

PLANO DE ATIVIDADES

2026





INTRODUÇÃO



A Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade (DRCIQ), é um órgão executivo do Governo Regional, dependente da Secretaria Regional da Economia que tem por missão assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, serviços, indústria, qualidade e metrologia.

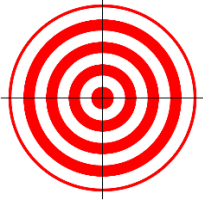


CONTEÚDO

Política.....	4
Visão.....	4
Valores	4
Avaliação do contexto interno e externo	5
Atribuições da DRCIQ.....	6
Objetivos estratégicos e operacionais.....	7
Iniciativas e KPI's.....	8
Atividades de suporte e correntes.....	11
Transversais a todas as unidades orgânicas	11
Laboratório de Metrologia da Madeira	11
Direção de Serviços do Comércio	12
Direção de Serviços da Indústria.....	13
Direção de Serviços de Gestão.....	14
Divisão da Qualidade	15
Recursos humanos	16
Recursos financeiros	17
Aprovação	18
Anexos	19



Sustentabilidade



Excelência



Rigor



Cooperação

POLÍTICA

Cooperar com todas as partes interessadas contribuindo para o desenvolvimento sustentável da RAM

Assegurando:

- Identificação e Superação das Necessidades e Expectativas dos Clientes
- Capacitação e Sensibilização dos Colaboradores
- Atuação Imparcial e Responsável:
- Melhoria Contínua do Sistema de Gestão
- Compromisso com Boas Práticas e Qualidade nos serviços prestados

VISÃO

Ser um Organismo de referência, que aplica boas práticas, atuando na Sociedade de forma dinâmica e pró-ativa, assegurando um excelente nível de qualidade na prestação dos seus serviços.

VALORES

Sustentabilidade (promover as atividades da DRCIQ garantindo que as necessidades atuais sejam atendidas sem comprometer as capacidades das futuras gerações)

Excelência (trabalhar com o intuito de alcançar a excelência em todos os serviços prestados)

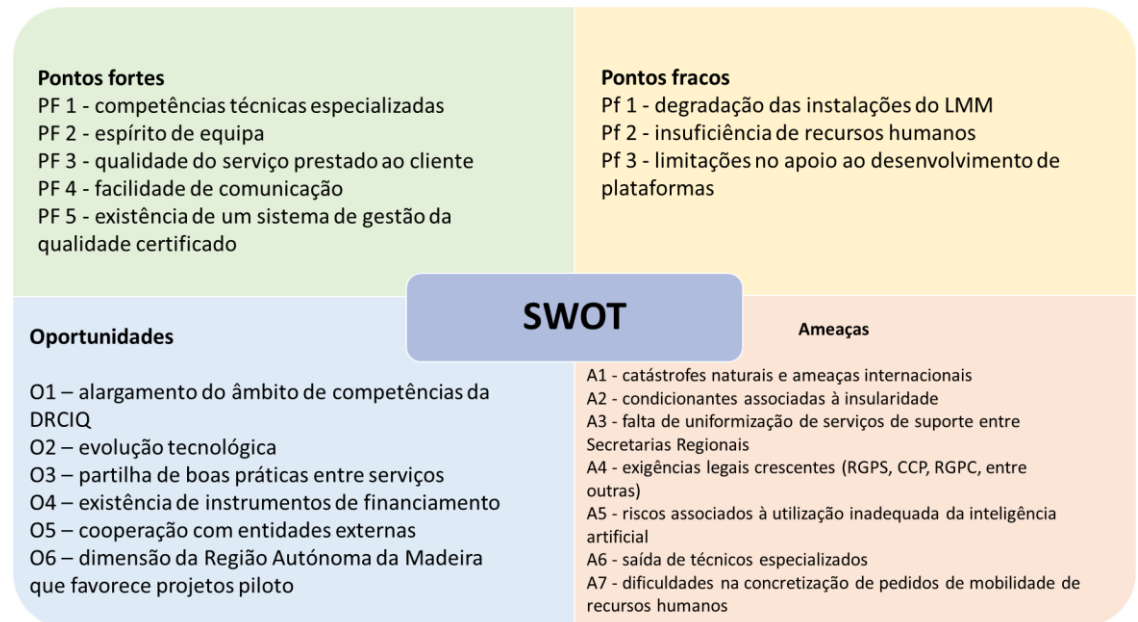
Rigor (atuar de acordo com a Lei, dentro das nossas competências, de forma ética e transparente)

Cooperação (fomentar a colaboração com todas as partes interessadas, incluindo clientes, governo, colaboradores, fornecedores e a sociedade, visando alcançar objetivos comuns e promover o desenvolvimento regional)

AVALIAÇÃO DO CONTEXTO INTERNO E EXTERNO

Através da aplicação da metodologia SWOT, a DRCIQ determina as questões externas e internas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que afetem a capacidade da DRCIQ atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão.

A análise SWOT é uma ferramenta estratégica que avalia os pontos fortes (Strengths) e fracos (Weaknesses) de uma organização, assim como as oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats) externas, permitindo um diagnóstico completo para a formulação de estratégias que aproveitam as vantagens internas e mitigam os riscos do meio ambiente



SWOT revista pelo Conselho da Qualidade a 11 de março de 2026.



ATRIBUIÇÕES DA DRCIQ

- a) Promover a execução da política definida para as áreas do comércio, indústria, qualidade e metrologia;
- b) Propor a adoção de medidas legislativas, regulamentares ou administrativas necessárias ao cumprimento da sua missão;
- c) Estudar os circuitos de distribuição e comercialização e propor medidas tendentes à sua reestruturação, bem como sugerir formas de atuação conducentes à sua concretização;
- d) Estudar, propor e licenciar operações de importação, exportação, reexportação e reexportação de mercadorias, em coordenação com as unidades competentes;
- e) Estudar e propor a implementação de medidas que contribuam para a modernização da qualidade das entidades públicas e privadas da Região Autónoma da Madeira;
- f) Definir, acompanhar e controlar as políticas no âmbito da qualidade, procedendo à sua divulgação, sensibilização e dinamização;
- g) Licenciar, fiscalizar e acompanhar parques empresariais, estabelecimentos de comércio e serviços, instalações e atividades relacionadas com o setor da indústria e recursos geológicos;
- h) Assegurar a prestação de informação às empresas e às associações empresariais, visando a divulgação da regulamentação relevante para a sua atividade;
- i) Garantir o cumprimento da regulamentação no domínio da metrologia legal e assegurar a aplicação da legislação relativa ao licenciamento de recipientes sob pressão simples, equipamentos sob pressão e cisternas para o transporte de matérias perigosas;
- j) Assegurar o correto funcionamento dos setores do comércio, indústria, qualidade e metrologia, garantindo nomeadamente a emissão dos títulos de autorização e de licenciamento, nos termos legais;
- k) Proceder a ações de fiscalização nos domínios do comércio, indústria, recursos geológicos e metrologia, nos termos da legislação aplicável aos referidos setores;
- l) Promover relações de cooperação com entidades públicas e/ou privadas, nacionais, regionais e/ou estrangeiras, tendo em vista o aproveitamento das melhores potencialidades para o desenvolvimento técnico/científico das áreas do comércio, indústria, qualidade e metrologia;
- m) Coordenar e assegurar a recolha, organização, tratamento e difusão de informação com interesse para o desenvolvimento dos setores da sua competência;
- n) Exercer as demais atribuições e competências que lhe forem legalmente cometidas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



I – Fortalecer a sustentabilidade das empresas regionais



II – Garantir a precisão e confiabilidade das medições na RAM



III – Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade



IV – Melhorar continuamente os serviços prestados

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Através da aplicação da SWOT na DRCIQ e para a concretização dos objetivos estratégicos estão traçados **objetivos operacionais (OO)** nas diferentes perspectivas (cliente, processos, desenvolvimento organizacional e financeira/impacto) e classificadas nos parâmetros (eficácia, eficiência e qualidade).

EFICÁCIA

OO 1 – Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

EFICIÊNCIA

OO 2 – Rentabilizar os apoios comunitários

OO 3 – Otimizar recursos

OO 4 – Otimizar os processos internos

OO 5 – Modernização e simplificação dos serviços

QUALIDADE

OO 6 – Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas

OO 7 – Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores

OO 8 – Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas



INICIATIVAS E KPI'S

De acordo com cada objetivo operacional, a DRCIQ definiu no mapa estratégico 2024-2027, as iniciativas estratégicas (IE) bem como os Key Performance Indicator (KPI) a medir.

Para o ano 2026, estão previstas as IE's e KPI's abaixo listadas:

OO.1. Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

I.E.4 – Reforçar equipa de recursos humanos da DRCIQ.

I.E.5 – Obras de melhoramento do LMM.

KPI	Meta
KPI ₂ – Novos colaboradores	3
KPI ₉ – Execução plano de fiscalização	80%
KPI ₂₃ – Índice de Qualidade dos fornecedores	1,5

OO.2. Rentabilizar os apoios comunitários

I.E.9 – Divulgar informação junto dos agentes económicos, designadamente informando os industriais sobre possíveis incentivos (IDE).

I.E.10 – Estabelecer contacto com o IDR para avaliar possíveis financiamentos.

KPI	Meta
KPI ₄ – Taxa de execução do programa POSEI	90%

OO.3. Otimizar recursos

I.E.11 – Avaliação trimestral de execução de projetos.

I.E.12 – Avaliação trimestral da receita.

I.E.13 – Monitorização de consumos (eletricidade, água e papel), a realizar na sede e no LMM, com apresentação anual de resultados.

KPI	Meta
KPI ₅ – Taxa de compromisso	80%

OO.4 Otimizar os processos internos

I.E.17 – Promover auditorias internas, com enfoque no cumprimento de requisitos legais.

I.E.18 – Promover ações para aumentar as áreas de atuação do LMM nomeadamente no concerne à inclusão de novos instrumentos de medição no âmbito da metrologia legal.

I.E.37 – Aprovar e executar planos de fiscalização nas áreas de intervenção.

KPI	Meta
KPI ₇ – Operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3700
KPI ₈ – Cumprimento do programa de auditorias interno	85%
KPI ₂₁ – Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	50%

OO.5. Modernização e simplificação dos serviços

I.E.19 – Desmaterialização dos serviços, designadamente no serviço de ESP (Equipamentos sob pressão).

I.E.20 – Assegurar a melhoria contínua da gestão REA-POSEI.

I.E.22 – Celebrar protocolo, para acesso à base de dados, do registo comercial, dos registos nacional de pessoas coletivas e à informação constante da informação empresarial simplificada (IES) , com o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, e Agência para a Modernização Administrativa, IP e a Direção Geral das Atividades Económicas.

KPI	Meta
KPI ₁₀ – Número de procedimentos desmaterializados, nomeadamente no portal SIMplifica	1
KPI ₁₁ – Taxa de redução dos prazos definidos no Acordo Nível de Serviço (ANS)	30%

OO.6. Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas

I.E.24 – Desenvolver iniciativas para promover a Qualidade na RAM.

I.E.25 – Reforçar competências de gestão na RAM.

I.E.26 – Apoiar a implementação de um “Modelo de Gestão da Qualidade”.

I.E.27 – Identificar dinamizadores na área da Qualidade para apoio à implementação e/ou manutenção de Sistemas de Certificação e/ou Reconhecimento.

I.E.28 – Fortalecer a colaboração com o IPQ para a qualificação de entidades intervenientes no controlo metrológico legal.

I.E.29 – Apoiar o IPQ nas áreas de atuação na RAM.

KPI	Meta
KPI ₁₂ – Entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	2
KPI ₂₂ – Iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM	2

OO.7. Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores

I.E.31 – Dinamização de ações que promovam o conhecimento e utilização de novas tecnologias (teams, inteligência artificial, power BI, outros)

I.E.32 – Dinamizar formação interna

KPI	Meta
KPI ₁₄ – Colaboradores abrangidos pela formação ministrada, nomeadamente nas áreas dos SI	50%
KPI ₁₅ – N.º de colaboradores presentes em pelo menos 1 ação de formação na área da literacia digital	10

OO.8. Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas

I.E.34 – Acompanhar a evolução dos preços ao longo de cadeias de valor de um cabaz de produtos essenciais, procedendo à sua monitorização.

I.E.35 – Dinamização de ações de informação no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Proteção de Dados Pessoais.

I.E.38 – Desenvolver e aprovar o plano de comunicação digital.

KPI	Meta
KPI ₁₆ – Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	50%
KPI ₁₉ – N.º de NC no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	0



ATIVIDADES DE SUPORTE E CORRENTES

TRANSVERSAIS A TODAS AS UNIDADES ORGÂNICAS

- Proceder à cobrança de taxas e coimas;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações, bens e equipamentos;
- Controlo da documentação;
- Providenciar os contributos para os documentos previsionais e de reporte da Direção Regional;
- Promover e monitorizar a execução física e financeira dos projetos da unidade orgânica;
- Executar e atualizar o plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas;
- Atualização e manutenção do arquivo da DRCIQ;
- Proceder ao acompanhamento da legislação comunitária, nacional e regional;
- Emitir pareceres.

LABORATÓRIO DE METROLOGIA DA MADEIRA

- Elaborar e executar o Plano de Calibração/Verificação (calibração/verificação) dos padrões do LMM e respetivo transporte;
- Executar o Plano de Manutenção do LMM;
- Proceder ao controlo metrológico dos instrumentos de medição, nomeadamente: taxímetros, sistemas de medição e distribuição de combustível, manómetros para pneumáticos, balanças de classe II (farmácias e ourivesarias), básculas, instrumentos de pesagem de funcionamento automático (doseadoras e separadoras ponderais), opacímetros, sistemas de gestão de parques de estacionamento, parquímetros, analisadores de gases de escape, manómetros, vacuómetros, manovacuómetros, massas e produtos pré-embalados;
- Coordenar juntamente com o IPQ-Instituto Português da Qualidade, a qualificação de entidades intervenientes no controlo metrológico legal e respetivo acompanhamento;
- Elaborar, atualizar e executar o plano de trabalho de controlo metrológico;
- Analisar pedidos de reavaliação da conformidade de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Analisar pedidos de validação e revalidação de funcionamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS);
- Analisar pedidos de aprovação de instalação, aprovação de funcionamento e renovação de aprovação de funcionamento de equipamentos sob pressão (ESP);

- Realizar vistorias no âmbito do processo de licenciamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Análise dos pedidos de averbamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Analisar pedidos de instalação e de funcionamento de ESP em condições provisórias;
- Proceder ao envio de notificação ao cliente a alertar para a caducidade do documento de validação/revalidação de funcionamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e dos documentos de aprovação de funcionamento e renovação da aprovação de funcionamento para os equipamentos sob pressão (ESP);
- Proceder ao envio de notificação ao cliente a alertar para a necessidade da realização das inspeções intercalares obrigatórias aos ESP's;
- Promover sessões de sensibilização/reuniões com o objetivo de sensibilizar os proprietários de ESP para a obrigatoriedade do licenciamento destes equipamentos;
- Analisar pedidos de licenciamento de cisternas para transporte rodoviário de mercadorias perigosas;
- Proceder ao envio de notificação ao cliente a alertar para a caducidade dos documentos de autorização de circulação de cisterna de transporte rodoviário de mercadorias perigosas.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO COMÉRCIO

- Gestão do Registo de operadores do Regime Específico de Abastecimento – POSEI;
- Emissão de pedidos de certificados de importação ao Abrigo do Regime Específico de Abastecimento;
- Emitir autorizações para expedições/exportações de produtos transformados que incorporem matérias-primas importadas ao abrigo do POSEI;
- Rentabilizar ao máximo a taxa de utilização dos contingentes do Regime Específico de Abastecimento – POSEI;
- Elaborar o Relatório de Execução do POSEI – Regime Específico de Abastecimento;
- Gerir as candidaturas aos contingentes pautais anuais para a importação de carne de bovino (GATT) e produtos do setor de carne de aves de capoeira, e outros regimes comunitários;
- Emissão de pedidos de certificados de importação ao abrigo dos contingentes pautais;
- Gerir as garantias bancárias de acordo com a legislação comunitária;
- Monitorizar os produtos submetidos ao Regime de Preços Vigados;
- Fixar o preço dos produtos petrolíferos sujeito ao regime de preços máximos na RAM, de acordo com a variação do preço europeu sem taxas em Portugal Continental;
- Comparar a evolução dos preços de venda ao público, dos combustíveis líquidos e gasosos, na RAM, na RAA e no território continental;
- Proceder ao acompanhamento do valor dos Impostos dos produtos petrolíferos e energético (ISP) na RAM, na RAA e no território continental;
- Elaborar relatório dos produtos petrolíferos e energéticos;

- Proceder ao registo das agências funerárias;
- Proceder ao registo dos estabelecimentos de sex shop;
- Proceder ao registo da atividade de vendedores ambulantes e feirantes;
- Proceder ao registo dos estabelecimentos de comércio, serviços e restauração e/ou bebidas;
- Elaborar relatório de estatísticas do cadastro comercial;
- Proceder à gestão dos processos de instalação/modificação dos estabelecimentos de comércio a retalho sujeitos ao regime de autorização/ licenciamento;
- Licenciamento da atividade de prestamista;
- Licenciamento da atividade leiloeira;
- Recolha periódica de preços nos estabelecimentos comerciais, análise e tratamento para elaboração de dados estatísticos.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DA INDÚSTRIA

- Análise dos pedidos de instalação de estabelecimentos industriais;
- Realizar vistorias no âmbito do processo de licenciamento industrial, bem como vistorias de controlo;
- Realizar vistorias de reexame aos estabelecimentos industriais, no âmbito da renovação do título de exploração;
- Fiscalizar e acompanhar as condições de laboração existentes nas unidades industriais;
- Analisar pedidos de alteração da denominação social dos estabelecimentos industriais;
- Realizar sessões de esclarecimento/ reuniões técnicas com os responsáveis/ projetistas dos estabelecimentos industriais, no âmbito do cumprimento das regras técnicas de instalação e de laboração;
- Analisar os pedidos de instalação de parques empresariais;
- Realizar vistorias no âmbito do processo de licenciamento dos parques empresariais, bem como vistorias sucessivas de reavaliação;
- Realizar vistorias aos parques empresariais, no âmbito da renovação do alvará de exploração;
- Fiscalizar parques empresariais, tendo em vista a verificação das condições regulamentares vigentes;
- Analisar pedidos de exploração de pedreiras;
- Realizar vistorias às pedreiras no prazo de seis meses após a atribuição da licença de exploração e sucessivamente após decorridos 3 anos;
- Analisar pedidos de revisão dos Planos de Pedreira;
- Analisar pedidos de transmissão das licenças de exploração de pedreira;
- Analisar requerimentos para a emissão da declaração de utilização de explosivos;
- Analisar pedidos de mudança dos responsáveis técnicos das pedreiras;
- Analisar relatórios técnicos anuais referentes à exploração de pedreiras;
- Elaborar exames teóricos e práticos de operador de substâncias explosivas tendo em vista a emissão da respetiva cédula por parte da Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO

- Assegurar o recebimento, a gestão, o controlo e o reporte da receita da DRCIQ;
- Elaborar os mapas mensais dos recebimentos em atraso (MRA);
- Instaurar processos de execução fiscal e proceder à cobrança de juros de mora;
- Elaborar a proposta de orçamento anual da DRCIQ para 2027;
- Executar os procedimentos de natureza orçamental da DRCIQ, em articulação com os serviços partilhados da tutela;
- Monitorizar a execução orçamental dos projetos PIDDAR no decorrer do ano;
- Recolher informação sobre a execução orçamental e financeira dos projetos PIDDAR;
- Elaborar o relatório de execução do PIDDAR em 2025 (em conjunto com as unidades orgânicas da respetiva área);
- Coordenar as atividades relacionadas com o aprovisionamento da Direção Regional, prevendo-se a revisão dos ;
- Coordenar plano de aquisições da DRCIQ e gestão da respetiva aplicação;
- Apoiar a criação e acompanhamento de candidaturas a projetos cofinanciados;
- Assegurar as atividades de gestão dos recursos humanos da DRCIQ, nomeadamente no que respeita à inventariação das necessidades de recursos humanos e sua orçamentação, elaboração do mapa de pessoal, do mapa de recrutamento e demais mapas e listas, gestão das ofertas e pedidos de emprego na Bolsa de Emprego Público (BEP), gestão dos processos de mobilidade, elaboração dos mapas de posicionamento remuneratório, coordenação da implementação do sistema de avaliação de desempenho (SIADAP) e apoio aos avaliadores e Conselho Coordenador de Avaliação (CCA), elaboração do Balanço Social, instrução de processos de aposentação, gestão da assiduidade, emissão de pareceres, entre outros;
- Executar os diversos procedimentos na área dos Recursos Humanos da DRCIQ, nomeadamente no que respeita à assiduidade, à avaliação, ao Portal do Funcionário Público, Caixa Geral de Aposentações (CGA), Segurança Social e ADSE, assim como, aos programas de emprego e estágios curriculares, e aos processos individuais, entre outros;
- Elaborar o reporte anual para a Conta da RAM 2025 e os mapas no âmbito das Instruções do Tribunal de Contas, nomeadamente no que respeita às participações do Governo Regional em empresas e entidades (em conjunto com as unidades orgânicas da respetiva área), e à demais informação de natureza orçamental e financeira;
- Coordenar atividades relacionadas com a implementação do Regime Geral de Prevenção da Corrupção;
- Efetuar o registo e a tramitação da documentação entrada e expedida;
- Coordenar a expedição da documentação;
- Coordenar as atividades associadas à gestão documental da DRCIQ;
- Gerir o aprovisionamento de material de consumo corrente e de bens inventariáveis;
- Coordenar as operações associadas à gestão do imobilizado da DRCIQ;
- Coordenar o apoio administrativo e logístico da atividade da Direção Regional;

- Coordenar as intervenções de natureza logística do edifício da sede da DRCIQ, nomeadamente a sua limpeza, manutenção e organização;
- Representar a DR no âmbito do Plano Regional de Emprego (PRE) 2021-2027, compilando os contributos setoriais para as suas avaliações;
- Apoiar as demais unidades orgânicas, nas áreas que lhe estão adstritas.

DIVISÃO DA QUALIDADE

- Rever/Acompanhar plano estratégico 2024-2027;
- Coordenar a elaboração do plano de atividades;
- Coordenar a elaboração do Plano e o Relatório de Atividades da Direção Regional e assegurar o acompanhamento da avaliação de desempenho (QUAR);
- Atualizar o mapa estratégico (objetivos estratégicos, objetivos operacionais, iniciativas estratégicas e indicadores);
- Elaborar e gerir o programa de auditorias;
- Atualizar as matrizes de competências e matrizes de qualificações das diversas Unidades Orgânicas;
- Identificar, avaliar e planear ações para tratar Riscos & Oportunidades, relativos às atividades realizadas pela DRCIQ;
- Planear, controlar, rever e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na DR;
- Registrar e proceder ao tratamento das ocorrências (não conformidades ou oportunidades de melhoria);
- Planear, controlar e registar as ações relativas ao plano de inspeção e manutenção de infraestruturas;
- Registrar e proceder ao tratamento de reclamações;
- Elaborar e executar o plano de formação e controlo de respetivas ações;
- Acompanhamento do plano de manutenção de infraestruturas;
- Desenvolver, coordenar e acompanhar a execução da Estratégia Regional para a Qualidade na Região Autónoma da Madeira (RAM);
- Apoio na implementação e manutenção de um “Modelo de Gestão da Qualidade” para os Serviços Públicos da RAM;
- Manter e atualizar a página web da DRCIQ;
- Planear, implementar e gerir o plano de comunicação interno e externo;
- Atuar como interlocutor no âmbito do Regime de Prevenção de Dados Pessoais, garantindo o cumprimento das normas legais aplicáveis e a proteção dos dados pessoais no âmbito das atividades da Direção Regional.



31 colaboradores



As competências/tarefas executadas pelos colaboradores da DRCIQ, constam das matrizes de competências disponíveis no serviço.



Plano de formação em fase de aprovação para os anos 2026-2027

RECURSOS HUMANOS

CARREIRA CARGO	DR	DQ	LMM	DSI	DSG	DSC	TOTAL
Dirigente	1	1	1	2	1	2	8
Técnico superior	3	1	1	1	2	1	9
Coordenador técnico Assistente técnico	1	-	4	2	3	1	11
Assistente operacional	-	-	-	-	2(*)	1	3
Sub-Total	5	2	6	5	8	5	31

Dados de 16/12/2025

*Em programas de emprego

A 30 de dezembro de 2025, procedeu-se à abertura de quatro procedimentos concursais para o preenchimento de cinco postos de trabalho, nomeadamente:

- Aviso n.º 506/2025 - Um posto de trabalho na carreira e categoria de Assistente Técnico.
- Aviso n.º 507/2025 - Um posto de trabalho na carreira e categoria de Técnico Superior, com Licenciatura em Engenharia Mecânica.
- Aviso n.º 508/2025 - Um posto de trabalho na carreira e categoria de Técnico Superior, com Licenciatura em Engenharia Eletrotécnica.
- Aviso n.º 509/2025 - Dois postos de trabalho na carreira e categoria de Assistente Operacional.



RECURSOS FINANCEIROS

ORÇAMENTO:

	Orçamento 2026 (*)
Encargos com pessoal	1 558 795,00 €
Despesas Correntes	129 010,00€
Investimentos do plano	1 087 152,00 €
Total	2 774 957,00€

*Proposta aprovada

INVESTIMENTO:

NOME DO PROJETO	2026 (*)
50405 - IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA REGIONAL PARA A QUALIDADE NA RAM - DRCIQT	10 008,00 €
50411 - EQUIPAMENTOS TÉCNICOS PARA O LABORATÓRIO DE METROLOGIA DA MADEIRA	92 000,00 €
51422 - PROGRAMA DE DINAMIZAÇÃO DO COMÉRCIO	12 250,00 €
53033 - RESERVA ESTRATÉGICA DE CEREAIS	871 886,00 €
53453 - QUALIDADE E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DA DRCIQ	69 758,00 €
53732 – OBRAS DE REPARAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO EDIFÍCIO DO LMM	20 000,00 €
53733 – PROGRAMA DE SIMPLIFICAÇÃO PARA EQUIPAMENTOS SOB PRESSÃO E CISTERNAS	11 250,00 €
Total	1 087 152,00 €

*Proposta aprovada

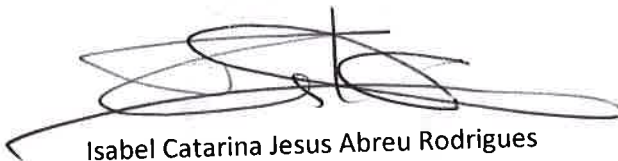


APROVAÇÃO

A presente revisão do Plano de Atividades da DRCIQ para o ano de 2026 foi aprovada em **24 de março de 2026**, na sequência da reflexão estratégica realizada pelo Conselho da Qualidade da DRCIQ nos dias 10 e 11 de março de 2026.

Deste processo resultou uma revisão significativa das metas associadas aos indicadores de desempenho (KPI), com vista a assegurar um maior alinhamento com a capacidade operacional dos serviços e com os objetivos estratégicos definidos para o período em causa.

A DIRETORA REGIONAL



Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues

ANEXOS

I – MAPA ESTRATÉGICO 2024-2027

II – PROPOSTA DE QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) 2026



Missão: Assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, qualidade e metrologia

Visão: Ser um Organismo de referência, que aplica boas práticas, atuando na Sociedade de forma dinâmica e pró-ativa, assegurando um excelente nível de qualidade na prestação dos seus serviços.

Política: Cooperar com todas as partes interessadas contribuindo para o desenvolvimento sustentável da RAM
 Assegurando: Identificação e Superação das Necessidades e Expectativas dos Clientes; Capacitação e Sensibilização dos Colaboradores
 Atuação Imparcial e Responsável; Melhoria Contínua do Sistema de Gestão; Compromisso com Boas Práticas e Qualidade nos serviços prestados

Valores: Sustentabilidade
 Excelência
 Rigor
 Cooperação

Objetivos estratégicos	I - Fortalecer a sustentabilidade das empresas regionais	II - Garantir a precisão e confiabilidade das medições na RAM	III - Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade	IV - Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade	Indicador/meta		Iniciativas estratégicas		
					N.º	Indicador	Meta	N.º	Iniciativa
Clientes	OO5 - Modernização e simplificação dos serviços (Eficiência)	OO8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas (Qualidade)	10	Número de procedimentos desmaterializados, nomeadamente no portal SIMplifica OO5	1	19	Desmaterialização dos serviços OO5	34	Acompanhar a evolução dos preços ao longo de cadeias de valor de um cabaz de produtos essenciais, procedendo à sua monitorização OO8
			11	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS OO5	30%	20	Assegurar a melhoria contínua da gestão REA-POSEI OO5	35	Dinamização de ações de informação no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Proteção de Dados Pessoais OO8
			16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos) OO8	50%	22	Celebrar protocolo, para acesso à base de dados, do registo comercial, dos registos nacional de pessoas coletivas e à informação constante da (IES) OO5	38	Desenvolver e aprovar o plano de comunicação digital OO8
			17	Grau de satisfação dos colaboradores OO8	75%				
			18	Grau de satisfação dos fornecedores OO8	75%				
			19	N.º de NC no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas OO8	0				
			1	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho OO1	75,00%	4	Reforçar equipa de recursos humanos OO1	17	Promover auditorias internas (focando o cumprimento dos requisitos legais) OO4
			2	Novos colaboradores OO1	3	5	Obras de melhoramento do LMM OO1	18	Promover ações para aumentar as áreas de atuação do LMM nomeadamente no concerne à inclusão de novos instrumentos de medição no âmbito da metrologia legal OO4
			3	Execução do plano de comunicação OO4	75,00%			37	Aprovar e executar plano de fiscalizações áreas de intervenção OO4
Processos	OO1 - Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (Eficácia)	OO4 - Otimizar os processos internos (Eficiência)	7	Operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM OO4	3700				
			8	Cumprimento do programa de auditorias interno OO4	85,00%				
			9	Execução plano de fiscalização OO1	80,00%				
			21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização OO4	50,00%				
			12	Entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade OO6	2	24	Desenvolver iniciativas para promover a Qualidade na RAM OO5	28	Fortalecer a colaboração com o IPQ para a qualificação de entidades intervenientes no controlo metrológico legal OO5
			22	Iniciativas para promover a Qualidade na RAM OO6	2	25	Reforçar competências de gestão na RAM) OO5	29	Apoiar o IPQ nas áreas de atuação da RAM OO5
			14	Colaboradores abrangidos pela formação ministrada, nomeadamente nas áreas dos SI OO7	50%	26	Apoiar a implementação de um "Modelo de Gestão da Qualidade" OO5	31	Dinamização de ações que promovam o conhecimento e utilização de novas tecnologias (teams, inteligência artificial, power BI, outros) OO7
			15	Nº de colaboradores presentes em pelo menos 1 ação de formação na área da literacia digital OO7	10	27	Identificar dinamizadores na área da Qualidade para apoio à implementação e/ou manutenção de Sistemas de Certificação e/ou Reconhecimento. OO5	32	Dinamizar formação interna OO7
			Aprendizagem e conhecimento	OO6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas (Qualidade)	OO7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores (Qualidade)	4	Taxa de execução do programa POSEI OO2	90,00%	9
5	Taxa de compromisso OO3	80,00%				10	Estabelecer contacto com o IDR para avaliar possíveis financiamentos OO2		
						11	Avaliação trimestral de execução de projetos OO3		
Financeira	OO2 - Rentabilizar os apoios comunitários (Eficiência)	OO3 - Otimizar recursos (Eficiência)				12	Avaliação trimestral da receita OO3		
						13	Monitorização de consumos (eletricidade, água e papel) OO3		

Ciclo de Gestão

2026

Designação do Serviço

Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade

Missão:

Assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, qualidade e metrologia

Objetivos Estratégicos (OE)

I	Fortalecer a sustentabilidade das empresas regionais		
II	Garantir a precisão e confiabilidade das medições na RAM		
III	Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade		
IV	Melhorar continuamente os serviços prestados		

EFICÁCIA PESO: 20%

OO 1 - Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade Peso: 100%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 2	Novos colaboradores	-	-	2	3	1	5	40%	DSG	N.º de novos colaboradores afetos à DR			
Ind. 9	Execução do plano de fiscalização	-	-	97%	80%	5%	97%	30%	DQ	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações prevista no plano para o ano n			
Ind. 23	Índice de Qualidade dos fornecedores	-	-	-	2	1	3	30%	DQ	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações prevista no plano para o ano n			
												Taxa de Realização do OO1	#VALOR!
												Taxa de Eficácia	#VALOR!

EFICIÊNCIA PESO: 40%

OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 4	Taxa de execução do programa POSEI	96,10%	99,47%	96,49%	90,00%	5%	99,50%	100%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa			
												Taxa de Realização do OO2	#VALOR!

OO 3 - Otimizar recursos Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 5	Taxa de compromisso	75,85%	61,44%	94,46%	0,8	0,1	95%	100%	Todas	Despesa com compromisso versus dotação orçamental corrigida			
												Taxa de Realização do OO3	#VALOR!

OO 4 - Otimizar os processos internos Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 7	Operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3754	4021	4172	3700	100	4172	30%	LMM	Contabilização do número de operações metrológicas realizadas pelo LMM			
Ind. 8	Cumprimento do programa de auditorias interno	88,23%	95%	100,00%	85,00%	5%	100%	40%	DQ	N.º de auditorias realizadas versus n.º de auditorias previstas			
Ind. 21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	-	-	100%	50%	5%	100%	30%	DSI	n.º de processos de licenciamento industrial concluídos, após 18 meses da data da ação de fiscalização que originou o processo, versus n.º de processos de licenciamento industrial iniciados decorrente das ações de fiscalização nesse mesmo período			
												Taxa de Realização do OO4	#VALOR!

OOS - Modernização e simplificação dos serviços Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 10	Número de procedimentos desmaterializados, nomeadamente no portal SIMplifica	-	0	3	1	0	3	50%	LMM	Contabilização do número de fluxos de trabalho desmaterializados			
Ind. 11	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	-	58%	56%	30%	5%	58%	50%	DSC, DSI e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS			
												Taxa de Realização do OOS	#VALOR!
												Taxa de Eficiência	#VALOR!

QUALIDADE PESO: 40%

OO 6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 12	Entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	-	5	4	2	1	5	50%	DQ	Contabilização do número de entidades envolvidas no apoio à dinamização ações de gestão da qualidade (consultoria e auditorias)			
Ind. 22	Iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM	-	-	-	2	1	5	50%	DQ	Contabilização do número de iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM			
												Taxa de Realização do OO6	#VALOR!

OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 14	Colaboradores abrangidos pela formação ministrada, nomeadamente nas áreas dos SI	-	30,3%	45%	50%	20%	90%	50%	Todas	N.º de colaboradores que participaram em pelo menos 1 formação ministrada versus o n.º total de colaboradores			
Ind. 15	Nº de colaboradores presentes em pelo menos 1 ação de formação na área da literacia digital	-	-	-	10	2	15	50%	DQ	Contabilização do n.º de ações realizadas			
												Taxa de Realização do OO7	#VALOR!

OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	-	73,60%	81%	50%	5%	81%	50%	DQ	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação			
Ind. 19	N.º de NC no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	-	0	0	0	1	2	50%	DSG	Contabilização do n.º de ações realizadas			
												Taxa de Realização do OO8	#VALOR!
												Taxa de Qualidade	#VALOR!

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8				
Prioridade Estratégica 1		X			X	X						
Prioridade Estratégica 2	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 3	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 4			X	X			X	X				

OBJETIVOS RELEVANTES nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia				
OO 1 - Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade	20%	100%	20%	R
Eficiência				
OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários	40%	25%	10%	R
OO 3 - Otimizar recursos		25%	10%	R
OO 4 - Otimizar os processos internos		25%	10%	R
OO5 - Modernização e simplificação dos serviços		25%	10%	R
Qualidade				
OO 6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas	40%	20%	8%	R
OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores		40%	16%	R
OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas		40%	16%	R
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes		100%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022				
	Âmbito	Eficácia Ponderação: 20%	Eficiência Ponderação : 40%	Qualidade Ponderação : 40%
	Quantitativa	#VALOR!		
	Qualitativa			

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind2	Novos colaboradores	Caracterização recursos humanos no Relatório de Atividades	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind4	Taxa de execução do programa POSEI	PIGREA*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind5	Taxa de compromisso	GERFIP*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind7	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	Folha de controlo LMM*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind8	Cumprimento do programa de auditorias interno	Programa de auditorias*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Execução plano de fiscalização	Plano de fiscalização de cada área*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind10	Número de procedimentos desmaterializados	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind11	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	Mapa de pessoal*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind12	N.º de entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind14	Colaboradores da DRCIQ abrangidos pela formação ministrada	Registo de formação*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind15	Nº de colaboradores presentes em pelo menos 1 ação de formação na área da literacia digital	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	forms office*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind19	N.º de NC no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	Mapa de pessoal*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind22	Iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind23	Índice de Qualidade dos fornecedores	Avaliação de desempenho fornecedores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

NOTAS EXPLICATIVAS	