



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025

24 DE MARÇO 2026

## Nota introdutória

O presente Relatório de Atividades da Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade (DRCIQ) cumpre o disposto no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira. Adicionalmente, obedece ao Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que determina a apresentação de um relatório anual de atividades, referente ao ano de 2025, para aprovação do Secretário Regional.

A elaboração deste Relatório baseou-se na recolha de dados junto de todas as Unidades Orgânicas (UO), avaliando o grau de execução dos objetivos do SIADAP-RAM 1, o cumprimento do plano de atividades e os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2015, implementada na DRCIQ.

Importa referir que, entre janeiro e março de 2025, a Direção Regional, na altura denominada Direção Regional de Economia (DRE), encontrava-se sob a tutela da Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura (SRETC). Em março de 2025 realizaram-se eleições regionais, culminando na constituição do XVI Governo Regional, aprovado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2025/M, de 5 de maio.

Com a criação da Secretaria Regional da Economia (SREC), através do Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2025/M, de 16 de junho, passaram a estar atribuídas à DRCIQ as áreas da economia, comércio, serviços, indústria, qualidade e metrologia. A anterior Direção Regional de Economia (DRE) passou a denominar-se Direção Regional de Comércio, Indústria e Qualidade (DRCIQ).

A aprovação da estrutura orgânica da DRCIQ ocorreu em 19 de dezembro de 2025, com a publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 24/2025/M. No início do ano, concretizou-se também a transferência da sede da DRCIQ para o Largo Phelps, n.º 6.

A coordenação do processo de recolha de informação e a elaboração do presente relatório ficaram a cargo da Divisão da Qualidade.

## Abreviaturas, siglas e acrónimos

- AMA IP** – Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público
- BEP.RAM** – Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira
- CCA** – Conselho Coordenador de Avaliação
- CCP** – Código dos Contratos Públicos
- CGA** – Caixa Geral de Aposentações
- CTT** – Correios de Portugal
- DR** – Direção Regional/Diretora Regional
- DRCIQ** – Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade
- DRE** – Direção Regional de Economia
- DREN** – Direção Regional de Energia
- DRESC** – Direção Regional do Equipamento Social e Conservação
- DRETT** – Direção Regional da Economia e Transportes Terrestres
- DRI** – Direção Regional de Informática
- DRS** – Direção Regional da Saúde
- DSC** – Direção de Serviços do Comércio
- DSG** – Direção de Serviços de Gestão
- DSI** – Direção de Serviços da Indústria
- DQ** – Divisão da Qualidade
- IDE** – Incentivos ao Desenvolvimento Empresarial
- IDOK** – Sistema de Gestão Documental (plataforma iDOK)
- IDR** – Instituto de Desenvolvimento Regional
- IEM** – Instituto de Emprego da Madeira
- IGEST / iGEST** – Sistema de Gestão de Faturação e Receita
- IPQ** – Instituto Português da Qualidade
- LMM** – Laboratório de Metrologia da Madeira Dr. José Agostinho Pereira de Gouveia
- NER** – Nota de Entrega de Receita
- NP EN ISO 9001:2015** – Norma Portuguesa Europeia ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade)
- PMP** – Plano de Manutenção Preventiva
- POT** – Programa de Ocupação Temporária
- POTS** – Programa de Ocupação Temporária Sustentado
- PPRCIC / PPRCII** – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
- PT** – Procedimento de Trabalho
- RAM** – Região Autónoma da Madeira
- REA** – Regime Específico de Abastecimento
- REA-POSEI** – Regime Específico de Abastecimento no âmbito do POSEI
- RGPC** – Regime Geral da Prevenção da Corrupção

**RGPD** – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

**SIADAP** – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

**SREC** – Secretaria Regional de Economia

**SREI** – Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas

**SRETC** – Secretaria Regional de Economia, Turismo e Cultura

**SWOT** – Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)

**UE** – União Europeia

**UO** – Unidade Orgânica

## Conteúdo

II.	Introdução .....	9
1.	Atribuições da DRCIQ .....	9
2.	Organigrama .....	10
3.	Política da DRCIQ .....	10
III.	Estratégia.....	12
1.	Avaliação do contexto interno e externo.....	12
2.	Objetivos Estratégicos .....	13
3.	Objetivos Operacionais.....	13
4.	Iniciativas Estratégicas .....	14
5.	Gestão de riscos e oportunidades .....	18
6.	Reclamações .....	21
7.	Regime Geral de Prevenção de Corrupção (RGPC).....	21
IV.	Gestão da informação .....	22
1.	Propostas legislativas / Despachos .....	22
2.	Legislação publicada .....	23
3.	Atualizações de documentos do SGQ.....	24
4.	Plano de comunicação .....	25
5.	Documentação e arquivo .....	29
V.	Infraestruturas/Ambiente de trabalho .....	29
VI.	Recursos humanos.....	31
1.	Mapa de efetivos .....	31
2.	Procedimentos de mobilidade interna na categoria e intercarreiras .....	31
3.	Procedimentos concursais .....	32
4.	Programas de emprego/Programas de formação .....	32
5.	Formação .....	33
6.	Outros assuntos .....	34
VII.	Recursos orçamentais e financeiros .....	35
1.	Receita .....	35

2.	Execução orçamental .....	38
VIII.	Aprovisionamento .....	39
1.	Avaliação de fornecedores .....	39
2.	Avaliação parceiros críticos .....	41
IX.	Estratégia Regional para a Qualidade.....	42
1.	Modelo de Gestão da Qualidade para os Serviços Públicos da RAM .....	42
2.	Campanha da Qualidade .....	43
3.	Jornadas da Qualidade .....	43
4.	Participação no colóquio da Qualidade .....	45
X.	Controlo Metrológico.....	46
XI.	Qualificação de Entidades .....	47
XII.	Licenciamento de Cisternas.....	47
XIII.	Recipientes Sob Pressão Simples e Equipamentos Sob Pressão .....	48
1.	Reavaliação da Conformidade por tipo de RSPS/ESP .....	48
2.	Licenciamentos por tipo de RSPS/ESP .....	48
3.	Averbamentos .....	48
XIV.	Regime de preços .....	49
1.	Preços máximos .....	49
2.	Preços vigiados .....	50
XV.	Regime específico abastecimento – POSEI .....	51
1.	Registo de operadores POSEI .....	51
2.	Alterações ao Subprograma .....	53
3.	Medidas de Assistência Técnica .....	53
4.	Expansão da aplicação informática – POSEI .....	53
5.	Execução financeira .....	54
6.	Total de certificados emitidos.....	54
7.	Montante dos benefícios.....	55
8.	Reexpedições / reexportações .....	56
9.	Produtos tradicionais.....	57
10.	Países comunitários .....	58

11.	Países terceiros .....	58
12.	Expedições – Produtos transformados .....	58
13.	Matérias-primas não submetidas ao REA – POSEI.....	59
14.	Publicitações do Regime Específico de Abastecimento .....	59
15.	Comunicações .....	60
16.	Auditorias .....	60
17.	Outras intervenções .....	60
18.	Outras autorizações de importações .....	61
XVI.	Licenciamento comercial .....	61
XVII.	Atividade leiloeira e prestamista.....	62
XVIII.	Registos de estabelecimentos de comércio .....	62
XIX.	Registo dos vendedores ambulantes e feirantes .....	62
XX.	Registo de agências funerárias .....	63
XXI.	Balcão do Empreendedor.....	63
XXII.	Reserva Estratégica de Cereais .....	64
XXIII.	Outras atividades desenvolvidas na área do comércio .....	65
XXIV.	Licenciamento industrial.....	65
1.	Registo de processo .....	65
2.	Títulos de exploração.....	66
3.	Vistorias .....	66
4.	Visitas conjuntas.....	67
5.	Reclamações .....	67
6.	Instauração de processos de contraordenação .....	68
7.	Ações de sensibilização/informação .....	68
8.	Ações de fiscalização .....	68
XXV.	Licenciamento de parques empresariais.....	70
1.	Vistorias .....	70
2.	Ações de fiscalização .....	70
XXVI.	Pedreiras.....	71
1.	Vistorias .....	71

2.	Ações de fiscalização .....	71
3.	Declaração para utilização de explosivos .....	72
4.	Relatório Técnico Anual .....	72
XXVII.	Outras atividades desenvolvidas na área da indústria .....	73
1.	Dados estatísticos .....	73
2.	Emissão de pareceres:.....	73
XXVIII.	Outras atividades desenvolvidas pela área da Gestão .....	74
XXIX.	Melhoria contínua.....	74
1.	Inquérito de satisfação colaboradores .....	74
2.	Inquérito de satisfação clientes.....	75
3.	Inquérito de satisfação fornecedores.....	80
4.	Inquérito de satisfação parceiros.....	80
5.	Auditorias Internas .....	81
6.	Auditoria Externa ao SG .....	82
7.	Relatórios de ocorrência .....	82
8.	Estado das ações .....	82
XXX.	Autoavaliação .....	84
1.	Análise quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados e dos desvios verificados .....	84
2.	Apreciação por partes dos utilizadores internos e externos .....	88
3.	Medidas tomadas para um reforço positivo do desempenho do serviço.....	89
4.	Comparação de desempenho com serviços idênticos.....	90
5.	Audição de dirigentes e dos trabalhadores .....	91
6.	Análise global.....	92
XXXI.	ANEXOS .....	
1.	Anexo 1 – Balanced Scorecard .....	
2.	Resultados QUAR .....	
3.	Relatório satisfação colaboradores .....	
4.	Relatório satisfação fornecedores .....	
5.	Relatório satisfação parceiros .....	

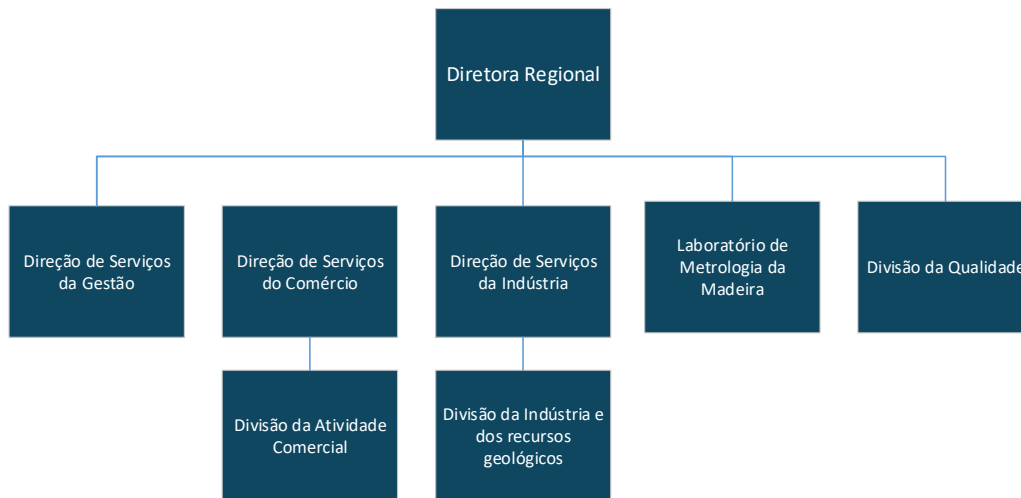
## II. Introdução

---

### 1. Atribuições da DRCIQ

- a) Promover a execução da política definida para as áreas do comércio, serviços, 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, serviços, 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 e recursos geológicos, 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.

## 2. Organigrama



## 3. Política da DRCIQ

**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

### 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.

## Valores



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



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



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







**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)

### III. Estratégia

#### 1. Avaliação do contexto interno e externo

Através da aplicação da metodologia SWOT (análise de pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças), 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 última avaliação refere-se 10 de março de 2026.

<b>PONTOS FORTES</b> 	<b>PONTOS FRACOS</b> 
PF 1 - competências técnicas especializadas PF 2 - espírito de equipa PF 3 - qualidade do serviço prestado ao cliente PF 4 - facilidade de comunicação PF 5 - existência de um sistema de gestão da qualidade certificado	Pf 1 - degradação das instalações do LMM Pf 2 - insuficiência de recursos humanos Pf 3 - limitações no apoio ao desenvolvimento de plataformas
 <b>OPORTUNIDADES</b>	 <b>AMEAÇAS</b>
O1 – alargamento do âmbito de competências da DRCIQ O2 – evolução tecnológica O3 – partilha de boas práticas entre serviços O4 – existência de instrumentos de financiamento O5 – cooperação com entidades externas O6 – dimensão da Região Autónoma da Madeira que favorece projetos piloto	A1 - catástrofes naturais e ameaças internacionais A2 - condicionantes associadas à insularidade A3 - falta de uniformização de serviços de suporte entre Secretarias Regionais A4 - exigências legais crescentes (RGPS, CCP, RGPC, entre outras) A5 - riscos associados à utilização inadequada da inteligência artificial A6 - saída de técnicos especializados A7 - dificuldades na concretização de pedidos de mobilidade de recursos humanos

## 2. Objetivos Estratégicos



**Fortalecer a sustentabilidade das empresas regionais**



**Garantir a precisão e confiabilidade das medições na RAM**



**Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade**



**Melhorar continuamente os serviços prestados**

## 3. Objetivos Operacionais

Através da aplicação da SWOT e do balanced scorecard, em anexo, e para a concretização objetivos estratégicos foram traçados **objetivos operacionais** 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

OO2 – Rentabilizar os apoios comunitários

OO3 – Otimizar recursos

OO4 – Otimizar os processos internos

OO5 – Modernização e simplificação dos serviços

### QUALIDADE

OO6 – Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas

OO7 – Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores

OO 8 – Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas

#### 4. Iniciativas Estratégicas

Para concretizar os objetivos estratégicos e operacionais a DRCIQ previu a realização de iniciativas estratégicas a realizar, as quais listam-se na tabela seguinte:

N.º	Iniciativa	Estado de execução	Observações
3	Assegurar equipamento para realização de vídeo conferências	Concluído	1º Trimestre 2025
4	Reforçar equipa de recursos humanos	Em curso	No final do ano foram abertos quatro procedimentos concursais para cinco postos de trabalho
5	Obras de melhoramento do LMM	Não executado	Não houve disponibilidade orçamental para a realização de obras de melhoramento
7	Criar plano de contingência da DRE	Iniciativa eliminada	A 15 de maio, o CQ decidiu eliminar esta iniciativa, dado que o único cenário em que se justifica criar um plano de contingência é para o programa POSEI, o qual já existe, está em vigor e operacional.
8	Garantir o normal abastecimento da RAM	Executado	–
9	Divulgar informação junto dos agentes económicos . Divulgação das vantagens do Regime Específico de Abastecimento (REA-POSEI) . Informar industriais de possíveis incentivos IDE	Executado	Regularmente através do site ou reuniões com os empresários.
10	Estabelecer contacto com o IDR para avaliar possíveis financiamentos	Executado	Realizada a reunião no início do ano de 2026
11	Avaliação trimestral de execução de projetos	Executado	Cap VI - 2
12	Avaliação trimestral da receita	Executado	Cap VI - 1
13	Monitorização de consumos (eletricidade, água e papel)	Executado	–
14	Aprovar e executar plano de trabalho anual do LMM	Executado	Cap IX

N.º	Iniciativa	Estado de execução	Observações
15	Aprovar e executar plano de fiscalização Pedreiras	Executado	Cap XXIV - 2
16	Aprovar e executar plano de fiscalização a Estabelecimentos Industriais	Executado	Cap XXIII - 8
17	Promover auditorias internas	Executado	Cap XXVIII - 5
18	Alargar as áreas de atuação do LMM nomeadamente no concerne à inclusão de novos instrumentos de medição no âmbito da metrologia legal	Não executado	Não foi executado porque aguardamos a saída de diplomas, procedimentos e ainda de formação técnica sobre a matéria.
19	Desmaterialização dos serviços . Pedido de averbamento dos títulos de exploração industrial . Pedido de 2ª via do título de exploração . Pedido de suspensão ou cessação do exercício da atividade industrial . Pedido de emprego de pólvoras e explosivos	Executado	Estes serviços foram disponibilizados no portal de serviços SIMplifica a 19/03/2025
20	Assegurar a melhoria contínua da gestão REA-POSEI	Executado	Cap XIV
21	Criar uma parceria com a AMA IP para extensão do Balcão do Empreendedor à RAM	Não executado	Esta iniciativa foi eliminada do plano de iniciativas da DR
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.	Não executado	No início do ano de 2026 foram feitas novas diligências no sentido de concretizar esta iniciativa.

N.º	Iniciativa	Estado de execução	Observações
23	Dashboard para análise de indicadores de desempenho	Executado	Apresentado ao CQ a 06/08/2025
24	Redefinir a Estratégia Regional para a Qualidade	Em curso	Cap VIII
25	Reforçar competências de gestão na RAM	Em curso	Durante o ano 2025 foram delineadas ações para concretizar esta iniciativa.
26	Apoiar a implementação de um “Modelo de Gestão da Qualidade”	Executado	Cap VIII - 1
27	Criar bolsa de auditores internos ao Governo Regional	Em curso	Durante o ano 2025 foram delineadas ações para concretizar esta iniciativa
28	Fortalecer a colaboração com o IPQ para a qualificação de entidades intervenientes no controlo metrológico legal	Executado	–
29	Apoiar o IPQ em organismos acreditados	Executado	–
30	Criar e executar plano de formação	Executado	Cap V - 5
31	Dinamização de ações que promovam o conhecimento e utilização de novas tecnologias (teams, inteligência artificial, power BI, outros)	Executado	Cap V - 5
32	Dinamizar formação interna	Não executado	Não foram realizadas formações internas, mas decorreram sensibilizações internas relevantes. Na DSG foram efetuadas pequenas formações <i>on job</i> na área da receita, para assegurar a passagem de conhecimento do Técnico Superior responsável pela área financeira aos colaboradores que ficarão a desenvolver as atividades. Formação <i>on job</i> também na área do atendimento telefónico, com a aposentação da assistente operacional que efetuava atendimento telefónico. Foi efetuada uma

N.º	Iniciativa	Estado de execução	Observações
			ação de formação/informação na área do RGPC, onde foi incluída a sensibilização sobre a aplicação do código de conduta da ex-SRETC.
33	Executar plano de comunicação (interno e externo)	Executado	Cap III - 4
34	Acompanhar a evolução dos preços ao longo de cadeias de valor de um cabaz de produtos essenciais, procedendo à sua monitorização	Executado	Cap XIII
35	Dinamização de ações de informação no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Proteção de Dados Pessoais	Executado	Cap II - 7

## 5. Gestão de riscos e oportunidades

Para a identificação dos riscos e oportunidades analisou-se a matriz SWOT, bem como o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) tendo, a partir destes, desdobrado os aspetos identificados para os processos.

Para a quantificação dos riscos, analisou-se os pontos fracos e ameaças e para a quantificação de oportunidades analisou-se as oportunidades e pontos fortes e considerou-se duas variáveis, a probabilidade (P) e a consequência (C), sendo que o impacto é igual ao produto destas duas variáveis,  $I = P \times C$ .

Por forma a simplificar a metodologia, considerou-se três níveis para cada uma das variáveis, de acordo com a seguinte tabela:

Probabilidade		Consequência		Probabilidade			
Baixa	1	Baixa	1		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Média	2	Média	2	<b>1</b>	1	2	3
Alta	3	Alta	3	<b>2</b>	2	4	6
				<b>3</b>	3	6	9

A DRCIQ tem como princípio base atuar quando o risco ou oportunidade é igual ou superior a 6, sendo que nas restantes situações pode-se ou não determinar ações, conforme se julgue conveniente.

Na tabela abaixo encontra-se a classificação do risco ou oportunidade quanto ao seu impacto, bem como o tipo de ações tomadas para tratar os mesmos.

Nível de impacto		Tratamento	
		Risco	Oportunidade
<b>1</b>	Sem impacto	Não é necessário identificar qualquer ação, mas podem ser identificadas caso se considere conveniente	
<b>2</b>	Com impacto muito baixo		
<b>3</b>	Com impacto baixo		
<b>4</b>	Com impacto moderado		
<b>6</b>	Com impacto elevado	Transferir ou partilhar o risco/ações para reduzir o risco/ ações para eliminar o risco/ evitar o risco/ aceitar o risco tendo em vista perseguir uma oportunidade/ eliminar a fonte do risco / alterar a probabilidade ou consequência	Adoção de novas práticas / Lançamento de novos serviços / Criação de parcerias / Utilização de novas tecnologias / Outras possibilidades desejáveis e viáveis de tratar as necessidades da DR ou dos seus clientes.
<b>9</b>	Com impacto muito elevado		

A tabela seguinte identifica a origem e o risco e/ou oportunidade, bem como as ações que foram previstas desenvolver em 2025:

ORIGEM	RISCO OU OPORTUNIDADE	I.	AÇÃO	OBSERVAÇÕES
SWOT	R Prestação de serviço não conforme	2	Reduzir – Manter o SGQ operacional	Ação eficaz - Certificado válido até 13/08/2027
SWOT	R Falhas na comunicação interna	2	Reduzir - Elaborar, aprovar e executar o Plano de Comunicação interno	Ação eficaz – Mais de 75% do plano executado
SWOT	R Insegurança de informação (sistemas informáticos)	6	Reduzir - Promover sensibilização interna sobre medidas preventivas	Ação eficaz – em 2025 a DR não foi alvo de ataque informático
SWOT	R Não ter orçamento disponível para atividades estruturantes	3	Reduzir - Plano de aquisições preenchido antecipadamente	Ação eficaz
SWOT	R Dificuldade em acompanhar a rapidez da evolução tecnológica	3	Aceitar	-
PPRCII	R Falta de reserva da informação	4	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção. Registo de toda a documentação e reencaminhamentos para os colaboradores responsáveis de acordo com o PT 02 - Gestão de Informação. Implementar RGPD.	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025. Não foram detetadas não conformidades relativas a este tema.
PPRCII	R Possibilidade de conluio	2	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção Proceder de acordo com o PT 06 - Aprovisionamentos Cumprimento integral dos PT 's das UO e programa de auditoria Identificação da localização dos bens por funcionário Divulgação atempada de ato eleitoral relativo aos representantes dos trabalhadores da Comissão Paritária	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025. Não foram detetadas não conformidades relativas a este tema.
PPRCII	R Controlo deficiente dos contratos	2	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção Proceder de acordo com o PT 06 - Aprovisionamentos	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025. Não foram detetadas não conformidades relativas a este tema.
PPRCII	R Conflitos de interesse (aquisições, desempenho de funções e interno)	4	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção. Proceder de acordo com o PT 06 – Aprovisionamentos. Declaração anual de existência ou inexistência de acumulação de funções e respetiva autorização.	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025.

ORIGEM	RISCO OU OPORTUNIDADE	I.	AÇÃO	OBSERVAÇÕES
				Não foram detetadas não conformidades relativas a este tema. Todos os colaboradores procederam à declaração anual de existência ou inexistência de acumulação de funções e respetiva autorização.
PPRCII	R Não cobrança da receita devida	3	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção. Separação funcional das atividades de faturação, de cobrança e de emissão de notas de crédito.	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025. Não foram detetadas não conformidades relativas a este tema.
PPRCII	R Não entrega da receita	3	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção. Proceder de acordo com o PT 05 – Receitas.	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025. Não foram detetadas não conformidades relativas a este tema.
PPRCII	R Recebimento de contrapartidas	3	Promover formação interna sobre prevenção da corrupção. Aplicação do código de conduta.	Ação eficaz – todos os colaboradores foram abrangidos pela sensibilização no código de conduta entre 2024 e 2025. Não ocorreram processos disciplinares.
SWOT	O Prestação de serviço melhorado	6	Manter o Sistema de Gestão da Qualidade operacional	Ação eficaz - Certificado válido até 13/08/2027
SWOT	O Incorporação de novas tecnologias	9	Desmaterialização dos serviços	Ação eficaz – foram desmaterializados 3 serviços no 1T de 2025
SWOT	O Promover formação interna	9	Replicar formação pertinente para os restantes colaboradores da área - incluir esta necessidade no plano de formação.	Não houve formação que justificasse a realização desta ação.
SWOT	O Desenvolver novos projetos	9	Redefinição da Estratégia Regional para a Qualidade. Reforçar competências de gestão na RAM (formação área da Qualidade). Modelo de Gestão da Qualidade nos serviços públicos da RAM. Bolsa de auditores internos ao Governo Regional.	As ações têm decorrido conforme o previsto.

ORIGEM	RISCO OU OPORTUNIDADE	I.	AÇÃO	OBSERVAÇÕES
			Alargar as áreas de atuação da metrologia.	
SWOT	O Teletrabalho	6	Contemplar esta possibilidade no plano de contingência da (DRCIQ)	Considerou-se que não é necessário desenvolver plano de contingência para toda a DR, mas apenas manter o relativo ao programa POSEI. O qual decorreu em conformidade
SWOT	O Dashboard da atividade	4	Tomada de decisão mais informada.	O Dashboard foi apresentado, mas não apresenta muitas vantagens para os dirigentes.

## 6. Reclamações

Durante o ano de 2025, foi rececionada uma reclamação, através do Livro Amarelo, relativa à alegada atitude menos adequada de um colaborador da Direção Regional.

A reclamação foi devidamente analisada pela Direção Regional, tendo sido prestada resposta à reclamante dentro dos prazos legalmente estabelecidos. No âmbito da análise efetuada, foram adotadas as medidas consideradas adequadas, com vista a prevenir a ocorrência de situações semelhantes, reforçando-se internamente a importância de uma postura adequada, cordial e respeitosa no relacionamento com os utentes. A reclamação encontra-se devidamente tratada e arquivada, não tendo sido identificadas situações de reincidência.

## 7. Regime Geral de Prevenção de Corrupção (RGPC)

Por ter um universo de trabalhadores inferior a 50, a Direção Regional não é considerada entidade abrangida pelo RGPC (n.º2 do artigo 2.º), para os efeitos do Regime Geral de Prevenção de Corrupção.

Apesar disso, esta Direção Regional tem subjacente à sua organização e atividade, um conjunto de princípios, regras e valores que visam prevenir práticas contrárias à ética profissional e inadequadas à conduta dos trabalhadores e dirigentes dos serviços públicos. Esta preocupação encontra-se plasmada nos Valores da DRCIQ, assim como no Manual de Gestão e nos procedimentos e instruções de trabalho do SGQ implementado na DRCIQ, o qual se encontra certificado na Norma NP EN ISO 9001. A par do rigor, da uniformização de procedimentos e regras, e do controlo dos processos, com o SGQ, a DRCIQ pretende também garantir a transparência administrativa e a prevenção de conflitos de interesses.

Assim, em 2025, foram implementadas diversas ações no sentido do cumprimento das disposições e requisitos normativos.

Em Janeiro de 2025, foi efetuada uma Sessão de Informação sobre o Código de Conduta da SRETC, dirigida aos colaboradores que não puderam estar presentes na sessão realizada no final de 2024, tendo a DSG colaborado com a sua organização.

Em abril de 2025, a DSG foi responsável pela elaboração e apresentação do Relatório de Execução das Medidas e Boas Práticas de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR) - 2024 da DRE - Direção Regional de Economia, apesar do mesmo não ser exigido. O mesmo foi enviado pela ex-SRETC ao Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e à Inspeção Regional de Finanças (IRF) a 22/04/2025 e, publicitado no site da ex-SRETC e da ex-DRE.

A DSG efetivou o registo da Direção Regional na plataforma RGPC, do MENAC, não tendo sido possível submeter qualquer documento devido à constatação de que os dados da Direção Regional ali constantes encontram-se desatualizados e incorretos. A DSG desenvolveu diversas diligências junto do MENAC, junto da DGAEP e junto da DRAP com vista à correção dos dados no Sistema de Informação de Organização do Estado (SIOE).

A 5 de Maio de 2025, e por proposta da DSG, foi aprovada a Instrução de Trabalho IT 01 04 – Regime Geral da Prevenção da Corrupção, que consolida, num documento, as diversas medidas implementadas pela Direção Regional nesta área. Salienta-se que a sua aprovação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, é de grande importância, uma vez que é objeto de controlo e de monitorização, assim como de auditorias.

No 2º semestre de 2025, a DSG desenvolveu diligências junto da nova tutela (SREC), relativamente às orientações para aplicação do Código de Conduta, após o que recebeu o Código de Conduta da SREC para divulgação a todos os trabalhadores da DRCIQ.

## IV. Gestão da informação

### 1. Propostas legislativas / Despachos

Durante o ano 2025, foram publicados 24 despachos internos, nomeadamente:

Despacho n.º	Data	Assunto
1/2025/DRE	15/01	Atualização de taxas de Recipientes de ESP e de ESP
2/2025/DRE	12/02	Atualização das taxas Produtos pré-embalados
3/2025/DRE	12/02	Atualização das taxas de controlo metrológico
4/2025/DRE	12/02	Atualização das taxas de utilização por terceiros de equipamento metrológico
5/2025/DRE	12/02	Atualização das taxas de cisternas
6/2025/DRE	18/02	Atualização de taxas de instalação e de modificação de estabelecimentos do comércio a retalho e dos conjuntos comerciais
7/2025/DRE	18/02	Atualização de taxas sobre custo combustíveis
8/2025/DRE	18/02	Atualização das taxas de licenciamento industrial
9/2025/DRE	18/02	Atualização de taxas de licenciamento de parques empresariais
10/2025/DRE	18/02	Atualização das taxas de pedreiras
11/2025/DRE	19/02	Despacho secretariado
12/2025/DRE	19/02	Avaliação Competências Micaela Aveiro

Despacho n.º	Data	Assunto
1/2025/DRCIQ	08/09	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202508/00266
2/2025/DRCIQ	15/10	Designação da substituição da Diretora Regional – Despacho n.º 722/2025, de 16 de outubro
3/2025/DRCIQ	23/10	Alterações ao Programa Global para 2025 - POSEI
4/2025/DRCIQ	02/12	Alterações ao Programa Global para 2025 - POSEI
5/2025/DRCIQ	19/11	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202511/00621
6/2025/DRCIQ	19/11	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202511/00619
7/2025/DRCIQ	19/11	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202511/00620
8/2025/DRCIQ	05/12	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202512/00695
9/2025/DRCIQ	05/12	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202512/00696
10/2025/DRCIQ	05/12	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202512/00697
11/2025/DRCIQ	10/12	Designação para júri da oferta de emprego publicada na BEP.RAM com o código n.º OE202512/00707
12/2025/DRCIQ	19/12	Programa Global para 2026 - POSEI

No decurso do ano em análise foram ainda elaborados 52 despachos relativos à definição dos preços máximos de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado.

#### Cisternas

Foi ainda publicada a circular DRE n.º 1/2025, 7 de fevereiro - Novas orientações relativas ao licenciamento de cisternas para transporte terrestre de mercadorias perigosas, alinhadas com a Circular IPQ n.º 1/2024 e em conformidade com o Decreto-Lei n.º 41-A/2010.

## 2. Legislação publicada

Abaixo encontra-se listada a legislação que foi publicada e que interveio com os serviços prestados pela DR.

#### Orçamento

**Decreto Legislativo Regional n.º 2/2025/M, de 2 de julho** - Aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para o ano de 2025.

**Declaração de Retificação n.º 1/2025/M/1, de 9 de julho** - Retifica o Decreto Legislativo Regional n.º 2/2025/M, de 2 de julho, que «Aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para o ano de 2025».

GERAL/Orgânica

**Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2025/M, de 5 de maio** – Aprova a organização e funcionamento do XVI Governo Regional da Madeira.

**Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2025/M, de 13 de junho** – Aprova a orgânica da Secretaria Regional de Economia.

**Decreto Regulamentar Regional n.º 24/2025/M, de 19 de dezembro** – Aprova a orgânica da Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade.

Regime Geral da Prevenção da Corrupção

**Portaria n.º 38/2025/1, de 14 de fevereiro** - Altera a Portaria n.º 185/2024/1, de 14 de agosto, que aprova o modelo de declaração de inexistência de conflitos de interesses destinada aos membros dos órgãos de administração, dirigentes e trabalhadores das entidades públicas abrangidas pelo Regime Geral da Prevenção da Corrupção. (revogado)

**Portaria n.º 287-A/2025/1, de 14 de agosto** - Altera a Portaria n.º 185/2024/1, de 14 de agosto, que aprova o modelo de declaração de inexistência de conflitos de interesses destinada aos membros dos órgãos de administração, dirigentes e trabalhadores das entidades públicas abrangidas pelo Regime Geral da Prevenção da Corrupção.

### 3. Atualizações de documentos do SGQ

Em 2025, e com a nova denominação da DR para DRCIQ, decidiu-se rever a codificação dos documentos, os quais deixaram de ter a sigla da DR e passou a ser apenas sequencial.

Os procedimentos encontram-se agora codificados da seguinte forma:

PT 01 - Planeamento, controlo, revisão e melhoria do Sistema de Gestão

PT 02 - Gestão da informação

PT 03 - Gestão de Infraestruturas e ambiente de trabalho

PT 04 - Gestão de Recursos Humanos

PT 05 - Receita

PT 06 - Aprovisionamento

PT 07 - Licenciamento Comercial

PT 08 - Autorização da atividade prestamista e leiloeira

PT 09 - Registos

PT 10 - Regime Específico de Abastecimento POSEI

PT 11 - Gestão de um contingente pautal de carne de bovino (GATT) e carne de Aves

PT 12 - Licenciamento Industrial

PT 13 - Licenciamento de parques empresariais

PT 14 - Licenciamento de pedreiras

PT 15 - Controlo Metrológico

PT 18 - Fiscalização

PT 19 – Contraordenações

A tabela abaixo indica o número de procedimentos de trabalho, instruções de trabalho e impressos adstritos a cada unidade orgânica.

UO	n.º PT	n.º IT	n.º Imp
<b>DR/Geral</b>	2	4	18
<b>DQ</b>	1	2	6
<b>DSC</b>	5	1	22
<b>DSG</b>	4	10	18
<b>DSI</b>	3	5	69
<b>LMM</b>	3	20	54
<b>Total Geral</b>	<b>18</b>	<b>39</b>	<b>187</b>

#### 4. Plano de comunicação

O plano de comunicação foi aprovado em 2024 para os anos 2024 e 2025 e previu as ações de comunicação internas e externas.

De uma forma generalista no ano 2025 a DR realizou as seguintes atividades:

##### - *Comemoração 25 anos LMM*

No âmbito das atividades desenvolvidas pela DRCIQ, foi assinalado, a 1 de outubro de 2025, o 25.º aniversário do Laboratório de Metrologia da Madeira Dr. José Agostinho Pereira de Gouveia (LMM).

A organização das comemorações contou com o envolvimento das unidades orgânicas competentes, destacando-se o apoio da DQ na conceção e desenvolvimento dos materiais de comunicação institucional, designadamente

a criação do logótipo comemorativo, da apresentação institucional e de outros suportes gráficos associados ao evento. A DSG apoiou a preparação logística do evento.

A cerimónia oficial, realizada nas instalações do LMM, contou com a presença de Sua Excelência o Presidente do Governo Regional da Madeira, do Secretário Regional da Economia e de representantes de entidades parceiras. No decurso da sessão, foi apresentado um documentário comemorativo, reunindo testemunhos de colaboradores e parceiros institucionais.

Esta iniciativa integrou-se na estratégia de valorização institucional da DR, reforçando o reconhecimento do papel estratégico do LMM no desenvolvimento económico e tecnológico da Região Autónoma da Madeira, bem como na promoção da metrologia enquanto instrumento essencial de confiança, rigor e competitividade.





- Atualização regular dos documentos na pasta do SGQ no servidor.

Foi mantida atualizada a pasta do SGQ no servidor, sendo comunicada a sua atualização por email e/ou teams.

Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
L_DOCUMENTOS	20/02/2025 10:06	Pasta de ficheiros	
REGISTOS	20/02/2025 10:03	Pasta de ficheiros	

- Convívios entre colegas da DR

Foram realizados eventos temáticos entre colaboradores, decorrendo no edifício sede ou no LMM.

Convívio de Carnaval – 28/02/2025



São Martinho, 11 de novembro



Convívio Natal, 16 de dezembro



- Atualização site institucional

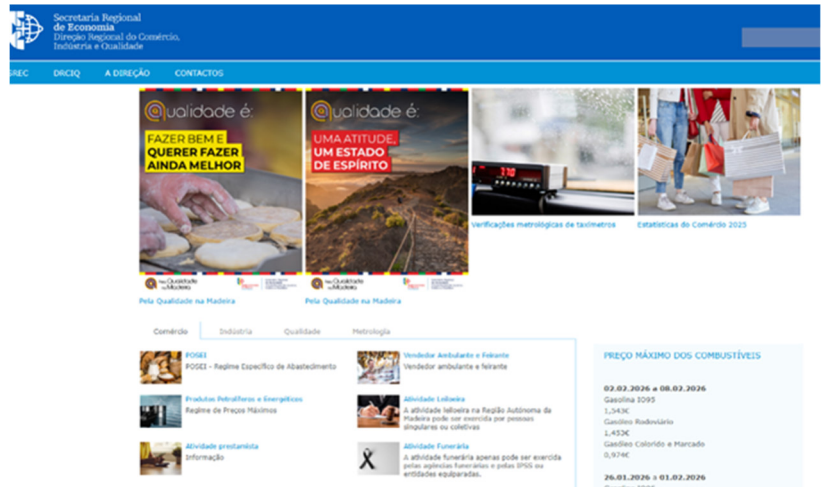
No âmbito da gestão da comunicação institucional da DRCIQ, foi assegurada a atualização regular do portal institucional ([www.madeira.gov.pt/DRE](http://www.madeira.gov.pt/DRE)), garantindo a divulgação sistemática das atividades desenvolvidas e das informações relevantes para os cidadãos e agentes económicos.

Esta atualização incluiu, designadamente, a publicação semanal dos preços dos combustíveis, bem como a divulgação periódica da informação relativa à execução do programa

POSEI, contribuindo para a transparência e acessibilidade da informação pública.

Foi igualmente assegurada a comunicação do Acordo de Nível de Serviço, através da sua disponibilização e atualização no portal institucional.

No âmbito das suas competências, a DQ assegurou a criação, atualização e uniformização das imagens e materiais gráficos utilizados na divulgação de conteúdos e notícias no site institucional, garantindo coerência visual e alinhamento com a identidade institucional da DR.

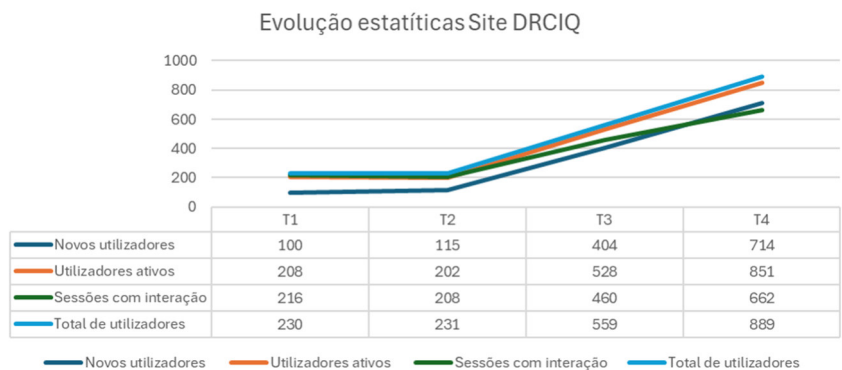


Análise trimestral da utilização do site da DRCIQ

A análise trimestral da utilização do site da DRCIQ evidencia uma evolução positiva ao longo do ano, particularmente a partir do terceiro trimestre. No primeiro trimestre (janeiro a março) registaram-se 100 novos utilizadores, 208 utilizadores ativos, 216 sessões com interação e um total de 230 utilizadores. No segundo trimestre (abril a junho) os valores mantiveram-se relativamente estáveis, com um ligeiro aumento de novos utilizadores (115) e um total de 231 utilizadores. Contudo, no terceiro trimestre (julho a setembro) verificou-se um crescimento significativo em todos os indicadores, destacando-se 404 novos utilizadores e 559 utilizadores no total. Esta tendência manteve-se no quarto trimestre (outubro a dezembro), período em que se registaram os valores mais elevados do ano, com 714 novos utilizadores, 851 utilizadores ativos, 662 sessões com interação e um total de 889 utilizadores

Estes dados demonstram um aumento expressivo da visibilidade e da utilização do site ao longo do ano, refletindo um maior interesse e envolvimento dos utilizadores com os conteúdos disponibilizados.

Gráfico n.º 1 – Dados estatísticos DRCIQ



## 5. Documentação e arquivo

Devido à alteração orgânica ocorrida em 2025, resultante na mudança de tutela e de designação de DRE para DRCIQ, foi criada a nova entidade iDOK denominada DRCIQ, tendo esta DR mantido o registo da sua documentação naquele programa de gestão documental.

Durante o ano de 2025, foram registados 2822 documentos, repartidos da seguinte forma:

<b>Documentos</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Entradas</b>	30340	5222	1645
<b>Emitidos</b>	15543	2989	831
<b>Natureza interna</b>	1369	523	346
<b>Total</b>	<b>47252</b>	<b>8734</b>	<b>2822</b>

Nota: os dados referentes a 2023 respeitam à entidade DRETT, e os de 2024 à entidade DRETT até 7/3/2024 e à entidade DRE após 7/3/2024. Os dados de 2025 respeitam à entidade DRE até 16/06/2025 e à entidade DRCIQ a partir de 17/06/2025

No âmbito das suas competências, a DSG assegurou a circulação interna da documentação, a respetiva expedição externa e o registo sistemático dos documentos na plataforma de gestão documental iDOK.

Durante o ano de 2025, foram introduzidas melhorias nos procedimentos de registo de saídas, passando a associar os boletins e avisos dos CTT aos respetivos registos, reforçando o controlo e a rastreabilidade da correspondência expedida.

Procedeu-se ainda à regularização e otimização da base de dados documental, nomeadamente através da eliminação de entidades duplicadas na plataforma iDOK e da articulação com a DRI para efeitos de atualização e resolução de anomalias identificadas.

Foi igualmente assegurada a gestão e validação de utilizadores na plataforma dos CTT, em articulação com as alterações contratuais decorrentes da mudança de tutela, bem como o esclarecimento às unidades orgânicas sobre os procedimentos aplicáveis aos diferentes tipos de registo postal.

Deu-se continuidade ao levantamento do acervo documental da ex-Direção Regional do Comércio, Indústria e Energia existente no edifício do LMM, com vista à sua avaliação e definição de destino final, em articulação com a DRABL, não tendo sido possível concluir o processo no decurso de 2025.

## V. Infraestruturas/Ambiente de trabalho

O processo de transferência da sede da DRCIQ para o edifício sito no Largo do Phelps foi assegurado e coordenado pela DSG, que garantiu todas as diligências necessárias à instalação e plena operacionalização dos serviços nas novas instalações.

As operações de mudança de mobiliário e equipamentos incluíram a articulação logística, obtenção das autorizações necessárias e organização funcional dos espaços. Foram igualmente criadas as condições para novos postos de trabalho, através da requisição e instalação de equipamentos informáticos e de comunicações. Foram desenvolvidas diversas ações destinadas a garantir o adequado funcionamento do edifício, designadamente a contratação e acompanhamento de serviços de limpeza e manutenção, controlo de pragas, manutenção de sistemas técnicos e ativação de fornecimentos essenciais. O programa de inspeção e

manutenção de equipamentos e infraestruturas foi atualizado em 12 de maio de 2025, em virtude da mudança de instalações, tendo sido, de forma geral, cumpridas as ações previstas.

No âmbito da gestão patrimonial, foi efetuado o levantamento do imobilizado afeto à Direção Regional, assegurando a sua regularização junto das entidades competentes.

Relativamente às viaturas, encontram-se implementados quatro Planos de Manutenção Preventiva, tendo sido cumpridas as ações previstas para 2025.

No que respeita às manutenções asseguradas por entidades externas:

**Edifício da sede (Largo do Phelps):** a manutenção geral do imóvel encontra-se contratualmente afeto ao senhorio, incluindo sistemas técnicos essenciais. Em 2025, o proprietário assumiu igualmente a manutenção do elevador, contrato válido até março de 2026.

Paralelamente, foi assegurada a monitorização periódica dos consumos de energia, água e papel, promovendo uma gestão mais eficiente dos recursos e a melhoria contínua das condições de ambiente de trabalho.

**Edifício do Laboratório de Metrologia da Madeira (LMM):** foram assegurados os serviços de limpeza, manutenção do sistema de deteção de incêndios e intrusão e manutenção dos equipamentos de combate a incêndios. Mantém-se, contudo, a necessidade de intervenção ao nível do sistema de climatização (AVAC) e de reabilitação geral do edifício, condicionada por limitações orçamentais.

Neste âmbito, mantiveram-se diligências junto das entidades competentes com vista à reabilitação do edifício do LMM, encontrando-se prevista a apresentação de candidatura para melhoria da eficiência energética e sustentabilidade, após realização de auditoria energética e obtenção da respetiva certificação.

#### **Requisições à Direção Regional do Património**

Em 2025, foram submetidas à DRPA 44 requisições, das quais 36 respeitantes a bens de consumo corrente e 8 a bens inventariáveis.

No âmbito destas requisições, foram fornecidos 1778 artigos, maioritariamente material de escritório, economato e consumíveis essenciais ao normal funcionamento dos serviços, com destaque para papel, capas de processo, pastas, material de arquivo e artigos de apoio administrativo.

Foi ainda assegurado o fornecimento de envelopes institucionais com a nova identificação da Direção Regional, bem como o apoio na aquisição de equipamento destinado às novas instalações.

#### **Requisições à Direção Regional de Informática**

O apoio informático, nomeadamente reparação de computadores e aquisição de bens informáticos, este é da responsabilidade da DRI.

Em 2025, foram submetidas à DRI cinco requisições de bens informáticos, bem como pedidos adicionais de equipamentos destinados a assegurar o funcionamento dos serviços nas novas instalações.

As requisições abrangeram equipamento informático, de rede e de apoio ao funcionamento administrativo, designadamente computadores, monitores, equipamentos de rede, telefones VOIP e sistema de registo de assiduidade, garantindo as condições técnicas necessárias ao normal desempenho das atividades da Direção Regional.

## VI. Recursos humanos

### 1. Mapa de efetivos

De seguida apresenta-se o mapa de efetivos da DRCIQ.

<b>Categoria</b>	<b>N.º de colaboradores</b>
<b>Diretor regional</b>	1
<b>Diretor de serviços</b>	3
<b>Chefe de divisão</b>	4
<b>Técnico superior</b>	9
<b>Coordenador técnico</b>	3
<b>Assistente técnico</b>	8
<b>Assistente operacional</b>	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

### 2. Procedimentos de mobilidade interna na categoria e intercarreiras

Durante o ano de 2025 foram elaborados e instruídos sete procedimentos de oferta de emprego para mobilidade interna na categoria, dois procedimentos de pedido de mobilidade interna na Categoria e três procedimentos por mobilidade intercarreiras, nomeadamente:

- Técnico Superior para exercer funções na DQ, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202504/00075
- Técnico Superior para exercer funções na DSG, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202508/00266
- Técnico Superior, na área de Engenharia Mecânica, para exercer funções no LMM, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202511/00619
- Técnico Superior, na área de Engenharia Eletrotécnica, para exercer funções no LMM, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202511/00620
- Assistente Técnico para exercer funções na DSI, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202511/00621
- Assistente Operacional para exercer funções na DSG, abril de 2025, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202504/00077
- Assistentes Operacionais (2) para exercer funções de motorista e outro para limpeza, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202512/00707
- Assistente Operacional para exercer funções na DSG, em resposta ao pedido de mobilidade n.º PM202509/00755
- Assistente Operacional para exercer funções de motorista, em resposta ao pedido de mobilidade n.º PM202508/00712
- Assistente Técnico para exercer funções na DSI, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202512/00697
- Técnico Superior, na área de Engenharia Mecânica, para exercer funções no LMM, no âmbito da Oferta de Emprego n.º OE202512/00696

- Técnico Superior, na área de Engenharia Eletrotécnica, para exercer funções no LMM, no âmbito da Oferta de Emprego nº OE202512/00695

Procedeu-se ainda à tramitação de quatro pedidos de mobilidade (espontâneos).

Refira-se que, destes procedimentos, nenhum resultou em acréscimo de trabalhadores na DRCIQ, alguns por ausência de candidatos, outros por recusa do serviço de origem e outros pelo facto dos candidatos não reunirem o perfil adequado.

### 3. Procedimentos concursais

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.

### 4. Programas de emprego/Programas de formação

Mapa de colaboradores com recurso a Programas de Emprego do IEM

Programa	Categoria	Nº de colaboradores	Início	Termo
POTS	Assistente Operacional	1	01/01/2025	31/12/2026
POT	Assistente Operacional	1	01/02/2025	31/01/2026
<b>Total</b>		<b>2</b>		

No ano 2025, a DRCIQ contou com dois colaboradores colocados no âmbito do Programa de Emprego do IEM, Programa de Ocupação Temporária de Desempregados (POT), sendo que a 31 de dezembro de 2025 encontravam-se em funções, nesta Direção Regional, 31 trabalhadores.

Relativamente ao Programa Jovem em Formação, acolhemos em 2025, um jovem no mês de julho e um jovem no mês de agosto, não tendo acolhido qualquer estágio no âmbito dos Estágios de Verão.

No que se refere aos Estágios Curriculares Escolares, foi acolhido um jovem da Escola Secundária Jaime Moniz.

## 5. Formação

O plano de formação para os anos 2024-2025 foi aprovado a 1 de agosto de 2024, após auscultação das necessidades de formação dos colaboradores pelas diversas UO. Durante o ano 2024 e 2025, o plano foi revisto sempre que necessário.

No que se refere às formações constantes do plano de formação, no decorrer dos anos 2024 e 2025 foram realizadas 14 ações de um total de 77 ações de formação previstas, o que determina uma execução de 18% do plano de formação.

Para além destas ações foram realizadas em 2025, 111 formações sendo que 73 foram consideradas no âmbito da literacia digital.

As ações encontram-se listadas na tabela seguinte:

Nome da ação	n.º de colaboradores
Conferências da Autonomia - Modelo Financeiro	1
A arte da negociação na advocacia	1
A União Europeia: Construção e Funcionamento	1
Ação de Sensibilização do Código de Conduta	7
Acessibilidade Web: Criar Conteúdos para Todos	3
APD: Utilizar serviços digitais públicos e privados : 2.2	1
Aplicações de inteligência artificial no dia a dia	1
Cibersegurança para Dirigentes Intermédios na Administração Pública Regional	5
Cibersegurança: Trabalhar de Forma Segura na Era Digital	8
Cidadão Ciberseguro	1
Colaboração e Partilha de Informação no Teams	4
Como entender a desinformação e fortalecer a cidadania	1
Competências Digitais em Informática: Microsoft Excel	6
Competências Digitais em Informática: Microsoft Outlook	5
Competências Digitais em Informática: Microsoft PowerPoint	5
Competências Digitais em Informática: Microsoft Word	6
Competências Digitais em Informática: Power BI	5
Competências do séc.XXI para as próximas gerações	1
Competências para a interculturalidade	1
Conceitos e princípios da participação pública	1
Construção de ambientes pedagógicos positivos para crianças e jovens no desporto	1
Conteúdos Digitais: Guardar e Organizar Ficheiros	7
Contratualização dos parâmetros de avaliação na plataforma GEADAP - Avaliador e Avaliado	1
Curso Breve IA Responsável na Prática Jurídica	1
Curso de Estudos Avançados de Geopolítica (IDN-UAL),	1
eID e Certificação Eletrónica	1
Empreendedorismo Tecnológico	1
Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes: Cidadãos	1
Ferramentas de produtividade digital	1
Ferramentas Internas para o Atendimento ao Cliente	1
Formação em Cibersegurança para Dirigentes Intermédios na Administração Pública Regional	1

Nome da ação	n.º de colaboradores
Fundamentos de Cibersegurança	3
Gestão de alojamento local e hospitalidade	1
Implementação da norma NP EN ISO/IEC 17065	1
Inteligência Artificial Generativa	1
Introdução à Blockchain	1
Introdução à Cloud	1
Introdução à Inteligência Artificial	3
Introdução à Internet das coisas e suas aplicações no dia a dia	1
Marxism Socialism and Communism	1
Modelos e tipos de nuvem	1
MS Excel - O poder das Macros e da Programação VBA	1
O Futuro das Cidades e a UE: uma construção com o Poder Local	1
O lado jurídico da concorrência entre empresas	1
O lado jurídico da Resiliência das Infraestruturas	1
O lado Jurídico do teletrabalho	1
O papel do/a treinador/a de crianças e jovens	1
Orçamento de estado 2025	2
Os Pilares da Sustentabilidade: o futuro das cidades e a UE	1
Portal Base – Contratos Públicos Online	1
Princípios de programação	1
Prompting para advogados destranque o poder da IA denerativa	1
ReCAP: Orientação para o Serviço Público - Assistente Técnico	1
RECAP: Orientação para o serviço público - Assistente Técnico	1
ReCAP: Orientação para o Serviço Público - COMPROMISSO 2	1
ReCAP: Orientação para o Serviço Público - CONDUTA PESSOAL 1	1
ReCAP: Orientação para o Serviço Público - CONDUTA PESSOAL 2	1
ReCAP: Orientação para o Serviço Público - ÉTICA E VALORES 2	1
ReCAP: Orientação para o Serviço Público, Enquadramento Nível 1	1
RECAP: Orientação para o serviço público, Enquadramento Nível 2	1
Regras de faturação	2
Resolução de Litígios de Consumo em Portugal e no Brasil: um diálogo reflexivo-critico	1
RGPD para cidadãos atentos	4
Salvaguardar e proteger as crianças e jovens no desporto - Nível I Introdutório/sensibilização	1

Refira-se que em 2025, 45% dos colaboradores participaram em pelo menos uma ação de formação.

## 6. Outros assuntos

O ano de 2025 foi marcado por sucessivas alterações orgânicas e mudanças de tutela, com impacto nos procedimentos da área de Recursos Humanos. A coordenação e gestão desta área manteve-se na DSG, sob orientação dos respetivos Gabinetes de Recursos Humanos das tutelas em vigor.

Apesar de constrangimentos significativos decorrentes de limitações de recursos humanos e ausências prolongadas na equipa administrativa, foram asseguradas as funções essenciais de gestão de pessoal, designadamente:

- Elaboração do Balanço Social de 2024 e respetivos mapas obrigatórios;
- Gestão e controlo da assiduidade e reporte regular à tutela;
- Preparação e atualização dos instrumentos de gestão previsional, nomeadamente mapa de pessoal, mapa consolidado de recrutamento e contributos para o Orçamento e Plano de Atividades;
- Tramitação de procedimentos de mobilidade e recrutamento através da BEP-RAM, bem como apoio aos respetivos júris;
- Instrução de processos de aposentação, juntas médicas, acidentes de serviço e demais procedimentos administrativos individuais;
- Coordenação do processo de avaliação de desempenho (SIADAP 2023-2024), incluindo apoio aos avaliadores e ao Conselho Coordenador de Avaliação;
- Preparação e renovação de comissões de serviço de dirigentes;
- Atualização e criação de instruções de trabalho e registos internos, com vista à uniformização e melhoria dos procedimentos.

Foram ainda assegurados os contributos da DR para iniciativas transversais, designadamente no âmbito do Programa Regional de Emprego 2021-2027.

## VII. Recursos orçamentais e financeiros

---

### 1. Receita

Em 2025, a DSG assegurou a continuidade da gestão da receita através da aplicação de faturação e receita iGEST, incluindo a coordenação dos processos transitados da entidade extinta DRETT que se mantêm afetos à atividade da Direção Regional.

Foram realizados os reportes mensais dos Mapas de Recebimentos em Atraso das entidades iGEST associadas à DRCIQ, bem como o controlo trimestral da receita, através da monitorização de indicadores de faturação e da execução global da receita.

No decurso do ano, foi coordenada a criação da nova entidade DRCIQ na aplicação iGEST, incluindo a configuração de utilizadores e códigos de artigos, bem como o acompanhamento e reporte de anomalias técnicas.

Manteve-se a conferência periódica das Notas de Entrega de Receita (NER) junto da Tesouraria do Governo Regional, com reporte regular das situações pendentes, garantindo o controlo das verbas arrecadadas.

Foi igualmente assegurada a submissão do formulário de entidade no Portal das Finanças, no âmbito da nova tutela, não tendo sido instaurados processos de execução fiscal em 2025.

No ano em análise, a DRCIQ arrecadou receita no montante de 353 383,33€, tendo sido efetuado o ajustamento dos dados de anos anteriores para efeitos de comparabilidade estatística.

As tabelas seguintes apresentam a distribuição da receita por área setorial e a sua evolução nos últimos três anos.

**DSC**

Serviço	2023	2024	2025
Autorização de instalação ou modificação de estabelecimentos de comércio a retalho alimentar ou misto e não alimentar, comércio por grosso em livre serviço e de conjuntos comerciais	107 934,43 €	5 626,89 €	66 028,55€
Penalizações em processos de importação	0,00 €	20 654,72 €	0
<b>Total</b>	<b>107 934,43€</b>	<b>26 281,61 €</b>	<b>66 028,55€</b>

**DSI**

Serviço	2023	2024	2025
Apreciação do projeto de instalação de licenciamento industrial	3 018,42 €	2 911,94 €	2 083,34
Vistorias de controlo	8 616,33 €	9 748,73 €	2 962,77€
Vistorias de reexame	5 454,84 €	3 694,31 €	6644,49€
Vistorias de renovação	0,00 €	2 452,38 €	0 €
1ª vistoria de licenciamento industrial	954,96 €	752,32 €	899,93 €
2ª vistoria de licenciamento industrial	0,00 €	0,00 €	764,34 €
Averbamento da transmissão da licença industrial	140,83 €	0,00 €	510,35€
Vistorias relativas ao processo de licenciamento - parques empresariais	0,00 €	0,00 €	3 830,56€
Pedreiras: Desvinculação da caução	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: Pedido de atribuição de explosivos	0,00 €	144,96 €	144,96€
Pedreiras: Pedido de atribuição de licença de exploração	1 003,80 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: Taxa de ampliação de área de pedreira	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: taxa de vistoria trienal para verificação do programa	752,28 €	1 086,87 €	1 795,74€
Pedreiras: taxa de mudança de responsável técnico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: taxa de revisão do plano de pedreira	0,00 €	0,00 €	1 013,47€
Pedreiras: Taxa de vistoria aos 180 dias para verificação de condições	0,00 €	362,29 €	0,00 €
<b>Total</b>	<b>19 941,46€</b>	<b>21 153,80 €</b>	<b>20 649,95€</b>

**LMM**

Serviço	2023	2024	2025
Controlo Metrológico: Verificação de massas	765,50 €	752,89 €	869,05
Controlo Metrológico: Verificação de taxímetros	48 541,54 €	53 590,82 €	54 598,95€
Controlo Metrológico: Produtos pré-embalados	3 323,42 €	9 404,26 €	5052,35€

**DRCIQ – RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025**

<b>Serviço</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Controlo Metrológico: Utilização por terceiros de equipamento metrológico	4 995,41 €	0,00 €	3 544,30€
Controlo Metrológico: Verificação de opacímetros	3 221,33 €	3 413,82 €	2 766,56€
Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de gestão de parques de estacionamento	8 633,85 €	8 920,18 €	10 655,81€
Controlo Metrológico: Verificação de analisadores de gases de escape	4 379,19 €	3 766,98 €	3 163,50€
Controlo Metrológico: Verificação de instrumentos de pesagem	59 673,12 €	48 937,07 €	52 205,71€
Controlo Metrológico: Verificação de manómetros industriais	6 376,87 €	11 266,55 €	10 789,44€
Controlo Metrológico: Verificação de manómetros para pneumáticos	2 230,11 €	3 283,14 €	3 512,01€
Controlo Metrológico: Verificação de parquímetros	6 892,49 €	5 549,94 €	8 638,38€
Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de medição de distribuição de combustíveis	54 447,35 €	53 921,52 €	50 589,58€
Controlo Metrológico: Deslocação	25 010,27 €	24 172,60 €	25 145,00€
Controlo Metrológico: Análise de registos	495,47 €	760,67 €	558,64€
Controlo Metrológico: Instrumentos de Pesagem de Funcionamento Automático	3 546,96 €	4 961,46 €	2223,67€
Equipamentos sob pressão	19 714,58€	17 116,90€	20 426,96€
Cisternas	3 202,98 €	3 120,58 €	487,16
<b>Total</b>	<b>255 450,44€</b>	<b>252 939,38 €</b>	<b>255 272,8€</b>

**Diversos**

<b>Serviço</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Coimas e/ou custas em processos de contraordenação não rodoviárias	0,00 €	0,00 €	1 551,00€
Diversos: cadernos de encargos de concursos	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Juros de mora	3 683,02 €	9 524,35 €	1 781,04€
Custos de cobrança de dívida	0,00 €	0,00 €	1 920,00€
Emissão de certidão	24,00 €	64,00 €	0,00€
Cópia simples de procedimentos administrativos	0,00 €	0,24 €	0,30€
Cópia simples de processos e certidões	60,80 €	1,80 €	0,00€
Cópias autenticadas	5,22 €	5,22 €	0,00€
Diversos - Averbamentos	0,00 €	0,00 €	3,27€
Emissão de documento para substituição de documento extraviado ou em mau estado	0,00 €	0,00 €	5,22€
Comparticipações financeiras de projetos	15 414,40 €	0,00 €	0,00€
Subsídio Social de Mobilidade	0,00 €	1 474,50 €	1 139,16€
Receita extraorçamental	1 566,45 €	8 299,22 €	5 032,04€
<b>Total</b>	<b>20 753,89€</b>	<b>19 369,33€</b>	<b>11 432,03€</b>

	2023	2024	2025
<b>Total das áreas de atividade da DRCIQ</b>	<b>404 080,22 €</b>	<b>319 744,12 €</b>	<b>353 383,33€</b>

Em 2025, a DSG procedeu ao encaminhamento, para as novas Direções Regionais, das notificações recebidas da Autoridade Tributária relativamente aos pagamentos no âmbito das execuções fiscais.

Procedeu-se à emissão de extratos de conta corrente de diversos clientes e fornecedores, sempre que solicitado pelos mesmos.

## 2. Execução orçamental

Em matéria de execução, importa referir que ao longo do ano de 2025, houve várias situações que contribuíram de forma negativa para a capacidade de execução do orçamento pela Direção Regional, começando pela situação gestonária do Governo Regional, que originou a limitação aos atos estritamente necessários para assegurar a gestão dos negócios públicos, passando pela ocorrência de novas alterações orgânicas, e terminando na implementação tardia do orçamento da RAM para 2025, que foi aprovado a 02 de Julho de 2025, através do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2025/M. Estas situações atrasaram, ou colocaram mesmo em causa, a execução física dos vários projetos, que se refletiu na execução orçamental.

No âmbito do ORAM definitivo de 2025, aprovado a 2 de julho, a DRCIQ contou com um orçamento de investimento (capítulo 50) aprovado de **1 451 039,00€**, correspondente a oito projetos, mantendo, na presente data, a mesma dotação.

Em 2025, a taxa de execução de compromisso, medida pela taxa de compromissos emitidos face às dotações orçamentais, atingiu **94,46%**, tendo um projeto apresentado uma taxa de execução de 100%, nomeadamente o projeto “Reserva Estratégica de Cereais”, que representa o projeto com maior peso no orçamento de investimento da Direção Regional, com cerca de 70%.

<b>Projeto</b>	<b>Grau de Execução</b>
50405 - Implementação da Estratégia Regional Para a Qualidade	51,78%
50411 - Equipamentos Técnicos Para o Laboratório de Metrologia da Madeira	48,73%
51422 - Programa de Dinamização do Comércio	91,79%
53033 - Reserva Estratégica de Cereais	100,00%
53353 - Qualidade e Modernização Administrativa da DREC	77,82%
53374 - Formação e Aperfeiçoamento do Pessoal Afeto à DREC	-
53732 – Obras de Reparação e Conservação do Edifício do LMM	-
53733 – Programa de Simplificação para Equipamentos e Cisternas	-
<b>Total</b>	<b>94,46%</b>

## VIII. Aprovisionamento

Em 2025, os procedimentos de aquisição foram desenvolvidos, no 1.º semestre, sob orientação da Direção de Serviços de Contratação Pública e Aprovisionamento da anterior tutela, tendo, no 2.º semestre, transitado para a esfera da própria Direção Regional, passando a preparação e análise jurídica dos processos a ser assegurada pelos juristas da DRCIQ. A DSG manteve a coordenação da tramitação e articulação com a Unidade de Gestão da nova tutela.

Ao longo do ano, a DSG assegurou o apoio técnico às unidades orgânicas na preparação e verificação dos procedimentos de aquisição, designadamente ajustes diretos simplificados e consultas prévias, tendo sido implementados novos procedimentos internos em resultado das alterações de tutela.

Foram ainda revistos e atualizados instrumentos internos, nomeadamente o Procedimento de Trabalho de Aprovisionamento, instruções de trabalho e modelos de registo, reforçando a uniformização e conformidade processual.

Em 2025 foram tramitados 37 procedimentos de aquisição de bens e serviços e assegurados processos de deslocação em serviço, bem como diversas requisições de bens informáticos, inventariáveis e de consumo corrente às entidades competentes. Parte significativa das aquisições esteve associada à mudança para novas instalações, garantindo as condições necessárias ao funcionamento dos serviços.

Tipo de aquisição	n.º
Processos deslocação	7
Consulta prévia	1
Ajuste direto simplificado	36

A DSG assegurou igualmente a atualização da base de dados de fornecedores e a manutenção da aplicação “Plano de Aquisições”, promovendo o reforço do planeamento e controlo orçamental das aquisições.

### 1. Avaliação de fornecedores

No período em análise foram avaliados 24 fornecedores, tendo-se apurado um Índice de Qualidade (IQ) médio de 2,874 valores.

A avaliação do desempenho dos fornecedores tem por base a seguinte escala de classificação:

Resultado	Intervalo
Fornecedor desqualificado	[0; 0,4]
Solicitar plano de melhoria	[0,5; 2]
Bom desempenho	]2; 3]

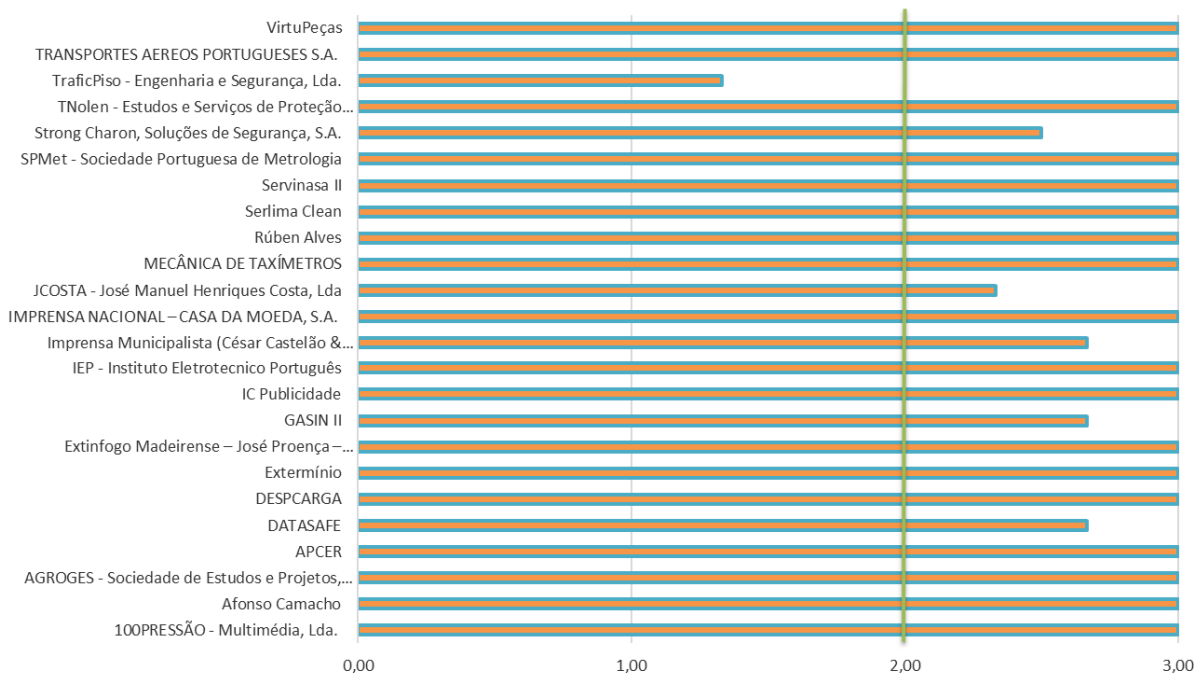


Gráfico n.º 2 – Índice de Qualidade dos fornecedores

De forma global, os resultados obtidos evidenciam um bom desempenho dos fornecedores, uma vez que a generalidade das avaliações registou valores superiores a 2.

No que se refere à avaliação do desempenho do fornecedor TraficPiso, responsável pela manutenção do equipamento de combate a incêndios, verificou-se constrangimentos relevantes ao nível do cumprimento de prazos e da qualidade da intervenção realizada. Apesar de, após reclamação, terem sido corrigidas as situações identificadas, a avaliação global do serviço prestado foi considerada insatisfatória. Neste contexto, foi deliberada na reunião de conselho da qualidade a 10/11/2026, a desqualificação do referido fornecedor, reforçando-se a necessidade de assegurar elevados padrões de qualidade e fiabilidade na prestação de serviços externos.

Na tabela seguinte é possível verificar a variação do IQ dos fornecedores habituais nos últimos três anos.

Fornecedor	2023	2024	2025
<b>Afonso Camacho</b>	–	3,00	3,00
<b>Agroges</b>	–	3,00	3,00
<b>APCER</b>	3,00	3,00	3,00
<b>Datasafe</b>	3,00	3,00	2,67
<b>Extinfogo</b>	–	3,00	3,00
<b>Gasin</b>	2,50	2,88	2,67
<b>IC Publicidade</b>	3,00	2,88	3,00
<b>INCM - Casa da moeda</b>	3,00	2,67	3,00
<b>Imprensa Municipalista</b>	3,00	–	2,67
<b>Rúben Alves</b>	–	2,75	3,00
<b>Servinasa</b>	3,00	3,00	3,00

Fornecedor	2023	2024	2025
<b>Strong Sharon</b>	3,00	2,50	2,5
<b>SPMET</b>	3,00	2,00	3,00

## 2. Avaliação parceiros críticos

A DR considera a DRI parceiro crítico na área de informática.

Após a análise pelos diversos serviços, e tendo em conta os critérios, cumprimento da parceria, capacidade de resposta a resolução de reclamações e capacidade de resposta a pedidos de informação/imprevistos, bem como a escala disponibilizada na tabela abaixo, conclui-se que a parceria com a DRI tem um resultado positivo de 2,7 valores.

Índice de desempenho	Grau de satisfação	Ação
$I_q > 2$	Resultado positivo	Manter parceria
$1 \geq I_q \geq 2$	Resultado neutro	Manter parceira, mas solicitar plano de melhoria
$X < 1$	Resultado negativo	Rever parceria e/ou propor ações de melhoria

## IX. Estratégia Regional para a Qualidade

---

### 1. Modelo de Gestão da Qualidade para os Serviços Públicos da RAM

#### Auditorias de acordo com a NP EN ISO 9001:2015

Em 2025, a equipa da DQ participou, na qualidade de equipa auditora, na realização de auditorias D

#### Apoio à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade

##### **Direção Regional da Saúde (DRS)**

Em 2025, manteve-se o apoio técnico à implementação do SGQ, na DRS, através de reuniões regulares de acompanhamento, auditorias internas e desenvolvimento de procedimentos. Entre as principais atividades realizadas, salientam-se:

- Reuniões de acompanhamento com os serviços UCAD, DLSA, GASA e LRSP (janeiro a setembro de 2025);
- Auditoria inicial de acompanhamento ao procedimento PT DSLA 02 – Licenciamento de Unidades Privadas de Saúde (30/06/2025 e 30/07/2025);
- Desenvolvimento de novos procedimentos, entre os quais:
  - PT GQAS 01 – Gestão da informação;
  - PT DSJ 01 – Reclamações;
  - PT DLSA 01 a 10 – Incluem acompanhamento de vistorias, licenciamento, autorizações e vigilância sanitária;
  - PT UCAD 01 a 03 – Atividades pontuais, intervenções e projetos;
  - PT LRSP 01 – Metodologia de tratamento de amostras de águas e areias;
  - GASA – Procedimentos de gestão documental, recursos humanos, aquisição de bens/serviços e planeamento estratégico.

##### **Direção Regional da Energia (DREN)**

Durante o ano 2025, a DQ apoiou pontualmente a DREN na redefinição dos documentos do seu SGQ.

##### **Serviços de Farmacovigilância**

Durante o ano de 2025, a DQ realizou diversas reuniões de trabalho com o Serviço de Farmacovigilância.

Estas reuniões tiveram como objetivo o acompanhamento e a articulação de matérias no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, promovendo a melhoria contínua dos processos e o alinhamento com os requisitos aplicáveis.

## 2. Campanha da Qualidade

Em 2025 iniciou-se o lançamento da campanha para a Qualidade na RAM. Para o efeito, foram desenvolvidas 20 frases inspiradoras e, em articulação com o Gabinete de Comunicação da SREC, criadas 20 imagens de elevado impacto visual.



A campanha está a ser divulgada semanalmente, com publicações às segundas-feiras nas redes sociais do Governo Regional (Instagram e Facebook), bem como no site institucional. O objetivo central é reforçar a importância da qualidade como instrumento estratégico para o fortalecimento da reputação das empresas e das marcas da Região. As imagens aqui apresentadas são referentes a publicações realizadas em 2025.



## 3. Jornadas da Qualidade

Em 2025, as jornadas regionais da qualidade realizaram-se a 26 de novembro sob o tema “**Felicidade Organizacional**”, com o seguinte programa:

09h30 Receção dos participantes

**10h00** Sessão de Abertura

Magnífico Reitor da UMa, Sílvio Fernandes

Diretora Regional de Competitividade, Inovação e Sustentabilidade, Dra. Andreia Collard, em representação do Secretário Regional da Economia

Presidente da APQ Prof. Doutor Paulo Sampaio

**10h20** A felicidade organizacional no contexto empresarial: reter os melhores, potenciar o talento

Dr.ª Ausenda Oliveira

**11h20** Poderá haver felicidade no trabalho?

Dra. Mary Santiago, Técnica de Qualidade, Segurança, Ambiente e Sustentabilidade

**11h50** Qualidade e bem-estar organizacional

A Qualidade em 2025: resultados do inquérito regional

Professora Ana Antunes, Pró-Reitora para a área da Qualidade e Acreditação

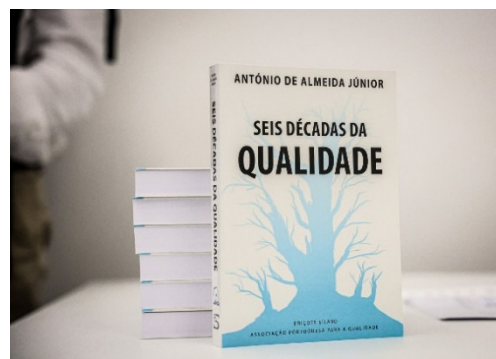
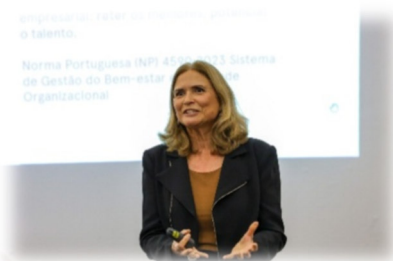
**12h00** Presidente da Delegação Regional da APQ, António Almeida

**12h10** Homenagem ao Eng. António A. Júnior

**12h20** Encerramento

Diretora Regional do Comércio, Indústria e Qualidade, Isabel Rodrigues

Presidente da Delegação Regional da APQ, António Almeida



#### 4. Participação no colóquio da Qualidade



A DRCIQ esteve representada pela DR e equipa da DQ no 48.º Colóquio da Qualidade, realizado em novembro, em Ponta Delgada, Açores, evento que reuniu especialistas de todo o País para reflexão e partilha de boas práticas nas áreas da competitividade e sustentabilidade.

A DR, Isabel Rodrigues, participou no painel “Liderança hoje e amanhã”, onde partilhou experiências e desafios enfrentados pelas entidades regionais, bem como perspetivas para uma liderança orientada para a excelência e para a melhoria contínua. Na sua intervenção, reforçou a importância da promoção de uma cultura de qualidade nas organizações, sustentada no compromisso das lideranças e no envolvimento de todos os colaboradores.

A participação neste encontro constituiu uma oportunidade relevante de partilha de conhecimento, reforço de redes de cooperação e alinhamento estratégico face aos desafios atuais das organizações.



## X. Controlo Metrológico

O quadro abaixo reflete a atividade ao nível do número de operações de controlo metrológico efetuados pelo LMM e distribuídas pelos vários instrumentos de medição.

Instrumento de medição	n.º LMM	%
<b>Taxímetros</b>	816	19,56 %
<b>Sistemas de Medição de Distribuição de Combustíveis – SMDC</b>	716	17,16 %
<b>Manómetros, Manovacúómetros e Vacuómetros – MVM</b>	664	15,92 %
<b>Sistemas de Gestão de Parques de Estacionamento – SGPE</b>	608	14,57 %
<b>Massas</b>	545	13,06 %
<b>Instrumentos de Pesagem não Automáticos - IP</b>	322	7,72 %
<b>Parquímetros</b>	304	7,29 %
<b>Manómetros para Pneumáticos - MP</b>	131	3,14 %
<b>Produtos Pré-Embalados – PPE</b>	29	0,70 %
<b>Opacímetros</b>	17	0,41 %
<b>Analísadores de Gases de Escape -AGE</b>	14	0,34 %
<b>Instrumentos de Pesagem Automáticos - IPA</b>	6	0,14 %
<b>TOTAL</b>	<b>4172</b>	<b>100 %</b>

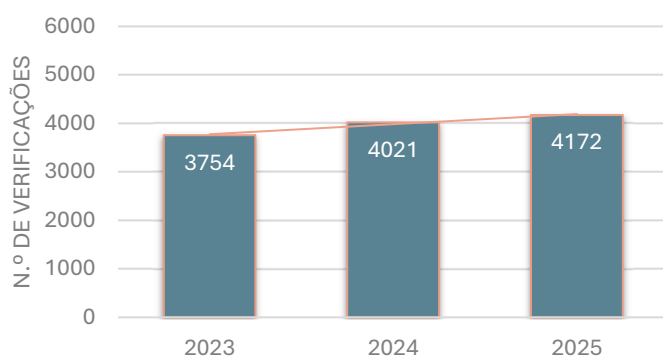


Gráfico n.º 3 – Evolução do número de verificações metrológicas nos últimos três anos

À semelhança dos anos anteriores, constata-se que, dos vários tipos de instrumentos de medição que são verificados anualmente, existem dois tipos que se destacam, os Taxímetros, com 19,56 % e os SMDC com 17,16 %, em relação ao n.º total das operações de controlo metrológico efetuadas pelo LMM. De seguida estão os manómetros e instrumentos similares, com 15,92 % e os SGPE com 14,57 %.

De salientar que, o controlo metrológico é obrigatório e a sua periodicidade anual.

## XI. Qualificação de Entidades

O LMM passou a intervir na qualificação de entidades no âmbito do controlo metrológico legal, ao nível dos instaladores/reparadores de instrumentos de medição e das entidades verificadoras, nomeadamente na realização das auditorias anuais, que podem ser efetuadas apenas pelo LMM ou em conjunto com o IPQ. No ano em causa, foram realizadas quatro auditorias de acompanhamento, abaixo discriminadas.

Entidade	Tipo	Instrumento	Auditoria de:	Data
Auto Ferraz - Automóveis Lda.	Instalador/reparador	Tacógrafos	Acompanhamento	16/06/2025
ACIN – Icloud Solutions, Lda.	Instalador/reparador	Parquímetros	Acompanhamento	18/06/2025
Aferições – Sociedade Prestações de Serviços, Lda.	Serviço Concelhio de Metrologia	Instrumentos de Pesagem	Acompanhamento	06/11/2025
LREC - Laboratório Regional de Engenharia Civil	Organismo de Verificação Metrológica	Registadores de Temperatura	Acompanhamento	26/11/2025

## XII. Licenciamento de Cisternas

No âmbito da atividade de licenciamento de cisternas para transporte rodoviário de mercadorias perigosas, durante o período em apreço, o LMM emitiu dois documentos de autorização de utilização de cisterna e rececionou e validou, já no âmbito da Circular DRE n.º 1/2025, de 7 de fevereiro, mais sete relatórios de inspeção, juntamente com a respetiva ficha resumo.

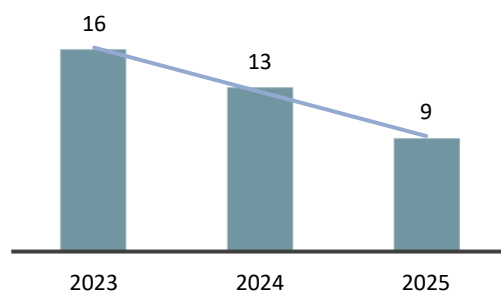


Gráfico n.º 4 – Evolução do número de autorizações de utilização e validações de cisternas emitidos nos últimos três anos

### XIII. Recipientes Sob Pressão Simples e Equipamentos Sob Pressão

A tabela seguinte reflete a atividade do licenciamento de recipientes sob pressão simples e equipamentos sob pressão.

Atividade	N.º
Reavaliação da Conformidade	5
Aprovação da Instalação	6
Licenciamentos	165

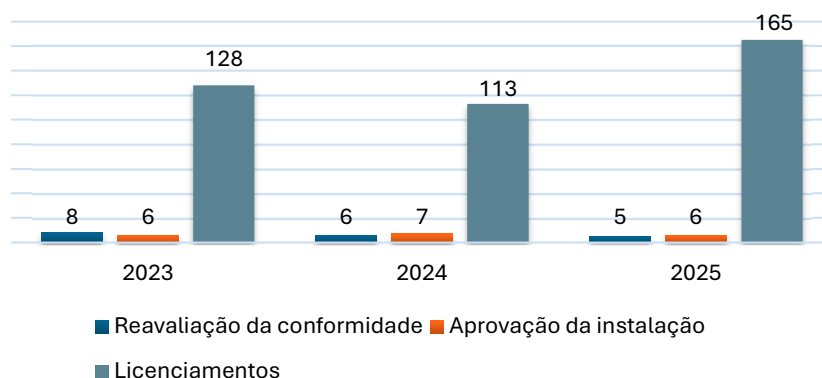


Gráfico n.º 5 – Evolução da atividade dos RSPS/ESP

#### 1. Reavaliação da Conformidade por tipo de RSPS/ESP

Dos cinco equipamentos sujeitos à reavaliação da conformidade, três são Recipientes Sob Pressão Simples (RSPS), enquanto os demais são recipientes de ar comprimido.

#### 2. Licenciamentos por tipo de RSPS/ESP

A tabela ao lado ilustra o número de licenciamentos por tipo de equipamento.

Tipo de RSPS/ESP	2025
Reservatórios de Gases de Petróleo Liquefeito – GPL	136
Recipientes Sob Pressão Simples - RSPS	12
Reservatórios de Ar Comprimido - RAC	9
Equipamentos sob pressão do grupo 1 (Jet-A1 e amoníaco)	4
Geradores de Vapor – GV e equiparados	2
Reservatórios de Gases Liquefeitos Criogénicos	1
Tubagem de vapor	1
<b>Total</b>	<b>165</b>

#### 3. Averbamentos

No domínio da atividade do licenciamento de RSPS/ESP, os averbamentos são considerados atos complementares, descritos no artigo 15.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 131/2019, de 30 de agosto, e neste âmbito, no período em apreço foram averbados **17** equipamentos.

## XIV. Regime de preços

### 1. Preços máximos

Os preços de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado, encontram-se sujeitos ao regime de preços máximos de venda ao público (conforme determinado pela Portaria nº 25/2022, de 26 de janeiro) e são atualizados semanalmente, por despacho conjunto das Secretarias Regionais de Economia e das Finanças.

No decurso do ano em análise foram elaborados 52 despachos conjuntos.

As oscilações dos preços das gasolinas IO 95 e 98, dos gasóleos rodoviário, colorido e marcado e de aquecimento ao longo do ano 2025, encontram-se representadas nos seguintes gráficos:

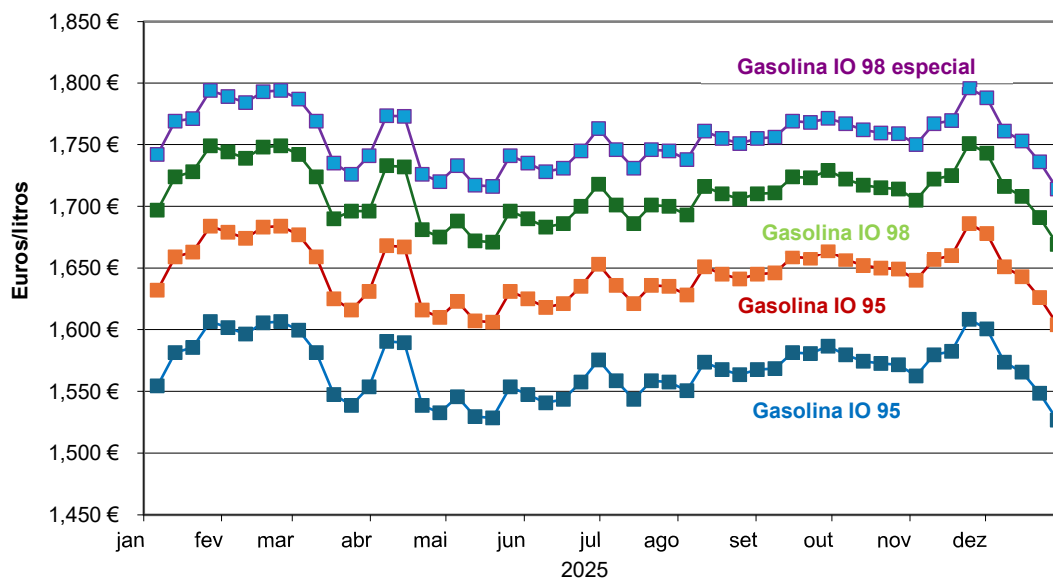


Gráfico n.º 6 – Evolução da atividade dos RSPS/ESP

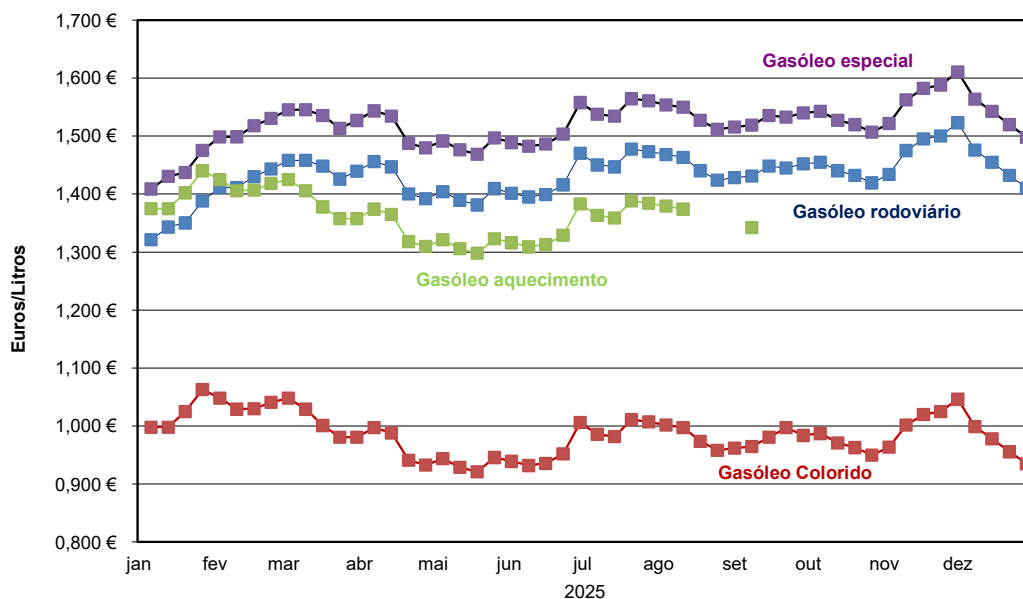


Gráfico n.º 7 – Variação dos valores gasóleo

## 2. Preços vigiados

Procedeu-se ao acompanhamento dos preços praticados, por várias empresas, referentes aos seguintes produtos:

- Combustíveis líquidos e gasosos;
- Cimentos;
- Rações;
- Cereais para as indústrias de transformação;
- Farinha de trigo.

Considerando a necessidade de acompanhar a evolução dos preços de comercialização dos produtos importados ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento, foram realizadas, ao longo do ano de 2025, duas ações de recolha de preços, concretamente nos meses de maio e outubro.

No mês de maio, a recolha incidiu sobre dois estabelecimentos comerciais localizados no concelho do Funchal, selecionados com base no respetivo volume de vendas e na elevada afluência de consumidores.

O cabaz de recolha integrou um total de 146 produtos, assim distribuídos:

Grupos de produtos	N.º de produtos	%
Produtos de alimentação e bebidas	121	82,88
Carnes	25	17,12
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

Em outubro, procedeu-se a uma recolha de preços mais alargada, abrangendo os estabelecimentos comerciais com maior impacto na Região Autónoma da Madeira, distribuídos geograficamente por seis concelhos da Madeira, da seguinte forma:

Concelho	Pingo Doce	Continente	Total
<b>Calheta</b>	1	0	1
<b>Ribeira Brava</b>	0	1	1
<b>Câmara de Lobos</b>	1	1	2
<b>Funchal</b>	4	3	7
<b>Santa Cruz</b>	0	1	1
<b>Machico</b>	1	1	2
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

O capaz de recolha foi constituído por 158 produtos, distribuídos da seguinte forma:

Grupos de produtos	N.º de produtos	%
Produtos de alimentação e bebidas	129	81,65
Carnes	29	18,35
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

Os resultados encontram-se no relatório “Recolha de Preços por Grupos Económicos”.

## XV. Regime específico abastecimento – POSEI

### 1. Registo de operadores POSEI

O registo dos operadores que pretendem introduzir na RAM produtos ao abrigo do REA – Regime Específico de Abastecimento / POSEI foi criado pela Portaria nº 137/2009, de 13 de outubro.

Verificou-se a inscrição de dois novos operadores económicos, perfazendo um total de 57 operadores ativos no Registo de Operadores POSEI.

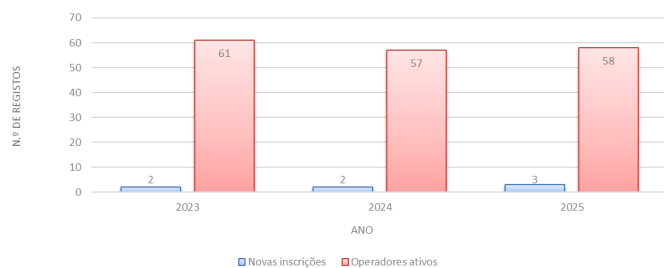


Gráfico n.º 8 - Evolução de operadores triénio 2023-2025

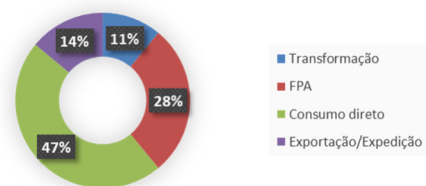


Gráfico n.º 9 – Tipo de empresas REA 2025

## Contingentes aprovados

Código Pautal	Designação	Aprovado 2025		Alteração outubro		Alteração novembro		Final 2025	
		CE	PT	CE	PT	CE	PT	CE	PT
1001 91 90 e 10 01 99 00, 1001 19 00, 1003 90 00, 1005 90 00	Cereais – consumo humano: Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho	20 000 000,00	–	-73 840,00	–		–	19 926 160,00	–
10019190, 10011900, 10039000, 1005 90 00, 1002, 2304, 1214, 1201, 2306, 1507, 1004, 1103, 1213 e 23099020	<b>Matérias-primas - transformação para consumo animal:</b> Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada, Feno, Soja, mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, ..., Óleo de Soja, Aveia, Grumos, sêmolas e pellets de cereais, Palha, Preparações dos tipos utilizados na alimentação de animais – outras	21 006 159,00	–	-506 056,00	–		–	20 500 103,00	–
1005 90 00, 1002, 2304, 1214, 1201, 2306, 1004, 1103, 1213, 1104 e 230230	<b>Matérias-primas -fatores de produção agrícola:</b> Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada, Feno, Soja, mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, Aveia, Grumos, sêmolas e pellets, de cereais, Palha e Grãos de cereais trabalhados de outro modo, e sêmas de trigo	3 250 001,00	–	-280 000,00	–		–	2 970 001,00	–
1103 13, 1107 10, 1210, 10039000, 11072000 e 13021300	Sêmolas de Milho, Malte, Lúpulo, Cevada, Malte torrado, Sucos e extratos vegetais de lúpulo	2 000 000,00	–	200 000,00	–		–	2 200 000,00	–
1006	Arroz	2 500 000,00	1 000 000,00	200 000,00		150 000,00		2 850 000,00	1 000 000,00
1006	Arroz indústria transformadora	225 000,00	–	19 000,00	–		–	244 000,00	–
1509	Azeite	1 100 000,00	–		–		–	1 100 000,00	–
1507 a 1516 (exceto 15 09 e 1510) e 15179091	Óleos vegetais (com exceção do azeite): — óleos vegetais	1 700 000,00	–		–		–	1 700 000,00	–
200820, 200840, 200860, 200870 e 200897	Frutas e outras partes comestíveis de plantas, preparadas ou conservadas de outro modo, com ou sem adição de açúcar ou de outros edulcorantes ou de álcool, não especificadas nem compreendidas noutras posições	250 000,00	–		–		–	250 000,00	–
2009	Sumos concentrados para transformação	100 000,00	–		–		–	100 000,00	–
1701 e 1702	Açúcar - consumo direto	1 060 000,00	3 000 000,00			125 000,00		1 185 000,00	3 000 000,00
1701 e 1702	Açúcar - transformação	3 500 000,00		-140 385,00				3 359 615,00	
0402	Leite em pó (indústria transformadora)	0,00	–		–		–	0,00	–
0405	Manteiga	680 000,00	–		–		–	680 000,00	–
0405	Manteiga para indústria transformadora	0,00	–		–		–	0,00	–
0406	Queijos	1 800 000,00	–		–		–	1 800 000,00	–
0201 e 0202	Carnes de animais da espécie bovina, frescas, refrigeradas ou congelada	4 300 000,00	3 550 000,00					4 300 000,00	3 550 000,00
0203	Carnes de animais da espécie suína doméstica, frescas, refrigeradas ou congeladas - consumo directo e transformação	4 750 000,00	–	-100 000,00	–	-327 190,00	–	4 322 810,00	–
020724 a 020727 020741 a 020760	Carnes de Peru, de Pato, de ganso ou de pintadas, frescas, refrigeradas ou congeladas	450 000,00	–		–		–	450 000,00	–
020810	Carnes de Coelho ou lebre, frescas, refrigeradas ou congeladas	30 000,00	–		–		–	30 000,00	–
0204	Carnes de animais das espécies ovina ou caprina, frescas, refrigeradas ou congeladas	120 000,00	–		–		–	120 000,00	–
07011000	Batata de semente	1 000 000,00	–	-250 000,00	–	280 000	–	1 030 000,00	–
010290 e 010229	Bovinos para engorda	2 950	–	-400,00	–		–	2 550,00	–

## 2. Alterações ao Subprograma

O Plano de Abastecimento para a RAM proposto para 2025 incluiu todos os produtos constantes do Plano de Abastecimento anterior.

Mantiveram-se as ajudas em vigor no ano transato, de acordo com o estudo dos custos adicionais de encaminhamento, insularidade e ultraperifericidade aplicáveis à RAM, relativo aos produtos abrangidos pelo REA, elaborado em 2020 por uma empresa em regime de outsourcing.

A dotação financeira das previsões do REA da RAM para o ano 2025, foi no montante global de € 11.350.000,00 (onze milhões trezentos e cinquenta mil euros) e de € 50.000,00 (cinquenta mil euros) para as Medidas de Assistência Técnica.

No decurso do ano, foram notificadas à Comissão Europeia duas propostas de alteração ao programa global, que visaram essencialmente, a rentabilização do plafond atribuído à RAM, de modo a ir de encontro à auscultação das necessidades de abastecimento da Região até final da Campanha POSEI-REA 2025, em conformidade com a alínea a) do número 3 do artigo 40º do Regulamento (CE) nº 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018.

Ainda em 2025 sensibilizaram-se diversas entidades para a necessidade do reforço dos montantes subjacentes ao POSEI-REA e para a relevância da manutenção do Regime para Regiões Ultraperiféricas (RUP).

## 3. Medidas de Assistência Técnica

### Relatório de Avaliação

Para a realização do estudo, sobre o impacto do REA nas produções locais e a avaliação da efetiva repercussão das vantagens do regime no utilizador final, elaborado por uma entidade externa, em conformidade com o disposto no artigo 39º do Regulamento (CE) nº 180/2014, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018, foi disponibilizada toda a informação necessária.

## 4. Expansão da aplicação informática – POSEI

No ano 2025 na plataforma informática de gestão do REA foram implementadas as novas funcionalidades e upgrades seguintes:

- ✓ Implementação de melhoria na cópia de campanha.
- ✓ Implementação de integração ao Profiling.
- ✓ Melhoria da query de obtenção de certificados dos OE's nos pedidos de Expedição e Exportação.
- ✓ Identificação, análise e correção de anomalia na ação de remover a ficha técnica no ecrã de registo de um PIP [Intranet e Portal].
- ✓ Identificação, análise e implementação de melhoria na página de Certificados visando o campo Data de Validade aquando de uma devolução [Portal].

- ✓ Implementação para sufixar todas as páginas com &CSP (Content Security Policy) no Portal Aduaneiro [PORTAL – Evolução Tecnológica].
- ✓ Implementação para evolução de bibliotecas javascript [PORTAL – Evolução Tecnológica].
- ✓ Implementação de melhoria para tratamento de situação de casas decimais no campo Quantidade na inserção e devolução de certificado.
- ✓ Implementação para descontinuação javascript para utilização apenas conteúdos estáticos em ficheiros próprios, transversal – ANEXOS [PORTAL – Evolução Tecnológica].
- ✓ Alteração de tamanho de campo vindos do EORI
- ✓ Implementação de tratamento de Vulnerabilidades JQuery [INTRA – Evolução Tecnológica].
- ✓ Análise e Reformulação de Integração ao SECINNE - Implementação de mecanismo de Retry.
- ✓ Implementação de correção na rotina de aceitação automática de pedidos em dia feriado.
- ✓ Implementação para remover obrigatoriedade do "Boletim Metrológico das Balanças" na submissão de candidatura.
- ✓ Implementação de melhorias na Lista de Tarefas (volumetria e índices).

## 5. Execução financeira

Não foram utilizadas no ano 2025 as verbas disponíveis no âmbito das Medidas de Assistência Técnicas, previsto no art.º 9º do Regulamento Delegado (UE) nº 179/2014, de 4 de março.

## 6. Total de certificados emitidos

Em 2025 foram emitidos 9.925 certificados, correspondendo a um aumento de cerca de 12% em relação ao ano anterior, os quais foram distribuídos da seguinte forma:

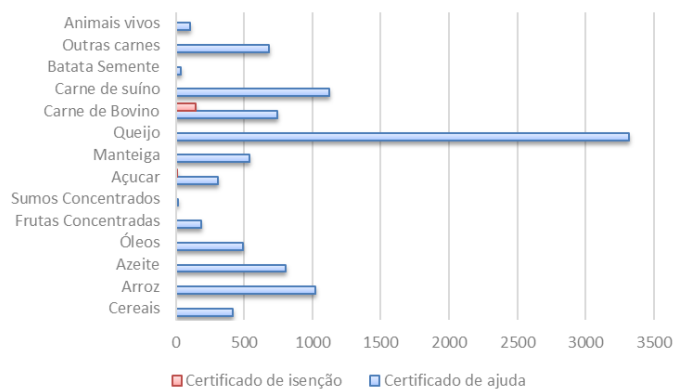
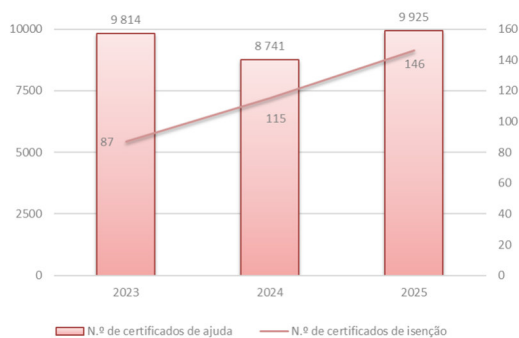


Gráfico n.º 10 – N.º de certificados emitidos 2023-2025

Gráfico n.º 11 – Número e tipo de certificados por produto

No mês seguinte a cada trimestre, a DSC solicita aos operadores económicos, a apresentação dos originais das faturas, conhecimentos de embarque e outros documentos de suporte à emissão dos certificados,

correspondente a 5% dos pedidos do trimestre anterior, para verificação da sua conformidade, nos termos do art.º 8.º do Regulamento n.º 180/2014, de 20 fevereiro.

Assim, no decurso do ano de 2025, foram sujeitos a verificação um total de 406 processos, o que correspondeu à análise de cerca de 1827 documentos.

Período de verificação	Período em análise	Empresas auditadas	Número de processos
<b>Janeiro 2025</b>	out a dez 2025	10	53
<b>Abril 2025</b>	jan a mar 2025	15	111
<b>Julho 2025</b>	abr a jun 2025	14	120
<b>Outubro 2025</b>	jul a set 2025	13	122
<b>TOTAL</b>		<b>52</b>	<b>406</b>

## 7. Montante dos benefícios

O total dos benefícios corresponde à soma das ajudas pagas e do valor das isenções de direitos, perfazendo € 14.071.036,01 (catorze milhões, setenta e um mil, trinta e seis euros e um cêntimo), resultante de € 10.861.202,78 (dez milhões, oitocentos e sessenta e um mil, duzentos e dois euros e setenta e oito cêntimos) em ajudas pagas pelo Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) e de € 3.209.833,23 (três milhões, duzentos e nove mil, oitocentos e trinta e três euros e vinte e três cêntimos) em isenções de direitos.

GRUPO DE PRODUTOS	MONTANTE AJUDAS PAGO	ISENÇÃO DIREITOS (1)	TOTAL DE BENEFÍCIOS
CARNES DE COELHO OU LEBRE	5 859		5 858,79 €
FRUTAS CONCENTRADAS	26 775		26 774,94 €
SUMOS CONCENTRADOS	26 173		26 172,90 €
MATÉRIAS PRIMAS - FPA	152 667		152 667,00 €
CEREAIS - CONSUMO HUMANO	2 969 529		2 969 529,00 €
MATÉRIAS PRIMAS - TRANSFORMAÇÃO, CONSUMO ANIMAL	2 792 620		2 792 620,31 €
BOVINOS PARA ENGORDA	339 640		339 640,00 €
MANTEÍGA	231 200		231 200,00 €
ÓLEOS VEGETAIS	236 739		236 738,93 €
ARROZ INDÚSTRIA TRANSFORMADORA	37 697		37 697,02 €
CARNES DE PERÚ, PATO, GANSO OU PINTADAS	78 818		78 818,04 €
SÊMOLAS, MALTE E LÚPULO	177 668		177 667,60 €
AZEITE	174 957		174 956,65 €
AÇÚCAR CONSUMO DIRETO	99 500		99 500,42 €
CARNES DE OVINOS E CAPRINOS	22 463		22 463,07 €
BATATA DE SEMENTE	119 544		119 544,00 €
CARNES DE SUÍNOS	673 546		673 546,24 €
QUEIJO	507 189		507 188,88 €
AÇÚCAR - TRANSFORMAÇÃO	445 156	10 902,38	456 058,51 €
ARROZ CONSUMO DIRETO	348 804		348 804,21 €
CARNES DE BOVINOS	1 394 659	3 198 930,85	4 593 589,50 €
<b>TOTAL</b>	<b>10 861 202,78 €</b>	<b>3 209 833,23 €</b>	<b>14 071 036,01 €</b>

(1) Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

No quadro seguinte estão discriminados os benefícios totais, resultantes da aplicação do Regime Específico de Abastecimento - POSEI na RAM nos últimos três anos.

Ano	Milhares de euros		
	Ajuda da UE	Isenção de direitos (*)	Total de Benefícios
2023	11 741,72	5 594,13	17 335,86
2024	11 498,38	6 169,21	17 667,59
2025	10 861,20	3 209,83	14 071,04

\* Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

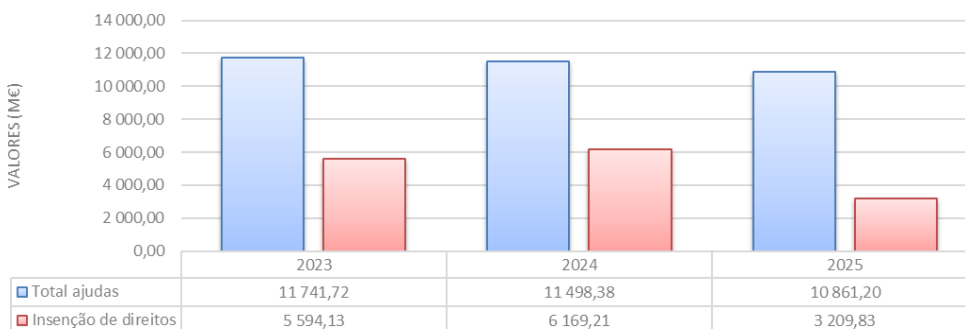


Gráfico n.º 12 – Evolução das ajudas pagas e da isenção dos direitos

## 8. Reexpedições / reexportações

### Produtos transformados e produtos inalterados

Nos termos do nº 5 do artigo 13.º do Regulamento de Execução (CE) n.º 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018, os operadores económicos da RAM inscritos no Registo de Operadores POSEI, podem reexportar ou reexpedir produtos transformados que incorporem matérias-primas e produtos inalterados ou acondicionados, introduzidos na RAM ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento, POSEI, efetuando o reembolso da ajuda concedida.

Neste âmbito, foram autorizados 86 pedidos de reexpedições/reexportações, nas quais foram utilizadas matérias-primas importadas ao abrigo do Regime, nomeadamente, sêmolas de milho, malte, açúcar e sumos concentrados para os seguintes destinos:

Produto	Destino	Quantidade (lts/kgs)
Cerveja	Curaçau	2.786,88
	França	3.446,88
	Holanda	544,80
	Japão	6.652,80
	Noruega	171,60
	Portugal Continental	218.220,00
	Suíça	2.277,60

Produto	Destino	Quantidade (lts/kgs)
<b>Refrigerante</b>	Austrália	1.814,40
	Curaçau	1.780,00
	Noruega	190,80
	Reino Unido	5.413,60
	Suíça	280,00
<b>Carne de Bovino</b>	Portugal Continental	229,90
<b>Sidra</b>	Finlândia	120,00
	Portugal Continental	22.200,00
	Reino Unido	3.060,00

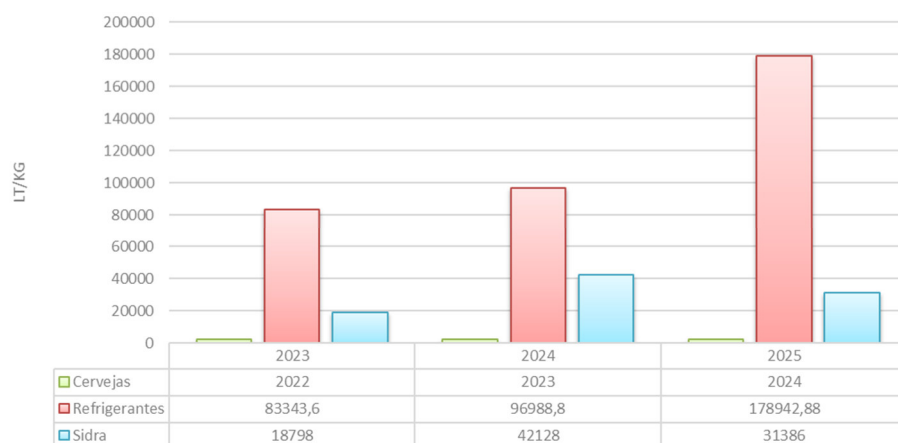


Gráfico n.º 13 – Evolução das quantidades exportadas, 2023-2025

O Regulamento de Execução (UE) nº 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018, atualizou a partir do ano 2014, as quantidades de produtos transformados que podem ser reexpedidas ou reexportadas no âmbito de correntes comerciais tradicionais ou do comércio regional, sem devolução das ajudas recebidas, diminuindo desta forma os entraves colocados às empresas regionais na colocação de produtos transformados no exterior que incorporam matérias importadas ao abrigo do Regime.

### 9. Produtos tradicionais

Os produtos transformados que contenham matérias-primas que tenham beneficiado do regime específico de abastecimento, podem ser exportados ou expedidos no âmbito de correntes comerciais tradicionais ou do comércio regional, dentro dos limites anuais das quantidades previstas, nos termos do art.º 15º do Regulamento (CE) 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro.

As quantidades expedidas para países comunitários e exportadas para países terceiros foram as seguintes:

## 10. Países comunitários

Produtos	Bolachas e biscoitos, bolos de mel e broas de mel	Cervejas de Malte	Farinha de Milho	Farinhas de trigo ou mistura de trigo com centeio	Massas Alimentícias	Produtos de confeitaria	Sumos (sucos) de frutas ou de produtos hortícolas	Refrigerantes	Bebidas alcoólicas
Limites/Quantidades propostos à CE (Kg)*	116 100,000	592 000,000	13 000,000	3 000,000	468 000,000	871 500,000	13 480,000	752 100,000	24 800,000
Quantidades/Produtos Expedidos (Kg)	070	113 490,520	589 761,120	0,000	0,000	1 427,010	2 022,000	298 105,600	13 047,550
	855	2 606,790	0,000	1 100,000	50,000	228 260,000	869 747,870	0,000	0,000
	<b>TOTAL</b>	<b>116 097,310</b>	<b>589 761,120</b>	<b>1 100,000</b>	<b>50,000</b>	<b>228 260,000</b>	<b>871 174,880</b>	<b>2 022,000</b>	<b>298 105,600</b>

## 11. Países terceiros

Produtos	Bolachas e biscoitos, bolos de mel e broas de mel	Cervejas de Malte	Massas Alimentícias	Refrigerantes	Bebidas alcoólicas
Limites/Quantidades propostos à CE (Kg)*	400,000	591 500,000	94 000,000	42 900,000	31 200,000
Quantidades/Produtos Exportados (Kg)	070	2,100	42 059,400	0,000	39 078,000
	855	0,000	0,000	9 726,000	0,000
	<b>TOTAL</b>	<b>2,100</b>	<b>42 059,400</b>	<b>9 726,000</b>	<b>39 078,000</b>

## 12. Expedições – Produtos transformados

## Matérias-primas submetidas ao REA-POSEI

As alíneas b) e c) do nº 2 do artigo 14º do Regulamento 228/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março, permitem a expedição de produtos transformados entre as regiões ultraperiféricas que incorporem produtos que tenham beneficiado do regime específico de abastecimento, sem o reembolso da ajuda recebida. O regime permite assim, expedições de produtos transformados para a Região Autónoma dos Açores e as Ilhas Canárias, ou vice-versa.

Foram reexpedidos para estas regiões, as seguintes quantidades de produtos transformados:

Produto	Açores (kgs/lts)
22021000 – Águas/refrigerantes	1.971.358
11022010 – Farinha de milho	259.270
17049071 – Rebuçados	9.276
17049075 – Caramelos	1.789
19021910 – Massas alimentícias	141.961
19053119 - Produtos de padaria e pastelaria	8.625
23023090 – Farelos/sêmeas de trigo	3.068.682
17019910 – Açúcar refinado	4.600

### 13. Matérias-primas não submetidas ao REA – POSEI

Os operadores económicos da Região Autónoma da Madeira, exportaram ou expediram durante o ano 2025, produtos transformados que continham matérias-primas que não beneficiaram do Regime Específico de Abastecimento – POSEI, nas quantidades descritas no quadro seguinte:

Código Pautal	Designação Produto	Quantidade (kgs/Lts)
11022010	Farinha de milho	520,00
1701	Açúcar	531.208,60
1704	Produtos de confeitaria (rebuçados e caramelos)	1.185.172,78
19019099	Preparado de Milho	8.725,50
19021910	Massas alimentícias	17,55
1905	Produtos de padaria, pastelaria ou da indústria de bolachas e biscoitos	346.991,68
2007	Doces, geleias, marmelada, purés e pasta de fruta	449,65
20098973	Sumo concentrado maracujá	72,00
22021000	Refrigerantes	73.591,28
22051010	Vermutes e outros vinhos de uva	650,25
22087010	Licores e poncha da Madeira	3.249,60

Dados fornecidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira

### 14. Publicitações do Regime Específico de Abastecimento

#### Plano de previsões

Procedeu-se à elaboração do Subprograma do REA do Programa Global POSEI para o ano 2026 em articulação com a Direção Regional da Agricultura e Desenvolvimento Rural, nos termos do artigo 3º do Regulamento (CE) nº 228/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março de 2013, que inclui um plano das previsões de abastecimento da RAM, com a indicação dos produtos, as respetivas quantidades e os montantes das ajudas para o abastecimento a partir da Comunidade, bem como, os produtos e quantidades, importados de países terceiros. Este trabalho incidiu na atualização das taxas de ajuda, de acordo com os resultados do estudo de custos adicionais de encaminhamento, insularidade e ultraperifericidade realizado em 2024.

Foram notificadas à Comissão Europeia duas propostas de alterações às estimativas do Regime Específico de Abastecimento – POSEI 2025, com a finalidade de assegurar as necessidades de abastecimento da Região até ao final do ano.

Para a divulgação destas alterações e do programa global para 2026, foram elaborados 3 despachos:

- ✓ Despacho n.º 3/2025/DRCIQ, de 23 de outubro
- ✓ Despacho n.º 4/2025/DRCIQ, de 2 de dezembro
- ✓ Despacho n.º 12/2025/DRCIQ, de 19 de dezembro

## 15. Comunicações

Procedeu-se à elaboração mensal de mapas estatísticos referentes à execução do regime POSEI, enviados à Comissão Europeia, via Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e Instituto Financiamento Agricultura e Pescas, IP (IFAP).

Procedeu-se à monitorização dos indicadores de eficiência e eficácia do REA, definidos pela Comissão Europeia e comuns a todas as regiões ultraperiféricas, nomeadamente, a taxa de cobertura das entradas de mercadorias ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento, nos termos do Anexo VIII do Regulamento (CE) n.º 180/2014, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018.

Foram enviados à Comissão Europeia os dados estatísticos de controlo, em conformidade com o artigo 32.º, n.º 2, do Regulamento 228/2013 e o artigo 39.º, n.º 1, do Regulamento 180/2014, devido a uma maior necessidade de informações e dados de gestão adequados, sobre cada uma das medidas relativas às despesas, cuja responsabilidade de gestão é partilhada pela Comissão, incluindo o REA – POSEI.

## 16. Auditorias

Em 17 de fevereiro de 2025, participou-se na auditoria de resultados do Tribunal de Contas Europeu (TCE) à Gestão do POSEI na RAM, realizada via videoconferência para avaliar a eficácia e conformidade do regime.

Posteriormente, em maio, foram remetidos os contributos para a resposta à Carta de Observações Preliminares que incidiram na validação factual dos resultados e na prestação de esclarecimentos e provas adicionais fundamentais para a posição das Autoridades Nacionais.

No âmbito da certificação de contas do FEAGA, foram fornecidos todos os elementos solicitados pelos auditores da Inspeção Geral de Finanças (IGF).

## 17. Outras intervenções

- ✓ Emissão de parecer jurídico sobre o novo Protocolo de Articulação com o IFAP, no âmbito do REA, fundamentando a revisão da Cláusula 9.ª quanto à delimitação de competências de controlo entre a DRCIQ, o IFAP e a AT.

- ✓ Emissão de pareceres relativos à proposta do Regulamento dos Planos de Parceria Nacionais e Regionais (NRPP) 2028-2034, focados na salvaguarda dos interesses das Regiões Ultraperiféricas (RUP).
- ✓ Atualização semanal dos saldos das estimativas do REA na página web da DRCIQ
- ✓ Colaboração para o relatório de situação sobre a implementação da Estratégia da UE para as Regiões Ultraperiféricas.
- ✓ Articulação com a AT a obtenção de informação sobre o controlo do estatuto aduaneiro de mercadorias (linhas regulares), em cumprimento das recomendações da DG AGRI e da auditoria interna da AT.

## 18. Outras autorizações de importações

### Certificados de importação

Ao abrigo dos contingentes pautais específicos por países do Acordo Geral sobre Pautas Aduaneiras de Comércio (GATT), foram emitidas através do Sistema de Licenciamento Externo Eletrónico (SLEs), autorizações de importação de países terceiros correspondentes às quantidades a seguir indicadas:

Produto	Regulamento	Nº. documentos emitidos	Quantidades (kg)
Carne de Bovino	Nº 761/2020	9	621 985

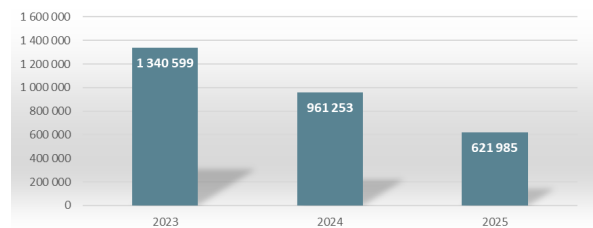


Gráfico n.º 14 – Evolução das quantidades autorizadas de carne de bovino 2023-2025

## XVI. Licenciamento comercial

No decurso do ano em referência, foram rececionados três pedidos para a instalação de estabelecimentos de comércio a retalho, abrangidos pelo Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 março:

Ramo de atividade	Concelho	Área de venda (m²)	Taxa (€)
Comércio a retalho de vestuário para adultos, em estabelecimentos especializados	Câmara de Lobos	352,6	11.291,81
Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	São Vicente	1182	42.315,60
Comércio a retalho de livros, em estabelecimentos especializados	Funchal	85	3.043,00
<b>Total</b>		<b>11592,6</b>	<b>56.650,41</b>

## XVII. Atividade leiloeira e prestamista

Não foram rececionados pedidos para o exercício da atividade leiloeira, nos termos do Decreto-Lei nº 155/2015, de 10 de agosto. A leiloeira autorizada para exercer a atividade na RAM, procedeu à entrega do comprovativo da renovação da apólice do seguro, conforme prevê o n.º 7 do art.º 10.º do já citado diploma.

Não foram rececionados pedidos para o exercício da atividade de prestamista, nos termos do Decreto-Lei n.º 160/2015, de 11 de agosto.

## XVIII. Registos de estabelecimentos de comércio

Efetuaram-se 239 registos de estabelecimentos de comércio, serviços e restauração, distribuídos da seguinte forma:

Comércio	Serviços	Restauração
40	22	177

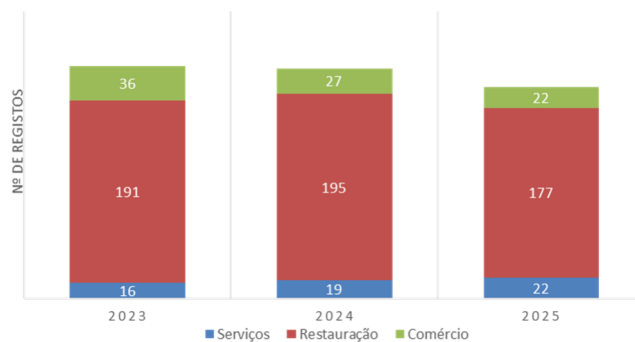


Gráfico n.º 15 – Evolução registos de estabelecimentos de comércio

Os registos efetuados de estabelecimentos e atividades são semanalmente reportados à ARAE.

Em virtude da mudança de instalações dos nossos serviços e com o objetivo de otimizar a gestão documental face ao novo espaço de arquivo disponível, procedeu-se à digitalização integral de 4 831 processos de cadastro comercial. Os respetivos processos físicos foram transferidos para as instalações do LMM, assegurando a melhoria do acesso aos documentos e a racionalização do espaço físico.

## XIX. Registo dos vendedores ambulantes e feirantes

Em 2025, foram registados 25 novos pedidos para o exercício da atividade de vendedor ambulante. No mesmo período, verificou-se a cessação do registo de 42 vendedores ambulantes.

Realizaram-se trimestralmente fiscalizações administrativas à situação cadastral no portal da autoridade tributária e aduaneira a todos os vendedores ambulantes e feirantes registados.

Da base de dados gerida pela DSC constavam até ao final de 2025 um total de 713 registos, sendo que maior parte dos registos dizem respeito à venda de produtos alimentares.

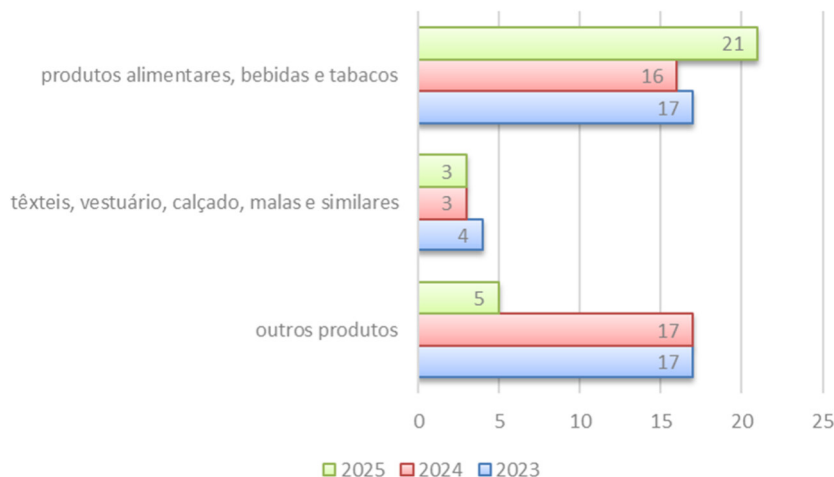


Gráfico n.º 16 - Evolução do número de registros de feirantes e vendedores ambulantes nos últimos anos por tipo de produto

## XX. Registo de agências funerárias

Em 2025, foram registadas alterações em duas agências funerárias na RAM, mantendo o total de 25 agências funerárias em atividade.

## XXI. Balcão do Empreendedor

Atualmente dentro da área de competência da DRCIQ, encontra-se disponível no Balcão do Empreendedor (BdE) a realização dos seguintes serviços:

- ✓ Feirante ou vendedor ambulante – acesso/alteração/cessação à atividade
- ✓ Funerária – exploração/alteração/encerramento de estabelecimento
- ✓ Funerária – comunicação/alteração de responsável técnico
- ✓ Tanatopraxia - registo de tanatoprator
- ✓ Comércio a retalho em estabelecimento que pertença a uma empresa que utilize uma ou mais insígnias ou esteja integrado num grupo – exploração/alteração/encerramento de estabelecimento
- ✓ Comércio a retalho em grande superfície comercial inserida em conjunto comercial exploração/alteração/encerramento de estabelecimento
- ✓ Conjunto comercial - autorização de instalação/alteração/encerramento/prorrogação
- ✓ Grande superfície comercial – instalação/alteração/encerramento/prorrogação
- ✓ Leiloeira – abertura/encerramento de estabelecimento
- ✓ Leiloeira – autorização/alteração/cessação à atividade
- ✓ Leiloeira - envio de seguro, garantia financeira ou instrumento equivalente
- ✓ Prestamista – abertura/encerramento de estabelecimento
- ✓ Prestamista – autorização/alteração/cessação à atividade
- ✓ Prestamista - envio de seguro, garantia financeira ou instrumento equivalente.

De igual modo, encontra-se em produção no BdE, para o Município da Ribeira Brava, as comunicações previstas no RJACSR, bem como, os pedidos para ocupação do espaço público. O Município de Câmara de Lobos, também já implementou este serviço para a gestão da ocupação do espaço público.

A DSC prosseguiu na coordenação dos trabalhos de adesão dos restantes municípios ao BdE, que decorre da obrigatoriedade legal, através do princípio “digital como regra”, consagrado no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

No ano em análise, foram comunicados a esta Direção Regional através do Balcão do Empreendedor o exercício /instalação das seguintes atividades:

Exercício / instalação	Número
Feirante e/ou vendedor ambulante - Acesso à atividade	9
Comércio a retalho em estabelecimento que pertença a uma empresa que utilize uma ou mais insígnias ou esteja integrado num grupo – exploração de estabelecimento (RAM)	3
Leiloeira - envio de seguro, garantia financeira ou instrumento equivalente (RAM)	1
Restauração e bebidas - Ribeira Brava	5
<b>Total</b>	<b>18</b>

Comunicações recebidas pelo BdE em 2025

## XXII. Reserva Estratégica de Cereais

Face à incerteza de provisão existente no mercado internacional dos cereais e à total dependência da Região em termos de abastecimento de cereais a granel, como consequência do conflito entre Federação Russa/Rússia e a Ucrânia, o Governo Regional entendeu em 2022, que a situação exigia a tomada de medidas excecionais e provisórias, e como tal, criou através da Resolução n.º 887/2022 de 23 de setembro, a manutenção de uma reserva estratégica de cereais que permitia garantir o fornecimento do mercado regional sem ruturas.

Face à continuidade do conflito militar e na sequência da Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 83/2024, tomada em plenário de 7 de março, formalizou-se em maio e novembro, a renovação do Contrato de Manutenção de uma " Reserva Estratégica de Armazenagem de Cereais" com a empresa Insular - Produtos Alimentares, S.A., com o objetivo de assegurar por mais 6 meses, a constituição e armazenagem de uma reserva estratégica mínima, que responda às necessidades de curto prazo da RAM.

A execução do contrato durante o ano 2025, foi mensalmente monitorizado pela conferência documental dos stocks mínimos exigidos.

No decorrer de 2025, a DSG elaborou diversos pontos de situação sobre o Contrato de Manutenção da Reserva Estratégica de Cereais na RAM, com especial incidência nos termos de cada período de seis meses de execução do contrato. Procedeu ainda à recolha de diversos documentos do procedimento e elaborou uma nota informativa para apoiar a fundamentação, da ex-SRETC junto da DROT, de alguns aspetos do contrato e da respetiva caução.

## XXIII. Outras atividades desenvolvidas na área do comércio

- ✓ Articulação semanal com a AT, para fixação das taxas do ISP a aplicar, tendo em vista a manutenção da neutralidade fiscal;
- ✓ Participação e acompanhamento dos trabalhos da Comissão Regional de Índices e Fórmulas de Empreitadas (CRIFE), conforme o disposto na Portaria 255/2016, de 4 de julho;
- ✓ Elaboração de relatório “Produtos Petrolíferos e Energéticos - 2024”;
- ✓ Estatísticas da evolução dos preços dos combustíveis na RAM, Portugal Continental e RAA;
- ✓ Estatísticas dos consumos de combustíveis líquidos e gasosos na RAM;
- ✓ Estatísticas dos consumos e preços de comercialização dos cimentos na RAM;
- ✓ Compilação das estatísticas sobre os regimes de preços vigiados RAM;
- ✓ Elaboração do relatório sobre a participação da RAM no processo de construção da União Europeia, Comissão Regional para os Assuntos Europeus e a Cooperação Externa (CRAECE), relativo ao ano 2024.
- ✓ Fornecimento de dados estatísticos sobre o cadastro dos estabelecimentos comerciais da RAM.
- ✓ Elaboração do relatório sobre as estatísticas do cadastro comercial da RAM-2024.
- ✓ *Foram ainda emitidos 25 pareceres relacionado com a Comissão Regional para os Assuntos Europeus e a Cooperação Externa (CRAECE)*

## XXIV. Licenciamento industrial

### 1. Registo de processo

Foram registados nestes Serviços seis processos referentes a diferentes tipos de estabelecimentos industriais conforme tabela abaixo:

Atividade	N.º
Fabricação de outras embalagens de papel e cartão	1
Carpintaria	2
Serralharia civil	1
Fabricação de caixões mortuários em madeira	1
Fabricação de artigos de mármore e de rochas similares	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

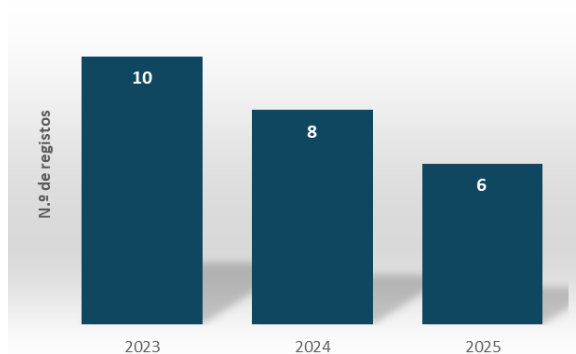


Gráfico n.º 17 – Evolução do número de registos de processos nos últimos três anos

A totalidade dos processos registados correspondem a estabelecimentos industriais da tipologia 3 – Procedimento de Registo, sendo que 33,3 % dos mesmos referem-se a estabelecimentos onde é exercida a atividade de carpintaria.

## 2. Títulos de exploração

Títulos de exploração	Nº de processos
Tipo 3 - Registo	6
Tipo 2 - Reexame	7
Tipo 2 - Alteração	2
<b>Total</b>	<b>15</b>

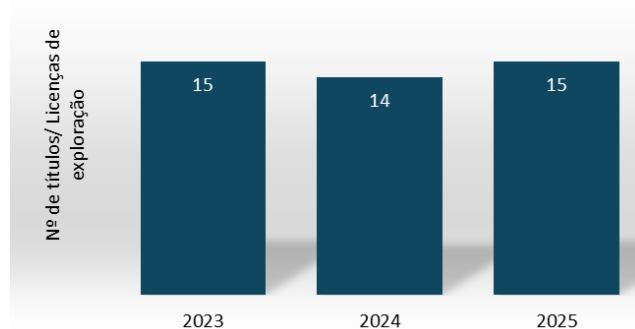


Gráfico n.º 18 – Número de títulos de exploração emitidos

Verifica-se que, 40 % dos títulos de exploração industrial emitidos correspondem a estabelecimentos do tipo 3, tipologia que melhor caracteriza o tecido empresarial regional, desenvolvido por micro e pequenas empresas, sendo que, 46,7 % dos títulos correspondem à atualização na sequência do reexame das condições de exploração.

Dois títulos de exploração correspondem a uma alteração e subsequente atualização do conteúdo dos mesmos.

As unidades industriais do tipo 2 estão sujeitas a vistorias de reexame global decorridos sete anos da emissão do respetivo título, para verificação das condições de exploração, tendo em 2025 ocorrido a atualização de sete títulos de exploração.

De acordo com a representação gráfica acima, constata-se que, ao longo do último triénio o nº de títulos de exploração emitidos tem sido constante.

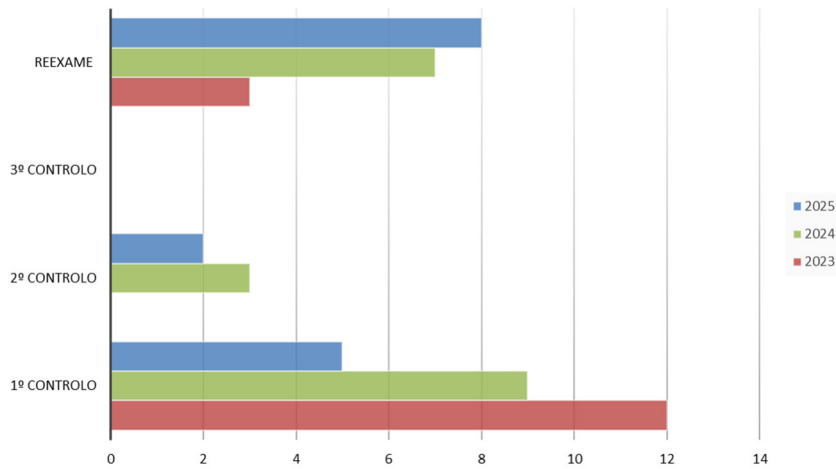
## 3. Vistorias

Após a emissão do título de exploração industrial, são realizadas vistorias de controlo aos estabelecimentos industriais, para verificação do cumprimento dos condicionamentos legais.

Os estabelecimentos industriais do tipo 2 são ainda sujeitos a vistorias de reexame global, para verificação das respetivas condições de exploração, após terem decorrido sete anos contados a partir da data de emissão do título de exploração industrial.

Refira-se que, são três o número máximo de vistorias a realizar a uma instalação industrial, após a qual e caso as condições anteriormente impostas, não tenham sido cumpridas, poderão ser tomadas as medidas cautelares necessárias.

O gráfico seguinte apresenta o número de vistorias realizadas no último triénio.



**Gráfico n.º 19 – Tipo de vistorias realizadas**

Da análise da representação gráfica verifica-se que, no decurso do ano de 2025, a vistoria de reexame é aquela que se verifica com maior predominância, situação que contraria o verificado no triénio.

Tal como tem vindo a verificar-se no ano em análise não foi efetuada nenhuma 3ª vistoria.

#### 4. Visitas conjuntas

Participou-se em duas vistorias conjuntas com a Autoridade Regional das Atividades Económicas e a Câmara Municipal de Machico, a estabelecimentos industriais de panificação e pastelaria, face a reclamações relacionadas com o exercício das respetivas atividades, nomeadamente emissão de odores e cheiros, ruído e fumos intensos.

#### 5. Reclamações

Em relação ao exercício de atividades industriais as reclamações apresentadas referem-se essencialmente à produção de ruído, emissão de poeiras e cheiros, provenientes do funcionamento de estabelecimentos industriais, nomeadamente, unidades de transformação de pedra.

Foram rececionadas cinco reclamações, sendo que duas delas não eram da competência destes serviços. Verificou-se assim, um decréscimo no número de reclamações apresentadas no período homólogo, encontrando-se explanado no gráfico seguinte a evolução no último triénio:

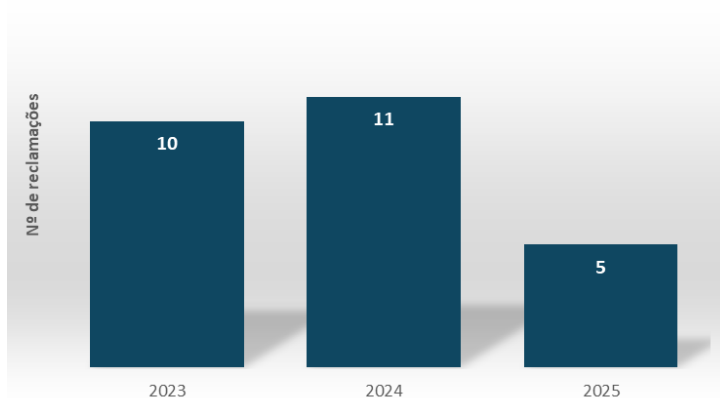


Gráfico n.º 20 – Número de reclamações no último triénio

## 6. Instauração de processos de contraordenação

No decurso do ano de 2025, foi instaurado um processo contraordenacional por falta de licenciamento industrial.

## 7. Ações de sensibilização/informação

Com o objetivo de proceder a esclarecimentos diversos acerca dos processos de licenciamento industrial, foram ainda realizadas durante o ano de 2025, 29 reuniões nos Serviços.

Realizaram-se duas visitas a unidades industriais, no sentido de *in loco* avaliar-se em conjunto com os agentes económicos as condições de laboração tendo em vista eventual instrução do processo de licenciamento industrial, assim como a implementação de medidas adequadas ao bom funcionamento, garantindo-se assim as condições de segurança e saúde no trabalho, bem como o respeito pelas normas ambientais, minimizando as consequências de eventuais impactes.

O gráfico seguinte ilustra o número de reuniões realizadas com os diversos operadores económicos, bem como o número de visitas efetuadas às presumíveis unidades industriais no triénio.

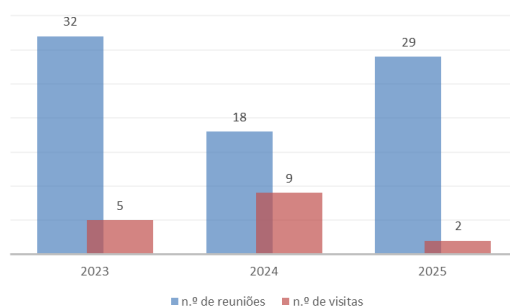
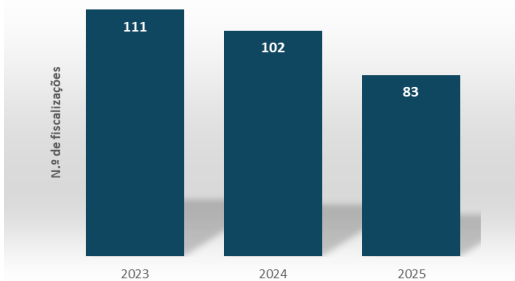


Gráfico n.º 21 – Número de reuniões e visitas

## 8. Ações de fiscalização

Ainda relacionado com o exercício da atividade industrial foram efetuadas 83 ações de fiscalização, das quais 57,8 % são definidas nos respetivos Programas de Fiscalização elaborados trimestralmente.

Estas ações têm por objetivo prestar informação aos industriais dos requisitos mínimos de laboração, das disposições legais e regulamentares aplicáveis, assim como a adoção e implementação de medidas de prevenção e controlo no sentido de minimizar os riscos suscetíveis de afetar as pessoas e bens, garantindo as condições de segurança e saúde no trabalho, bem como o respeito pelas normas ambientais.



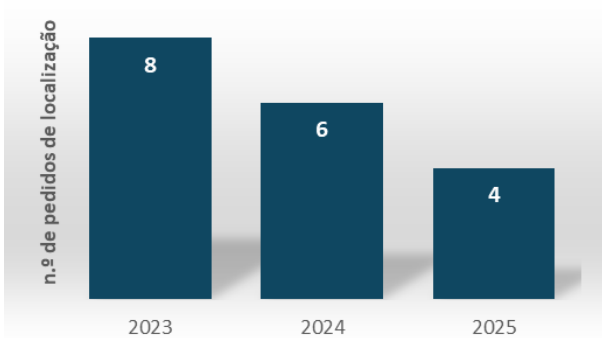
**Gráfico n.º 22 – Número de fiscalizações no último triénio**

De realçar que, na sequência destas ações de fiscalização realizadas e de modo a agilizar-se a instrução processual, tem sido desencadeada pelos Serviços a solicitação dos pareceres quanto à localização a emitir pelas referidas Autarquias, tendo o mesmo sido efetuado para quatro processos de licenciamento.

Caso o parecer emitido pela Câmara Municipal seja favorável, o industrial é informado dos documentos/elementos instrutórios ao processo de licenciamento industrial e em simultâneo das condições a implementar e identificadas no decurso da ação de fiscalização anteriormente realizada e essenciais ao normal funcionamento da atividade.

Por outro lado, caso o parecer seja desfavorável, o industrial é alertado a proceder ao encerramento/desativação da atividade industrial ou a respetiva transferência para outro local adequado ao exercício da mesma, nomeadamente os Parques Empresarias, (num prazo nunca inferior a 15 meses).

O número de pedidos de localização desencadeado pelos Serviços encontra-se ilustrado no seguinte gráfico.



**Gráfico n.º 23 – Número de pedido de localização no triénio**

## XXV. Licenciamento de parques empresariais

### 1. Vistorias

Faz-se notar que, a maioria dos parques empresariais existentes na Região já se encontram licenciados (à exceção do Parque Empresarial dos Canhas, por questões de regularização do loteamento), ficando os mesmos sujeitos às vistorias sucessivas realizadas de dois em dois anos, após a emissão da licença definitiva e que têm por objetivo aferir o cumprimento das condições do exercício da atividade e do cumprimento em geral do disposto na lei vigente.

Os parques empresariais estão ainda sujeitos às vistorias para renovação do respetivo alvará, o qual é válido por um período de seis anos.

Assim o gráfico seguinte representa o número total de vistorias realizadas para renovação da licença atribuída, após o decurso do período de seis anos, no ano em análise e no último triénio.

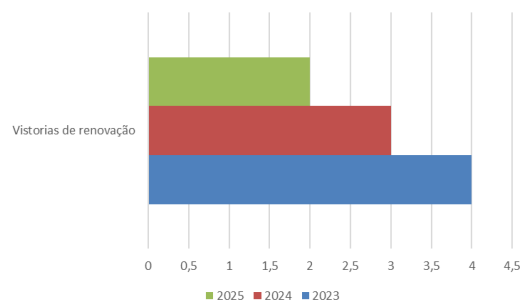


Gráfico n.º 24 – Número de vistorias no último triénio

### 2. Ações de fiscalização

Tal como acima referido, os parques empresariais estão sujeitos a vistorias sucessivas após o decurso de cada período de dois anos de vigência da licença definitiva. No entanto, caso não ocorra alterações significativas nos mesmos que justifique a realização das referidas vistorias, as mesmas são substituídas por ações de fiscalização, tendo neste caso sido efetuadas aos Parques Empresariais de São Vicente e da Cancela.

Das ações realizadas foram impostas diversas condições, cujo cumprimento é periodicamente acompanhado com a respetiva entidade gestora, Madeira Parques Empresariais, S.A.

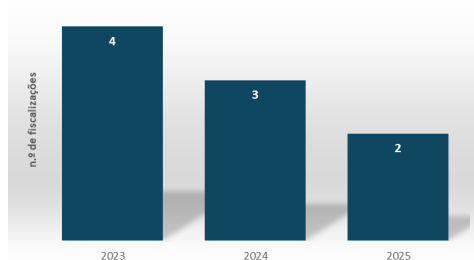


Gráfico n.º 25 – Número de fiscalizações no último triénio

## XXVI. Pedreiras

### 1. Vistorias

De acordo com o nº 1 do artigo 32º do Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, as entidades participantes do licenciamento procederão a vistoria da exploração no prazo de 6 meses, após a atribuição da licença sempre que o considerem adequado em função da natureza e dimensão da mesma, a fim de verificarem e assegurarem a sua conformidade com os termos e condições da licença.

Segundo o nº 2 do artigo acima referido, as pedreiras devem ser objeto de vistoria decorridos três anos contados da atribuição da licença e sucessivamente em períodos de três anos, com vista à verificação do cumprimento das obrigações legais e das condições da licença.

No decurso de 2025 foram realizadas as seguintes vistorias trienais:

PEDREIRA	LOCALIZAÇÃO	EMPRESA EXPLORADORA	DATA DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA
Fundoa	Fundoa de Cima – São Roque	Brimade - Sociedade de Britas da Madeira, S.A.	4/07/2025
Tabuleiros	Serra de Fora – Porto Santo	AFAVIAS - Engenharia e Construções, S.A.	23/10/2025

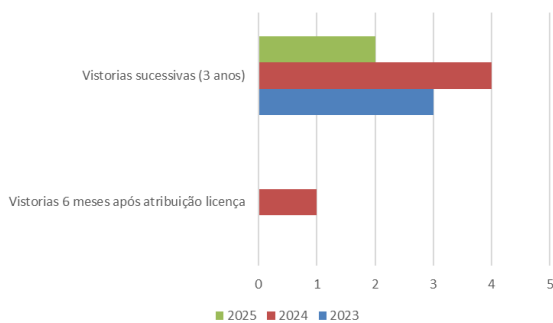


Gráfico n.º 26 – Número de fiscalizações no último triénio

### 2. Ações de fiscalização

O acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos nas diversas explorações foi efetuado através de 21 ações de fiscalização, as quais constam nos Programas de Fiscalização elaborados semestralmente.

Do total das ações realizadas uma foi feita como não programada.

De referir que, atendendo ao número de pedreiras em exploração, o número de ações realizadas e programadas por semestre foi de 10, dando-se assim continuidade ao já realizado no ano anterior.

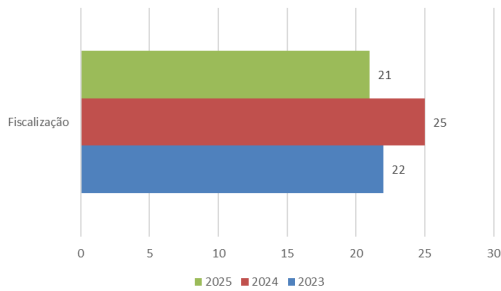


Gráfico n.º 27 – Número de fiscalizações no último triénio

### 3. Declaração para utilização de explosivos

Em 2025 foi emitida uma declaração para utilização de explosivos.

### 4. Relatório Técnico Anual

Até ao final do mês de abril de cada ano devem os exploradores enviar à DRCIQ o relatório técnico relativo à produção verificada no ano anterior, no qual devem constar elementos bastantes para a apreciação do progresso verificado nos trabalhos desenvolvidos em execução do Plano de Pedreira, de acordo com o modelo disponibilizado por estes Serviços para o efeito.

Foram entregues sete relatórios técnicos anuais referentes à exploração de pedreiras em atividade na RAM para análise, os quais foram remetidos à entidade responsável pelo acompanhamento da recuperação paisagística das mesmas, de acordo com o previsto na legislação vigente.

Faz-se notar que, a empresa Tecnovia Madeira - Sociedade de Empreitadas, S.A. informou estes Serviços, não ter efetuado qualquer extração de material no ano em referência (2025), na pedreira denominada Pedregal, localizada no sítio do Pedregal, freguesia da Ponta do Pargo, concelho da Calheta, razão pela qual não procedeu à entrega do respetivo relatório.

De realçar que, em algumas unidades de transformação de pedra, continua a ser utilizado material proveniente quer da limpeza das ribeiras, quer de obras afetas às respetivas empresas.

O gráfico seguinte representa o nº de relatórios técnicos entregues e analisados no triénio 2023 – 2025.

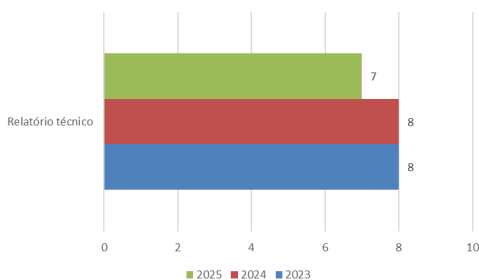


Gráfico n.º 28 – Número de relatórios técnicos no último triénio

## 5 - Revisão do Plano de Pedreira

De acordo com o nº 5 do artigo 40.º (Plano de Pedreira) do Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, o explorador deve promover a revisão do Plano de Pedreira e sua prévia aprovação pelas entidades competentes sempre que pretenda proceder a alterações deste.

Face ao acima exposto, procedeu-se à análise e aprovação da revisão de dois planos de pedreira.

## 6 - Ações de sensibilização e informação

Com o objetivo de proceder a esclarecimentos diversos, nomeadamente, acerca da revisão dos Planos de Pedreira, o preenchimento dos relatórios técnicos, entre outros, foram realizadas cinco reuniões nos Serviços.

# XXVII. Outras atividades desenvolvidas na área da indústria

## 1. Dados estatísticos

Foram fornecidos dados estatísticos sobre o cadastro dos estabelecimentos industriais na RAM e sobre as explorações de massas minerais (pedreiras).

## 2. Emissão de pareceres:

Foram emitidos 12 pareceres sobre assuntos diversos, nomeadamente operações urbanísticas no âmbito dos PDM em vigor, pedidos de informação sobre atividades industriais desenvolvidas e atividades a desenvolver na Zona Franca da Madeira.

Assim, 33,3 % dos pareceres foram solicitados pela Secretaria Regional das Finanças, entidade que tutela a Zona Franca da Madeira, 25% foram solicitados por Autarquias e sobre o exercício de atividades industriais e 16,7 % foram solicitados pela Direção Regional do Ordenamento do Território, os restantes 25% foram solicitados pela Direção Regional do Ambiente e Mar, pelo IDE, IP – RAM, e pela Aqualogos – Engenharia e Ambiente, Lda.

O gráfico seguinte mostra a evolução do número de pareceres emitidos no último triénio, tendo-se verificado um decréscimo do nº emitido ao longo do triénio.

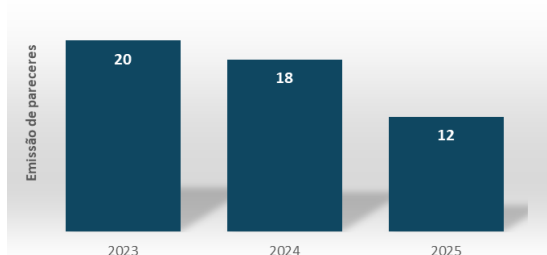


Gráfico n.º 29 – Número de pareceres emitidos no último triénio

## XXVIII. Outras atividades desenvolvidas pela área da Gestão

---

A DSG efetuou um conjunto de atividades não integradas nos pontos anteriores, mas que tiveram grande preponderância na atividade da Direção Regional, nomeadamente:

- Sob a sua orientação foi elaborado o contributo da ex-DRE para a Conta da RAM 2024 e para os mapas a enviar ao Tribunal de Contas.
- Preparou a proposta de Decreto Regulamentar Regional referente à orgânica da DRCIQ e elaborou a informação justificativa.
- Procedeu à elaboração dos registos de abono para falhas e à compilação dos boletins itinerários de ajudas de custo.
- Elaborou as diversas respostas a Revisores Oficiais de Contas dos clientes e ou fornecedores da DRE/DRCIQ.
- Procedeu ao envio de certidões regularizadas perante a Autoridade Tributária e Segurança Social aos clientes de natureza pública conforme requisito legal.
- Efetuou o registo de formulário da DRCIQ para instauração de processos de execução fiscal no portal da Autoridade Tributária.
- A DSG colaborou ainda com o Gabinete da Diretora Regional, na marcação e aquisição das deslocações da Direção Regional, bem como na função de secretariado e do atendimento telefónico, em substituição da secretária efetiva, sempre que foi necessário.

## XXIX. Melhoria contínua

---

### 1. Inquérito de satisfação colaboradores

No âmbito da promoção da melhoria contínua e do reforço da cultura da qualidade, foi realizada, em junho de 2025, a auscultação da satisfação dos colaboradores, com o objetivo de recolher perceções sobre diferentes dimensões da organização, identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria e apoiar a tomada de decisão baseada em evidência.

O relatório de resultados, disponibilizado em **anexo**, foi analisado e apreciado pelo Conselho da Qualidade na reunião de 06/08/2025, tendo servido de suporte à definição de ações de melhoria e ao acompanhamento do desempenho organizacional.

Não é possível realizar uma comparação de resultados com anos anteriores, uma vez que esta é a primeira vez que este inquérito foi aplicado na atual DR.

## 2. Inquérito de satisfação clientes

A aplicação dos inquéritos de satisfação aos clientes da Direção Regional foi realizada de acordo com o programa de envio aprovado, tendo a recolha de contributos sido efetuada através de formulário online.

No período em análise, foram enviados 65 inquéritos, tendo sido rececionadas 32 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta global de 49,2%.

Serviço	Enviados	Recebidos	%
<b>Comércio</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13%</b>
Licenciamento comercial	3	2	66,7%
<b>LMM</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>47,8%</b>
Cisternas	5	5	100%
Equipamentos Sob Pressão/RESP	18	6	33,3%
<b>Indústria</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>70,4%</b>
Licenciamento industrial	13	7	53,8%
Parques Empresariais	3	3	100%
Pedreiras	11	9	81,81%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>32</b>	<b>49,2%</b>

Estes resultados evidenciam níveis de adesão diferenciados entre serviços, destacando-se a DSI pelo maior envolvimento dos seus clientes no processo de auscultação.

### Análise de resultados

A audição do nível de satisfação do cliente é efetuada em cinco áreas temáticas, **atendimento, uso de novas tecnologias, qualidade do serviço prestado, documentos (formulários e impressos) e satisfação global com a DR.**

A classificação utilizada é efetuada na seguinte escala: “Insatisfeito”, “Pouco Satisfeito”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

O resultado traduz-se no seguinte gráfico:

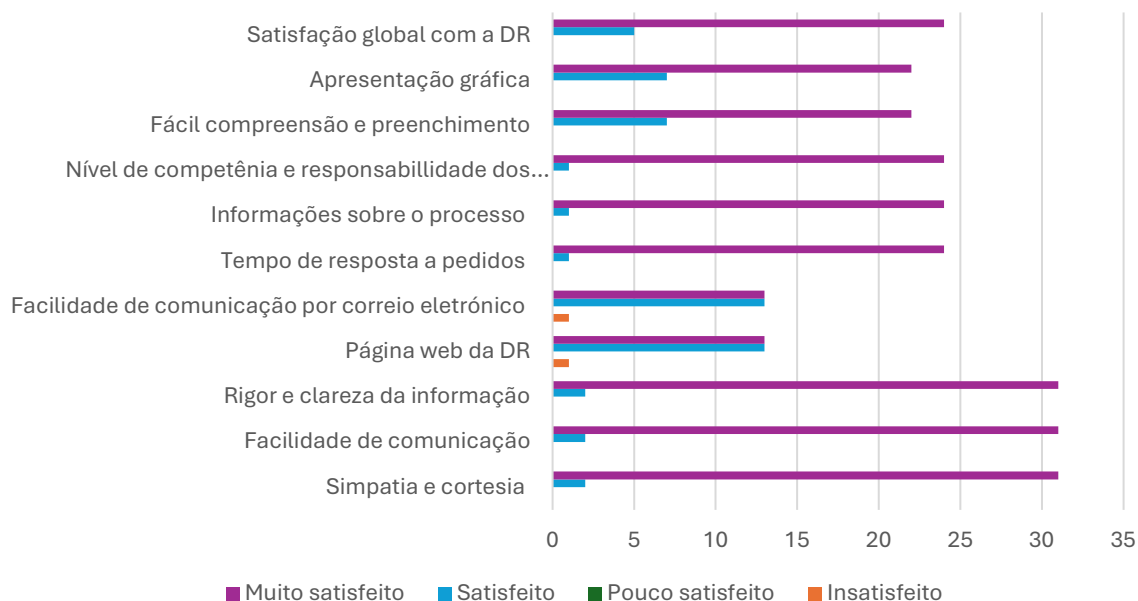


Gráfico n.º 30 - Resultados gerais por item avaliado

Tendo em conta a Visão da DR “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”, bem como a meta, de **50%**, estabelecida para o indicador de “% de clientes muito satisfeitos”, interessa analisar os resultados de clientes **muito satisfeitos** por item.

A área temática "**Atendimento**", que engloba os temas "Simpatia e cortesia, Facilidade de comunicação e Rigor e clareza da informação", apresenta elevados níveis de satisfação. A percentagem de clientes muito satisfeitos atinge os 97%, demonstrando um desempenho positivo e alinhado com as expectativas dos clientes.

Nesta área temática "**Qualidade do serviço prestado**", que inclui "Tempo de resposta a pedidos, Informações sobre o processo e Nível de competência e responsabilidade dos colaboradores", a percentagem de clientes satisfeitos é igualmente elevada, situando-se nos 96%. Este resultado reflete a eficiência dos processos e a capacitação dos colaboradores na prestação do serviço.

Por outro lado, a área temática "**Uso de Novas Tecnologias**", que engloba "Página web da DR" e "Facilidade de comunicação por correio eletrónico", apresenta um nível inferior de satisfação, ainda que 43% dos clientes se encontrem muito satisfeitos.

Na área temática "**Documentos** (Formulários e Impressos)", que inclui "Fácil compreensão e preenchimento" e "Apresentação gráfica", registou-se um nível de satisfação de 43%.

Assim concluiu-se que os resultados demonstram um elevado grau de satisfação dos clientes nas áreas de "Atendimento" e "Qualidade do Serviço Prestado", evidenciando a competência e o profissionalismo dos colaboradores.

## Satisfação global com a DR

Os clientes inquiridos demonstraram estar muito satisfeitos com a DRE (80% muito satisfeitos).

## Comparação dos serviços

No gráfico seguinte é possível comparar o nível de satisfação pelas diferentes áreas de serviços avaliadas, verificando-se que é no LMM que o nível de clientes “muito satisfeitos” é superior (95% clientes muito satisfeitos), seguido da DSI com 84% e da DSC com 77%. De referir que todos os resultados são bastante positivos e refletem o bom serviço executado pela DR.

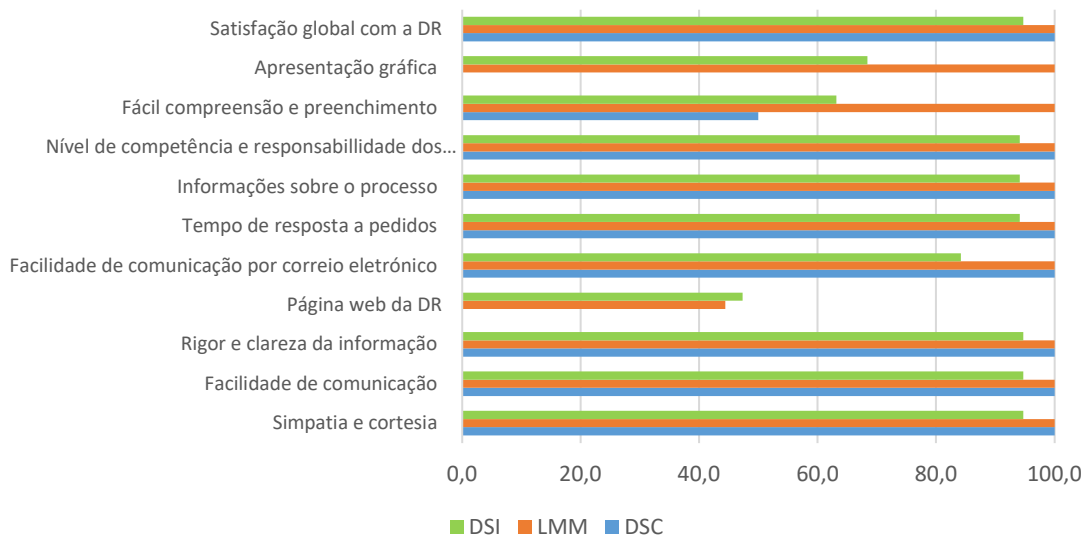


Gráfico n.º 31 - Comparação do grau de satisfação “muito satisfeito” das direções de serviço por item

## Direção de Serviços do Comércio

Na DSC foram rececionados apenas dois inquéritos referente ao serviço “Licenciamento comercial”. Verifica-se que em média 77% dos clientes encontram-se muito satisfeitos com o serviço prestado.

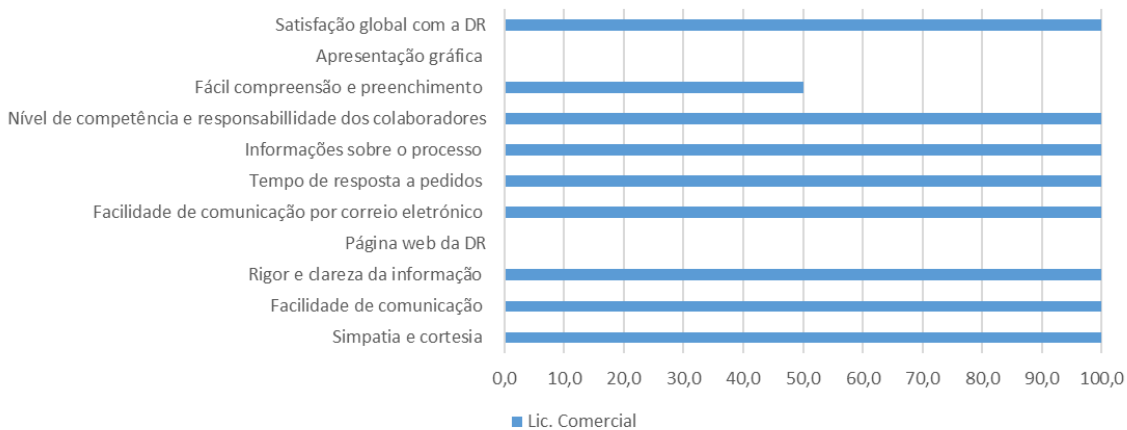


Gráfico n.º 32 - Comparação do grau de satisfação “muito satisfeito” das direções de serviço por item

### Direção de Serviços da Indústria

A satisfação global com os serviços da indústria atingiu um valor de **84%** de clientes muito satisfeitos.

No gráfico n.º 4 é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSI.

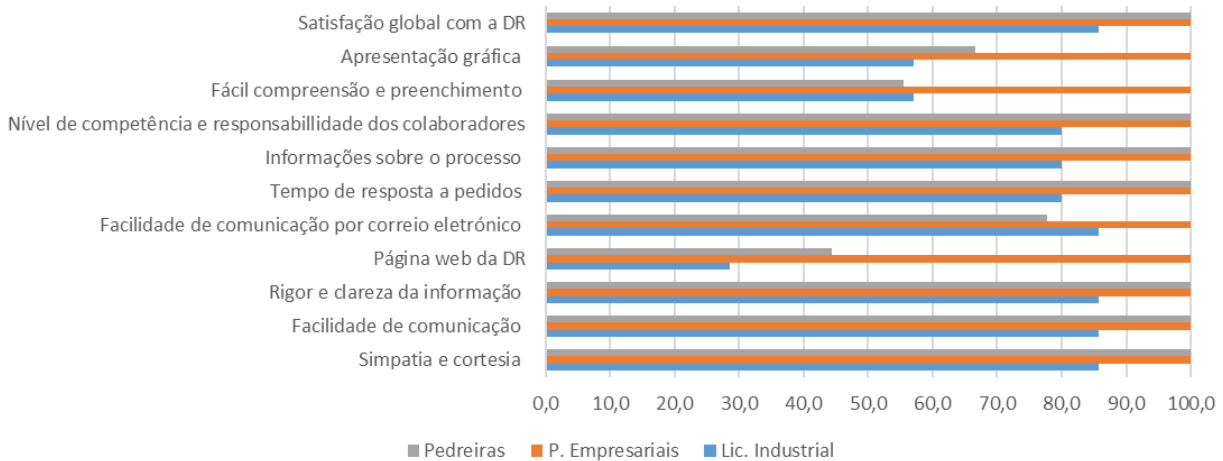


Gráfico n.º 33 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSI

### Laboratório de Metrologia da Madeira

Os serviços prestados pelo LMM revelaram que **95%** dos clientes encontram-se muito satisfeitos. O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos.

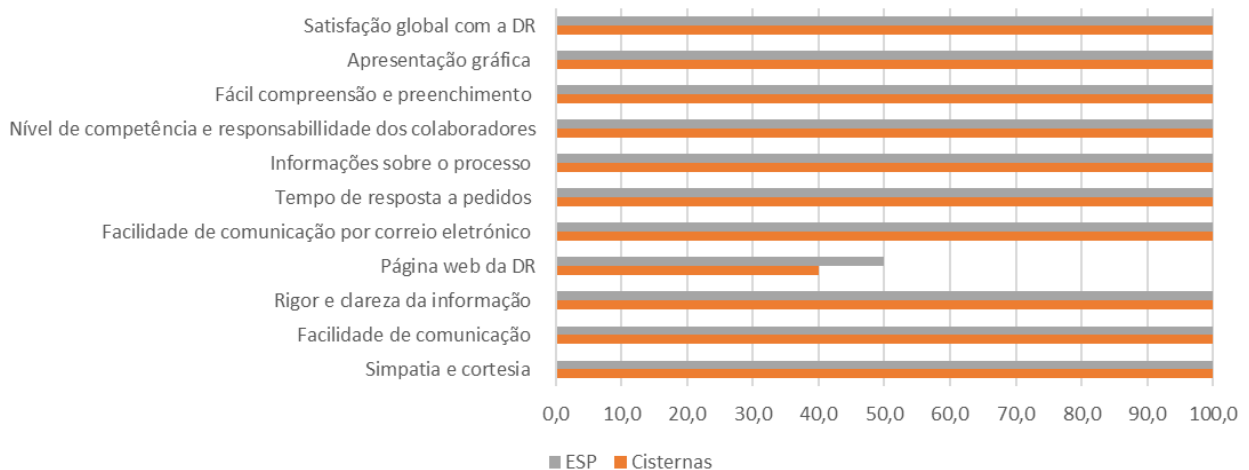


Gráfico n.º 34 – Percentagem de clientes muito satisfeitos no LMM

### Sugestões/Comentários clientes

Apenas houve um registo de uma sugestão, a qual se deu a 11/07/2025, referente ao processo de licenciamento industrial em que o cliente, Hidromel, comenta o seguinte; *muito satisfeito a nível profissional, eficiência e rapidez*

## Comparação dos resultados por anos

Na tabela abaixo apresenta-se a análise comparativa dos resultados obtidos nos diferentes itens avaliados, no período compreendido entre 2023 e 2025.

Da análise efetuada, conclui-se que, em 2025, se verificou um ligeiro acréscimo do índice de satisfação em todos os itens avaliados, evidenciando uma evolução positiva face aos anos anteriores. Destaca-se, em particular, a melhoria registada no item relativo ao uso de novas tecnologias, que apresentou o crescimento mais significativo.

ITEM	2023	2024	2025
SIMPATIA E CORTESIA	54,05	95,2	<b>96,88</b>
FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO	47,29	95,2	<b>96,88</b>
RIGOR E CLAREZA DA INFORMAÇÃO	48,84	95,2	<b>96,88</b>
PÁGINA WEB DA DR	34,38	25,0	<b>43,33</b>
FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO POR CORREIO ELETRÓNICO	53,13	25,0	<b>43,33</b>
TEMPO DE RESPOSTA A PEDIDOS	42,97	88,9	<b>96,00</b>
INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO	46,88	91,1	<b>96,00</b>
NÍVEL DE COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE DOS COLABORADORES	50,78	91,1	<b>96,00</b>
FÁCIL COMPREENSÃO E PREENCHIMENTO	35,94	61,4	<b>73,33</b>
APRESENTAÇÃO GRÁFICA	33,59	61,4	<b>73,33</b>
SATISFAÇÃO GLOBAL COM A DR	49,22	79,5	<b>80,00</b>

Importa igualmente referir a evolução da taxa de resposta, que passou de 31% em 2023 para 9% em 2024, registando em 2025 um aumento expressivo para 49,2%, reforçando a representatividade dos resultados obtidos no último ano em análise.

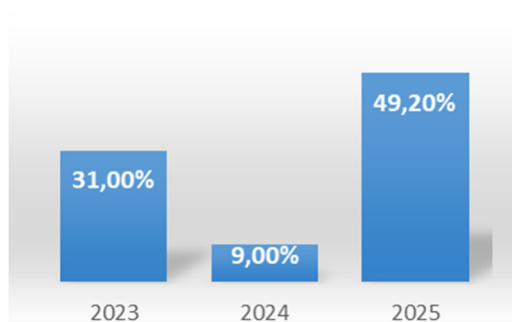


Gráfico n.º 35 – Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de clientes nos últimos três anos

### 3. Inquérito de satisfação fornecedores

No âmbito da avaliação da satisfação das partes interessadas externas, foi realizado um inquérito de satisfação aos fornecedores, de periodicidade quadrienal. A última avaliação teve lugar em 2021, na então DRETT, com uma estruturação distinta, não sendo, por esse motivo, possível a comparação direta de resultados.

Em 2025, o inquérito foi aplicado por via de formulário online e de forma anónima, entre os dias 20 e 27 de outubro, com o objetivo de recolher contributos para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Foram enviados 30 inquéritos, tendo sido obtidas 6 respostas, maioritariamente de fornecedores de serviços, com um grau de envolvimento predominantemente ocasional. Os resultados evidenciam um elevado nível de satisfação global, sendo a experiência enquanto fornecedor classificada, na sua maioria, como “satisfeito” ou “muito satisfeito”.

Destacam-se como principais pontos fortes a clareza e transparência dos requisitos de contratação, a adequação dos prazos, a eficácia da comunicação ao longo do processo de fornecimento e a abertura ao diálogo e à cooperação, dimensões que foram, maioritariamente, avaliadas de forma positiva.

Não foram identificadas sugestões de melhoria. Para mais detalhe, encontra-se em **anexo** o relatório de avaliação da satisfação dos fornecedores.

### 4. Inquérito de satisfação parceiros

No âmbito da avaliação da satisfação das partes interessadas externas, foi realizado um inquérito de satisfação aos parceiros, de periodicidade quadrienal, entre os dias 20 e 27 de outubro de 2025, com o objetivo de recolher opiniões e contributos, bem como identificar necessidades e expectativas relativamente às atividades, serviços e iniciativas da DRCIQ. A última avaliação teve lugar em 2021, na então DRETT, com uma estruturação distinta, não sendo, por esse motivo, possível a comparação direta de resultados.

O inquérito foi aplicado por via de formulário online e de forma anónima, encontrando-se estruturado em quatro dimensões: perfil do parceiro, qualidade dos serviços prestados, impacto e relevância da atuação da DRCIQ e satisfação global e sugestões de melhoria.

Foram enviados 52 inquéritos, tendo sido obtidas 14 respostas, maioritariamente de organismos públicos, com diferentes níveis de envolvimento com a DRCIQ, variando entre contactos frequentes e pontuais. Os serviços mais referenciados pelos parceiros foram as áreas da Qualidade, Indústria, Comércio, Metrologia e serviços de apoio.

Os resultados evidenciam uma avaliação globalmente positiva, destacando-se a clareza e acessibilidade da informação prestada, bem como a eficácia e celeridade no atendimento e resposta às solicitações, maioritariamente classificadas como “boas” ou “muito boas”. A atuação da DRCIQ foi igualmente considerada relevante ou muito relevante para o desenvolvimento económico da Região Autónoma da Madeira e para a promoção da qualidade, confiança e transparência nos serviços públicos.

De um modo geral, os parceiros consideram que os serviços da DRCIQ vão ao encontro das necessidades das entidades que representam, sendo a satisfação global maioritariamente classificada como “satisfeito” ou “muito satisfeito”.

Como sugestão de melhoria, apenas um organismo identificou a necessidade de facilitar o acesso digital às normas ISO e NP.

Para uma análise mais detalhada, o relatório completo da avaliação da satisfação dos parceiros encontra-se em **anexo**.

## 5. Auditorias Internas

O Programa de Auditorias Internas previa a realização de 21 auditorias, tendo sido todas executadas conforme planeado, o que evidencia o cumprimento integral do programa definido para o período em análise.

As auditorias decorreram nos termos previstos, respeitando o âmbito, os critérios e o calendário estabelecidos, não se tendo registado desvios relevantes face ao planeamento inicial.

Na tabela seguinte apresenta-se o âmbito das auditorias realizadas, as respetivas datas de execução e os números dos relatórios emitidos.

<b>Auditoria n.º</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Data da auditoria</b>	<b>Relatório n.º</b>
1	PT 01 - Planeamento, Controlo, Revisão e Melhoria do SGQ	07/05/2025	1
2	PT 02 - Gestão de Informação	07/05/2025	1
3	PT 03 - Gestão de Infraestruturas e ambiente de trabalho	07/05/2025	1
4	PT 04 - Recursos Humanos	14/05/2025	3
5	PT 05 - Receita	14/05/2025	3
6	PT 06 – Aprovisionamentos	14/05/2025	3
7	PT 07 - Licenciamento Comercial	09/05/2025	2
8	PT 08 - Atividade Prestamista e Leiloeira	09/05/2025	2
9	PT 09 - Registos	09/05/2025	2
10	PT 10 - POSEI	09/05/2025	2
11	PT 11 - GATT Carne e Aves	09/05/2025	2
12	PT 12 - Licenciamento Industrial	13/11/2025	6
13	PT 13 - Parques Empresariais	13/11/2025	6
14	PT 14 - Pedreiras	13/11/2025	6
15	PT 15 - Controlo Metrológico (Sistemas de medição de distribuição de combustíveis)	23/05/2025	4
16	PT 16 - Cisternas	15/12/2025	9
17	PT 17 - Equipamentos sob pressão	15/12/2025	9
18	PT 18 – Fiscalização (licenciamento industrial)	05/12/2025	8
19	PT 19 - Contraordenações gerais	28/11/2025	7
20	Avaliação ao Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	16/12/2025	10
21	Auditoria interna ao Sistema de gestão da Qualidade	3 e 4/06/2025	5

A tabela subsequente sintetiza os dados relativos à execução do programa de auditorias internas e apresenta um comparativo com os anos anteriores, permitindo analisar a evolução do desempenho nesta matéria.

	2023	2024	2025
<b>% Execução</b>	88%	95%	100%
<b>n.º de auditorias</b>	26	18	19
<b>n.º OM registadas</b>	34	23	20
<b>n.º NC registadas</b>	36	6	4
<b>n.º AS registadas</b>	–	2	2
<b>n.º Ações de correção</b>	15	11	10
<b>n.º Ações corretivas</b>	7	–	3
<b>n.º Ações de melhoria</b>	10	13	9

## 6. Auditoria Externa ao SG

A auditoria externa de acompanhamento do Sistema de Gestão (SG) foi realizada pela auditora da APCER, Mary Santiago, nos dias 24 e 25 de junho de 2025.

No decurso da auditoria foram identificadas quatro oportunidades de melhoria e uma área sensível. Estas situações foram objeto de análise pelo Conselho da Qualidade, na reunião de 06/08/2025, encontrando-se o respetivo enquadramento e deliberações registados na Ata n.º 3/2025.

## 7. Relatórios de ocorrência

No ano 2025 apenas procedeu-se ao registo de um relatório de ocorrência (RO), referente a uma não conformidade (NC), tendo-se realizado uma ação corretiva (AC), a qual se verificou ter sido eficaz.

As restantes ocorrências foram detetadas no âmbito das auditorias realizadas e o seu estado já se encontra discriminado nos pontos acima.

## 8. Estado das ações

No ano 2025 foram identificadas 17 ações, subdivididas da seguinte forma:

Tipo de ação	Concluídas	Por concluir	Anulada	Total
<b>Correção</b>	3	1	–	<b>4</b>
<b>Melhoria</b>	8	2	<b>1</b>	<b>11</b>
<b>Corretiva</b>	1	–	–	<b>1</b>
<b>Rotina</b>	–	1	–	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

Na tabela seguinte é possível verificar o tipo de ações desencadeadas de acordo com a origem das ações: auditorias (RA) ou reuniões do Conselho da Qualidade (Ata).

Tipo de ação	Ata	RA
Correção	0	4
Estratégia	0	1
Melhoria	6	5
Rotina	1	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

Decorrente dos anos anteriores foram ainda concluídas 13 ações.

Em termos de análise de eficácia da ação, durante o ano 2025, apenas se avaliou a eficácia de uma ação corretiva, a qual considerou-se eficaz.

Na tabela seguinte estão identificadas as ações que transitam para 2026.

N.º	Origem	Tipo de Ação	Ação	Responsável
15/2017	RA 3/2017	Corretiva	Adaptação da BD do comércio	DSC
26/2018	Ata 2/2018	Correção	Obras de reparação do LMM	DSI
10/2019	Ata 1/2019	Rotina	Promover a formação de primeiros socorros	DQ
12/2019	Ata 1/2019	Correção	Reparação do sistema de AVAC LMM	DSI
22/2024	Ata 2/2024	Rotina	Elaborar e aprovar plano estratégico	DQ
30/2024	RA 3/2024	Correção	Proceder à validação das Folhas de Registo de Ensaios	LMM
5/2025	Ata 1/2025 e Ata 3/2025	Melhoria	Reflexão estratégica	DR
9/2025	Ata 2/2025	Rotina	Transitar a pasta da formação da DQ para a DSG	DQ/DSG
11/2025	RA 5/2025	Correção	Proceder ao registo das ações de conceção e desenvolvimento do novo serviço de Qualificação de Entidades.	LMM/DQ
14/2025	Ata 3/2025	Melhoria	Na próxima reunião de revisão pela gestão será evidenciado uma análise às tendências	DQ

## XXX. Autoavaliação

A presente autoavaliação, elaborada de acordo com o artigo 14º, do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro, o qual estabelece o sistema integrado de gestão e de avaliação do desempenho da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira e que tem por finalidade a apresentação dos resultados dos objetivos aprovados no Quadro de Responsabilização e Avaliação (QUAR) da DRCIQ, para o ano 2025.

### 1. Análise quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados e dos desvios verificados

Tendo em conta os quatro objetivos estratégicos referidas no capítulo II.2., apresentam-se de seguida, agrupados em parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, os objetivos operacionais (OO), indicadores e metas estabelecidos para a concretização da estratégia.

A análise evolutiva dos resultados entre 2023 e 2025 encontra-se condicionada pelas alterações orgânicas ocorridas no período em análise, nomeadamente reestruturações internas, redistribuição de competências e alterações na afetação de indicadores às respetivas unidades orgânicas.

Assim, nem todos os indicadores são diretamente comparáveis ao longo dos três anos. Sempre que possível, a análise de tendência incidiu sobre indicadores com manutenção de metodologia e âmbito constantes. Nos restantes casos, a leitura foi efetuada considerando o contexto organizacional vigente no ano 2025.

#### Eficácia

**Ponderação: 20%**

OO 1 - Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade					Peso: 100%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
1	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	–	70%	84%	Superou
2	Novos colaboradores	–	2	2	Atingiu
9	Execução do plano de fiscalização	93%	75%	97%	Superou
20	Taxa de ações de fiscalização que deram origem a um processo de licenciamento industrial	–	10%	9%	Atingiu

Verifica-se que todos os indicadores foram atingidos ou superados.

Não é possível a avaliação de tendências, uma vez que o indicador ou o âmbito de aplicação do indicador é novo.

Relativamente à execução do Plano de Fiscalização, registou-se uma taxa de realização de 137%. Este resultado decorreu da disponibilidade de viaturas e de recursos humanos, o que permitiu assegurar a concretização da totalidade das ações planeadas, não se tendo verificado cancelamentos de atividades.

Face ao desempenho alcançado, prevê-se para o próximo ano o reajuste da meta definida, ponderando-se, caso se considere adequado, o aumento do número de ações de fiscalização a incluir no planeamento anual.

**Eficiência****Ponderação: 40%**

OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários					Peso: 25%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
4	Taxa de execução do programa POSEI	99,47%	87,5%	96,49%	Superou

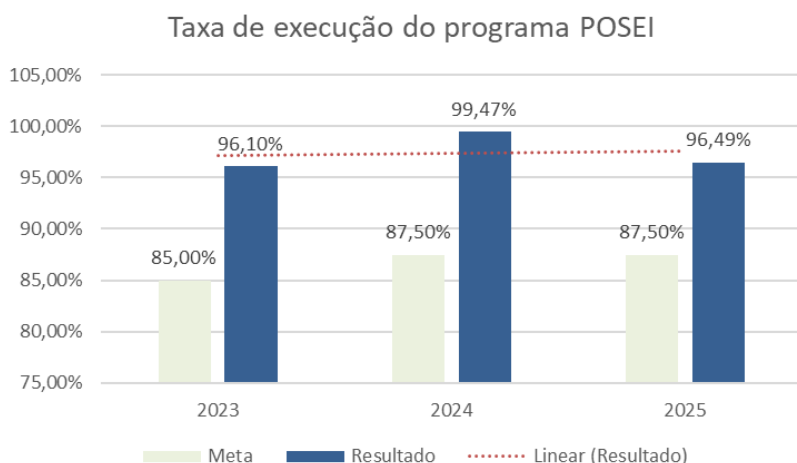


Gráfico n.º 36 – Variação da taxa de execução do POSEI nos últimos três anos

No gráfico acima é possível verificar a execução do programa POSEI nos últimos 3 anos, valor aproximado dos 100%.

OO 3 - Otimizar recursos					Peso: 25%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
5	Taxa de compromisso	61,44%	70%	94,46%	Superou
6	Execução do plano de atividades	70%	70%	75%	Atingiu

Relativamente à taxa de compromisso o resultado foi de 94,46%, a meta prevista era de 70% com tolerância de 20%. Ou seja, superou e com uma taxa de realização de 131%, o desvio positivo decorre sobretudo da elevada execução do projeto Reserva Estratégica de Cereais, que detém um peso relevante no Plano de Investimentos da DRCIQ, mas que tem uma natureza extraordinária na atividade da DR.

OO 4 - Otimizar os processos internos					Peso: 25%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
3	Execução do plano de comunicação	100%	75%	100%	Superou
7	Número de operações de controlo metrológico pelo LMM	4021	3250	4172	Superou

	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
8	Cumprimento do programa de auditorias interno	95%	80%	100%	Superou
21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	-	25%	100%	Superou

Todos os indicadores associados ao Objetivo Operacional 4 — *Otimizar os processos internos* — superaram os resultados expectáveis, registando taxas de realização superiores a 125%.

Destaca-se o Indicador n.º 3 — *Execução do Plano de Comunicação* — que alcançou uma taxa de realização de 142%, e o Indicador n.º 8 — *Cumprimento do Programa de Auditorias Internas* — com uma taxa de 133%.

O elevado nível de execução destes indicadores resultou de um planeamento rigoroso das atividades, bem como de uma gestão eficiente e articulada dos recursos disponíveis na Direção Regional. Ambos os planos foram integralmente executados com sucesso, evidenciando a capacidade de organização e resposta dos serviços. Face aos resultados obtidos, considera-se pertinente a reavaliação das metas definidas, de modo a assegurar um nível de exigência ajustado ao desempenho demonstrado.

Relativamente ao número de **operações de controlo metrológico**, verificou-se um novo aumento face ao ano anterior, traduzindo-se numa taxa de realização de 130% e num acréscimo de 3,76% no número total de operações efetuadas.

Este crescimento deveu-se, em grande medida, ao aparecimento de novos instrumentos de medição em vários domínios.

Apesar de se ter registado uma diminuição ao nível dos Sistemas de Medição de Distribuição de Combustíveis (SMDC), decorrente da instalação de novos postos, verificou-se um aumento significativo noutras áreas. Destacam-se, a título de exemplo, as massas, com mais 138 verificações, os Manómetros, Manovacúmetros e Vacuómetros (MVM), com mais 108, e os Sistemas de Gestão de Parques de Estacionamento (SGPE), com 46 instrumentos associados, entre outros com menor expressão.

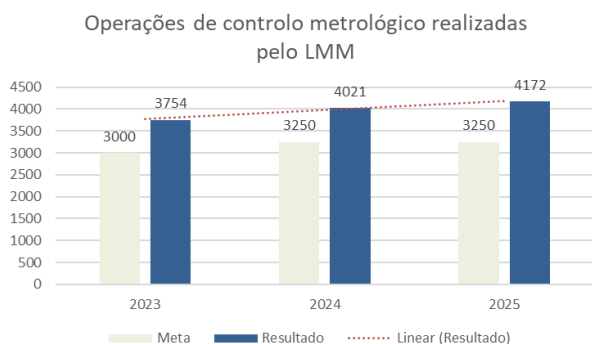


Gráfico n.º 37 – Variação do número de operações de controlo metrológico nos últimos três anos

Relativamente ao indicador n.º 21 – Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização –, verificou-se uma taxa de realização de 175%, valor que revela que o resultado atingido foi significativamente superior à meta estabelecida.

Importa referir que se trata de um indicador introduzido e monitorizado pela primeira vez em 2025, não existindo histórico que permitisse uma estimativa mais rigorosa da meta a fixar.

Face aos resultados apurados, será efetuada uma análise dos dados obtidos, com vista à redefinição e ajustamento da meta para 2026, assegurando maior adequação à realidade operacional e maior robustez do sistema de monitorização.

OO5 - Modernização e simplificação dos serviços					Peso: 25%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
10	Número de procedimentos desmaterializados, nomeadamente no portal SIMplifica	0,70	1	3	Superou
11	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	58%	20%	56%	Superou

A taxa de redução do ANS foi superada, com uma taxa de realização de 130%. Esta situação deve-se ao facto de com as novas atribuições da DR, ser possível ter maiores sinergias e recursos para a concretização das atividades da DR, nomeadamente com mais eficácia. Comparando com o valor do ano 2024, é expectável que ocorra em 2026 uma alteração da meta referente a este indicador.

## Qualidade

Ponderação: 40%

OO 6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas					Peso: 20%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
12	Entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	5	2	4	Superou

OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores					Peso: 40%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
14	Colaboradores abrangidos pela formação ministrada, nomeadamente nas áreas dos SI	30,30%	50%	45%	Atingiu
15	Ações realizadas no âmbito da literacia digital e utilização de novas tecnologias	12	1	29	Superou

O Indicador n.º 15 — Ações realizadas no âmbito da literacia digital e utilização de novas tecnologias — registou uma taxa de realização de 164%, ou seja, a meta foi superada num valor significativamente superior ao inicialmente previsto.

Este desempenho resultou, em grande medida, da implementação do programa de formação online promovido pela DRAP, designado DIGICAP – Capacitação Digital à Distância na Administração Pública da RAM, o qual contou com uma forte adesão por parte dos colaboradores da Direção Regional. Acresce ainda a crescente disponibilização de oferta formativa gratuita em diversas plataformas digitais, o que facilitou o acesso a ações de capacitação e contribuiu para o reforço das competências digitais.

Estes fatores permitiram potenciar a literacia digital dos colaboradores de forma mais abrangente e eficiente, justificando o nível de execução alcançado.

OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas					Peso: 40%
N.º	Indicador	2024	Meta	Resultado	Classificação
16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	73,6%	50%	81%	Superou
17	Grau de satisfação colaboradores	–	75%	88,24%	Superou
18	Grau de satisfação dos fornecedores	–	75%	100%	Superou
19	Ações realizadas no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	8	1	17	Superou

Verificou-se que o grau de satisfação dos clientes atingiu uma taxa de realização de 133%, evidenciando a eficácia das medidas implementadas pela DR na superação das expectativas dos seus utilizadores. Comparativamente a 2024, observa-se uma tendência positiva dos resultados, o que poderá justificar a revisão em alta da meta estabelecida para este indicador.

No que respeita à satisfação dos fornecedores, os resultados demonstram que a totalidade dos respondentes se encontra satisfeita ou muito satisfeita com a atuação da DR, tendo sido alcançado um resultado de 100%, correspondente a uma taxa de realização de 142%. Importa, contudo, referir que a auscultação da satisfação dos fornecedores é realizada com periodicidade bienal, não sendo ainda possível proceder a uma análise de tendência evolutiva.

Relativamente às ações desenvolvidas no âmbito da prevenção dos riscos de corrupção, e apesar de a DRCIQ se encontrar fora do âmbito de aplicação do RGPC, foram implementadas diversas medidas e boas práticas preventivas. Entre estas destacam-se: a utilização de declarações de inexistência de conflitos de interesse nos procedimentos de aquisição de bens e serviços (abrangendo gestor de contrato, serviço requisitante e elementos do júri); a aplicação de checklists em vistorias, fiscalizações e processos; a documentação dos procedimentos com registo fotográfico; a adoção do princípio da segregação de funções; a existência de múltiplos níveis de decisão; a monitorização trimestral de um painel de indicadores associados aos processos; a realização de auditorias internas e externas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade; e a integração dos riscos de corrupção e infrações conexas na matriz de riscos da DR.

O conjunto destas iniciativas justificou a taxa de realização de 277% alcançada neste indicador, considerando-se, face ao desempenho registado, a necessidade de reajustar a meta definida.

## 2. Apreciação por partes dos utilizadores internos e externos

Para efeitos de autoavaliação do serviço, e considerando que a análise detalhada da apreciação das partes interessadas se encontra desenvolvida no Capítulo XXIX – Melhorias contínuas, separador 1 a 4, apresenta-se, de forma sintética, o enquadramento global dos resultados obtidos.

Em 2025, a auscultação da satisfação de clientes, fornecedores e parceiros evidenciou uma avaliação globalmente muito positiva da atuação da Direção Regional, refletindo elevados níveis de satisfação com os serviços prestados, o profissionalismo dos colaboradores, a qualidade do atendimento e a relevância da intervenção da DR junto das partes interessadas.

Destaca-se, no caso dos clientes, a evolução favorável dos resultados face aos anos anteriores, bem como o aumento significativo da taxa de resposta aos inquéritos, reforçando a representatividade da amostra e a consistência das conclusões. Relativamente a fornecedores e parceiros, os resultados confirmam perceções positivas quanto à transparência, comunicação, cooperação institucional e impacto da atuação da DR, tendo sido identificadas apenas sugestões pontuais de melhoria.

Globalmente, a apreciação das partes interessadas confirma o alinhamento da atuação da DR com a sua Visão e objetivos estratégicos, constituindo um contributo relevante para o fortalecimento do Sistema de Gestão da Qualidade e para o reforço da confiança institucional.

### 3. Medidas tomadas para um reforço positivo do desempenho do serviço

No decurso de 2025, a DRCIQ adotou um conjunto de medidas orientadas para o reforço do desempenho organizacional, a consolidação do seu SGQ e a promoção da sustentabilidade institucional, ambiental e ética.

#### **Reforço da eficiência e da monitorização**

Foi assegurada a monitorização sistemática dos indicadores estratégicos e operacionais, com análise periódica dos resultados e identificação de oportunidades de melhoria. Destaca-se, neste âmbito, a revisão crítica de indicadores recentemente introduzidos, nomeadamente a taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização, cuja meta será ajustada para 2026 com base nos resultados apurados e na maturidade progressiva da sua monitorização.

Procedeu-se igualmente ao acompanhamento regular da execução do plano de atividades, do plano de fiscalização, do número de verificações metrológicas, do programa de auditorias internas e da execução do POSEI, assegurando níveis elevados de concretização e controlo da atividade desenvolvida.

#### **Modernização administrativa e digitalização**

Prosseguiu-se o processo de simplificação e desmaterialização de procedimentos, com reforço da utilização do portal SIMplifica e consolidação de práticas digitais de gestão documental, promovendo maior eficiência, rastreabilidade e transparência.

Foi igualmente promovida formação interna nas áreas dos sistemas de informação e literacia digital, contribuindo para o reforço das competências técnicas dos colaboradores e para a modernização dos processos de trabalho.

#### **Sustentabilidade ambiental**

No âmbito da gestão das infraestruturas, foram monitorizados trimestralmente os consumos de energia elétrica, água e papel, promovendo uma utilização mais eficiente dos recursos. Implementaram-se práticas de recolha seletiva de resíduos nas novas instalações e deu-se continuidade às diligências relacionadas com a melhoria das condições energéticas do edifício do LMM, incluindo articulação com entidades competentes para efeitos de candidatura no domínio da eficiência energética.

Foi igualmente assegurada a atualização dos planos de manutenção preventiva de equipamentos e infraestruturas, garantindo maior fiabilidade operacional e prolongamento da vida útil dos ativos.

### **Sustentabilidade organizacional e ética**

A DRCIQ manteve o compromisso com uma cultura de integridade e responsabilidade, assegurando a implementação de medidas no âmbito da prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas, bem como a realização de auditorias internas regulares.

Paralelamente, foi monitorizado o grau de satisfação de clientes, colaboradores e fornecedores, destacando-se a análise específica da percentagem de clientes “muito satisfeitos”, como indicador de excelência no serviço prestado.

Estas medidas refletem uma abordagem integrada de gestão orientada para resultados, melhoria contínua e sustentabilidade institucional.

## **4. Comparação de desempenho com serviços idênticos**

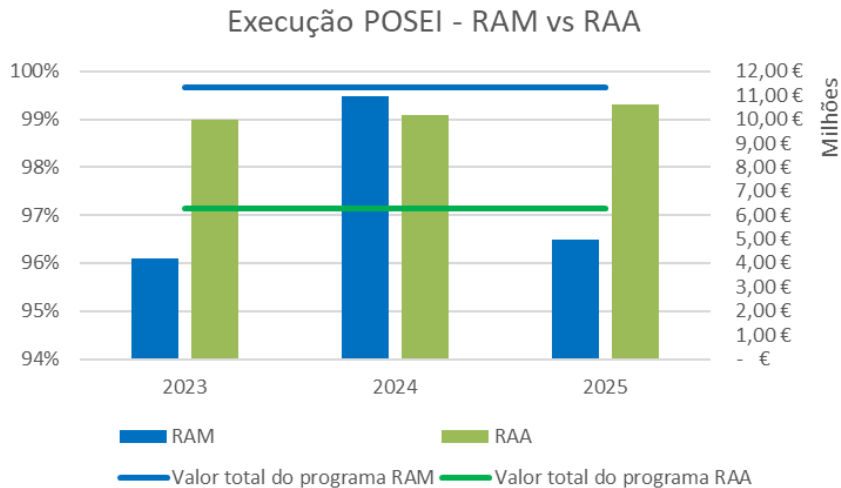
### **Execução POSEI – RAM versus RAA**

A análise comparativa da execução do POSEI nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores (RAM e RAA), no triénio 2023–2025, evidencia níveis de execução globalmente elevados em ambas as Regiões, sempre superiores a 96%.

A RAA apresentou uma execução consistentemente próxima dos 99% em todos os anos analisados, revelando elevada estabilidade na absorção das verbas disponíveis. A RAM registou igualmente taxas de execução muito elevadas, atingindo o valor máximo em 2024 (99,47%), ainda que com maior variação interanual.

Importa salientar que o montante global do programa difere entre as Regiões — aproximadamente 11,35 milhões de euros na RAM e 6,30 milhões de euros na RAA — pelo que a comparação do desempenho deve incidir sobre a taxa de execução (%) e não sobre os valores absolutos.

Em termos globais, os resultados demonstram uma capacidade de execução eficaz em ambas as Regiões, assegurando níveis elevados de concretização financeira do programa.



**Gráfico n.º 38 – Comparação execução POSEI RAM versus RAA**

### Outros

No que respeita a outros indicadores comparáveis com serviços idênticos, importa referir que não se encontram disponíveis outros dados homogêneos que permitam uma análise comparativa mais aprofundada. Foi solicitado à RAA o número de operações de controlo metrológico realizadas, contudo essa informação não foi disponibilizada até à data.

Relativamente ao indicador de satisfação de clientes, a DRCIQ analisa especificamente a percentagem de clientes “muito satisfeitos”, metodologia que não corresponde necessariamente ao modelo de avaliação adotado por outras Regiões, o que limita igualmente a comparabilidade externa.

## 5. Audição de dirigentes e dos trabalhadores

No âmbito da autoavaliação do serviço, foi igualmente considerada a audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores, cujos resultados se encontram detalhados no Capítulo XXIX, Melhoria Contínua, no separador 1, Inquérito de Satisfação dos Colaboradores 2025, anexo ao presente documento.

Os resultados evidenciam um nível de satisfação global positivo, refletindo uma perceção favorável relativamente ao ambiente de trabalho, ao espírito de colaboração entre equipas e ao compromisso dos trabalhadores com a qualidade do serviço prestado. São particularmente valorizados o sentido de responsabilidade, o profissionalismo e a cooperação interna.

Foram ainda identificadas oportunidades de melhoria, designadamente ao nível do reforço da comunicação interna, da simplificação de procedimentos e da valorização contínua dos recursos humanos.

De salientar que 88,2% dos colaboradores classificou como satisfeito ou muito satisfeito o seu grau de satisfação global com a DR.

## 6. Análise global

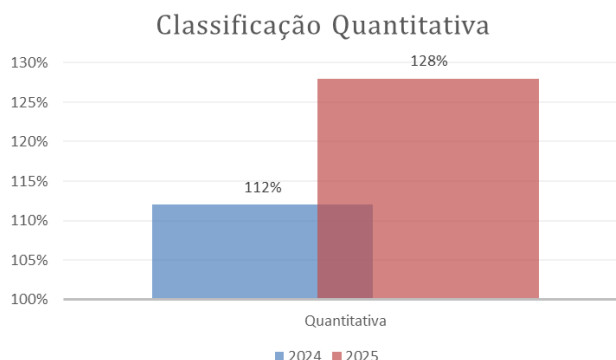
A tabela seguinte traduz a concretização dos objetivos operacionais, sendo que todos são considerados relevantes.

Tipologia	Objetivos estratégicos	Taxa de realização	Classificação
<b>Eficácia</b>	Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade	115%	Atingiu
<b>Eficiência</b>	Rentabilizar os apoios comunitários	120%	Atingiu
<b>Eficiência</b>	Otimizar recursos	115%	Atingiu
<b>Eficiência</b>	Otimizar os processos internos	110%	Atingiu
<b>Eficiência</b>	Modernização e simplificação dos serviços	128%	Superou
<b>Qualidade</b>	Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas	117%	Atingiu
<b>Qualidade</b>	Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores	136%	Superou
<b>Qualidade</b>	Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas	168%	Superou

O quadro abaixo apresenta a distribuição de indicadores por tipologia de objetivos e no gráfico é possível aferir a classificação quantitativa, ambos em comparação ao ano 2024:

Tipologia	2024	2025	Tendência
Eficácia	28%	23%	Diminuição ligeira
Eficiência	47%	47%	Estável
Qualidade	37%	57%	Aumento significativo

Gráfico n.º 39 – Classificação quantitativa 2024 e 2025



Importa referir que a análise comparativa apresentada incide apenas sobre os anos de 2024 e 2025, na medida em que, na sequência da alteração da missão e das atribuições da Direção Regional, se verificou uma reformulação do quadro de objetivos e indicadores utilizados no âmbito do QUAR. Assim, os dados disponíveis não permitem ainda a identificação de tendências consolidadas, devendo a leitura efetuada ser entendida como uma análise pontual da evolução recente.

No que respeita à distribuição dos indicadores por tipologia, observa-se, em 2025, um reforço da componente de **qualidade**, cujo peso relativo aumenta face ao ano anterior, evidenciando uma maior orientação para a melhoria da qualidade do serviço prestado e para a satisfação das partes interessadas. A componente de **eficiência** mantém um peso semelhante ao verificado em 2024, refletindo a continuidade da preocupação com

a otimização dos recursos e a melhoria da gestão interna. Por sua vez, a tipologia **eficácia** apresenta uma ligeira redução no seu peso relativo.

Relativamente ao desempenho global do QUAR, verifica-se um aumento da taxa de realização quantitativa, que passa de 112% em 2024 para 128% em 2025, evidenciando um elevado grau de concretização dos objetivos definidos para o período em análise.

Não obstante o período comparativo ainda reduzido, os resultados obtidos apontam para um desempenho global positivo, sendo expectável que, com a consolidação do atual quadro estratégico e de indicadores, seja possível realizar análises evolutivas mais consistentes nos próximos ciclos de avaliação.

Assim e após a análise dos dados acima conclui-se que a DRCIQ atingiu todos os objetivos, superando-os total ou parcialmente, propondo-se a menção qualitativa de desempenho bom e o reconhecimento de desempenho excelente.

O QUAR encontra-se em anexo.

À consideração superior.

Funchal, 24 março de 2025.

A DIRETORA REGIONAL

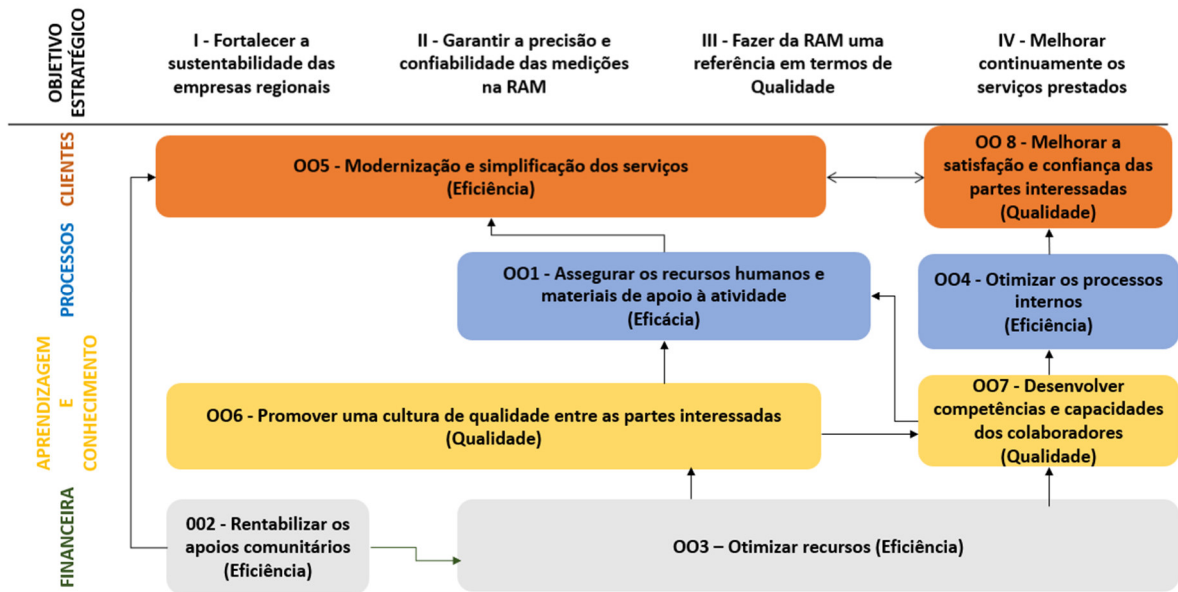


Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues

## XXXI. ANEXOS

---

1. Anexo 1 – Balanced Scorecard



## 2. Resultados QUAR

Ciclo de Gestão

2025

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 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 1	-	-	-	70%	5%	85%	25%	DQ	% de respostas "satisfeito" e "muito satisfeito" no inquérito de satisfação dos colaboradores, relativamente ao item Condições de Trabalho (3 a 5)	84%	123%	Superou	23%
Ind. 2	-	-	-	2	1	4	25%	DSG	N.º de novos colaboradores afetos à DR	2,00	100%	Atingiu	0%
Ind. 9	-	-	93%	75%	5%	90%	25%	DSI	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações previstas no plano para o ano n	97%	137%	Superou	37%
Ind. 20	-	-	-	10%	2%	25%	25%	DSI	N.º de processos iniciados decorrentes de ações de fiscalização versus n.º total de ações de fiscalização a atividades sem licenciamento.	9%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO1

115%

Taxa de Eficácia

23%

EFICIÊNCIA

PESO: 40%

OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	98,30%	96,10%	99,47%	87,50%	5%	99,00%	100%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	96,49%	120%	Superou	20%

Taxa de Realização do OO2

120%

OO 3 - Otimizar recursos

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 5	-	75,85%	61,44%	70%	20%	90%	50%	Todas	Despesa com compromisso versus dotação orçamental corrigida	94,46%	131%	Superou	31%
Ind. 6	-	-	70%	70%	5%	70%	50%	Todas	N.º de iniciativas realizadas versus n.º de iniciativas estratégicas previstas	75,00%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO3

115%

OO 4 - Otimizar os processos internos

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 3	-	-	100%	75%	0,05	90%	25%	DQ	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações previstas no plano para o ano n	100%	142%	Superou	42%
Ind. 7	3727	3754	4021	3250	100	4021	25%	LMM	Contabilização do número de operações metrologicas realizadas pelo LMM	4172	130%	Superou	30%
Ind. 8	85%	88,23%	95%	80%	10%	95%	25%	DQ	N.º de auditorias realizadas versus n.º de auditorias previstas	100,00%	133%	Superou	33%
Ind. 21	-	-	-	25%	5%	50%	25%	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	100,00%	175%	Superou	75%

Taxa de Realização do OO4

110%

OO5 - Modernização e simplificação dos serviços

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 10	-	-	0,7	1	1	3	50%	Todos	Contabilização do número de fluxos de trabalho desmaterializados	3	125%	Superou	25%
Ind. 11	-	-	58%	20%	5%	50%	50%	DSC, DSI e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	56%	130%	Superou	30%

Taxa de Realização do OO5

128%

Taxa de Eficiência

47%

QUALIDADE

Peso: 40%

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

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 12	-	-	5	2	1	5	100%	DQ	Contabilização do número de entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	4	117%	Superou	17%

Taxa de Realização do OO6

117%

OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 14	-	-	30,3%	50%	20%	90%	50%	Todas	N.º de colaboradores que participaram em pelo menos 1 formação ministrada versus o n.º total de colaboradores	45%	100%	Atingiu	0%
Ind. 15	-	-	12%	1	1	12	50%	DQ	Contabilização do n.º de ações realizadas	29	164%	Superou	64%

Taxa de Realização do OO7

132%

OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas

Peso: 40%

Indicadores		Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	-	-	73,6%	50%	5%	74%	25%	DQ	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	81%	133%	Superou	33%
Ind. 17	Grau de satisfação dos colaboradores	-	-	-	75%	5%	90%	25%	DQ	% de respostas no inquérito de satisfação com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	88,24%	122%	Superou	22%
Ind. 18	Grau de satisfação dos fornecedores	-	-	-	75%	5%	90%	25%	DQ	% de respostas no inquérito de satisfação com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	100%	142%	Superou	42%
Ind. 19	Ações realizadas no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	-	-	8	1	1	3	25%	DSG	Contabilização do n.º de ações realizadas	17	277%	Superou	177%
													Taxa de Realização do OOB	168%
													Taxa de Qualidade	57%

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos   matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8				
Prioridade Estratégica 1		X			X							
Prioridade Estratégica 2	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 3	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 4			X	X			X	X				
<b>OBJETIVOS RELEVANTES   nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12</b>				<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>	<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>			<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>			<b>Objetivos Relevantes</b>	

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	
<b>Total</b>				<b>100%</b>	<b>Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes</b>						<b>100%</b>	

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022												
				Âmbito	Eficácia Ponderação: 20%				Eficiência Ponderação: 40%			Qualidade Ponderação: 40%
				Quantitativa					128%			
				Qualitativa					Bom			

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	Relatório resultado de inquérito de satisfação dos colaboradores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind2	Novos colaboradores	Caracterização recursos humanos no Relatório de Atividades	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind3	Execução plano de comunicação	Plano de comunicação*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind4	Taxa de execução do programa POSEI	PIGRE*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind5	Taxa de compromisso	GERFIP*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind6	Execução do plano de atividades	Acompanhamento trimestral CQ*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	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
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	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind14	Colaboradores da DREC abrangidos pela formação ministrada	Registo de formação*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind15	Ações realizadas no âmbito do conhecimento e utilização de novas tecnologias	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	forms office*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind17	Grau de satisfação dos colaboradores	Relatório resultado de inquérito de satisfação dos colaboradores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind18	Grau de satisfação dos fornecedores	Relatório resultado de inquérito de satisfação dos fornecedores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind19	Ações realizadas no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Proteção de Dados Pessoais	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind20	Taxa de ações de fiscalização que deram origem a um processo de licenciamento industrial	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

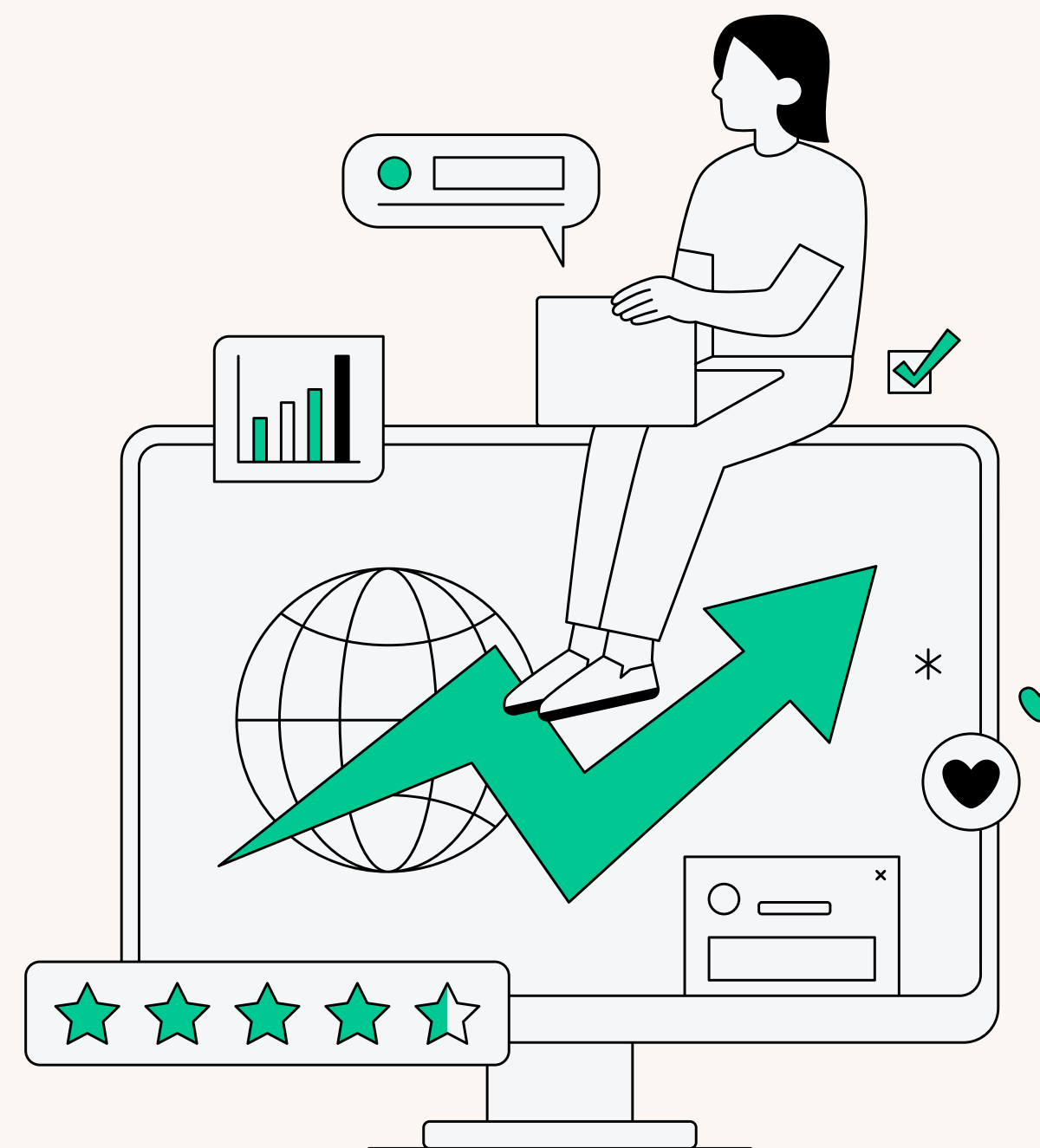
NOTAS EXPLICATIVAS	
Ind9	Desvio positivo decorrente da plena disponibilidade de recursos humanos e materiais, permitindo a execução integral das ações planeadas sem cancelamentos.
Ind5	Resultado influenciado pela elevada execução de projetos com maior peso financeiro, nomeadamente de natureza extraordinária.
Ind3	Superação da meta resultante do reforço da estratégia de comunicação institucional.
Ind7	Aumento do número de verificações decorrente da entrada de novos instrumentos de medição.
Ind8	Execução integral e reforçada do programa de auditorias, evidenciando capacidade de planeamento e controlo dos processos.
Ind21	Resultado acima do previsto associado à maturidade dos processos e à natureza recente do indicador, sem histórico de referência.
Ind11	Melhoria significativa dos tempos de resposta, decorrente de maior eficiência processual e reforço de sinergias internas.
Ind15	Elevada adesão a iniciativas formativas, potenciadas por oferta externa e ações promovidas no âmbito da capacitação digital.
Ind16	Resultado refletindo a eficácia das medidas implementadas na melhoria do atendimento e dos serviços prestados
Ind18	Avaliação global muito positiva, evidenciando relações institucionais eficazes e níveis elevados de confiança.
Ind19	Avaliação global muito positiva, evidenciando relações institucionais eficazes e níveis elevados de confiança.

5. Relatório satisfação parceiros

Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade

# Análise dos inquéritos de Satisfação aos Parceiros

Realizado de 20 a 27 de outubro de 2025



28/10/2025

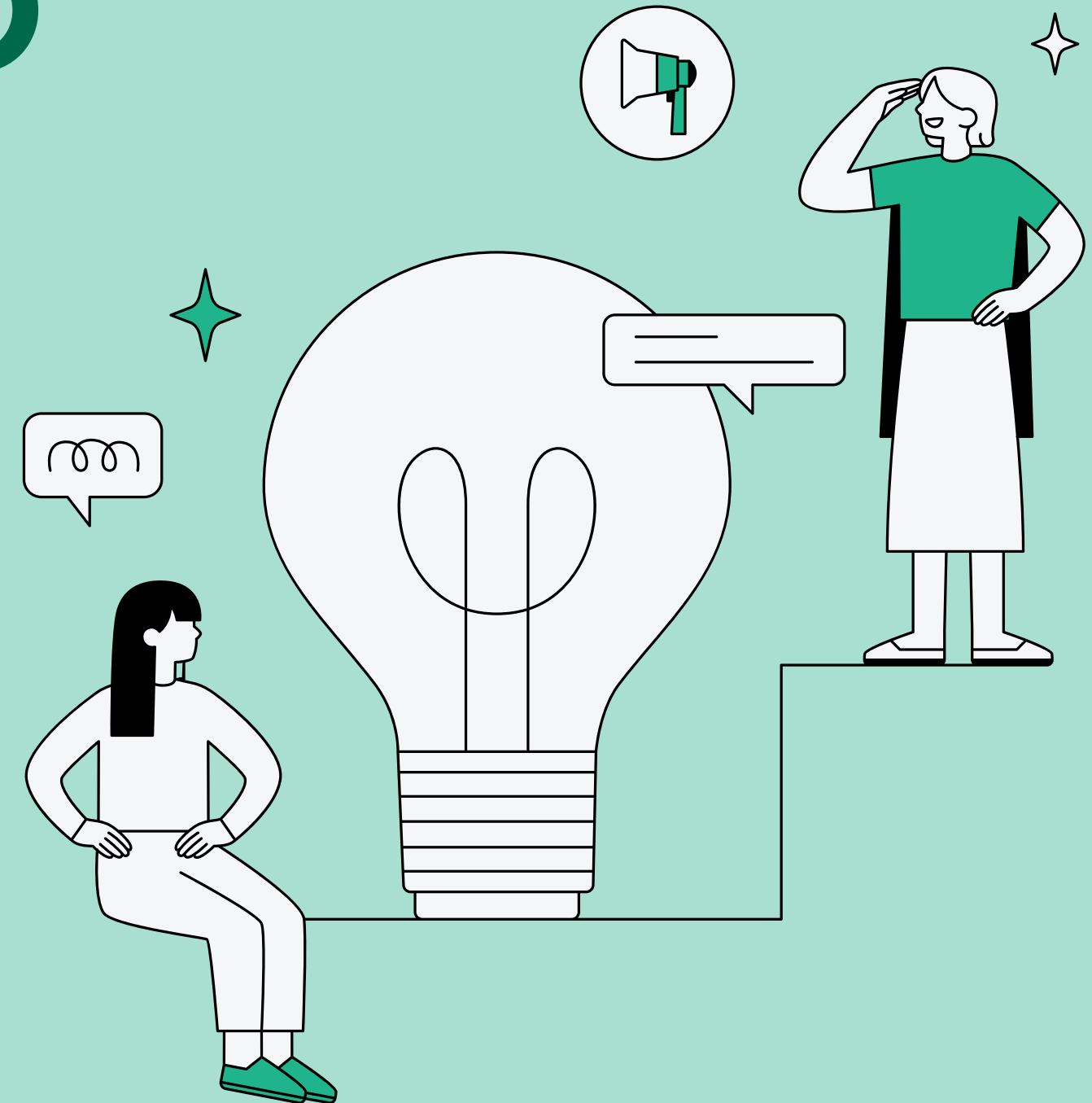
# Enquadramento

## Objetivo do Inquérito:

Recolher opiniões e contributos dos parceiros bem como a identificação de necessidades e expectativas.

## Importância da Participação:

Este inquérito destina-se a recolher contributos das partes interessadas sobre as atividades, serviços e iniciativas da DRCIQ.



# Metodologia

Inquérito online e anónimo

Dividido em 4 partes

1. Perfil do parceiro

2. Qualidade dos serviços prestados

3. Impacto e Relevância

4. Satisfação Global e Sugestões de Melhoria





# Taxa de Resposta:

27%

Foram enviados 52 inquéritos e  
recionadas 14 respostas

● % de resposta    ● % não resposta

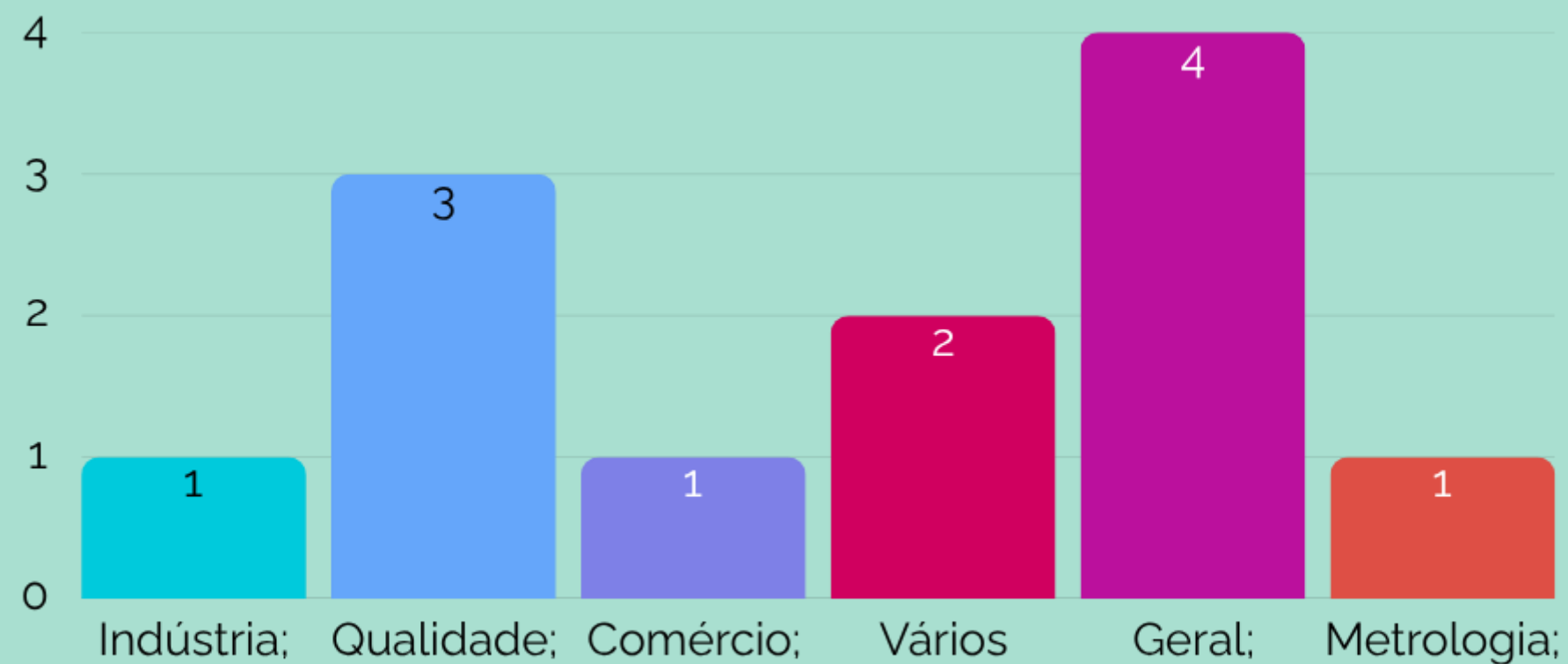


# Análise do perfil

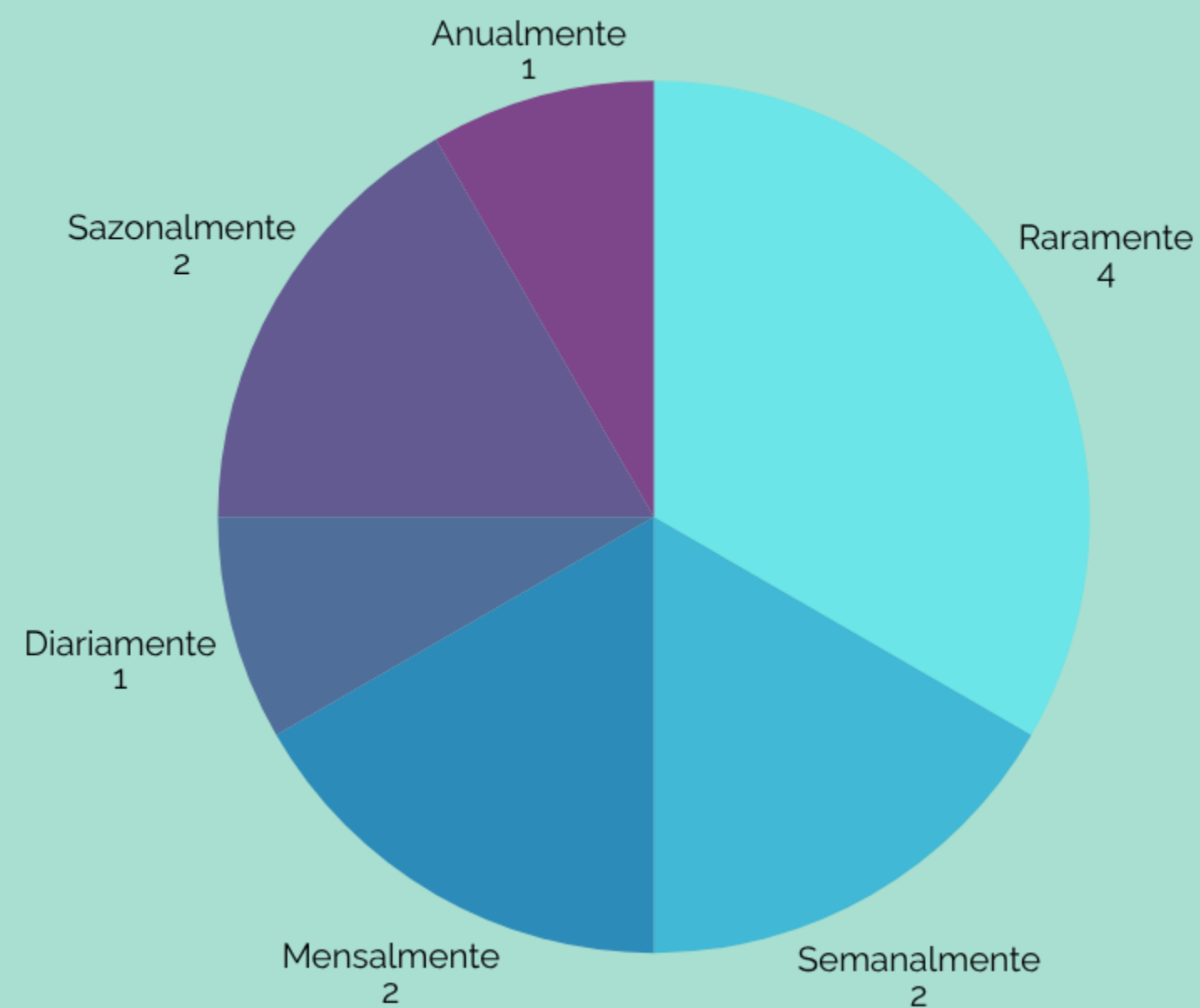
## Tipo de entidade:

13 Organismos Públicos

1 Associação representativa de táxis

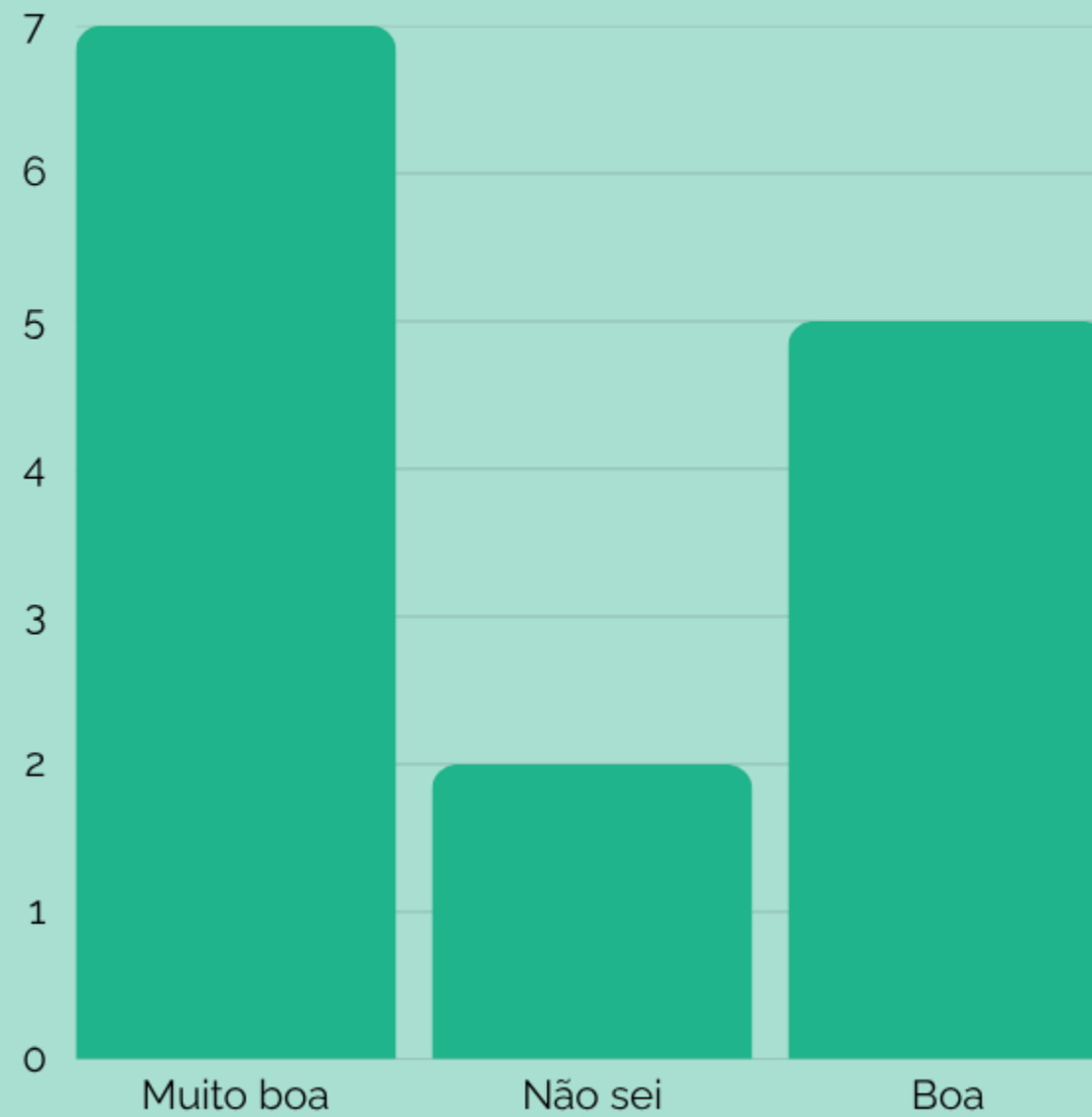


Grau de envolvimento com a DRCIQ

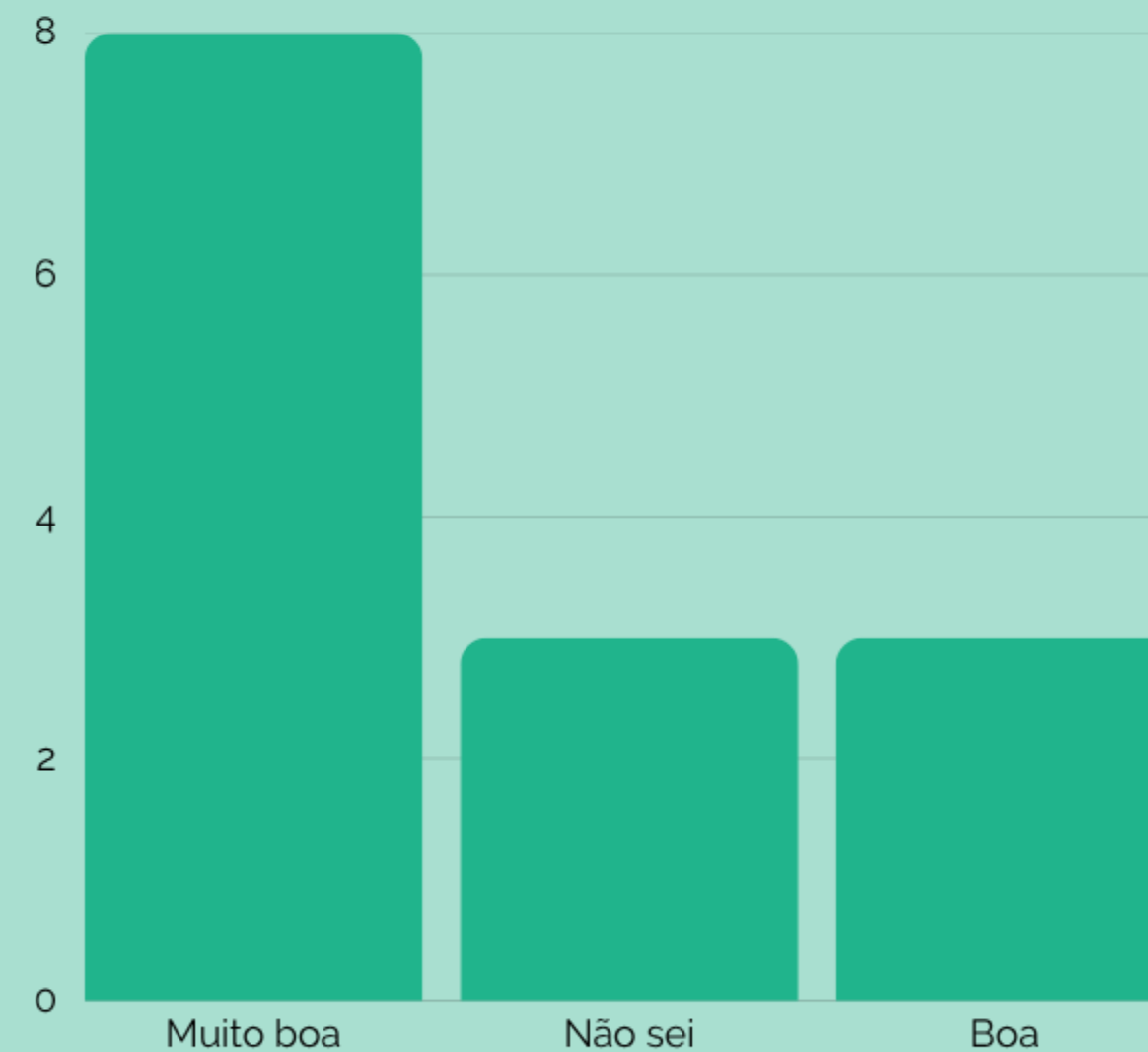


# Qualidade dos serviços prestados

Como avalia a clareza e acessibilidade da informação prestada pela DRCIQ?

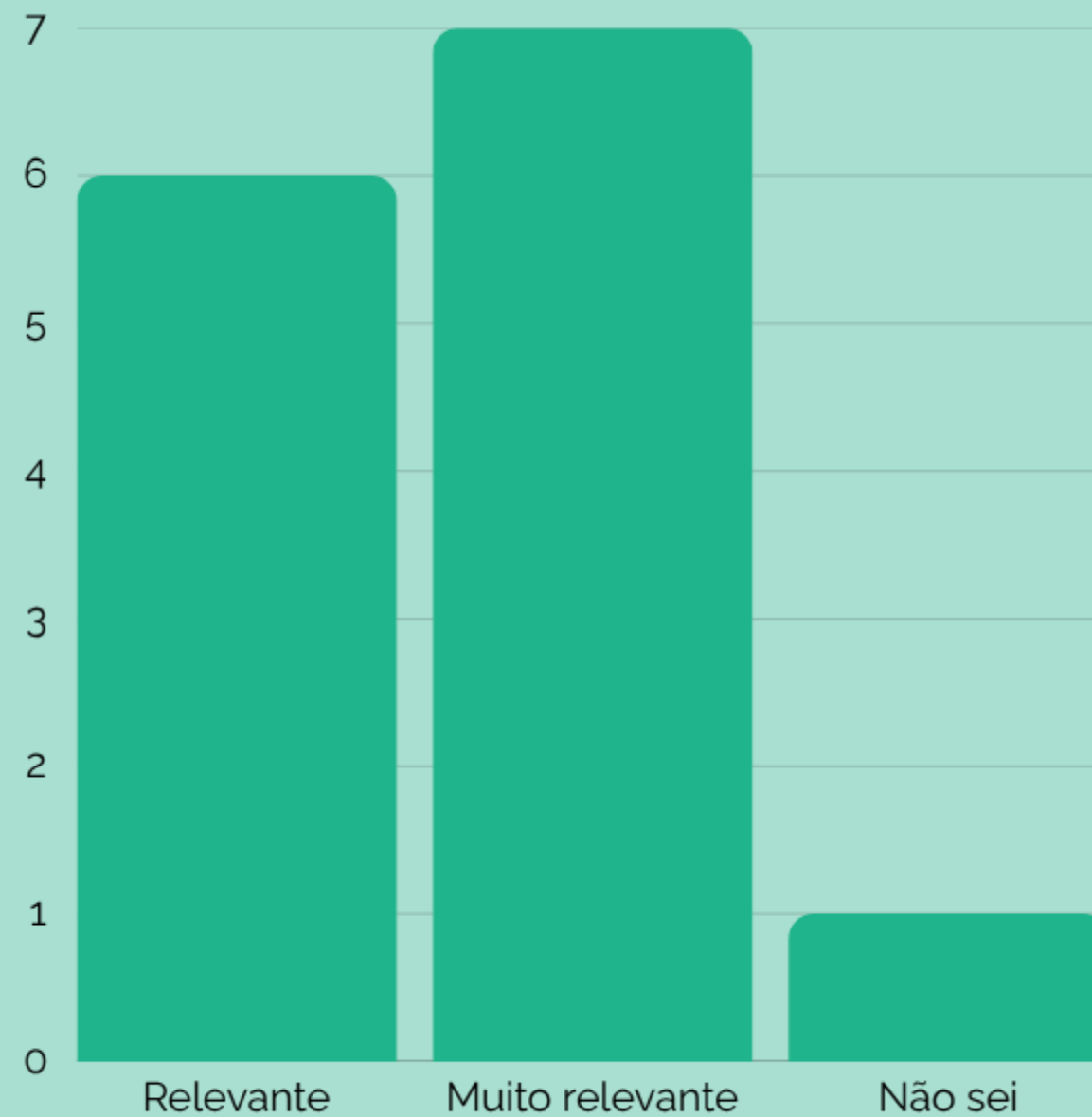


Como classifica a eficácia e celeridade no atendimento e resposta às solicitações?

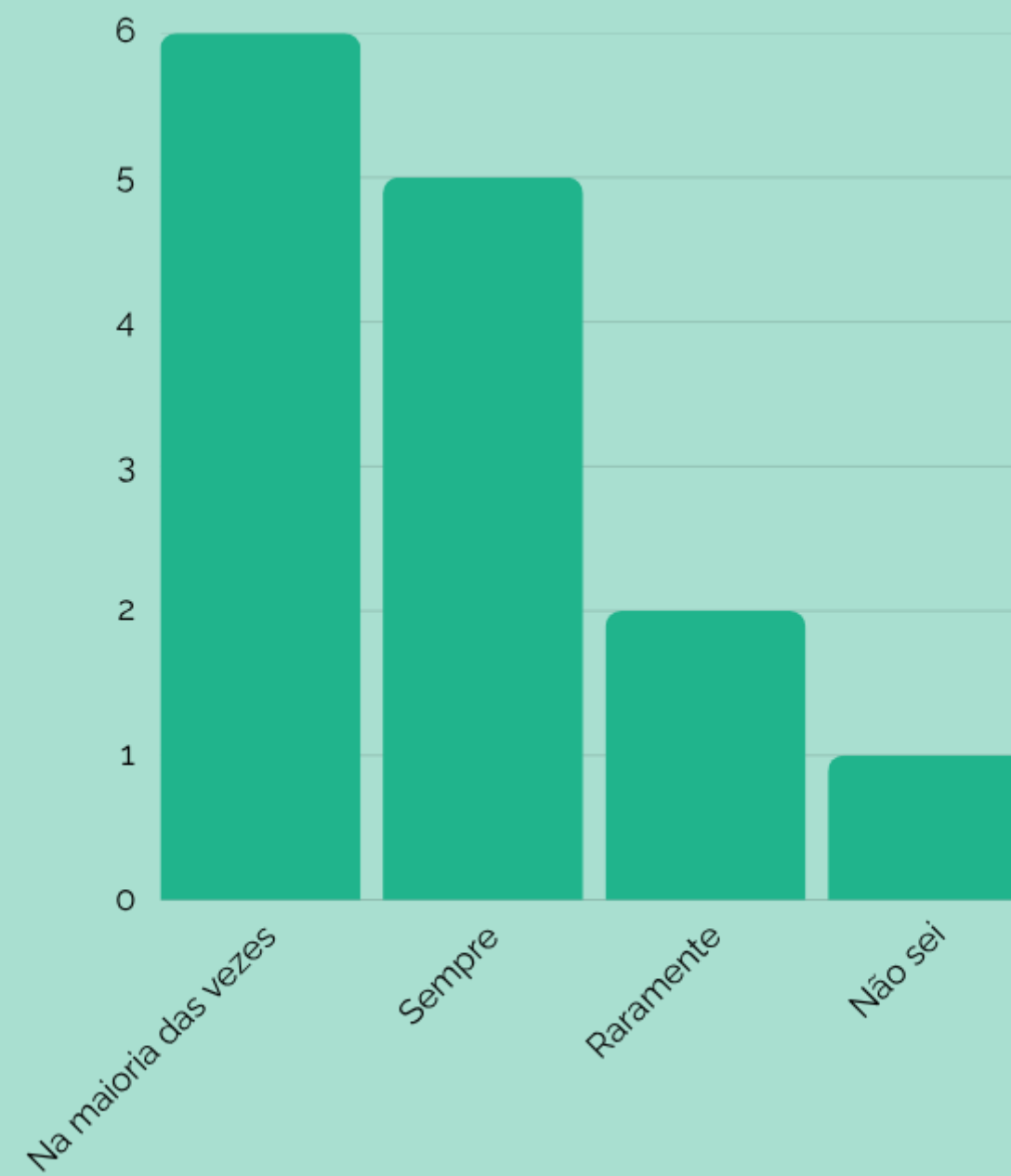


## Em que medida considera que a atuação da DRClQ contribui para:

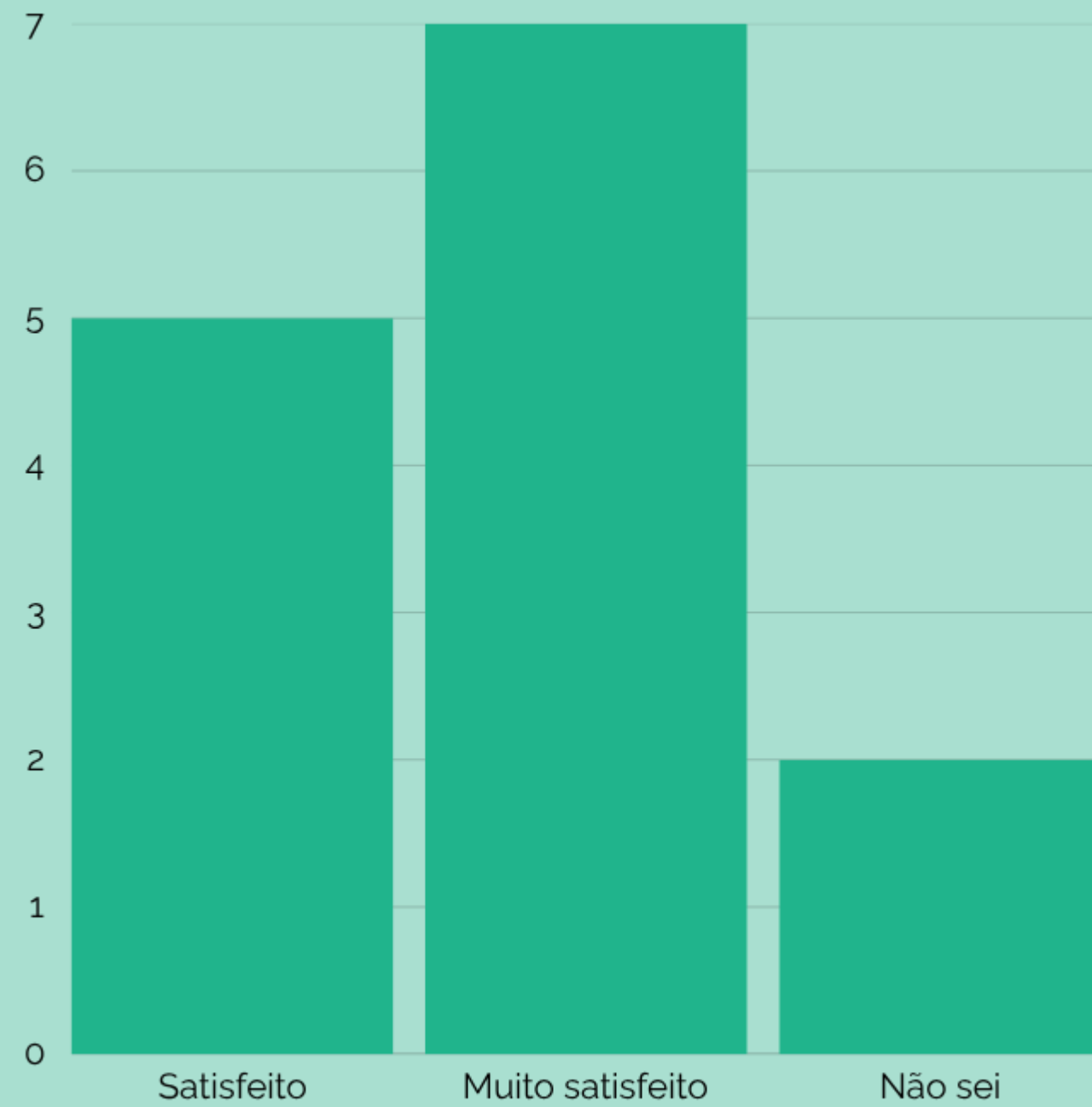
- O desenvolvimento económico da Região Autónoma da Madeira
- A promoção da qualidade, confiança e transparência nos serviços públicos
- O apoio às entidades e setores com os quais interage



## Considera que os serviços da DRClQ vão ao encontro das necessidades do setor/entidade que representa?



# Globalmente como avalia a sua satisfação com os serviços e atuação da DRCIQ?



# Sugestões

“Facilitar o acesso via digital às normas ISO e NP.”



Muito  
obrigada!

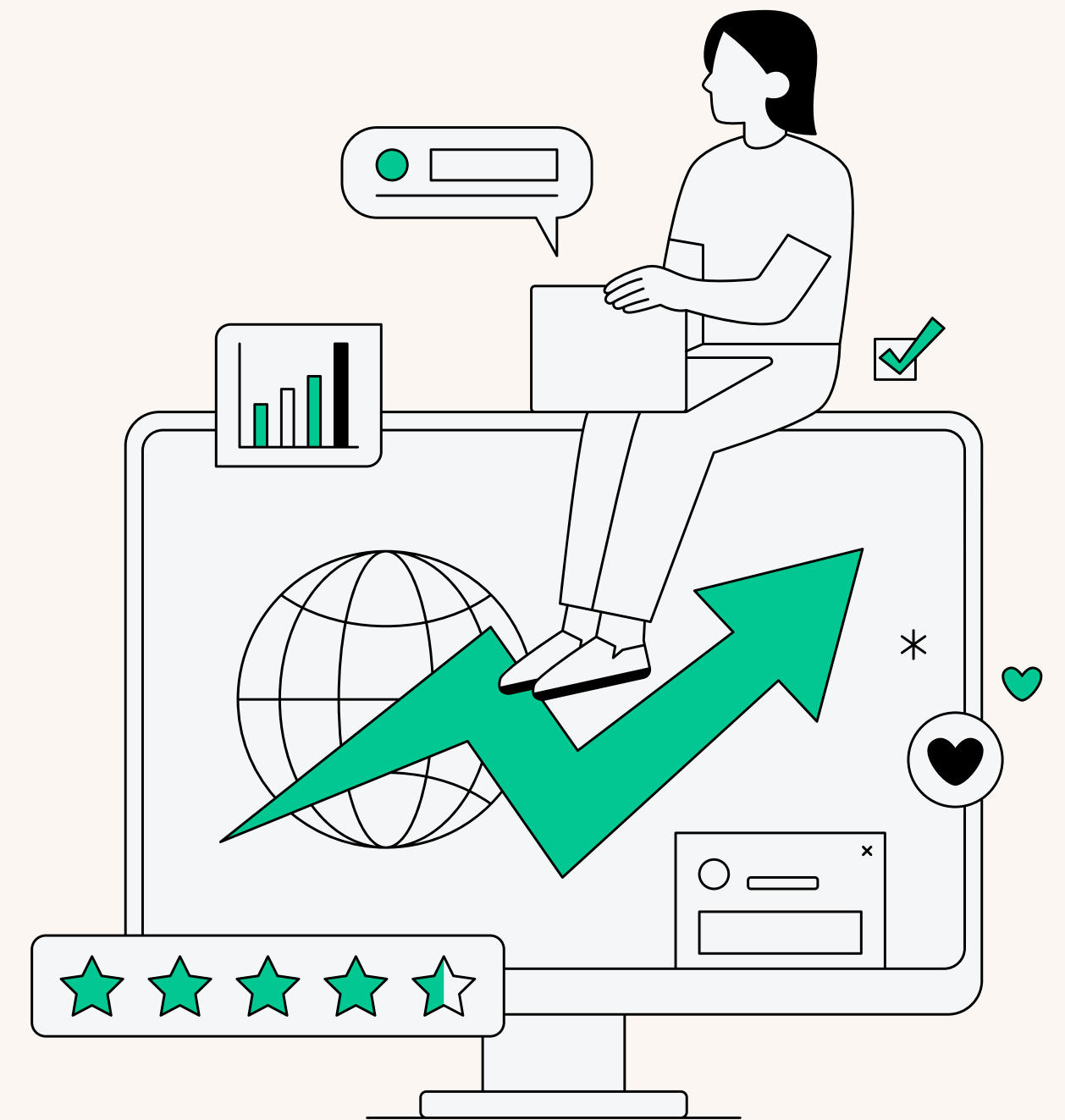


4. Relatório satisfação fornecedores

Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade

# Análise dos inquéritos de Satisfação dos Fornecedores

Realizado de 20 a 27 de outubro



28/10/2025

# Enquadrament

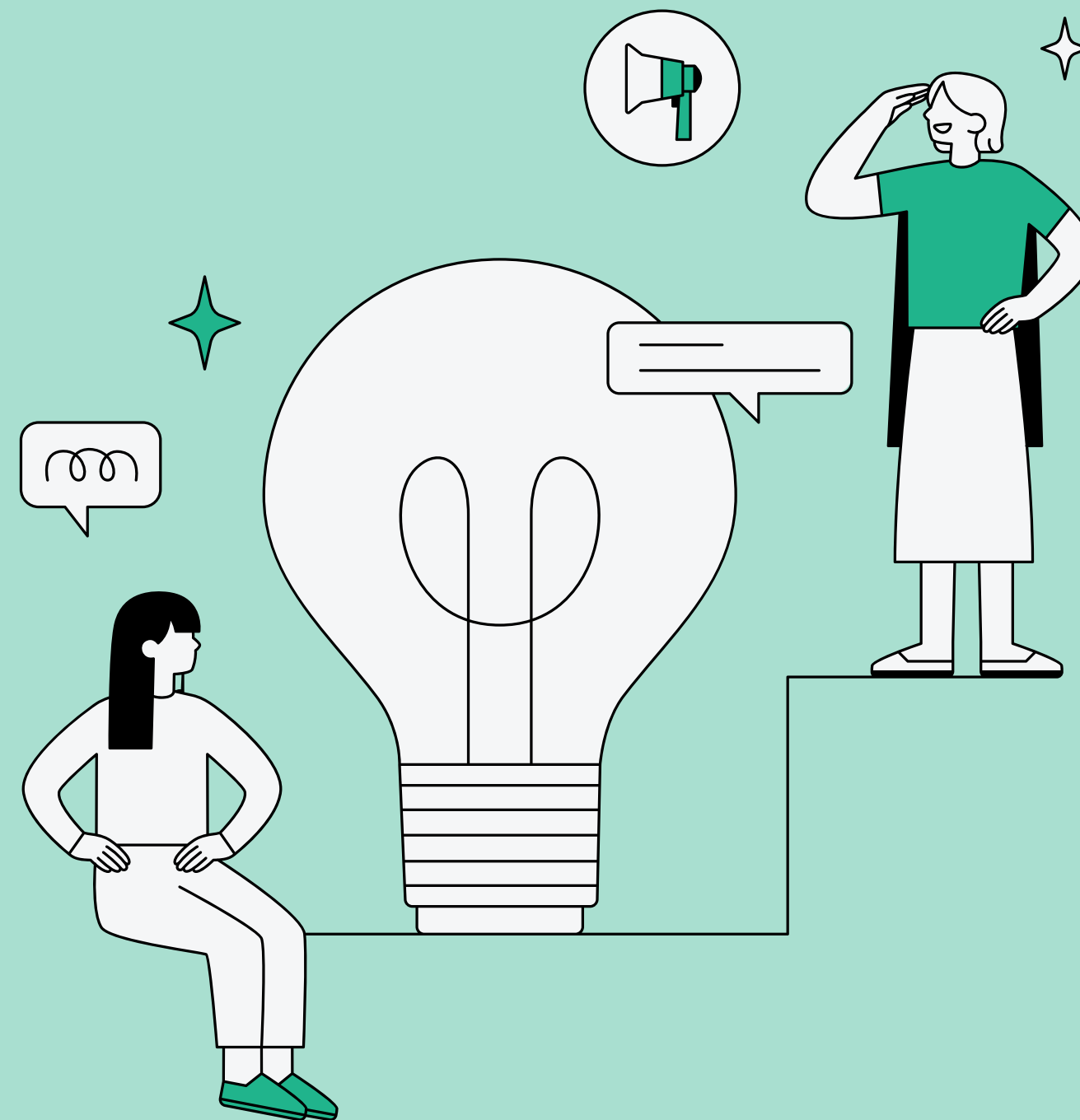


## Objetivo do Inquérito:

Recolher opiniões e contributos para a melhoria contínua junto dos nossos fornecedores

## Importância da Participação:

Este inquérito é confidencial e destina-se a recolher contributos dos nossos fornecedores para avaliar e melhorar o nosso serviço.



# Metodologia

**Dividido em 3 secções**

1. Perfil do Fornecedor

2. Processos de contratação e aquisição

3. Comunicação e Relacionamento



# Taxa de Resposta:

## 20%

Foram enviados 30 inquéritos e  
reccionadas 6 respostas



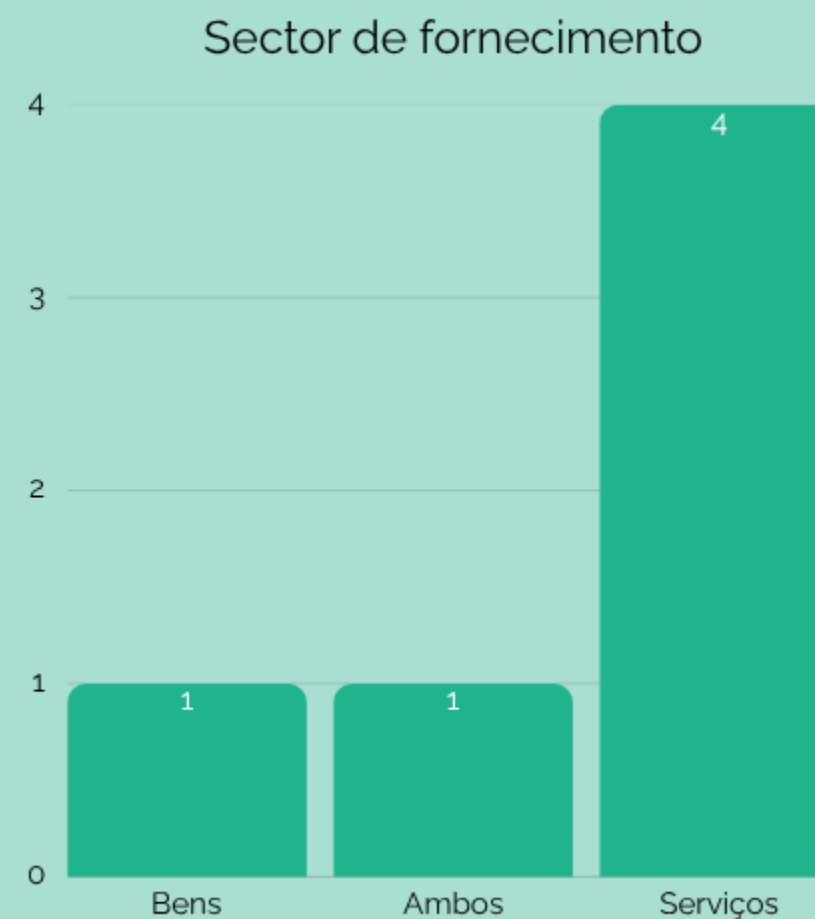
# Perfil do fornecedor

## Setor de fornecimento:

- Serviços → 4
- Bens → 1
- Ambos → 1

## Grau de envolvimento:

- Ocasionalmente → 5
- Frequentemente → 1



# Conclusões Principais

- Nível de satisfação global elevado: 5 de 6 respostas positivas.
- Pontos fortes identificados:
  - Clareza e transparência nos processos de contratação.
  - Boa comunicação e abertura à cooperação.
  - Cumprimento dos prazos e respostas eficazes.
- Ponto de atenção:
  - Um fornecedor indicou “Não sei” em todas as dimensões, o que sugere desconhecimento ou envolvimento mínimo — pode sinalizar falta de interação ou de informação acessível a fornecedores menos frequentes.



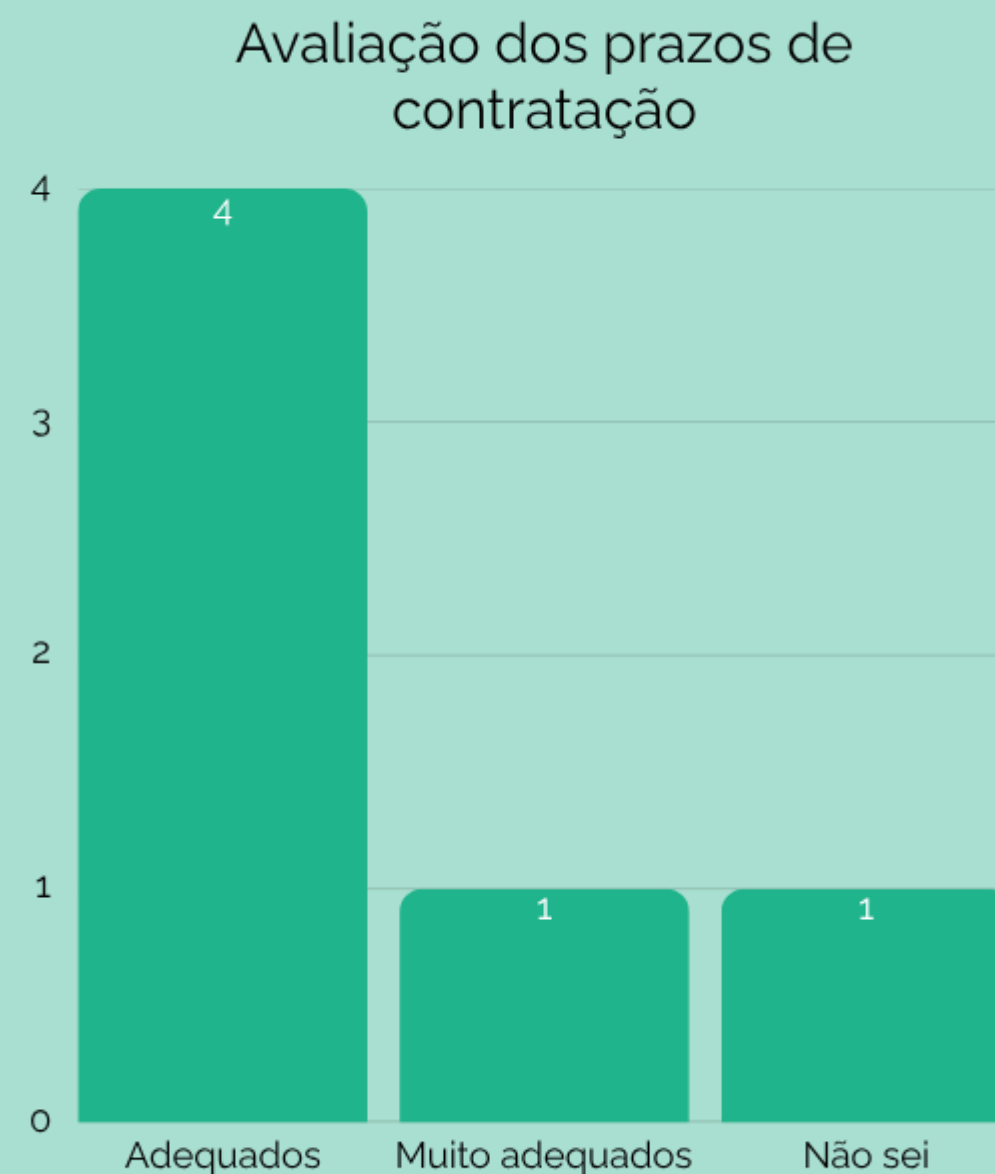
# Clareza dos requisitos

Percepcionada como boa ou muito boa pela maioria.

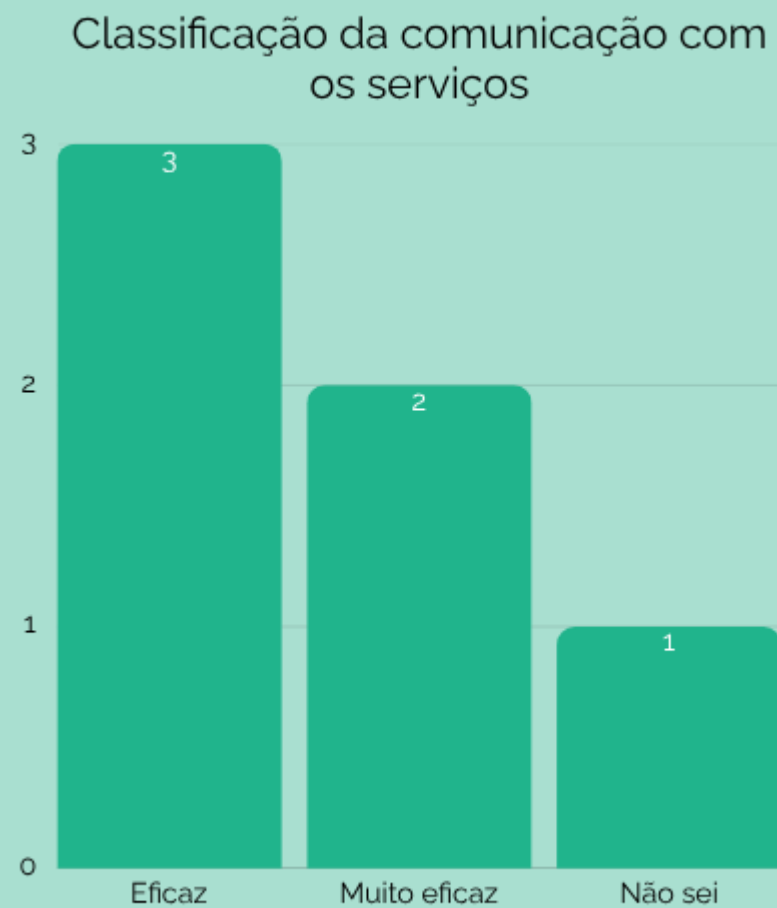


# Prazos de contratação

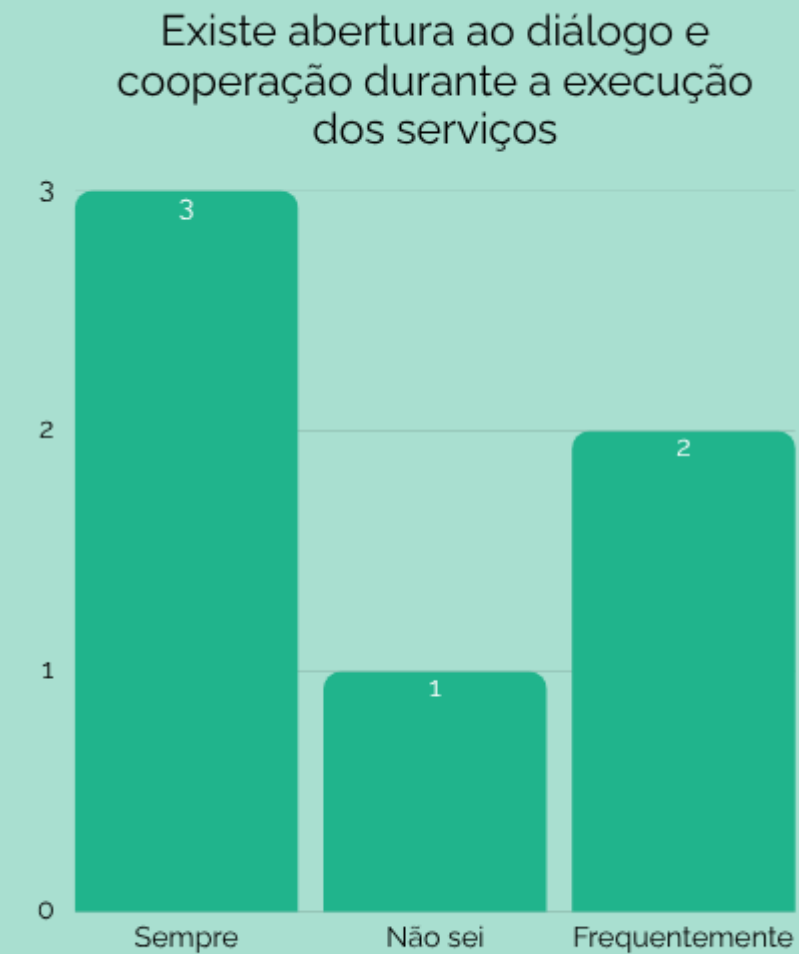
Considerados adequados pela maioria



# Abertura ao Diálogo



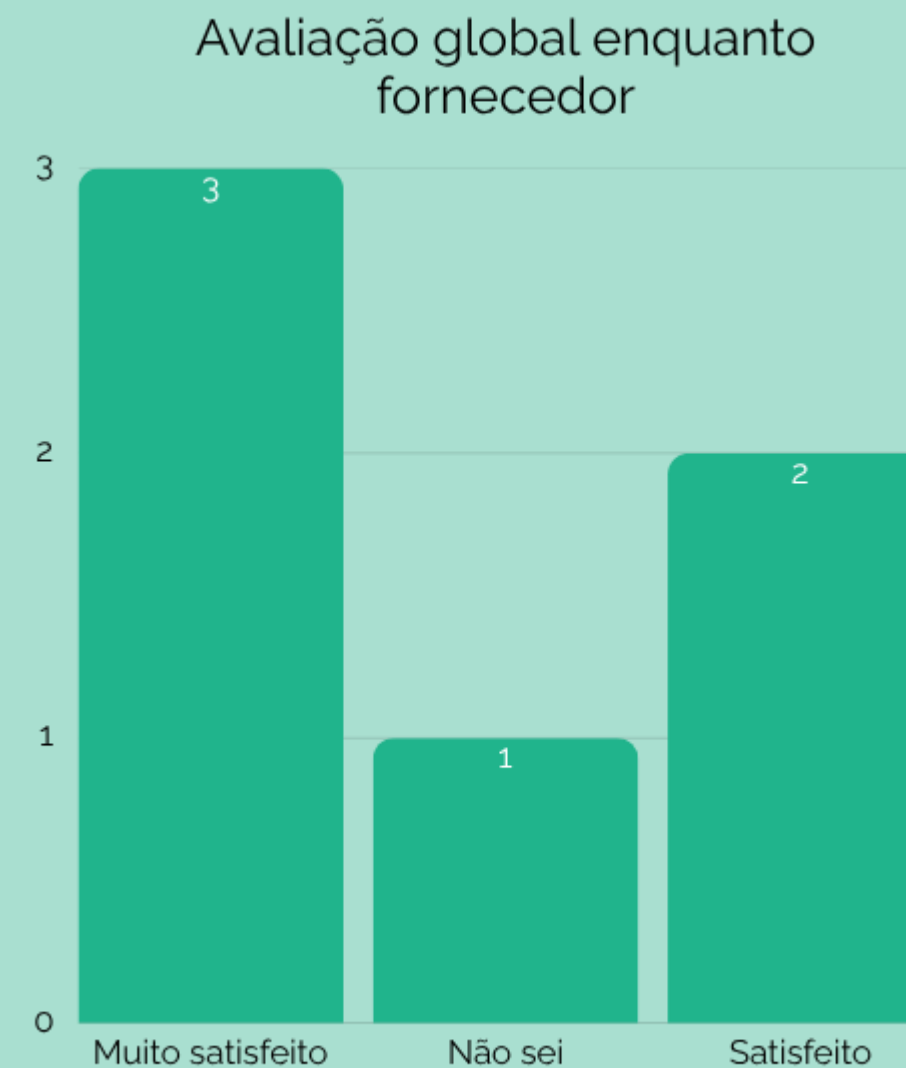
Maioritariamente eficaz



Maioritariamente sempre

# Satisfação global

Os fornecedores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a DRCIQ.



Muito  
obrigada!



### 3. Relatório satisfação colaboradores

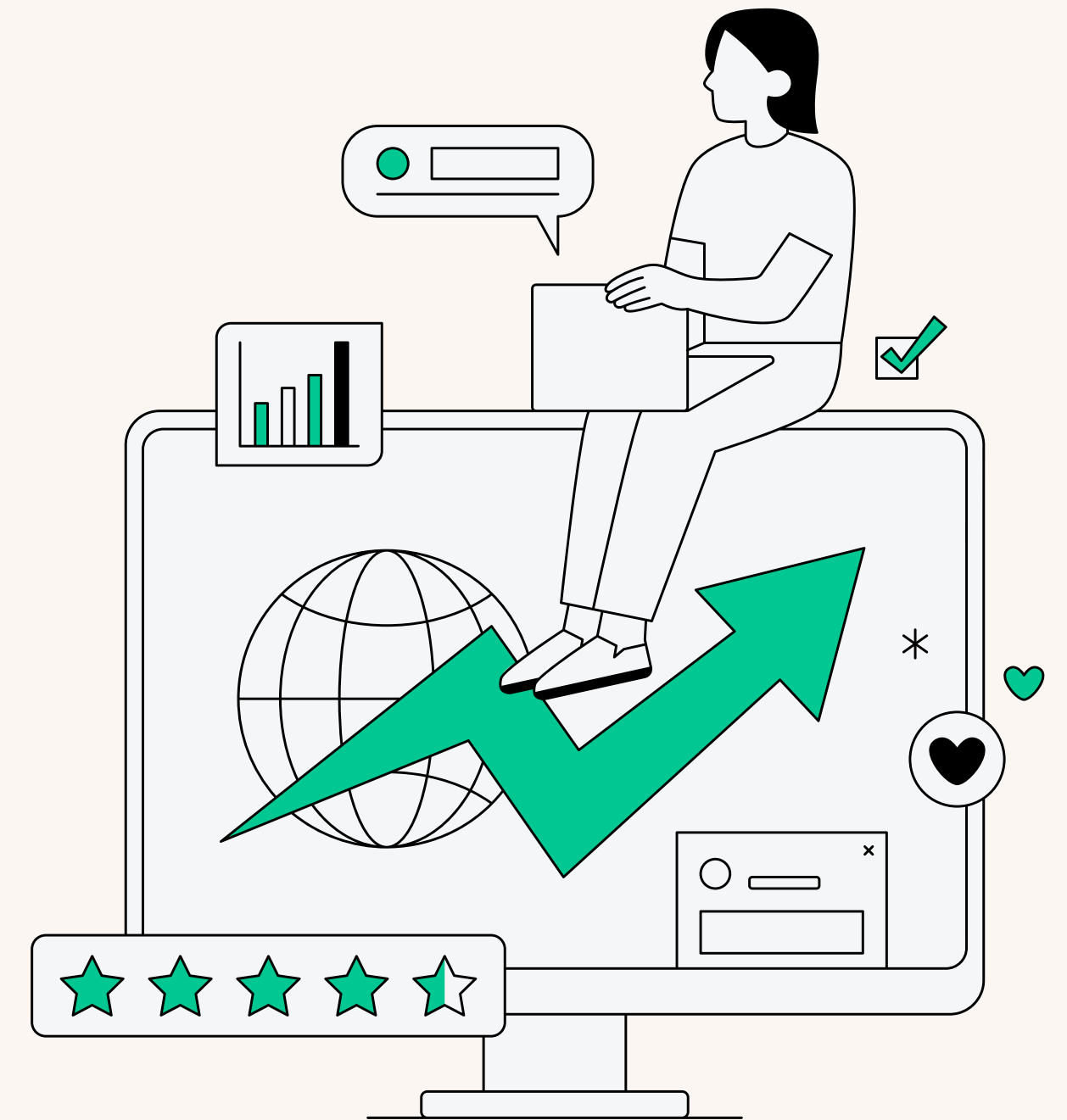
Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade

# Satisfação colaboradores Resultados 2025

Período do inquérito: 5 a 20 junho 2025

04/07/202

5



# Enquadrament

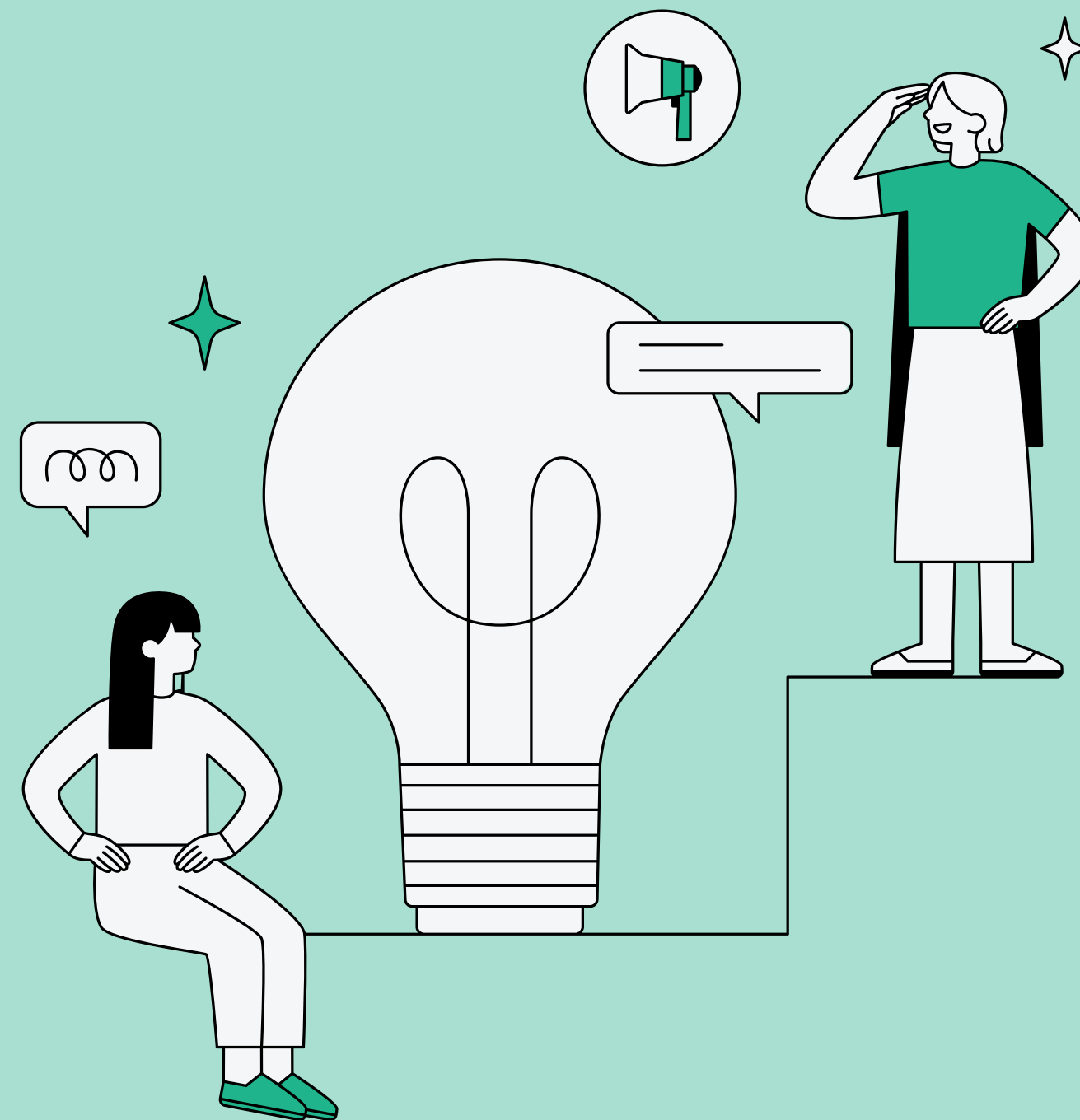


## Objetivo do Inquérito:

Recolher opiniões e contributos para a melhoria contínua dos nossos serviços/processos.

## Importância da Participação:

A participação é anónima e essencial para identificar pontos fortes e áreas a melhorar.



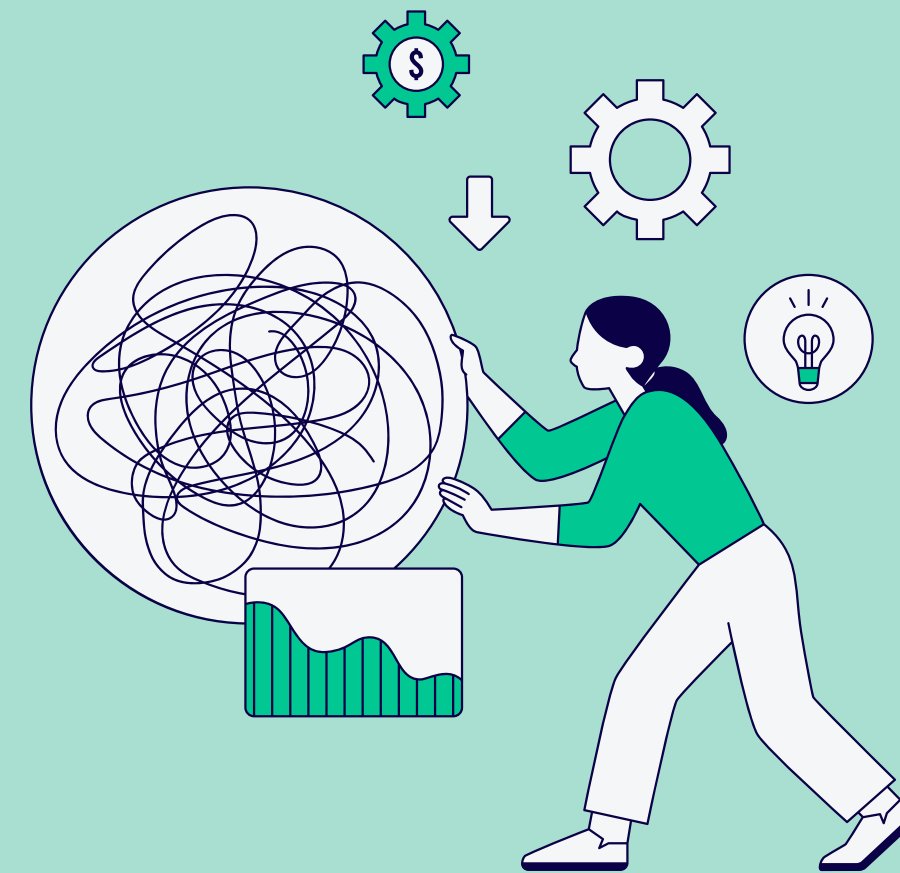
# Metodologia

**Inquérito online e anónimo**

**Dividido em 6 secções**

1. Recursos humanos e desenvolvimento pessoal
2. Condições de trabalho
3. Acesso à informação
4. Avaliação do superior hierárquico
5. Avaliação diretora regional
6. Avaliação global

**Avaliado de 1 (muito insatisfeito) a 4 valores (muito satisfeito)**



# Taxa de 54,84% resposta

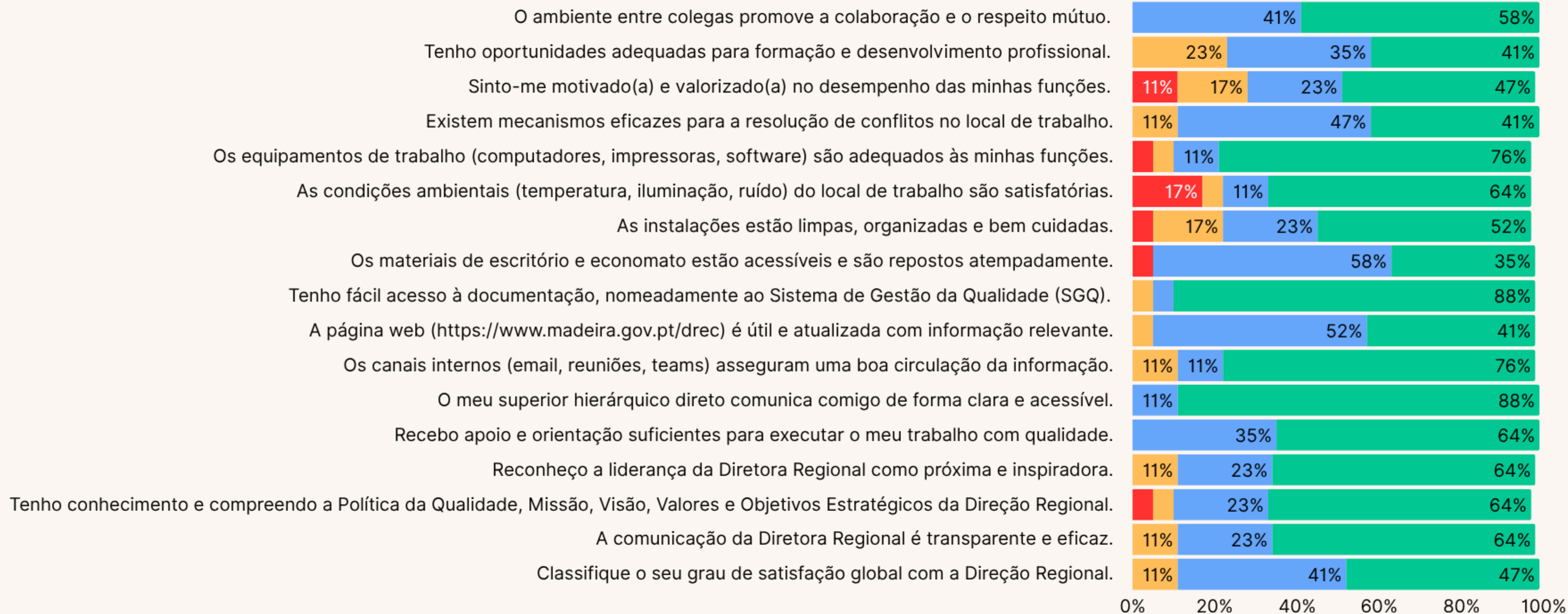
31 colaboradores

17 inquéritos rececionados

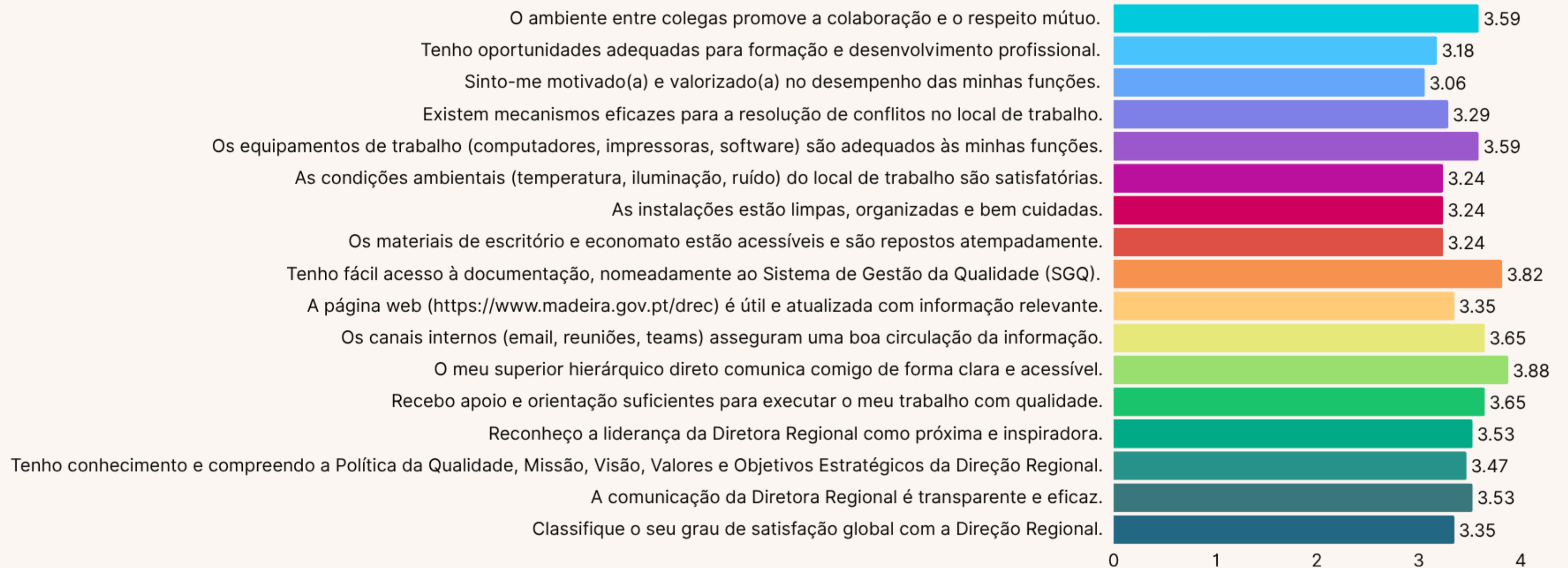


# Resultados gerais

● 1 ● 2 ● 3 ● 4



# Resultados médios



# Pontos Críticos < 3,2

**01.**

Motivação e valorização  
no desempenho das  
funções

**3,06**

**02.**

Oportunidades de formação  
e desenvolvimento  
profissional

**3.18**

# Pontos fortes (média >3,8)

**01.**

Acesso à documentação  
do Sistema de Gestão da  
Qualidade (SGQ)

**3,82**

**02.**

Comunicação do superior  
hierárquico direto

**3.88**

# Comentários

- Falta de recursos humanos quer ao nível da sede quer do LMM.
- Tanta coisa havia para dizer, mas infelizmente vai bater sempre ao mesmo.
- Carreira mais apelativa e financeiramente mais atrativa.
- Necessidade de reforço de recursos humanos para assegurar o atendimento.



# Obrigado

