31 de outubro de 2019:

- i) 22 de outubro – divulgação da lista provisória de proposta, constituída por 81 propostas aprovadas;
- ii) 22 a 25 de outubro – período para apresentação de reclamações;
- iii) 26 a 31 de outubro – apreciação de reclamações e possíveis retificações de antepropostas: 6 reclamações.

Fase D – 2 de novembro a 30 de novembro

Votação, pelos cidadãos, das propostas disponibilizadas na plataforma eletrónica opram.madeira.gov.pt, aplicação móvel (IOS e Android) e através de SMS gratuito das propostas, que contou com 7795 votos válidos, entre 2 de novembro a 30 de novembro de 2019, sendo que:

- i) 2 de novembro – publicação das listas definitivas das antepropostas rejeitadas e das propostas a submeter à votação e início da votação;
- ii) 30 de novembro – encerramento da votação.

A fase de votação do OPRAM foi igualmente amplamente divulgada na televisão, rádio, jornais e Internet.

Spot publicitário televisivo do OPRAM



Portal do OPRAM



Instale a App do OPRAM

Encontra-se disponível para download a App OPRAM. Poderá obter toda a informação sobre o Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira e submeter as suas propostas através do seu smartphone de forma simples e rápida!

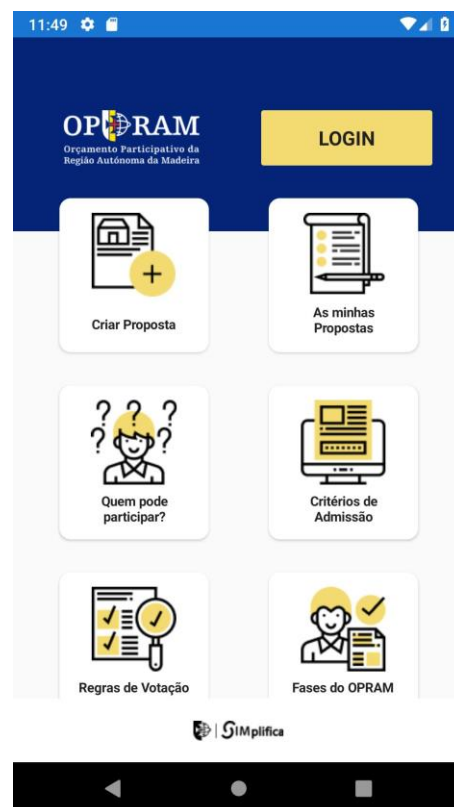
Mantenha-se a par de todas as novidades.

Tem uma ideia para a Região? Participe, Proponha, Decida!

O OPRAM dá-lhe a oportunidade de fazer a diferença.



Aplicação móvel do OPRAM Android e IOS



Portal do OPRAM Lista de Propostas Vencedoras



Já são conhecidas as propostas vencedoras! Consulte a lista definitiva das propostas que serão implementadas em 2020.

Findo o período de votação por parte dos cidadãos no OPRAM, pode consultar as propostas e projetos vencedores na 1ª edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira, os quais serão implementados pelo Governo Regional no próximo ano.

Fase E – dezembro

Apresentação pública das propostas vencedoras, conversão das mesmas em projetos e consequente inscrição nos respetivos orçamentos, divulgando-se a avaliação preliminar do OPRAM e dando-se início à preparação da segunda edição, no decurso do mês de dezembro de 2019.

Publicitação das propostas vencedoras na área da Juventude pela Secretaria Regional de Educação



A apresentação pública das propostas vencedoras, teve lugar a 9 de dezembro de 2019, no Salão Nobre do Governo Regional, numa sessão presidida pelo Vice-Presidente do Governo Regional, Dr. Pedro Calado, em que foram convidados todos os proponentes das propostas vencedoras.

Sessão de apresentação pública das propostas vencedoras do OPRAM 2019
9 de dezembro de 2019



Os projetos foram posteriormente inscritos na proposta de Orçamento da RAM para 2020, em sede de PIDDAR, adstritos aos organismos que ficarão responsáveis pela sua efetiva implementação.



OPRAM 2019 em Números

2.5 M €

167 Antepostas apresentadas pelos cidadãos

81 Propostas (31 Supramunicipais e 50 Municipais)

7795 Votos

25 Propostas Vencedoras
(5 Supramunicipais e 20 Municipais)

5. Elaboração de Publicações

Em 2019 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

Balanço da Atividade Formativa — 2018;

Plano de Atividades da DRAPMA de 2019;

Relatório de Atividades da DRAPMA de 2018;

Balanço Social de 2019;

Quantos Somos – Como Somos? Recursos Humanos na Administração Regional Autónoma e na Administração Local, 2018;

Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2018.

Projetos de Investimento

Formação de Recursos Humanos da Administração Pública Regional

50454

A DRAPMA, através do projeto Ações de Formação Profissional na Administração Pública e Local, procedeu à realização de 7 ações de formação/seminários, incluindo a ação de formação sobre “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas” (inicialmente prevista para 26/11 a 28/11/2018 – 21 horas), constantes do Plano de Formação para 2019. Obteve-se globalmente um total de 147 horas de formação, respeitantes às 7 ações de formação/seminários, que abrangeram 221 formandos aprovados.

MODRAM

51452

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

SIMPLIMAC

51684

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

OPRAM

52080

Tendo em vista a implementação e operacionalização da 1.^a edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM), a DRAPMA adquiriu uma plataforma informática (back office e front office) para a sua operacionalização, bem como uma aplicação móvel (Android e IOS), pacote de SMS’s para a votação por parte dos cidadãos, bem como serviços para a organização dos encontros participativos pelos diversos concelhos da Região, criação de imagem e logotipo e da produção de material promocional e merchandising.

Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAPMA, pelo respetivo orçamento de 2019, ateve-se por parte da despesa a duas componentes essenciais, nomeadamente a despesas de funcionamento e de investimento, no valor global de 3.050.722,00€, bem como por parte da receita relativa à verba arrecadada relativa à concessão do Passaporte Eletrónico Português na Região, no valor de 1.129.352,58€.

Orçamento de Funcionamento

O orçamento de funcionamento relativo ao ano de 2019 foi de 1.570.034,00€, representando sensivelmente metade do total do orçamento da Direção Regional, tendo sido assumidos compromissos no montante de 1.455.139,58€ e pagas despesas no valor de 1.454.511,10€. 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 2019, de uma dotação de 1.480.688,00€, foram assumidos compromissos de 840.155,98€ e pagos 388.896,76€, dos quais: no âmbito do OPRAM, de um orçamento de 197.500,00€ foram assumidos compromissos de 196.078,40€ e pagos 196.078,40€; na Formação dos recursos humanos da Administração Pública da Região ministrada pela Direção Regional, de um orçamento de 337.503,00€ foram assumidos compromissos de 23.937,21€ e pagos 23.937,21€; relativamente ao Programa MODRAM de uma dotação de 896.605,00€ foram assumidos compromissos de 572.496,93€ e pagos 129.569,13€; quanto ao programa SIMPLIMAC, de uma dotação de 49.080,00€ foram assumidos compromissos de 47.643,44€ e pagos 39.312,02€.

Receita

A receita total proveniente da concessão de passaportes atingiu globalmente em 2019 1.129.352,58€, naquele que representou o melhor ano de sempre com 15.910 passaportes concedidos (1988-2019), sendo que a receita consignada ao Governo Regional foi de 493.597,00€, à INCM 429.582,58€ e ao SEF 206.173,00€.

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

Auto-Avaliação

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

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

Tendo por base os 4 objetivos estratégicos fixados de “assegurar a elevada satisfação de clientes e *stakeholders*”, “reforçar competências e a participação dos colaboradores”, “garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos da Administração Pública” e “promover a simplificação e modernização administrativa”, esta Direção Regional desenvolveu a sua atividade em 2019 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

Por sua vez, desdobraram-se os objetivos estratégicos em 13 objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade.

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

Observando agora os quadros relativos ao QUAR da DRAPMA, constantes do Anexo I, podemos concluir que face às metas fixadas para 2019, alguns dos objetivos foram cumpridos e até superados, enquanto outros ficaram aquém dos fixados.

No que respeita às metas não alcançadas:

O “Número de pareceres colocados no site” para uma meta de 5, foram registados 3. Consideramos que este ligeiro desvio verificado não influi negativamente na atividade da DRAPMA, uma vez que foram asseguradas as orientações e esclarecimentos nas questões de fulcrais através de Circulares e FAQs, em que a meta foi até superada. Por outro lado, a decisão de disponibilizar ou não um parecer no site da DRAPMA baseia-se não em critérios quantitativos, mas da relevância e valor acrescentado que esse parecer disponibilizado possa ter para os stakeholders da DRAPMA. No ano de 2019 apenas 3, de um total de 380 pareceres, caíram nesse critério.

Tendo em conta que a formação para os trabalhadores da administração pública da Região não correspondeu ao inicialmente programado para o ano de 2019, devido a constrangimentos vários, os indicadores desta área ficaram aquém do fixado, quer em “Número de ações de formação realizadas”, quer, conseqüentemente, ao “Número de horas de formação realizadas” e “Número de formandos abrangidos, com uma concretização de 7 cursos, 147 horas e 221 formandos, para uma meta de 15, 375 e 375, respetivamente.

Tendo em conta que o levantamento das carreias especiais não revistas e subsistentes na RAM não foi realizado, os indicadores deste objetivo operacional não foram cumpridos.

Quanto à elaboração do mapa regional trimestral consolidado de recrutamentos, também aqui o prazo ficou ligeiramente aquém do desejado, não tendo impacto no

“prazo de apresentação da proposta de proposta que aprova o respetivo mapa trimestral”.

De igual forma não foi apresentada a “proposta legislativa relativa ao Estatuto do Provedor da Administração Pública”, apesar da medida constar do Plano de Modernização Administrativa e ter sido publicamente anunciada.

Por último, referir que o indicador relativo à “satisfação dos colaboradores da DRAPMA”, ficou ligeiramente aquém da meta de 4, com um resultado de 3,5, ainda assim, em linha com os anos anteriores, correspondendo à menção qualitativa de “satisfeito”.

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

Relativamente ao “número de acessos ao site”, para uma meta de 15.000, foi alcançado 20.135, e o que concerne ao “Número de FAQ’s e circulares” a concretização foi de 23, para uma meta de 20.

Foi realizada 1 reunião de estrutura e contabilizadas 2 iniciativas legislativas.

A DRAPMA enquanto entidade responsável pelo portal SIMplifica, incrementou em 16 novos serviços online, para uma meta de 10.

Quanto à Bolsa de Emprego Público da RAM, para uma meta de 30.000 acessos, foram registados 205.718, superando largamente o esperado.

A DRAPMA foi igualmente responsável, como anteriormente descrito, pela implementação e operacionalização da 1.^a edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira (OPRAM). A este nível, a 14 de março, através do Aviso n.º 87/2019, foi colocada em discussão pública a proposta de Portaria, culminando na publicação da Portaria n.º 372/2019, de 5 de julho, que definiu os princípios técnicos, a metodologia e as regras de operacionalização do orçamento participativo da Região Autónoma da Madeira para o ano de 2019, bem como em julho do corrente ano deu-se início à divulgação e promoção do projeto.

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAPMA, em 2019, conseguiu que de um total de 380 pareceres emitidos, a grande maioria foram elaborados em 3 ou menos dias úteis, ultrapassando a meta de 10 dias úteis.

Em 2019, o Núcleo de Passaportes da DRAPMA concedeu 15.910 passaportes, o valor mais relevado de sempre, sendo que o tempo médio de atendimento, entenda-se aqui como informações gerais, recolha dos dados biométricos dos cidadãos e entregas, se situou nos 7,5 minutos, para uma meta de 12 minutos.

As valorizações dos trabalhadores da Direção Regional com alterações de posicionamento remuneratório foram igualmente asseguradas, com o cumprimento do prazo de conclusão do processo de homologação da avaliação e do envio atempado do mapa de alterações para efeitos de processamento.

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, além da satisfação dos colaboradores da DRAPMA já anteriormente referida, a consultadoria jurídica obteve o nível 4 (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.

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

De acordo com o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/M, o presente Relatório de Atividades contém os resultados dos inquéritos de satisfação efetuados aos clientes internos e externos da organização.

No que concerne ao sistema de controlo interno, a que se refere a alínea b) do n.º 2 do artigo 14.º, é possível afirmar que o sistema de gestão da qualidade existente na DRAPMA de acordo com a NP ISO 9001:2015, impõe a definição de procedimentos técnicos, a monitorização do seu cumprimento, bem como auditorias regulares à sua atividade.

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

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

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

No que respeita à comparação da DRAPMA com o desempenho de serviços idênticos no plano nacional prevista alínea e) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/M, referimos que, comparativamente à Direção Geral da Administração e Emprego Público, serviço com atribuições idênticas a uma das vertentes de atividade da DRAPMA (a áreas da administração e emprego público), a nossa atividade, acompanhou todas as medidas tomadas nessas áreas pela nossa congénere.

No que concerne à área da modernização administrativa, no plano nacional, a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (AMA), é o serviço congénere à DRAPMA, sendo contudo a estrutura funcional muito diferente da desta Direção Regional, que tem desenvolvido a atividade no âmbito do Programa de Modernização Administrativa da Região Autónoma da Madeira, que foi aprovado em Resolução do Conselho do Governo Regional de 22 de maio de 2017, através da Comissão de Governança e de Comissões Técnicas. Não obstante, a DRAPMA tem acompanhado toda a atividade daquele

organismo da administração central, através de contactos com o respetivo conselho diretivo, continuando a celebrar protocolos para a utilização de sistemas de interface de programação de aplicação aplicativos API, daquela agência.

A Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA), ao nível da formação dos trabalhadores em funções públicas é o que mais se aproxima da DRAPMA, pelo que se envidaram todos os esforços no sentido de acompanhar a oferta formativa desta entidade.

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

Nestes termos, na qualidade de Diretor Regional no período em avaliação, sou de parecer que avaliação final da DRAPMA deve ser a seguinte:

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

DRAPMA, 31 de março de 2020

O Diretor Regional

Marcos Teixeira de Jesus



QUAR
SIADAP- RAM 1 - 2019
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 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%										
							Resultado 2019	Classificação					2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA	2017 DRAPMA	2018 DRAPMA
								Superou	Atingiu	Não atingiu												
EFICÁCIA																						
001 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior.	Ind 1 (40%)	N.º de acessos ao site.	15000	SiteMeter e BSC.	20135	>15000	15000	<15000	↑ 5135	134%	5456	5485	4771	5235	5347	4638	2909	2573	3685	17512		
	Ind 2 (40%)	N.º de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas.	20	Site Internet e BSC.	23	>20	20	<20	↑ 3	115%	22	29	21	12	14	9	14	24	20	14		
	Ind 3 (20%)	N.º de pareceres colocados no site.	5	Site Internet e BSC.	3	>5	5	<5	↓ -2	60%	49	34	4	19	12	7	3	5	18	12		
Ponderação	7%									112%												
002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM	Ind 4 (50%)	N.º de ações de formação realizadas.	15	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	7	>15	15	<15	↓ -8	47%	47	56	49	0	30	27	2	21	26	25		
	Ind 5 (25%)	N.º de horas de formação realizadas.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	147	>375	375	<375	↓ -228	39%	1487	1603,5	1097	0	721	602	40	458	602	693		
	Ind 6 (25%)	N.º de formandos abrangidos.	375	Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC.	221	>375	375	<375	↓ -154	59%	1259	1571	1051	0	702	630	93	505	746	669		
Ponderação	7%									48%												
003 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores.	Ind 7 (100%)	N.º de Reuniões de Estrutura.	1	Relatório de Atividades e BSC.	1	>1	1	<1	→ 0	100%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
Ponderação	4%									100%												
004 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	2	8		
Ponderação	7%									100%												
005 Executar o levantamento das carreiras especias não revistas e subsistentes da RAM	Ind 9 (50%)	Prazo de recolha da informação junto dos serviços	31.05.2019	Relatório de atividades	-	<31.05.2019	31.05.2019	>31.05.2019	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Ind 10 (50%)	Prazo de apresentação de proposta de enquadramento profissional e remuneratório	30.10.2019	IDOK	-	<30.10.2019	30.10.2019	>30.10.2019	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Ponderação	7%									0%												
006 Assegurar o apoio técnico à aprovação do mapa regional consolidado de recrutamentos (trimestral)	Ind 11 (50%)	Prazo para apresentação de mapas com as necessidades relacionadas pelos serviços (n.º de dias do 1º mês a que respeita o trimestre)	10	Relatório de atividades	20	<10	10	>10	↓ -10	50%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Ind 12 (50%)	Prazo de apresentação de proposta de despacho que aprova o mapa regional consolidado trimestral (n.º de dias após a decisão dos recrutamentos	2	IDOK	1	<2	2	>2	↑ 1	200%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Ponderação	7%									125%												
007 Executar o Programa de Modernização Administrativa	Ind 13 (40%)	N.º de novos serviços online incluídos no portal de serviços/SIMplifica	10	Relatório da Comissão de Governança e Portal de Serviços	16	>10	10	<10	↑ 6	160%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Ind 14 (30%)	Apresentação de proposta legislativa relativa ao Estatuto de Provedor da Administração Pública	30.09.2019	Relatório da comissão de Governança e registo de IDOK	-	<30.09.2019	30.09.2019	>30.09.2019	↓ 0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Ind 15 (30%)	Nº de novas medidas concluídas	2	Relatório da Comissão de Governança	2	>2	2	<2	→ 0	100%	-	-	-	-	-	-	-	0	3	12		
Ponderação	7%									94%												
008 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.	Ind 16 (100%)	N.º de acessos à BEP RAM	30000	Relatório de Atividades.	205718	>30000	30000	<30000	↑175718	686%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	43141		
Ponderação	7%									686%												
009 Assegurar o apoio técnico ao OPRAM	Ind 17 (50%)	Data de apresentação da Portaria relativa ao Regulamento OPRAM	30.03.2019	Relatório de Atividades.	14.03.2019	<30.03.2019	30.03.2019	>30.03.2019	→ 0	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Ind 18 (50%)	Assegurar o início da divulgação e promoção do OPRAM	Setembro de 2019	Relatório de Atividades.	Julho de 2019	< Setembro de 2019	Setembro de 2019	> Setembro de 2019	→ 0	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Ponderação	7%									100%												

Objectivos Operacionais (OO)				Meta 2019 DRAPMA	Fonte de Verificação	Concretização				Desvios	%										
						Resultado 2019	Classificação					2009 DRAPL	2010 DRAPL	2011 DRAPL	2012 DRAPL	2013 DRAPL	2014 DRAPL	2015 DRAPMA	2016 DRAPMA	2017 DRAPMA	2018 DRAPMA
							Superou	Atingiu	Não atingiu												
EFICIÊNCIA																					
Indicador																					
0010 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 10 dias úteis.	Ind 19 (100%)	Taxa de cumprimento do prazo médio.	10	Registos do CGD e BSC.	3,4	<10	10	>10	↑ 7	294%	91%	96%	96%	181%	157%	164%	160%	164%	159%	153%	
Ponderação	10%									294%											
0011 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos.	Ind 20 (100%)	Tempo médio de atendimento.	12min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.	7,5	<12	12	>12	↑ 5	160%	Sem dados	11 minutos	10 minutos	10 minutos	11 minutos	11 minutos	11 minutos	10 minutos	9,25 minutos	10,5 minutos	
Ponderação	10%									160%											
0012 Assegurar as valorizações dos trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório	Ind 21 (100%)	Prazo de conclusão do processo de avaliação de desempenho (homologação de avaliações)	30.03.2019	Fichas de avaliação	27.02.2019	<30.03.2019	30.03.2019	>30.03.2019	→ 0	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Prazo para o envio do mapa de alterações de posicionamento remuneratório para efeitos de processamento à Unidade de Gestão da VP após aprovação daquele mapa	2 dias	Mapa de alterações e fichas de avaliação	2	<2	2	>2	→ 0	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ponderação	10%									100%											
QUALIDADE																					
0013 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 22 (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.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	111%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	Ind 23 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	4,8	>4	4	<4	↑ 0,8	121%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	Ind 24 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	4,4	>4	4	<4	↑ 0,4	110%	4	4	4	-	4	4	5	4	4	4	
	Ind 25 (25%)	Taxa de Satisfação dos clientes dos Colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)*.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Actividades e BSC.	3,5	>4	4	<4	↓ -0,5	88%	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
Ponderação	10%									107%											
*Para os Indicadores de 22 a 25 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.																					
Pontuação Final Global da DRAPMA																					

*Para os Indicadores de 22 a 25 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Relatório de Atividades_2019

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Imp 01-01_C00

Vice-Presidência do Governo Regional

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@madeira.gov.pt

drapma.madeira.gov.pt

