



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

# *Relatório de Atividades* **2023**

*Direção Regional  
da Administração Pública*



Entidade Formadora Certificada  
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:  
Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março  
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.

*Relatório de Atividades\_2023*  
*Direção Regional da Administração Pública*

Imp 01-01\_E00

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

[drap@madeira.gov.pt](mailto:drap@madeira.gov.pt)  
[madeira.gov.pt/drap](http://madeira.gov.pt/drap)

Junho de 2024

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Capítulo I .....  | 5  |
| Apresentação .....  | 5  |
| Missão .....  | 5  |
| Visão .....   | 5  |
| Política da Qualidade .....   | 5  |
| Âmbito da Certificação ISO 9001:2015 .....                                      | 5  |
| Atribuições .....   | 6  |
| Legislação Aplicável .....  | 6  |
| Organograma .....   | 7  |
| Capítulo II .....   | 8  |
| Objetivos Estratégicos e Operacionais .....                                     | 8  |
| Eficácia .....  | 8  |
| Eficiência .....  | 8  |
| Qualidade .....   | 8  |
| Capítulo III .....  | 9  |
| Atividades Desenvolvidas .....  | 9  |
| 1. Sistema de Gestão da Qualidade .....   | 9  |
| 1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes .....                                     | 9  |
| Consultadoria Jurídica .....  | 10 |
| Concessão de Passaportes .....  | 11 |
| Formação .....  | 13 |
| 1.2. Satisfação dos Colaboradores .....   | 14 |
| 1.3. Recursos Humanos .....   | 16 |
| 1.4. Conselho da Qualidade .....  | 17 |
| 1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP .....                    | 17 |
| 1.6. Infraestruturas .....  | 17 |
| 1.7. Aprovisionamento .....   | 18 |
| 1.8. Boletins de Melhoria .....   | 18 |
| 1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade .....                         | 18 |
| 1.10. Reclamações e Elogios de Cidadãos/Clientes .....                          | 19 |
| 1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas .....           | 19 |
| 1.12. Concessão de Passaportes .....  | 21 |
| 1.13. Formação para a Administração Pública da Região Autónoma da Madeira ..... | 26 |
| 2. Gabinete de Apoio Jurídico .....   | 28 |
| 3. Gabinete de Gestão e Planeamento .....                                       | 30 |
| 4. Gabinete do JORAM .....  | 32 |
| 5. Estatística de Recursos Humanos .....  | 36 |
| 6. Elaboração de Publicações .....  | 39 |
| Capítulo IV .....   | 40 |
| Projetos de Investimento .....  | 40 |
| Capítulo V .....  | 41 |

|  |    |
|--|----|
| Recursos Financeiros.....                    | 41 |
| Capítulo VI.....                             | 42 |
| Autoavaliação .....                          | 42 |
| Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAP 2023..... | 45 |

# Capítulo I

## **Apresentação**

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

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

## **Missão**

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

## **Visão**

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

## **Política da Qualidade**

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

## **Âmbito da Certificação ISO 9001:2015**

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

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

### **Atribuições**

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

### **Legislação Aplicável**

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

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

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

## Organograma

---

Secretariado

Unidade de Apoio  
Administrativo e Pessoal

---

Conselho  
da Qualidade

Gabinete de  
Apoio à Direção

Direção de Serviços Jurídicos e  
de Recursos Humanos

Diretor  
Regional

---

Gabinete do Jornal  
Oficial da Região  
Autónoma da Madeira

Gabinete de Formação e  
Capacitação para a  
Administração Pública

Gabinete de Gestão e  
Planeamento

Gabinete de Estatística  
de Recursos Humanos

Gabinete  
de Apoio Jurídico

Núcleo de  
Passaportes

# Capítulo II

## Objetivos Estratégicos e Operacionais

Os Objetivos Estratégicos da DRAP, para 2023, foram os seguintes:

### **Objetivo Estratégico 1**

Assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*.

### **Objetivo Estratégico 2**

Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.

### **Objetivo Estratégico 3**

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

### **Objetivo Estratégico 4**

Incrementar a modernização e simplificação.

Foram igualmente delineados os seguintes objetivos operacionais:

#### **Eficácia**

1. Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional;
2. Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM;
3. Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores;
4. Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais;
5. Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM;
6. Executar a implementação do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP);<sup>1</sup>
7. Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM;
8. Acompanhar a implementação dos projetos vencedores da 2.ª Edição do Orçamento Participativo da RAM (OPRAM);<sup>2</sup>
9. Promover a modernização do JORAM;

#### **Eficiência**

10. Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis;
11. Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos;
12. Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série;

#### **Qualidade**

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

<sup>1</sup> Exclusão do objetivo operacional em janeiro de 2023.

<sup>2</sup> Exclusão do objetivo operacional no 3º Trimestre de 2023.

# Capítulo III

## Atividades Desenvolvidas

### 1. Sistema de Gestão da Qualidade

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

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

#### 1.1. Satisfação dos Cidadãos/Clientes

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

Ouvir e compreender os stakeholders são condições essenciais para atingir a melhoria contínua, pelo que a regular auscultação da satisfação dos seus cidadãos/clientes tem constituído foco basilar de atuação da Direção Regional ao longo dos últimos anos.

Nesse sentido, no ano de 2023 foi mantido como objetivo operacional “Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders”, vertendo-se em indicadores específicos, atendendo às áreas de atuação da DRAP. A concretização global deste objetivo operacional atingiu os 109%, conforme consta do extrato do QUAR infra.

#### Objetivo Operacional 13 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders

| Objectivos Operacionais (OO)                                    |              |   | Meta 2023 DRAP | Fonte de Verificação                                     | Concretização  |               |             | Desvios | %           |      |
|---|--------------|---|----------------|--|----------------|---------------|-------------|---------|-------------|------|
|   |              |   |                |  | Resultado 2023 | Classificação |             |         |             |      |
| QUALIDADE   |              |   |                |  | Superou        | Atingiu       | Não atingiu |         |             |      |
| 0013 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders. | Ind 17 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4              | Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.  | 4,7            | >4            | 4           | <4      | ↑ 0,7       | 116% |
|   | Ind 18 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)**.           | 4              | Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.  | 4,4            | >4            | 4           | <4      | ↑ 0,4       | 111% |
|   | Ind 19 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)**.       | 4              | Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC. | 4,6            | >4            | 4           | <4      | ↑ 0,6       | 115% |
|   | Ind 20 (25%) | Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**.                      | 4              | Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC. | 3,7            | >4            | 4           | <4      | ↓ -0,3      | 93%  |
| <b>Ponderação</b>   | <b>25%</b>   |   |                |  |                |               |             |         | <b>109%</b> |      |

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

- Consulta jurídica (realizada através de parecer escrito e por telefone);
- Concessão do Passaporte Eletrónico Português;
- Formação organizada pela Direção Regional para os trabalhadores da Administração Pública da RAM.

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

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

### Consultadoria Jurídica

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

Relativamente à satisfação da consultadoria jurídica por via escrita/email: o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” alcançou 4,33 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,67 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,78 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 4,78 pontos, sendo que a média ponderada dos indicadores se fixou nos 4,64 pontos, equivalendo, por arredondamento, ao grau de muito satisfeito, isto é 92,8%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

#### Consultadoria Jurídica por escrito entre 2008 e 2023

|   | 2008        | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020      | 2021        | 2022        | 2023        |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| 1. Tempo de resposta  | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,39        | 4,44        | 4,86        | 4,00        | 4,00        | 3,50        | 4,00        | 4,40        | SD        | 4,00        | 4,40        | <b>4,33</b> |
| 2. Clareza da informação  | 4,00        | 4,00        | 4,33        | 4,27        | 4,29        | 4,69        | 4,71        | 5,00        | 4,33        | 4,75        | 4,75        | 3,80        | SD        | 1,00        | 4,00        | <b>4,67</b> |
| 3. Qualidade global   | 4,00        | 4,00        | 4,33        | 4,14        | 4,37        | 4,38        | 4,71        | 4,00        | 4,33        | 4,75        | 5,00        | 3,80        | SD        | 1,00        | 4,50        | <b>4,78</b> |
| 4. Satisfação global com o desempenho da DRAP no âmbito da consultadoria jurídica | 4,00        | 5,00        | 4,33        | 4,17        | 4,41        | 4,50        | 4,83        | 5,00        | 4,33        | 4,75        | 4,50        | 3,80        | SD        | 1,00        | 4,50        | <b>4,78</b> |
| <b>Pontuação Média</b>  | <b>4,00</b> | <b>4,25</b> | <b>4,25</b> | <b>4,16</b> | <b>4,37</b> | <b>4,50</b> | <b>4,78</b> | <b>4,50</b> | <b>4,25</b> | <b>4,44</b> | <b>4,56</b> | <b>3,95</b> | <b>SD</b> | <b>1,75</b> | <b>4,35</b> | <b>4,64</b> |

**Nota: SD - Sem Dados.** Desde 2011 o indicador 5 foi excluído, em virtude da sua fraca aplicação.

Relativamente à consultadoria jurídica realizada por telefone: os indicadores “Simpatia” e “Clareza” obtiveram uma pontuação de 4,75 pontos e o indicador “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obteve a pontuação de 4,80 pontos, correspondendo por aproximação ao grau de muito satisfeito.

#### Consultadoria Jurídica por telefone entre 2008 e 2023

|  | 2008        | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. Simpatia  | 5,00        | 4,89        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 4,92        | 5,00        | 4,90        | 5,00        | 5,00        | <b>4,75</b> |
| 2. Clareza   | 5,00        | 4,72        | 4,92        | 5,00        | 5,00        | 4,86        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 4,92        | 4,88        | 4,90        | 5,00        | 4,89        | <b>4,75</b> |
| 3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone | 5,00        | 4,67        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 4,93        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 5,00        | 4,83        | 4,88        | 4,80        | 4,67        | 4,95        | <b>4,50</b> |
| <b>Pontuação Média</b>                                   | <b>5,00</b> | <b>4,76</b> | <b>4,97</b> | <b>5,00</b> | <b>5,00</b> | <b>4,93</b> | <b>5,00</b> | <b>5,00</b> | <b>5,00</b> | <b>5,00</b> | <b>4,89</b> | <b>4,92</b> | <b>4,87</b> | <b>4,89</b> | <b>4,95</b> | <b>4,67</b> |

Assim, os valores apurados afiguram-se francamente positivos, seguindo a tendência positiva observada nos anos precedentes.

Em termos globais, no ano de 2023, alcançou-se uma média aproximada de 4,65 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 93% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

*Balanced ScoreCard*  
Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%               |
| <b>Concretização</b> | 4,65 Pontos (93%) |



### Concessão de Passaportes

Neste âmbito, pelo décimo sexto ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Estes questionários são sempre aplicados confidencialmente, garantindo assim a privacidade e o anonimato dos respondentes. Tradicionalmente, após a realização do atendimento, os questionários eram preenchidos em papel e depositados numa urna própria, assegurando a confidencialidade das respostas.

No entanto, desde o ano de 2020, na sequência da situação pandémica que assolou o mundo, a Direção Regional viu-se na necessidade de adaptar os seus métodos. Assim, recorreu-se à plataforma *Microsoft Forms* para a aplicação dos questionários de satisfação. Desta forma, após a realização do agendamento de atendimento prévio através da plataforma [atendimento.madeira.gov.pt](http://atendimento.madeira.gov.pt), é enviado um email automático para os cidadãos com o link do questionário.

Ao longo dos últimos anos, um total de 3904 cidadãos foram auscultados, 741 desses questionários a ocorrerem no último ano, constituindo sem dúvida uma amostra fortemente representativa.

## Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAP (2008 a 2023)

|  | 2008        | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>1. Localização do serviço</b>                   | 4,87        | 4,6         | 4,56        | 4,6         | 4,61        | 4,7         | 4,74        | 4,63        | 4,76        | 4,66        | 4,77        | 4,67        | 4,47        | 4,52        | 4,57        | <b>4,38</b> |
| <b>2. Tempo de espera</b>                          | 4,67        | 4,82        | 4,73        | 4,82        | 4,8         | 4,7         | 4,8         | 4,72        | 4,86        | 4,84        | 4,8         | 4,79        | 4,35        | 4,25        | 4,41        | <b>4,38</b> |
| <b>3. Atendimento</b>                              | 4,81        | 4,89        | 4,85        | 4,89        | 4,85        | 4,94        | 4,95        | 4,86        | 4,97        | 4,9         | 4,96        | 4,93        | 4,52        | 4,59        | 4,71        | <b>4,49</b> |
| <b>4. Meios de Pagamento</b>                       | 4,44        | 4,79        | 4,66        | 4,79        | 4,81        | 4,8         | 4,85        | 4,74        | 4,89        | 4,83        | 4,76        | 4,84        | 4,27        | 4,36        | 4,63        | <b>4,39</b> |
| <b>5. Qualidade global da prestação do serviço</b> | 4,69        | 4,87        | 4,76        | 4,87        | 4,8         | 4,84        | 4,89        | 4,81        | 4,91        | 4,86        | 4,87        | 4,89        | 4,46        | 4,48        | 4,64        | <b>4,47</b> |
| <b>Pontuação Média</b>                             | <b>4,70</b> | <b>4,79</b> | <b>4,71</b> | <b>4,79</b> | <b>4,77</b> | <b>4,80</b> | <b>4,85</b> | <b>4,75</b> | <b>4,89</b> | <b>4,82</b> | <b>4,83</b> | <b>4,82</b> | <b>4,41</b> | <b>4,44</b> | <b>4,59</b> | <b>4,44</b> |

Ao analisarmos com atenção os resultados alcançados no ano de 2023, é possível observar que o indicador associado à qualidade do Atendimento foi o que, mais uma vez, se destacou ao obter a pontuação mais elevada, nomeadamente 4,49 pontos. Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de satisfação designado como “muito satisfeito”.

A “localização do serviço”, o “tempo de espera”, os “meios de pagamento” e a “qualidade global da prestação do serviço” atingiram 4,38, 4,38, 4,39 e 4,47 respetivamente, correspondendo, por aproximação, a “satisfeito” e a “muito satisfeito”.

Em termos globais, no ano de 2023, alcançou-se uma média aproximada de 4,44 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 88,8% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito.

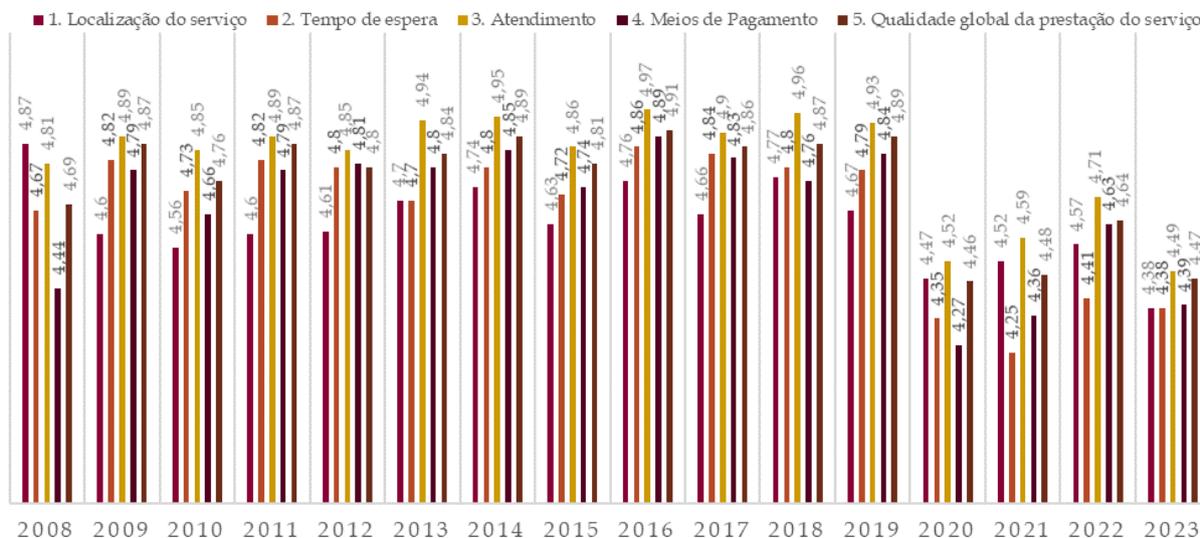
É importante salientar que os resultados obtidos em 2023 apresentam uma ligeira diminuição quando comparados com os do ano anterior. No entanto, estes mantêm-se em consonância com as pontuações registadas nos anos de 2020 e 2021.

Relativamente aos comentários e sugestões registados pelos cidadãos, a maioria revelou-se extremamente positiva. Foram registadas afirmações como “Serviço de excelência!” e “Atendimento notável.”, bem como algumas sugestões para a replicação do serviço nos consulados portugueses, entre outros. Estes comentários corroboram os resultados quantitativos obtidos e servem, indubitavelmente, como incentivo para todos os colaboradores.

Os comentários menos favoráveis, na sua maioria, referem-se às condições e à localização do Balcão dos Passaportes. A escassez de cadeiras na área de espera, a insuficiente informação sobre a localização do balcão, a ausência de ar condicionado resultando em calor excessivo, falhas no sistema informático e falta de rede são as principais razões de reclamação. O atraso no atendimento dos agendamentos, a insuficiente divulgação sobre o serviço de agendamento e o mau funcionamento dos terminais de multibanco devido à falta de rede são outros motivos de insatisfação.

A seguir podemos observar o gráfico da pontuação obtida ao longo dos anos de 2008 a 2023.

## Pontuação Final Comparativa da Satisfação no Balcão de Passaportes da DRAP entre 2008 e 2023



### Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%                 |
| <b>Concretização</b> | 4,44 Pontos (88,8%) |

### Formação

Das ações de formação ministradas em 2023 foi realizado o respetivo levantamento estatístico da satisfação dos formandos, aferindo-se o seguinte:

Avaliação Global da Formação: 4,7

Avaliação Global da Logística: 4,3

Qualidade dos Formadores: 4,8

Média Geral da Formação: 4,6 (valor resultante dos 3 parâmetros anteriores)

### Balanced ScoreCard

Taxa de Satisfação da Formação

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%              |
| <b>Concretização</b> | 4,6 Pontos (92%) |

Relativamente a Taxa de concretização do plano de formação e a Taxa de eficácia das ações de formação realizadas, a concretização situou-se em 100% e 82%, respetivamente.

*Balanced ScoreCard*

Taxa de concretização do plano de formação

|                      |      |
|----------------------|------|
| <b>Meta</b>          | 85%  |
| <b>Concretização</b> | 100% |

*Balanced ScoreCard*

Taxa de eficácia das ações de formação realizadas

|                      |     |
|----------------------|-----|
| <b>Meta</b>          | 75% |
| <b>Concretização</b> | 82% |

## 1.2. Satisfação dos Colaboradores

### Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade

#### Objetivo Operacional 13 do QUAR

Pelo décimo quarto ano consecutivo, na senda da busca da melhoria contínua, procedeu-se ao apuramento da satisfação dos colaboradores.

A população alvo desta análise compreendeu todos os colaboradores que, à data em questão, se encontravam a desempenhar as suas funções tanto na sede, no Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira (JORAM), como no Núcleo de Passaportes, localizado na Loja do Cidadão da Madeira.

Foi utilizada uma escala de 1 a 5 para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores, sendo que o nível 1 correspondente ao nível de muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e o 5 de muito satisfeito.

A confidencialidade das respostas, garantindo o anonimato do colaborador, foi assegurada através da utilização de questionários online, realizados por meio da plataforma *Google Forms*. Este método revelou-se crucial para garantir um elevado nível de precisão e rigor nas opiniões recolhidas, permitindo assim uma análise mais fidedigna e precisa dos dados obtidos.

Em virtude da diferenciação existente entre as realidades vivenciadas pelos colaboradores que se encontram sediados na sede e no JORAM, e aquelas experienciadas pelos colaboradores que operam no Núcleo de Passaportes, tomou-se a decisão de manter a análise de resultados separadamente. Esta abordagem tem sido consistentemente adotada nos anos precedentes e optou-se por manter a metodologia.

No que diz respeito ao cálculo dos resultados, é importante salientar que, em virtude da dimensão reduzida da população alvo, os valores foram determinados com um nível de precisão de uma casa decimal.

Se tivermos em conta o historial registado na sede e JORAM, em 2023, constatamos uma diminuição ligeira do valor alcançado, quando comparado com os valores obtidos nos anos de 2020 a 2022. Globalmente em 2023 obtém-se a pontuação de 3,6 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

O indicador que obteve a avaliação mais elevada foi “Disposição do espaço no local de trabalho” com 4 pontos, ou seja, satisfeito. A pontuação menor foi registada no indicador relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo”, com 3,1 pontos.

### Satisfação dos Colaboradores – Sede e JORAM

|                       | 2007 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023       |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| <b>Valores Finais</b> | 3,6  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 3,3  | 3,3  | 3,1  | 3,4  | 3,3  | 3,4  | 3,6  | 3,9  | 3,9  | 3,9  | <b>3,6</b> |

Quanto ao Núcleo de Passaportes globalmente em 2023 obtém-se a pontuação de 3,7 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito. Uma pontuação idêntica à alcançada em 2020 e 2021.

Entre todos os indicadores presentes no questionário, o que obteve a pontuação mais elevada foi o relativo à “Flexibilidade do horário de trabalho”, com uma pontuação de 4,6 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Por outro lado, o indicador relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registou a pontuação mais baixa, com 2,8 pontos.

### Satisfação dos Colaboradores - Balcão de Passaportes

|                       | 2007 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023       |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| <b>Valores Finais</b> | 3,5  | 3,6  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 3,4  | 4    | 3,5  | 3,2  | 3,3  | 3,4  | 3,4  | 3,7  | 3,7  | 3,6  | <b>3,7</b> |

Deste modo, de uma perspetiva global, os resultados mantêm-se consistentes com os dos anos anteriores. É crucial que a organização persista nos seus esforços para não só manter estes resultados, mas também para melhorar os indicadores que se mostraram mais baixos, conforme mencionado anteriormente.

Relativamente à pontuação final obtida pela DRAP: na sede e JORAM, a pontuação situou-se nos 3,6 pontos (correspondendo a 72% numa escala de 0 a 100%), enquanto no Núcleo de passaportes, a pontuação foi de 3,7 pontos (equivalente a 74% numa escala de 0 a 100%). A média global ponderada dos colaboradores da DRAP situa-se nos 3,7 pontos (correspondendo a 74% numa escala de 0 a 100%).

### Média global ponderada da satisfação dos colaboradores da DRAP (2007 a 2023)



*Balanced ScoreCard*  
Satisfação dos Colaboradores DRAP

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%              |
| <b>Concretização</b> | 3,7 Pontos (74%) |

### 1.3. Recursos Humanos

#### Procedimento 2 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 3 do QUAR

No ano de 2023, foram revistas algumas das matrizes de competências dos colaboradores (Imp 02-01), enquanto em outras não se verificou a necessidade de alteração, tendo sido, portanto, mantidas.

A DRAP totalizou, no final de 2023, 29 colaboradores em exercício de funções, dos 33 colaboradores pertencentes ao mapa de pessoal (2 em mobilidade e 2 em cedência de interesse público).

De registar a entrada de um assistente técnico para o Núcleo de Passaportes, através do recurso à bolsa de recrutamento de um procedimento concursal externo de ingresso.

Foram ainda promovidos diferenciados programas ocupacionais de emprego de curta duração e de jovens, abrangendo 7 pessoas.

Relativamente ao Plano de Formação Interna da DRAP para 2023 (Imp 02-03), que teve por base as necessidades dos colaboradores, bem como a oferta formativa disponibilizada pela DRAP para todos os organismos do Governo Regional, a concretização situou-se em 15,4%.

*Balanced ScoreCard*  
Taxa de Cumprimento da Formação Interna

|                      |       |
|----------------------|-------|
| <b>Meta</b>          | 70%   |
| <b>Concretização</b> | 15,4% |

Quanto ao objetivo operacional n.º 3 de “Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores”, vertido no indicador de realização de reuniões de estrutura, sendo que para uma meta de 1, a concretização foi de 2, considerando-se a reunião anual de revisão do sistema de gestão da qualidade da DRAP, bem como a reunião relativa à definição dos objetivos QUAR da Direção Regional.

Neste âmbito, em 2023, o indicador “N.º de reuniões de coordenação” foi superado, conforme consta do extrato do QUAR.

## Objetivo Operacional 3

### Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores

| Objectivos Operacionais (OO)  | Meta 2023 DRAP   | Fonte de Verificação            | Concretização  |                                |         | Desvios | %  |             |     |             |
|---|------------------|---------------------------------|----------------|--------------------------------|---------|---------|----|-------------|-----|-------------|
|   |                  |                                 | Resultado 2023 | Classificação                  |         |         |    |             |     |             |
|   |                  |                                 |                | Superou                        | Atingiu |         |    | Não atingiu |     |             |
| <b>EFICÁCIA</b>   |                  |                                 |                |                                |         |         |    |             |     |             |
|   | <b>Indicador</b> |                                 |                |                                |         |         |    |             |     |             |
| 003 Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores. | Ind 5 (50%)      | N.º de Reuniões de Estrutura.   | 1              | Relatório de Atividades e BSC. | 2       | >1      | 1  | <1          | ↑ 1 | 200%        |
|   | Ind 6 (50%)      | N.º de reuniões de coordenação. | 10             | Relatório de Atividades.       | 12      | >10     | 10 | <10         | ↑ 2 | 120%        |
| <b>Ponderação</b>   | <b>10%</b>       |                                 |                |                                |         |         |    |             |     | <b>160%</b> |

#### 1.4. Conselho da Qualidade

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

#### 1.5. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

##### Procedimento 1 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

A 29 de maio de 2023, o Conselho da Qualidade da DRAP reuniu com o intuito de rever o Sistema de Gestão da Qualidade tendo por base as orientações da tutela, a audição dos clientes e partes interessadas, os indicadores, as metas alcançadas, a Política da Qualidade, a Missão, a Visão e os Objetivos Estratégicos, presentes no Relatório de Atividades da DRAPMA de 2022 e o Plano de Atividades de 2023, bem como o PSQ-01 e a IT-01-02 do Sistema de Gestão da Qualidade.

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

A 23 de novembro de 2023, o Conselho da Qualidade da DRAP voltou a reunir com o intuito de definir a estratégia da Direção Regional, objetivos, metas e indicadores do SIADAP RAM 1/QUAR para o ano de 2024.

#### 1.6. Infraestruturas

##### Procedimento 3 do Sistema de Gestão da Qualidade

A nível das infraestruturas, existiram 3 vistorias de caráter geral de manutenção preventiva às infraestruturas, a 20 de março, 22 de maio e 22 de setembro de 2023, realizadas pelo coordenador da Unidade de Apoio Administrativo e Pessoal da Direção Regional e pelo encarregado geral das instalações do Edifício do Governo Regional.

A Lista de Infraestruturas sujeitas a controlo foi atualizada em 2023 na sequência da entrada de alguns trabalhadores.

Visto os planos de manutenção mostrarem-se adequados e em cumprimento, em 2023 não existiu necessidade de alteração dos mesmos. A limpeza dos filtros de ar condicionado tem

sido normalmente realizada, estando a manutenção incluída no contrato respetivo da Secretaria Regional das Finanças.

## 1.7. Aprovisionamento

### Procedimento 4 do Sistema de Gestão da Qualidade

Além das habituais requisições de consumíveis à Direção Regional do Património, a Direção Regional, no ano de 2023, procedeu também, residualmente, a outras aquisições, nomeadamente de carimbos, crachás, Livro de Reclamações, serviços de estofamento, deslocações e auditoria externa no âmbito da certificação da qualidade.

Este conjunto de aquisições de bens e serviços, de reduzida expressão financeira, realizados por meio de ajustes diretos simplificados, foram conduzidos pela Unidade de Apoio Administrativo e Pessoal e adjudicados pelo Diretor Regional. Aquisições essas que comportaram um valor total de 9.313,53 € em bens diversos.

A 2 de maio procedeu-se à avaliação dos fornecedores (Imp 04-03) e à atualização da lista de fornecedores qualificados (Imp 04-02).

Refira-se, adicionalmente, que em 2023, como tem sido hábito, a DRAP elaborou o relatório de riscos de corrupção e infrações conexas, de onde consta a identificação e classificação detalhada dos riscos, responsáveis, medidas preventivas e atividade desenvolvida, bem como reviu o respetivo plano, tendo sido divulgado por todos os colaboradores e publicado no site da Direção Regional.

## 1.8. Boletins de Melhoria

### Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

No ano de 2023 foram elaborados 16 Boletins de Melhoria (Imp 05-04 do SGQ da DRAP): 12 oportunidades de melhoria, 2 não conformidades e 2 reclamações por parte dos cidadãos/clientes.

As reclamações apresentadas por parte dos cidadãos, características e tratamento dado é desenvolvido adiante, mais em detalhe, no presente relatório.

Boletins de Melhoria - 2023

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Oportunidades de Melhoria | 12        |
| Não Conformidades         | 2         |
| Reclamações               | 2         |
| <b>Total</b>              | <b>16</b> |

## 1.9. Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade

### Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP

Em 2023 a Direção Regional, enquanto entidade certificada, levou a cabo a realização de uma auditoria interna, em cumprimento do seu Programa Anual de Auditorias Internas da Qualidade (Imp 05-01), e uma externa, ao seu Sistema de Gestão da Qualidade.

A saber:

Entre 28 de abril e 3 de maio, os auditores internos da DRAP: Dr. Fernando Leça, Dr. Magno Rodrigues, Dr.<sup>a</sup> Fátima Teixeira e a Dr.<sup>a</sup> Sandra Rodrigues, auditaram todos os procedimentos do sistema de gestão de qualidade.

A 14 de julho, a APCER, através do auditor, o Dr. Hugo Manuel Gomes Costa (Coordenador), realizou uma auditoria externa de Acompanhamento, segundo a norma ISO 9001:2015.

*Balanced ScoreCard*

Número de Não Conformidades detetadas em Auditorias Internas

| <b>Meta</b>          | <b>Monit.</b> |
|----------------------|---------------|
| <b>Concretização</b> | <b>2</b>      |

Tem-se verificado uma maior sedimentação e consciencialização do Sistema de Gestão da Qualidade por parte de todos os colaboradores.

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

## **1.10. Reclamações e Elogios de Cidadãos/Clientes**

### **Procedimento 5 do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAP**

Em 2023 foram registadas 2 reclamações por parte de cidadãos/clientes, no Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal. Uma das reclamações relativamente ao tempo de espera para conceção de um passaporte e outra devido à informação constante no portal ePortugal.

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

Em 2023 foram também registados 85 elogios ao Balcão dos Passaportes da DRAP, 7 através do Livro dos Elogios da Loja do Cidadão da Madeira e 78 através dos questionários de satisfação aplicados de forma eletrónica, sendo que, na sua maioria, são relativos ao excelente serviço, simpatia, mencionando também trabalhadores em específico, rapidez, eficácia e eficiência do atendimento.

## **1.11. Emissão de Pareceres Jurídicos e Iniciativas Legislativas**

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

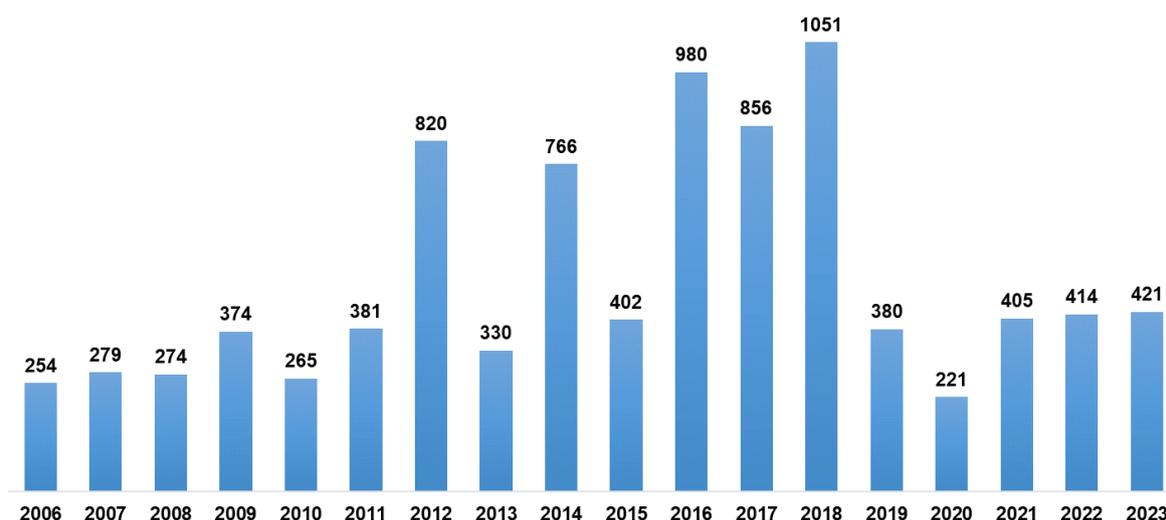
Em 2023, foram emitidos 421 pareceres jurídicos para a administração regional autónoma e para a administração local, sobre situações de pessoal, organização e estruturação de serviços, projetos de diplomas legais, entre outros.

Os pareceres emitidos pelo Gabinete de Apoio Jurídico, foram objeto de monitorização recorrendo a impresso específico, verificando-se que relativamente à taxa de cumprimento do prazo máximo de 8 dias úteis para emissão de informações/pareceres, objetivo operacional de eficiência n.º 10, a mesma situou-se em 146,11%, traduzindo-se num prazo médio de 4,3 dias úteis, tendo sido, portanto, superada.

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

| Objectivos Operacionais (OO)   | Meta 2023 DRAP | Fonte de Verificação      | Concretização  |               |         | Desvios | %   |             |       |             |
|--|----------------|---------------------------|----------------|---------------|---------|---------|-----|-------------|-------|-------------|
|  |                |                           | Resultado 2023 | Classificação |         |         |     |             |       |             |
|  |                |                           |                | Superou       | Atingiu |         |     | Não atingiu |       |             |
| <b>EFICÁCIA</b>  |                |                           |                |               |         |         |     |             |       |             |
| <b>Indicador</b>   |                |                           |                |               |         |         |     |             |       |             |
| 001 Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional. | Ind 1 (100%)   | N.º de pareceres emitidos | 250            | BSC           | 421     | >250    | 250 | <250        | ↑ 171 | 168%        |
| <b>Ponderação</b>  | <b>5%</b>      |                           |                |               |         |         |     |             |       | <b>168%</b> |

### Evolução da Emissão de Pareceres Jurídicos de 2006 a 2023



#### Balanced ScoreCard

Prazo médio de elaboração dos pareceres jurídicos

**Meta**

8 Dias úteis

**Concretização**

4,3 Dias úteis (146,11%)

### Objetivo Operacional de eficiência 10 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis

| Objectivos Operacionais (OO)   | Meta 2023 DRAP | Fonte de Verificação                | Concretização  |               |         | Desvios | % |             |     |             |
|--|----------------|-------------------------------------|----------------|---------------|---------|---------|---|-------------|-----|-------------|
|  |                |                                     | Resultado 2023 | Classificação |         |         |   |             |     |             |
|  |                |                                     |                | Superou       | Atingiu |         |   | Não atingiu |     |             |
| <b>EFICIÊNCIA</b>  |                |                                     |                |               |         |         |   |             |     |             |
| <b>Indicador</b>   |                |                                     |                |               |         |         |   |             |     |             |
| 0010 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis. | Ind 14 (100%)  | Taxa de cumprimento do prazo médio. | 8              | BSC           | 4,3     | <8      | 8 | >8          | ↑ 4 | 186%        |
| <b>Ponderação</b>  | <b>10%</b>     |                                     |                |               |         |         |   |             |     | <b>186%</b> |

No que diz respeito às iniciativas legislativas, através do objetivo operacional n.º 4 de “Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais”, tendo-se estabelecido como indicador o “n.º de iniciativas legislativas”, e como meta 5, o resultado não foi cumprido, conforme se pode ver no quadro seguinte.

### Objetivo Operacional 4 Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais

| Objectivos Operacionais (OO)                                      | Meta 2023 DRAP    | Fonte de Verificação             | Concretização  |                                |         | Desvios | % |             |      |            |
|---|-------------------|----------------------------------|----------------|--------------------------------|---------|---------|---|-------------|------|------------|
|   |                   |                                  | Resultado 2023 | Classificação                  |         |         |   |             |      |            |
|   |                   |                                  |                | Superou                        | Atingiu |         |   | Não atingiu |      |            |
| <b>EFICÁCIA</b>   |                   |                                  |                |                                |         |         |   |             |      |            |
|   | <b>Indicador</b>  |                                  |                |                                |         |         |   |             |      |            |
| 004 Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais. | Ind 7 (100%)      | N.º de Iniciativas legislativas. | 5              | Relatório de Atividades e BSC. | 3       | >5      | 5 | <5          | ↓ -2 | 60%        |
|   | <b>Ponderação</b> |                                  |                |                                |         |         |   |             |      | <b>60%</b> |

## 1.12. Concessão de Passaportes

### Procedimento 7 do Sistema de Gestão da Qualidade Objetivo Operacional 11 do QUAR

Ao analisarmos os dados relativos ao número de passaportes concedidos em 2023 na RAM, tanto pela DRAP como pelo PAC do Porto Santo, observamos uma ligeira diminuição no número de passaportes concedidos em comparação com o ano anterior. No total, foram emitidos 20.975 passaportes, representando uma diminuição de 6,31% relativamente ao ano anterior (22.388).

A receita total em 2023 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 1.522.627,82 euros. A receita foi consignada ao Governo Regional, à INCM, e ao SEF/IRN, nos termos da lei.

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

Refira-se algumas iniciativas implementadas no âmbito da concessão dos passaportes na RAM:

- Auscultação regular da satisfação dos cidadãos/clientes dos passaportes, aferida anualmente, 97 cidadãos em 2020, 527 cidadãos em 2021, 939 em 2022 e 741 em 2023, com um grau médio de 4,5 pontos, numa escala de 1 a 5, correspondendo ao grau de muito satisfeito;
- Realização regular de estimativas e previsão de número de passaportes concedidos, com o intuito de equacionar cenários no que concerne a uma melhor adequação de recursos humanos e materiais. Acompanhamento de todos os indicadores de forma a dar uma resposta eficaz e correta racionalização de recursos;
- Elaboração de notas de imprensa, dúvidas e esclarecimentos de jornalistas e à comunicação social no âmbito da concessão de passaportes da RAM;
- Criação de Notas Informativas Internas regulares para esclarecimentos e tipificação de procedimentos para todos os funcionários do balcão;
- Reuniões regulares entre chefias do balcão e restantes colaboradores;

- Realização de auditorias internas e externas regulares ao Balcão dos Passaportes, acompanhamento dos prazos médios de emissão, tempos de espera e de atendimento, enquanto entidade certificada segundo a norma ISO 9001:2015.

## 2020

- Implementação, do agendamento prévio de atendimento para a emissão de passaporte, através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, em colaboração com a Direção Regional de Informática, garantido, na maior parte dos casos, um atendimento à hora certa, com um residual, ou inexistente, tempo de espera, sendo o atendimento sem agendamento sempre possível;
- Resposta através do email passaportes.drap@lc.madeira.gov.pt, relativamente a diversas dúvidas por parte dos cidadãos sobre emissão do passaporte, prazos, custos, agendamentos, documentação necessária, entre outros, que conta com várias solicitações diárias.

## 2021

- A plataforma atendimento.madeira.gov.pt, passou também a permitir o agendamento do levantamento do passaporte;
- Procedimento de contratação para a aquisição de equipamento biométrico à Vision Box de 3 estações fixas quiosques e 2 estações móveis e respetivos serviços de assistência técnica de 24 meses, para o Balcão dos Passaportes, para a renovação do equipamento anteriormente existente, que atendendo à idade das anteriores máquinas e frequentes avarias, se revelou extremamente necessário, dando-se assim, agora, uma resposta mais célere, tendo-se diminuído o tempo médio de atendimento por cidadão/por pedido de passaporte.

## 2022

- Admissão de 2 assistentes técnicos, mediante concurso externo de ingresso, para reforço da equipa afeta ao Balcão, através de procedimento concursal externo de ingresso;
- Parametrização regular da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, no que concerne ao número de slots disponibilizados, horário, tempo por cada slot e informações ao cidadão;
- O agendamento prévio do atendimento da emissão do passaporte foi alargado ao número único gratuito do Governo Regional 800 29 90 90;
- Aumento para 4 balcões de atendimento, com as obras de reconfiguração associadas, na área de atendimento, iluminação, sinalética, mobiliário, equipamentos informáticos bem como no backoffice, não tendo isto significado num custo imputado a esta Direção Regional, note-se, nem expresso num aumento de renda do espaço à Loja do Cidadão.

## 2023

- Fim da utilização de carimbos em toda a atividade de concessão de passaporte;
- O Balcão possuía apenas 1 Terminal de Pagamento Automático que apenas possibilitava o pagamento por meio de cartões de débito nacionais. Atendendo aos comentários aferidos através dos inquéritos de satisfação aos cidadãos, que com frequência apontavam os limitados meios de pagamento, não sendo possível o pagamento com cartões de crédito nacionais, de crédito e débito internacionais, Apple

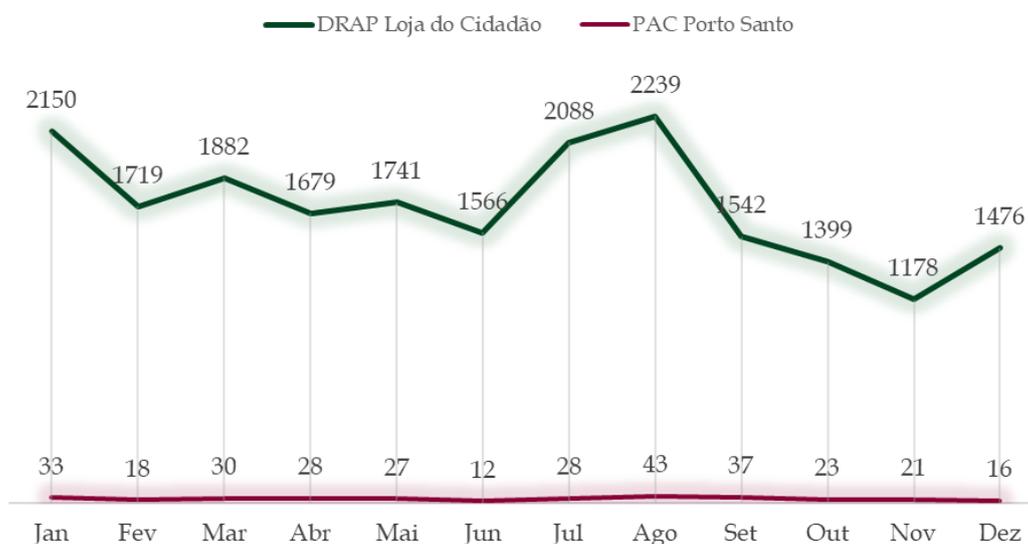
Pay e Revolut, e que muitos são cidadãos emigrantes, foi incrementado de 1 para 3 Terminais de Pagamento Automático, bem como assegurada a existência de todas essas funcionalidades;

- Implementação de sistema de notificação por SMS da receção/disponibilidade do passaporte para levantamento para passaporte urgente, em parceria com a Agência de Inovação e Modernização da RAM;
- Reuniões de Acompanhamento com o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, na sequência da extinção do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, tendo em vista a atualização do sistema informativo SIPEP;
- Elaboração de resposta de audição da Região Autónoma da Madeira relativamente ao Projeto de Portaria que define as taxas e demais encargos devidos pelos procedimentos administrativos inerentes à concessão, produção, personalização e remessa do passaporte eletrónico português, que procedeu à revogação da Portaria n.º 1245/2006, de 25 de agosto, então em vigor. Foi referida/alertada a necessidade de serem realizados ajustes quanto aos prazos e níveis de serviço; que a portaria era omissa quanto à regularização de situações de incumprimento do serviço ao cidadão; apontada a não necessidade de devolução de guias de remessa, de modo a desburocratizar o processo administrativo; bem como que deveria também constituir receita da Região as taxas de substituição de passaporte válido, bem como de segundo passaporte. Das propostas, apenas uma não foi acolhida;
- Procedimento de contratação para a aquisição de serviços de assistência técnica pelo período de 3 anos, para o Balcão dos Passaportes, no valor de 29.664,00 €.

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

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

#### Evolução Mensal da Concessão de Passaportes pela DRAP e PAC do Porto Santo em 2023



Evolução do Número de Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2023 pela  
DRAP e PAC do Porto Santo

| <b>Ano</b>   | <b>Comuns</b>  | <b>Especiais</b> | <b>Total</b>   | <b>PAC</b>   |
|--------------|----------------|------------------|----------------|--------------|
| <b>1988</b>  | 8 579          | 18               | <b>8 597</b>   |              |
| <b>1989</b>  | 9 122          | 26               | <b>9 148</b>   |              |
| <b>1990</b>  | 9 093          | 17               | <b>9 110</b>   |              |
| <b>1991</b>  | 7 326          | 25               | <b>7 351</b>   |              |
| <b>1992</b>  | 7 046          | 11               | <b>7 057</b>   |              |
| <b>1993</b>  | 6 956          | 19               | <b>6 975</b>   |              |
| <b>1994</b>  | 6 882          | 15               | <b>6 897</b>   |              |
| <b>1995</b>  | 6 290          | 16               | <b>6 306</b>   |              |
| <b>1996</b>  | 4 953          | 4                | <b>4 957</b>   |              |
| <b>1997</b>  | 5 148          | 17               | <b>5 165</b>   |              |
| <b>1998</b>  | 4 926          | 12               | <b>4 938</b>   |              |
| <b>1999</b>  | 5 666          | 13               | <b>5 679</b>   |              |
| <b>2000</b>  | 6 631          | 11               | <b>6 642</b>   |              |
| <b>2001</b>  | 6 322          | 9                | <b>6 331</b>   |              |
| <b>2002</b>  | 6 773          | 13               | <b>6 786</b>   |              |
| <b>2003</b>  | 7 590          | 3                | <b>7 593</b>   |              |
| <b>2004</b>  | 9 315          | 2                | <b>9 317</b>   |              |
| <b>2005</b>  | 10 100         | 5                | <b>10 105</b>  |              |
| <b>2006</b>  | 8 387          | 6                | <b>8 393</b>   | 40           |
| <b>2007</b>  | 9 002          | 2                | <b>9 004</b>   | 121          |
| <b>2008</b>  | 8 952          | 8                | <b>8 960</b>   | 92           |
| <b>2009</b>  | 8 359          | 3                | <b>8 362</b>   | 118          |
| <b>2010</b>  | 8 912          | 2                | <b>8 914</b>   | 107          |
| <b>2011</b>  | 8 564          | 3                | <b>8 567</b>   | 111          |
| <b>2012</b>  | 9 958          | 2                | <b>9 960</b>   | 94           |
| <b>2013</b>  | 10 355         | 5                | <b>10 360</b>  | 94           |
| <b>2014</b>  | 10 129         | 4                | <b>10 133</b>  | 111          |
| <b>2015</b>  | 10 355         | 4                | <b>10 359</b>  | 136          |
| <b>2016</b>  | 11 479         | 4                | <b>11 483</b>  | 165          |
| <b>2017</b>  | 12 305         | 2                | <b>12 307</b>  | 142          |
| <b>2018</b>  | 12 856         | 1                | <b>12 857</b>  | 169          |
| <b>2019</b>  | 15 909         | 1                | <b>15 910</b>  | 183          |
| <b>2020</b>  | 7 423          | 0                | <b>7 423</b>   | 76           |
| <b>2021</b>  | 12 177         | 5                | <b>12 182</b>  | 171          |
| <b>2022</b>  | 22 087         | 2                | <b>22 089</b>  | 299          |
| <b>2023</b>  | 20 652         | 7                | <b>20 659</b>  | 316          |
| <b>TOTAL</b> | <b>336 579</b> | <b>297</b>       | <b>336 876</b> | <b>2 545</b> |

Quanto ao prazo médio de concessão de passaportes, para o prazo normal (5 dias úteis) atingiu-se 3,48 dias, expresso (3 dias úteis) a média foi de 2,08 dias e urgente (2 dias úteis) a média calculada foi de 1,71 dias.

*Balanced ScoreCard*

Prazo médio de concessão dos passaportes  
(Normal)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Meta</b>          | 5 Dias    |
| <b>Concretização</b> | 3,48 Dias |

*Balanced ScoreCard*

Prazo médio de concessão dos passaportes  
(Expresso)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Meta</b>          | 3 Dias    |
| <b>Concretização</b> | 2,08 Dias |

*Balanced ScoreCard*

Prazo médio de concessão dos passaportes  
(Urgente)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Meta</b>          | 2 Dias    |
| <b>Concretização</b> | 1,71 Dias |

Para além do prazo médio de concessão de passaportes que depende de fatores externos à DRAP, que não são por isso passíveis de ser totalmente controlados, para o ano de 2023, à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores, foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 11 de “Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos”, ou seja, o tempo médio gasto com cada atendimento, que permitiu medir a eficácia do serviço prestado neste âmbito, que se situou em 7,5 minutos, tendo-se superado este objetivo, conforme demonstra o extrato do QUAR infra.

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

| Objectivos Operacionais (OO)   |               | Meta 2023<br>DRAP           | Fonte de Verificação | Concretização                                 |               |             | Desvios | %   |          |
|--|---------------|-----------------------------|----------------------|---|---------------|-------------|---------|-----|----------|
|  |               |                             |                      | Resultado<br>2023                             | Classificação |             |         |     |          |
|  |               |                             |                      | Superou                                       | Atingiu       | Não atingiu |         |     |          |
| <b>EFICIÊNCIA</b>  |               |                             |                      |   |               |             |         |     |          |
|  |               | <b>Indicador</b>            |                      |   |               |             |         |     |          |
| 0011 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos. | Ind 15 (100%) | Tempo médio de atendimento. | 12min                | Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC. | 7,5           | <12         | 12      | >12 | ↑ 5 161% |
|  | Ponderação    | 5%                          |                      |   |               |             |         |     | 161%     |

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

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

Para a concretização da oferta formativa da DRAP para 2023, ao abrigo do disposto no artigo 6.º-A, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, diploma que veio alterar o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, foi realizada 1 consulta ao mercado para aquisição de serviços de Formação Profissional para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira. No tocante à consulta em questão, regista-se que esta foi efetivada mediante convite dirigido a 3 entidades formadoras para apresentação de propostas de formação. Esta consulta realizada em junho de 2023, visou a aquisição de serviços de Formação Profissional, em modo presencial, nas áreas do Direito, Desenvolvimento Pessoal, Gestão e Administração, Contabilidade e Fiscalidade e Segurança e Higiene no Trabalho. Este procedimento ficou concluído em agosto de 2023, com a adjudicação de 16 ações de formação à entidade formadora DTIM – Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira. Neste contexto, podemos concluir que através do Plano de Formação da DRAP, aprovado para 2023, se definiu a realização de 16 intervenções formativas, com recurso ao formato de formação presencial, para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública Regional Autónoma.

As 16 ações de formação constantes do Plano de Formação da DRAP para 2023 foram todas concretizadas conforme planeado, tendo-se obtido os seguintes valores globais: 357 horas de formação; 401 formandos abrangidos; 374 formandos aprovados (certificados de formação profissional emitidos pela DRAP). Estas formações, infra elencadas, encontram-se abrangidas pelo cofinanciamento comunitário por parte do Fundo Social Europeu – FSE, através do Programa Operacional Madeira 14-20.

1. Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais - 05/09, 06/09 e 07/09/2023 (21h);
2. O RGPD na Administração Pública - 18/09 e 19/09/2023 (14h);
3. Auditoria - Técnicas de Elaboração de Relatórios de Auditorias, Amostragem e Análise de Grande Volume de Dados - 20/09, 21/09, 22/09 e 25/09/2023 (28h);
4. Liderança e Gestão de Equipas - 26/09, 27/09 e 28/09/2023 (21h);
5. Sistema de Normalização Contabilística - AP (Contabilidade Financeira e Orçamental) - 16/10, 17/10, 18/10 e 19/10/2023 (28h);<sup>3</sup>
6. Trabalho em Equipa - 03/10, 04/10, 06/10/2023 (21h)
7. Código do Procedimento Administrativo - 09/10, 10/10, 11/10, 12/10/2023 (28h);
8. Atendimento e Relacionamento com o Público - 17/10, 18/10, 19/10/2023 (21h);
9. LTFP: Férias, Faltas e Licenças - 25/10, 26/10, 27/10/2023 (21h);
10. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - 30/10, 31/10 e 02/11/2023 (21h);
11. Desenvolver a Inteligência Emocional - 07/11, 08/11 e 09/11/2023 (21h);
12. Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso e sua Regulamentação - 13/11 e 14/11/2023 (14h);
13. Sistema de Controlo Interno na Administração Pública - 15/11, 16/11, 17/11/2023 (21h);

---

<sup>3</sup> Esta ação de formação estava inicialmente planeada para se realizar nos dias 02/10, 03/10, 04/10 e 06/10/2023. Por motivos de força maior, a formadora que havia sido designada para ministrar esta formação (Dr.ª Hilda Gonçalves) viu-se impossibilitada de o fazer. Não obstante terem sido envidados todos os esforços por parte da DRAP e da entidade formadora contratada (DTIM), no sentido de solucionar esta situação, não foi exequível a realização da formação em causa na data programada, pelo que foi necessário proceder ao seu reagendamento e à substituição da formadora.

14. A Lei de Enquadramento Orçamental e o Novo Referencial Contabilístico - 20/11, 21/11, 22/11, 23/11/2023 (28h);<sup>4</sup>
15. Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas - 22/11, 23/11, 24/11/2023 (21h);
16. Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na RAM - 27/11, 28/11, 29/11, 30/11/2023 (28h);

Regista-se ainda que, fora do domínio quer do referido Plano de Formação da DRAP aprovado para 2023, quer dos financiamentos comunitários, tiveram lugar, a título excepcional, as aquisições, através de ajustes diretos, das 2 ações de formação, abaixo indicadas, as quais se destinaram, exclusivamente, a trabalhadores da Secretaria Regional das Finanças e que incidiram sobre as áreas de Informática (ótica do utilizador) e de Direito. Estas formações foram ministradas através dos formatos de formação presencial e de formação à distância, tendo envolvido 12 formandos e contabilizado um total de 62 horas de formação. Assinala-se que estas formações foram promovidas, organizadas e realizadas na íntegra pelas entidades formadoras/promotoras contratadas para esse fim, sendo que para além do financiamento das mesmas, não coube à DRAP qualquer outro tipo de atuação nesse contexto.

- “Cybersecurity Executive Program 2ª edição” – de 13-04 a 01-06-2023 (30 horas);  
– entidade formadora/promotora: Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa/Premivalor - Estudos, Investimentos e Participações, Lda (formatos presencial e online);
- “Contratação Pública” – de 30-10 a 24-11-202 (32 horas);  
– entidade formadora/promotora: ACIN Academy/Jornal da Madeira (formato presencial);

Podemos inferir, assim que, no que se reporta às 18 intervenções formativas supra indicadas que decorreram em 2023, foi atingido um total de 419 horas de formação, tendo-se abrangido 401 formandos.

A nível da taxa de satisfação dos clientes da oferta formativa disponibilizada no âmbito do Plano de Formação da DRAP para 2023, aferiu-se que, a formação realizada, atingiu os 4,6 pontos correspondendo ao grau de “muito bom” numa escala de 1 a 5.

*Balanced ScoreCard*

N.º de Ações de Formação Realizadas

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>Meta</b>          | 40 |
| <b>Concretização</b> | 18 |

*Balanced ScoreCard*

N.º de Horas de Formação Realizadas

|                      |      |
|----------------------|------|
| <b>Meta</b>          | 850H |
| <b>Concretização</b> | 419H |

<sup>4</sup> Por motivos de força maior, a formadora que havia sido designada para ministrar esta formação (Dr.<sup>a</sup> Hilda Gonçalves) viu-se impossibilitada de o fazer pelo que a entidade formadora contratada (DTIM) necessitou de proceder à sua substituição, para que a formação decorresse conforme planeado, na data agendada para o efeito.

Balanced ScoreCard  
N.º de Formandos Abrangidos

|                      |     |
|----------------------|-----|
| <b>Meta</b>          | 750 |
| <b>Concretização</b> | 401 |

Salienta-se que apenas foram consideradas as 16 ações de formação organizadas, promovidas e realizadas no âmbito do Plano de Formação da DRAP para 2023 para o cálculo da taxa de satisfação.

Balanced ScoreCard  
Taxa de Satisfação da Formação

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| <b>Meta</b>          | 80%              |
| <b>Concretização</b> | 90% (4,5 pontos) |

**Objetivo Operacional 2**  
**Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM**

| Objectivos Operacionais (OO)  | Indicador   | Meta 2023 DRAP | Fonte de Verificação   | Concretização  |               |         | Desvios | %      |             |
|---|---|----------------|--|----------------|---------------|---------|---------|--------|-------------|
|   |   |                |  | Resultado 2023 | Classificação |         |         |        |             |
|   |   |                |  |                | Superou       | Atingiu |         |        | Não atingiu |
| <b>EFICÁCIA</b>   |   |                |  |                |               |         |         |        |             |
| 002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM | <b>Ind 2 (50%)</b> N.º de ações de formação realizadas. | 40             | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | 18             | >40           | 40      | <40     | ↓ -22  | 45%         |
|   | <b>Ind 3 (25%)</b> N.º de horas de formação realizadas. | 850            | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | 419            | >850          | 850     | <850    | ↓ -431 | 49%         |
|   | <b>Ind 4 (25%)</b> N.º de formandos abrangidos.         | 750            | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | 401            | >750          | 750     | <750    | ↓ -349 | 53%         |
| <b>Ponderação</b>   | <b>10%</b>  |                |  |                |               |         |         |        | <b>48%</b>  |

### Histórico de Aquisições

1. Aquisição de serviços de formação profissional, para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública, da Região Autónoma da Madeira, nas áreas do Direito, Desenvolvimento Pessoal, Gestão e Administração, Contabilidade e Fiscalidade e Segurança e Higiene no Trabalho, adjudicada à DTIM - Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informática da Madeira, ao abrigo do artigo 6 A, do CCP, no valor global 45.110,00 €.
2. Aquisição de serviços de formação profissional, em Cybersecurity Executive Program - 2ª Edição, no valor de 2.902,80 €.
3. Aquisição de serviços de formação profissional, em Contratação Pública, no valor de 7.686,00 €.

### 2. Gabinete de Apoio Jurídico

A Direção de Serviços Jurídicos e Recursos Humanos, designada abreviadamente por DSJRH, aprovada pela Portaria n.º 308/2023, de 4 de maio, é a unidade orgânica nuclear que cuja missão é promover o desenvolvimento das políticas nos domínios dos regimes de emprego público, organização de serviços do setor da Administração Pública regional, bem como organização e gestão dos recursos humanos.

No decurso do ano de 2023, na decorrência da aprovação da estrutura nuclear da DRAP, formalizada pela referida Portaria n.º 308/2023, a DSJRH, em certa medida, veio suceder ao Gabinete de Apoio Jurídico, órgão de apoio técnico ao Diretor Regional, ao qual incumbia grosso modo a emissão de pareceres jurídicos nas áreas de atribuições da DRAP, bem como prestação de apoio técnico-jurídico aos serviços e organismos da administração pública regional e local da RAM.

Nesta senda, elencamos sumariamente as atividades desenvolvidas pela DSJRH e, anteriormente, pelo GAJ, no decurso do ano de 2023.

### **Consultadoria Jurídica**

Emissão de 421 pareceres jurídicos, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas suscitadas pelos serviços da administração pública regional e local, com respeito pelo rigor e celeridade, por forma a contribuir para a qualidade da informação prestada, conforme os objetivos e metas traçadas para esta unidade orgânica;

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

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

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

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

### **Legislação**

Apresentação de 3 propostas de diplomas legais.

Apresentação das seguintes propostas de portarias e despachos:

- Proposta de portaria de regulamentação do artigo 60.º do ORAM;
- Propostas atinentes à organização interna da DRAP, portaria que aprova a estrutura nuclear e despachos que aprovam a estrutura flexível e as áreas administrativas.

### **Representação Institucional**

Participação nas reuniões da Comissão Técnica para os processos de Pré-Reforma, em representação da Secretaria Regional das Finanças;

Participação em reuniões de negociação coletiva, em representação da Secretaria Regional das Finanças;

Participação em reuniões de coordenação jurídica, promovidas pela Direção-Geral das Autarquias Locais, em representação da DRAP;

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

Participação em reuniões de trabalho, no âmbito do grupo de trabalho criado pela Resolução do Conselho de Governo Regional n.º 741/2022, de 11/08, que visa a apresentação de propostas conducentes à criação e regulamentação do regime laboral, e das condições de trabalho, dos bombeiros profissionais das Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários da RAM, bem como apresentar uma proposta de reestruturação do modelo de financiamento com estas associações.

## BEP-RAM

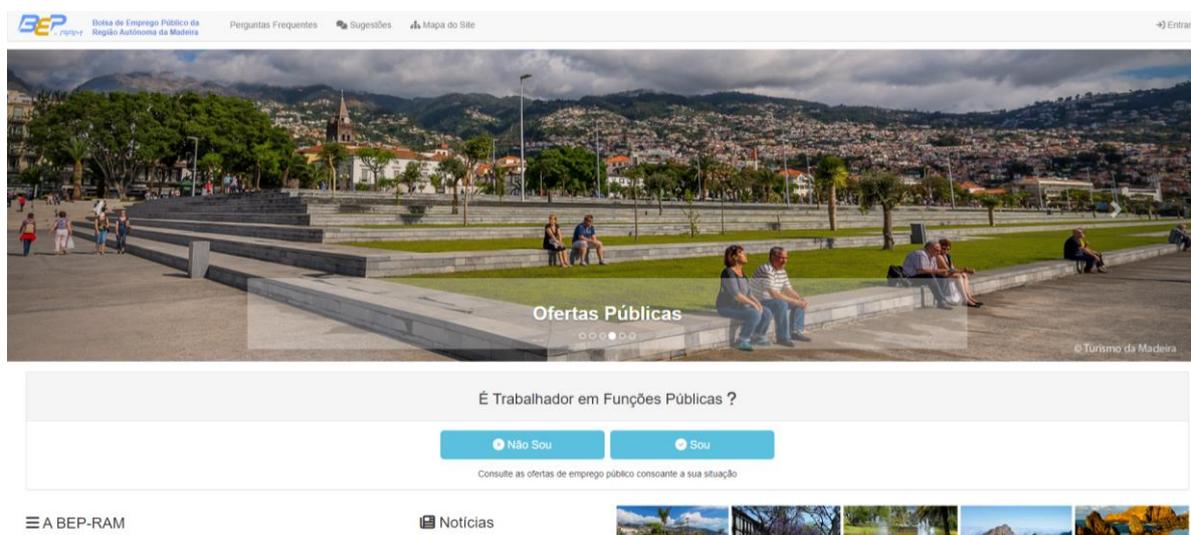
Apoio de help-desk à Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira.

Em 2023 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 7 de “Dinamizar e impulsionar a BEP RAM” constituindo indicador o “Criação de novas funcionalidades”, sendo que o indicador não foi realizado.

### Objetivo Operacional 7 Dinamizar e impulsionar a BEP-RAM

| Objectivos Operacionais (OO)           |               |                                   |               | Meta 2023 DRAP           | Fonte de Verificação | Concretização   |               |                 | Desvios | %         |
|--|---------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------------|-----------------|---------------|-----------------|---------|-----------|
|  |               |                                   |               |                          |                      | Resultado 2023  | Classificação |                 |         |           |
|  |               |                                   |               |                          |                      | Superou         | Atingiu       | Não atingiu     |         |           |
| <b>EFICÁCIA</b>                        |               |                                   |               |                          |                      |                 |               |                 |         |           |
|  |               | <b>Indicador</b>                  |               |                          |                      |                 |               |                 |         |           |
| 007 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM. | Ind 10 (100%) | Criação de novas funcionalidades. | Dezembro 2023 | Relatório de Atividades. | -                    | < Dezembro 2023 | Dezembro 2023 | > Dezembro 2023 | ↓ 0     | 0%        |
| <b>Ponderação</b>                      | <b>5%</b>     |                                   |               |                          |                      |                 |               |                 |         | <b>0%</b> |

bep.madeira.gov.pt



### 3. Gabinete de Gestão e Planeamento

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

#### Gestão Financeira

- Elaboração da proposta anual de orçamento de funcionamento da DRAP para 2024 no valor de 1M €;

- Elaboração da proposta anual de PIDDAR para 2024 no valor de 2M €;
- Execução de diversas operações orçamentais e contabilísticas em coordenação com a Unidade de Gestão e o Gabinete de Contabilidade da Secretaria Regional das Finanças;
- Elaboração das operações orçamentais relativas à assunção de encargos plurianuais, e subseqüentes alterações, relativamente, á manutenção dos equipamentos de recolha de Dados Biométricos dos Passaportes.
- Foi Mensalmente assegurada a disponibilização de fundos disponíveis relativos a despesas de funcionamento e de investimento da Direção Regional;
- Elaboração do Relatório dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da Direção Regional relativo ao ano de 2022;

#### Área do Planeamento Estratégico e Qualidade

- Atualização do Mapa Estratégico da Direção Regional;
- Elaboração do Plano de Atividades de 2023 e Relatório de Atividades de 2022 da Direção Regional;
- Elaboração da proposta de QUAR de 2023 e respetiva monitorização ao longo do ano;
- Monitorização, controlo, reporte e avaliação mensal dos indicadores e metas-chave da Direção Regional, através do Balanced Scorecard;
- Enquanto entidade certificada segundo a Norma ISO 9001:2015, tendo em vista a gestão eficaz do sistema de gestão da qualidade e a melhoria contínua, realização de auditorias internas aos diversos procedimentos instituídos, bem como acompanhamento da autoria externa realizada pela APCER;
- Também neste âmbito, atualização de procedimentos internos, instruções de trabalho, impressos e ao acompanhamento de reclamações;
- Auscultação da satisfação dos stakeholders internos, colaboradores da Direção Regional.

#### Área da Relação com os Clientes externos

- Coordenação do processo atinente à concessão do Passaporte Eletrónico Português (PEP) comum, especial e temporário, realizado pelo Núcleo de Passaportes, que resultou na concessão, em 2023, de 20.659 passaportes, coordenação essa detalhada anteriormente, no presente relatório, no ponto 1.12;
- Acompanhamento da emissão do PEP, prazos de entrega e consignação de receita relativa às taxas de emissão, num total acumulado anual de cerca de 1.5M €;
- Auscultação da satisfação dos stakeholders externos, nomeadamente consultadoria jurídica por escrito e por telefone, passaportes, promovendo a implementação de ações de melhoria;

## Outras Atividades e Iniciativas

- Acompanhamento e monitorização regular, durante o 1.º Semestre de 2023, do estado de implementação dos projetos vencedores da 2.ª edição do Orçamento Participativo da Região Autónoma da Madeira, em articulação com membros da equipa técnica das diversas Secretarias Regionais;
- Parametrização da plataforma para agendamento prévio da emissão do Passaporte Eletrónico Português no Balcão dos Passaportes, atendimento.madeira.gov.pt, em colaboração com a Direção Regional de Informática, lançada e disponibilizada inicialmente ao cidadão em agosto de 2020, que passou em 2021 também a permitir o agendamento do levantamento;
- Conclusão do procedimento de aquisição de serviços de assistência técnica às estações de recolha de dados biométricos, no valor de 29.664,00 €.
- Análise e apuramento dos balanços sociais no âmbito do apuramento dos Recursos Humanos da administração regional, em articulação com o Gabinete de Estatística de Recursos Humanos;
- Elaboração dos mapas consolidados de recrutamento da Administração Pública Regional;
- Elaboração de estimativas de impacto orçamental para o Orçamento da Região Autónoma da Madeira no âmbito dos recursos humanos da Administração Pública Regional, relativas a aumentos salariais, subsídio de alimentação, valorização de carreiras, recrutamentos da AP e previsão de saídas;
- Elaboração de Estudo e Memorando sobre o Subsídio de Insularidade dos trabalhadores em funções públicas na Região Autónoma da Madeira (ilha da Madeira e do Porto Santo), com a análise do custo do regime atual, comparação com regime anterior e proposta de cenários para novo regime.

## 4. Gabinete do JORAM

Em 2023, foram desenvolvidas as seguintes atividades pelo Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira:

- Aceitar os pedidos de publicação, nos termos legais com recurso à Plataforma Eletrónica de Submissão de Atos;
- Compilar e publicar toda a legislação;
- Imprimir e distribuir/disponibilizar as edições do Jornal Oficial.

### Atividades associadas às entradas (prévias à publicação) - Registo de pedidos

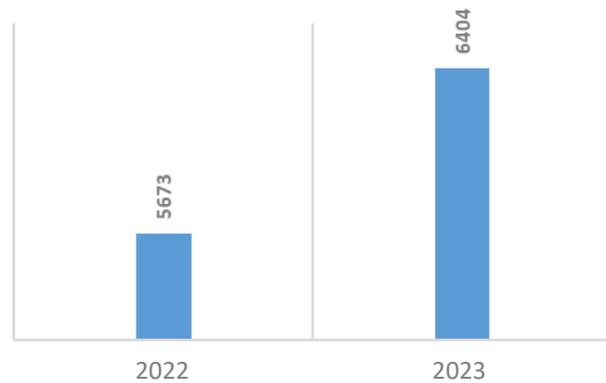
- Arquivo Digital e registo no Plano Diário de Atividades dos pedidos remetidos ao Gabinete do JORAM seguida da análise dos mesmos;
- O ficheiro de registo de atos publicados inclui as referências dos atos submetidos na Plataforma.

### Casos especiais de registo:

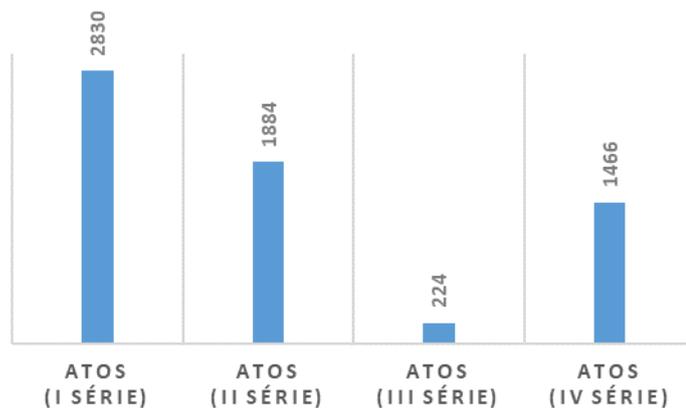
- Atas do Conselho do Governo

- Publicações em Diário da República
- Contratos
- Pedidos de publicação da IV Série
- III Série
- Pedidos remetidos pelos municípios da Região

**Registo de Pedidos em 2023**  
(Aumento de 13% em relação ao ano de 2022)

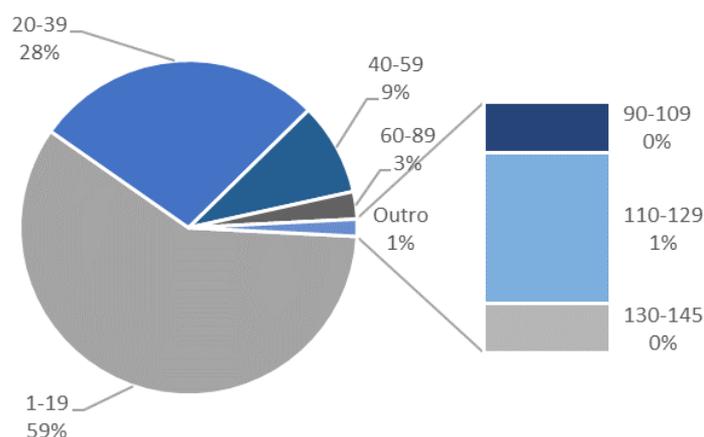


**Distribuição dos atos publicados pelas 4 séries do JORAM**



#### **Distribuição do registo de atos ao longo do ano**

- Durante mais da metade do ano deram entrada diariamente, na Plataforma Eletrónica de Submissão de Atos, 1 a 19 pedidos, correspondendo a aproximadamente cerca de 25% do total de atos publicados.
- De notar que em 84 dias (28% do total) deram entrada entre 20 a 39 atos, correspondendo a 36% do total de atos publicados.



### Tempo Médio de Publicação dos Atos

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

| N.º de Atos Publicados |      | Média de Prazo de Publicação por Séries |    |
|------------------------|------|---|----|
| I                      | II   | I                                       | II |
| 2818                   | 1872 | 3h                                      | 4h |

Em 2023 foi fixado o objetivo operacional de eficiência n.º 12 de “garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série,” constituindo indicador o “prazo médio de publicação”, sendo que o resultado foi superado.

### Objetivo Operacional 12 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série

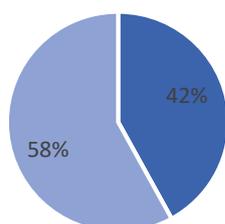
| Objectivos Operacionais (OO)  | Meta 2023 DRAP | Fonte de Verificação                | Concretização  |                                |             | Desvios | % |     |     |      |
|---|----------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------------|-------------|---------|---|-----|-----|------|
|   |                |                                     | Resultado 2023 | Classificação                  |             |         |   |     |     |      |
| Indicador   |                |                                     | Superou        | Atingiu                        | Não atingiu |         |   |     |     |      |
| 0012 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série | Ind 16 (100%)  | Taxa de cumprimento do prazo médio. | 2 dias úteis   | Relatório de Atividades e BSC. | 0,4         | < 2     | 2 | > 2 | ↑ 2 | 547% |
| Ponderação  |                |                                     | 10%            |                                |             |         |   |     |     | 547% |

### Edições do JORAM e Suplementos

No ano de 2023, foram disponibilizadas 1.530 edições. Observou-se um incremento de 18% no total de edições em comparação com o ano precedente, que contabilizou 1.293 edições.

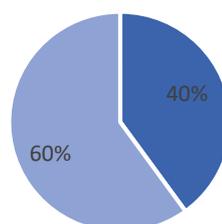
A correlação entre os suplementos e as edições indica uma tendência ascendente na predominância dos suplementos em relação às edições. Ou seja, em termos médios, é produzido mais de um suplemento para cada edição disponibilizada.

Edições e Suplementos (2022)



■ Edições ■ Suplementos

Edições e Suplementos (2023)



■ Edições ■ Suplementos

## Distribuição/Disponibilização

No ano de 2023, foram realizadas 246 disponibilizações, menos 10 do que em 2022 as quais são registadas em fichas próprias, com recurso ao aplicativo Access. Estes valores traduzem **uma média de 6 edições por distribuição**. Enquanto as I e II Séries representam 85% do total das edições disponibilizadas, as III e IV séries atingem os restantes 15%.

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

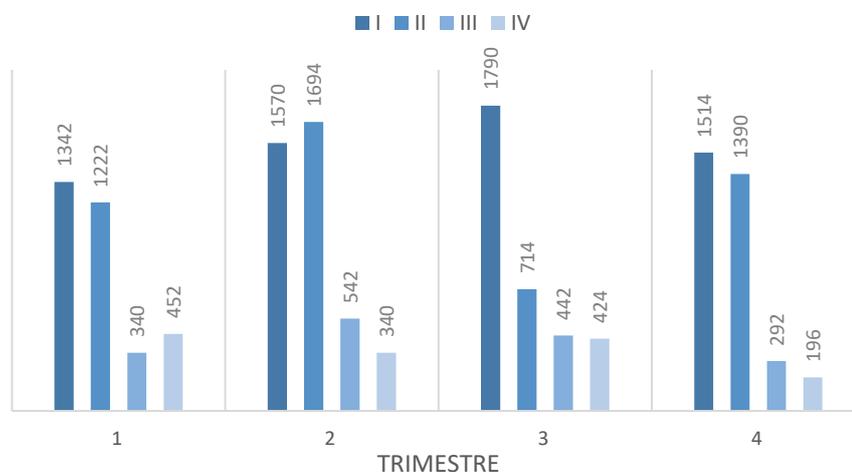
## Número de edições

O ano de 2023 contraria a tendência do ano anterior quanto ao aumento do volume de edições no último trimestre. Assistimos a uma distribuição mais equilibrada de edições ao longo dos 4 trimestres.

## Número de páginas

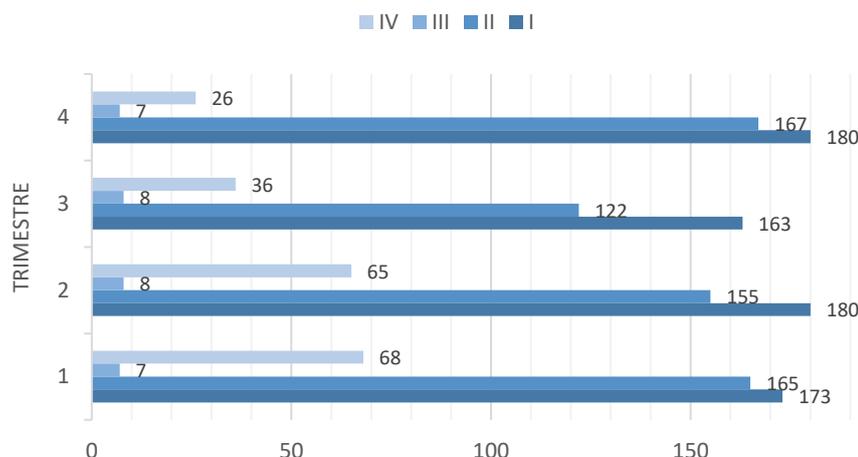
As I e II Séries, representam 79% do total de páginas editadas pelo Jornal Oficial, enquanto as III e IV Séries representam 21% do total. O total de edições disponibilizadas comportam 14.264 páginas.

Número de Páginas do JORAM por Trimestre  
2023



Em média, foram disponibilizadas 128 edições e 1.189 páginas, por mês.

## Número de Edições do JORAM por Trimestre 2023



### Outras atividades

Foram ainda adicionalmente desenvolvidas as seguintes atividades:

- Apoio pontual (formação contínua) à paginação do JORAM recorrendo a aplicativos do Office;
- Consolidação e melhorias da Plataforma Eletrónica de Submissão dos Pedidos de Publicação no Jornal Oficial.

### Plataforma de Submissão de Atos para Publicação no JORAM

A utilização da Plataforma por parte dos serviços da Administração Pública foi reforçada ao longo do ano de 2022. Em 2023, fica consolidado o módulo de submissão de Resoluções do Conselho do Governo Regional com a colaboração da Direção Regional de Informática.

## 5. Estatística de Recursos Humanos

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

Face às atribuições do GERH, em 2023 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Monitorização, controlo e tratamento dos dados relativos aos balanços sociais de 2022 da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM, em estreita articulação com o Gabinete de Gestão e Planeamento da DRAP;
- Elaboração de estimativas/previsões do número de trabalhadores que se irão aposentar no ano de 2023 na Administração Pública regional e no setor empresarial da RAM, em articulação com o Gabinete de Gestão e Planeamento da DRAP;
- Monitorização e tratamento de dados relativos ao número de solicitações de pareceres atinentes à área de recursos humanos da Administração Pública regional e do setor empresarial da RAM;

- Acompanhamento e registo de dados referentes as greves ocorridas em 2023.

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

- Atividades inerentes à Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (EPD);
- Integração na equipa de aplicação do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Revisão e reorganização da área da Gestão Documental.

Relativamente ao movimento geral de trabalhadores, em 2023, a DRAP registou o seguinte:

#### Número de movimentos por Secretaria e respetivos organismos

|               | Entrada   | Mobilidade<br>Categoria | Mobilidade<br>Intercarreiras | Outro     | Saída      |
|---------------|-----------|-------------------------|------------------------------|-----------|------------|
| <b>ALR</b>    |           |                         |                              |           | <b>1</b>   |
| Gabinete      |           |                         |                              |           | 1          |
| <b>PGR</b>    | <b>3</b>  | <b>2</b>                |                              |           | <b>29</b>  |
| DRCCE         | 2         |                         |                              |           |            |
| Gabinete      |           |                         |                              |           | 29         |
| GP            | 1         | 2                       |                              |           |            |
| <b>SRA</b>    | <b>8</b>  | <b>15</b>               | <b>3</b>                     |           | <b>41</b>  |
| DRA           | 1         | 6                       | 1                            |           | 32         |
| Gabinete      | 1         | 7                       | 2                            |           | 1          |
| GESBA         |           |                         |                              |           | 3          |
| IVBAM, IP-RAM | 6         | 2                       |                              |           | 5          |
| <b>SRAAC</b>  | <b>11</b> | <b>13</b>               | <b>8</b>                     | <b>6</b>  | <b>15</b>  |
| ARM, S.A.     | 3         |                         |                              |           | 10         |
| DRAAC         | 1         | 6                       | 3                            |           |            |
| DROTe         | 3         | 2                       | 1                            | 1         |            |
| Gabinete      |           |                         |                              |           | 1          |
| IFCN, IP-RAM  | 4         | 2                       | 4                            | 5         | 4          |
| IVBAM, IP-RAM |           | 3                       |                              |           |            |
| <b>SRE</b>    | <b>90</b> | <b>47</b>               | <b>39</b>                    | <b>11</b> | <b>221</b> |
| ARDITI        | 2         |                         |                              |           |            |
| CEPAM         |           |                         |                              |           | 6          |
| DRAE          |           |                         | 5                            |           | 26         |
| DRAJ          | 6         | 5                       |                              |           | 3          |
| DRD           |           | 22                      | 2                            |           | 7          |
| DRE           |           | 2                       | 1                            |           | 6          |
| DRJ           |           |                         |                              |           | 5          |
| DRPRI         |           |                         |                              |           | 1          |
| EPHTM         | 25        |                         |                              |           |            |
| Escolas       | 50        | 16                      | 28                           | 11        | 104        |
| Gabinete      | 5         | 1                       | 1                            |           | 56         |
| IQ, IP-RAM    | 2         | 1                       | 2                            |           | 6          |
| IRE           |           |                         |                              |           | 1          |
| <b>SREI</b>   | <b>16</b> | <b>5</b>                | <b>4</b>                     | <b>3</b>  | <b>45</b>  |
| DRE           |           | 3                       |                              |           | 4          |
| DRESC         | 4         |                         | 1                            | 1         | 3          |
| DRETT         |           |                         |                              | 1         |            |
| DRPRGOP       |           |                         |                              |           | 2          |
| EEM, S.A.     |           |                         |                              |           | 11         |
| Gabinete      |           | 1                       | 1                            |           | 15         |
| IHM, EPERAM   | 11        | 1                       | 2                            | 1         | 8          |

|                    | Entrada    | Mobilidade<br>Categoria | Mobilidade<br>Intercarreiras | Outro      | Saída      |
|--------------------|------------|-------------------------|------------------------------|------------|------------|
| LREC               |            |                         |                              |            | 1          |
| SDPS, S.A.         | 1          |                         |                              |            | 1          |
| <b>SREM</b>        | <b>3</b>   | <b>4</b>                | <b>1</b>                     | <b>4</b>   | <b>12</b>  |
| APRAM, S.A.        | 3          |                         |                              | 3          | 9          |
| Gabinete           |            | 2                       |                              |            | 3          |
| IDE, IP-RAM        |            | 2                       | 1                            |            |            |
| MPE, S.A.          |            |                         |                              | 1          |            |
| <b>SRF</b>         | <b>8</b>   | <b>11</b>               | <b>9</b>                     | <b>1</b>   | <b>12</b>  |
| AIM, IP-RAM        | 1          |                         |                              |            |            |
| APRPS              |            | 7                       | 1                            |            | 2          |
| AT-RAM             | 1          | 1                       |                              | 1          | 4          |
| DRAP               | 1          |                         | 2                            |            |            |
| DREM               | 1          |                         | 4                            |            | 3          |
| DRI                |            |                         | 2                            |            | 2          |
| Gabinete           | 2          | 1                       |                              |            | 1          |
| IDR                | 2          | 2                       |                              |            |            |
| <b>SRIC</b>        | <b>70</b>  | <b>8</b>                | <b>20</b>                    | <b>19</b>  | <b>42</b>  |
| DRAS               | 12         | 1                       |                              | 2          |            |
| DRTAI              | 2          | 1                       |                              |            | 3          |
| Gabinete           | 5          |                         |                              |            |            |
| IEM, IP-RAM        | 7          |                         | 4                            |            | 2          |
| ISSM, IP-RAM       | 44         | 6                       | 16                           | 17         | 37         |
| <b>SRMar</b>       | <b>7</b>   | <b>5</b>                | <b>6</b>                     |            | <b>9</b>   |
| DRM                | 1          | 2                       | 1                            |            |            |
| DRP                | 5          | 3                       | 3                            |            |            |
| Gabinete           | 1          |                         | 2                            |            | 9          |
| <b>SRS</b>         | <b>367</b> |                         | <b>2</b>                     | <b>133</b> | <b>78</b>  |
| DRS                | 3          |                         |                              |            |            |
| Gabinete           |            |                         |                              |            | 1          |
| IASAUDE, IP-RAM    | 8          |                         |                              | 2          | 3          |
| SESARAM, EPERAM    | 354        |                         | 1                            | 131        | 74         |
| SRPC, IP-RAM       | 2          |                         | 1                            |            |            |
| <b>SRTC</b>        | <b>21</b>  | <b>22</b>               | <b>2</b>                     | <b>3</b>   | <b>13</b>  |
| DRABM              | 3          | 4                       |                              |            | 3          |
| DRAPM              | 1          |                         |                              |            | 1          |
| DRC                | 6          | 12                      |                              | 1          | 6          |
| DRT                | 8          | 2                       | 1                            | 2          |            |
| Gabinete           | 3          | 4                       | 1                            |            | 3          |
| <b>Total Geral</b> | <b>604</b> | <b>132</b>              | <b>94</b>                    | <b>180</b> | <b>518</b> |

Em 2023 foi fixado o objetivo operacional de eficácia n.º 5 de “Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM” constituindo indicador o “Data de início do levantamento”, sendo que o indicador foi cumprido.

### Objetivo Operacional 5 Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM

| Objectivos Operacionais (OO)   | Meta 2023<br>DRAP   | Fonte de Verificação            | Concretização     |                          |                     | Desvios      | %           |              |             |      |
|--|---------------------|---------------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|------|
|  |                     |                                 | Resultado<br>2023 | Classificação            |                     |              |             |              |             |      |
|  |                     |                                 | Superou           | Atingiu                  | Não atingiu         |              |             |              |             |      |
| <b>EFICÁCIA</b>  |                     |                                 |                   |                          |                     |              |             |              |             |      |
| 005 Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM. | <b>Ind 8 (100%)</b> | Indicador                       |                   |                          |                     |              |             |              |             |      |
|  |                     | Data de início do levantamento. | 1º Semestre       | Relatório de Atividades. | <b>Janeiro 2023</b> | <1º Semestre | 1º Semestre | >1º Semestre | 0           | 100% |
| <b>Ponderação</b>  | <b>5%</b>           |                                 |                   |                          |                     |              |             |              | <b>100%</b> |      |

## **6. Elaboração de Publicações**

Em 2023 foram elaboradas pela Direção Regional as seguintes publicações:

- Plano de Atividades da DRAP de 2023;
- Relatório de Atividades da DRAPMA de 2022;
- Relatório dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da DRAP;
- Balanço da Atividade Formativa — ano de 2022;
- Balanço Social de 2022;
- Passaportes emitidos e concedidos pelo Governo Regional entre 1988 e 2022.

## Capítulo IV

### **Projetos de Investimento**

#### **50454 - Formação de Recursos Humanos da Administração Pública Regional**

Através do projeto Formação de Recursos Humanos da Administração Pública Regional, em 2023 a DRAP realizou 16 ações de formação, direcionadas para os trabalhadores dos organismos da Administração Pública Regional da RAM. As intervenções formativas realizadas perfizeram um total de 357 horas de formação, tendo abrangido 389 formandos, dos quais 374 tiveram direito a certificado de frequência de formação profissional.

## Capítulo V

### **Recursos Financeiros**

A gestão dos recursos financeiros afetos à DRAP, pelo respetivo orçamento de 2023, ateu-se por parte da despesa a duas componentes essenciais, nomeadamente a despesas de funcionamento e de investimento, no valor global de 3.809.041,00 €, bem como por parte da receita relativa à verba arrecadada relativa à concessão do Passaporte Eletrónico Português na Região, no valor de 1.522.627,82 €.

### **Orçamento de Funcionamento**

O orçamento de funcionamento relativo ao ano de 2023 foi de 1.739.041,00 €, tendo sido assumidos compromissos no montante de 1.629.120,95 € e pagas despesas no valor de 1.583.626,15 €. A principal componente que assume maior relevância na estrutura de custos a este nível, foi a referente às Despesas com o Pessoal, nas diversas classificações económicas correspondentes.

### **Despesas de Investimento**

No que concerne ao orçamento de investimento, relativamente ao ano de 2023, de uma dotação de 2.070.000,00 €, foram assumidos, no âmbito da Formação dos recursos humanos da Administração Pública da Região ministrada pela Direção Regional, compromissos de 115.187,44 € e pagos 115.187,44 €.

### **Receita**

A receita total proveniente da concessão de passaportes atingiu, no ano de 2023, o valor de 1.522.627,82 €.

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

## Capítulo VI

### **Autoavaliação**

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

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

Tendo por base os 4 objetivos estratégicos fixados de “assegurar a elevada satisfação de clientes e stakeholders”, “reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional”, “garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos e de organização de serviços da Administração Pública na RAM” e “incrementar a modernização e simplificação”, esta Direção Regional desenvolveu a sua atividade em 2023 com a perspetiva de melhorar a qualidade global dos serviços prestados.

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

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

Observando os quadros relativos ao QUAR/SIADAP RAM 1 da DRAP, constantes no Anexo I, constata-se que face às metas fixadas para 2023, alguns dos objetivos foram cumpridos e até superados, enquanto outros ficaram aquém dos fixados.

No que respeita às metas não alcançadas:

Quanto à formação para os trabalhadores da administração pública da Região, tendo em conta o inicialmente programado para o ano de 202, devido a constrangimentos logísticos e a nível de contratação pública, os indicadores desta área ficaram aquém do fixado, quer o “número de ações de formação realizadas”, quer, conseqüentemente, ao “número de formandos abrangidos” e o “número de horas de formação realizadas, alcançando-se uma concretização de 18 ações de formação, 419 Horas e 401 formandos, para uma meta de 40, 850 e 750, respetivamente.

Foram elaboradas pela DRAP três iniciativas legislativas, pelo que o indicador “Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais” não foi cumprido.

Quanto à Bolsa de Emprego Público da RAM, não foram criadas novas funcionalidades na plataforma BEP-RAM, numa perspetiva de a dinamizar e impulsionar, pelo que este indicador não foi cumprido.

Quanto à “satisfação dos colaboradores da DRAP”, ficou ligeiramente aquém da meta de 4, com um resultado de 3,7, ainda assim, em linha com os anos anteriores, correspondendo à menção qualitativa de “satisfeito”.

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

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

A DRAP foi igualmente responsável, até ao final do 2.º trimestre de 2023, pelo acompanhamento da implementação dos projetos vencedores da 2.ª Edição do Orçamento Participativo da RAM (OPRAM), sendo que foi realizado durante os dois primeiros trimestres o acompanhamento da implementação dos projetos vencedores da 2.ª Edição do OPRAM.

Relativamente ao “número de pareceres emitidos” pela DRAP, para uma meta de 250, foi alcançado 421.

Foram realizadas 2 reuniões de estrutura e 12 reuniões de coordenação.

Tendo por base o tempo de elaboração de um parecer jurídico, a DRAP, em 2023, conseguiu que de um total de 421 pareceres emitidos, a grande maioria fossem elaborados em até 4 dias úteis, ultrapassando largamente a meta de 10 dias úteis.

Em 2023, a DRAP concedeu, através do Núcleo de Passaportes, 20.659 passaportes, sendo que o tempo médio de atendimento, entenda-se aqui as informações gerais, recolha dos dados biométricos dos cidadãos e entregas, se situou, aproximadamente, nos 7,5 minutos, para uma meta de 12 minutos.

O tempo médio de resposta para a publicação dos atos na I e II Séries do JORAM foi de menos de 1 dia, para uma meta de 2 dias úteis.

Foi realizado o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM.

Foi, ainda, divulgado o novo layout e funcionalidades do site do JORAM, bem como a nova imagem gráfica.

Os indicadores relativos à satisfação dos clientes e stakeholders, verificamos que, numa escala de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a muito insatisfeito e o 5 a muito satisfeito, como já anteriormente referido a satisfação dos colaboradores da DRAP foi único indicador da qualidade não cumprido. A concessão de passaportes obteve uma pontuação de 4,44 (muito satisfeito), a formação o nível 4,6 (muito satisfeito) e a consultaria jurídica os 4,65 pontos (muito satisfeito).

Refira-se ainda que a implementação do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP), em janeiro de 2023, deixou de ser responsabilidade da Direção Regional, pelo que este indicador não foi posteriormente considerado.

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

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

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

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

Relativamente ao que dispõe a alínea d) do n.º 2 do artigo 14.º do DLR n.º 27/2009/M, e tendo em conta que alguns dos objetivos foram atingidos, outros superados, enquanto outros ficaram aquém do fixado, cumpre concluir que o reforço positivo do desempenho da DRAP passa, sobretudo, pelo reforço dos meios financeiros e humanos que permitam concretizar os projetos que vêm sendo desenvolvidos nos últimos anos, meios esses que permitirão também alavancar o projeto da formação profissional.

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

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

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

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

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

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

DRAP, Junho de 2024

O Diretor Regional

Pedro Miguel Abreu dos Santos Gouveia

## Anexo I - QUAR - SIADAP RAM 1 DRAP 2023



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS

Direção Regional da Administração Pública

### QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização SIADAP RAM 1 - DRAP - 2023

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

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

#### Objectivos Estratégicos (OE):

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

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

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

OE 4 Incrementar a modernização e simplificação.

| Objetivos Operacionais (OO)  | Meta 2023 DRAP       | Fonte de Verificação  | Concretização  |  |   | Desvios         | %             |                 |            |             |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
|--|----------------------|---|----------------|--|---|-----------------|---------------|-----------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------|-----|
|  |                      |   | Resultado 2023 | Classificação  |   |                 |               |                 |            |             |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
|  |                      |   |                | Superou  | Atingiu   |                 |               | Não atingiu     | 2009 DRAPL | 2010 DRAPL  | 2011 DRAPL | 2012 DRAPL | 2013 DRAPL | 2014 DRAPL | 2015 DRAPMA | 2016 DRAPMA | 2017 DRAPMA | 2018 DRAPMA | 2019 DRAPMA | 2020 DRAPMA | 2021 DRAPMA | 2022 DRAP |       |     |
| <b>EFICÁCIA</b>  |                      |   |                |  |   |                 |               |                 |            |             |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
|  |                      | <b>Indicador</b>  |                |  |   |                 |               |                 |            |             |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 001 Realizar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional. | <b>Ind 1 (100%)</b>  | N.º de pareceres emitidos   | 250            | BSC  | <b>421</b>  | >250            | 250           | <250            | ↑ 171      | 168%        | 374        | 265        | 381        | 820        | 330         | 766         | 402         | 980         | 856         | 1051        | 380         | 221       | 405   | 414 |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>5%</b>   |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>168%</b> |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 002 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM  | <b>Ind 2 (50%)</b>   | N.º de ações de formação realizadas.  | 40             | Balanco de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | <b>18</b>   | >40             | 40            | <40             | ↓ -22      | 45%         | 47         | 56         | 49         | 0          | 30          | 27          | 2           | 21          | 26          | 25          | 7           | 15        | 29    | 28  |
|  | <b>Ind 3 (25%)</b>   | N.º de horas de formação realizadas.  | 850            | Balanco de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | <b>419</b>  | >850            | 850           | <850            | ↓ -431     | 49%         | 1487       | 1603,5     | 1097       | 0          | 721         | 602         | 40          | 458         | 602         | 693         | 147         | 312       | 612,5 | 881 |
|  | <b>Ind 4 (25%)</b>   | N.º de formandos abrangidos.  | 750            | Balanco de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | <b>401</b>  | >750            | 750           | <750            | ↓ -349     | 53%         | 1259       | 1571       | 1051       | 0          | 702         | 630         | 93          | 505         | 746         | 669         | 221         | 361       | 729   | 539 |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>10%</b>  |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>48%</b>  |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 003 Garantir o reforço de competências, participação e motivação dos colaboradores.  | <b>Ind 5 (50%)</b>   | N.º de Reuniões de Estrutura.   | 1              | Relatório de Atividades e BSC.                                 | <b>2</b>  | >1              | 1             | <1              | ↑ 1        | 200%        | 1          | 1          | 1          | 1          | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 0           | 1           | 2         | 2     | 2   |
|  | <b>Ind 6 (50%)</b>   | N.º de reuniões de coordenação.   | 10             | Relatório de Atividades.                                       | <b>12</b>   | >10             | 10            | <10             | ↑ 2        | 120%        | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     | -   |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>10%</b>  |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>160%</b> |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 004 Promover a criação, adaptação e alteração de diplomas legais.  | <b>Ind 7 (100%)</b>  | N.º de Iniciativas legislativas.  | 5              | Relatório de Atividades e BSC.                                 | <b>3</b>  | >5              | 5             | <5              | ↓ -2       | 60%         | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | 4           | 2           | 8           | 2           | 4         | 5     | 1   |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>5%</b>   |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>60%</b>  |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 005 Iniciar o levantamento dos requisitos técnicos e funcionais com vista à criação de Base de Dados de Recursos Humanos da RAM. | <b>Ind 8 (100%)</b>  | Data de início do levantamento.   | 1º Semestre    | Relatório de Atividades.                                       | <b>Janeiro 2023</b>   | <1º Semestre    | 1º Semestre   | >1º Semestre    | → 0        | 100%        | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     | -   |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>5%</b>   |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>100%</b> |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 006 Executar a implementação do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP)  | <b>Ind 9 (100%)</b>  | Data de início de implementação.  | 1º Semestre    | Relatório de Atividades.                                       | <b>Exclusão da competência, OO e indicador da DRAP a janeiro de 2023</b>              | <1º Semestre    | 1º Semestre   | >1º Semestre    | -          | -           | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     | -   |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>-</b>  |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>-</b>    |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 007 Dinamizar e impulsionar a BEP RAM.   | <b>Ind 10 (100%)</b> | Criação de novas funcionalidades.   | Dezembro 2023  | Relatório de Atividades.                                       | <b>-</b>  | < Dezembro 2023 | Dezembro 2023 | > Dezembro 2023 | ↓ 0        | 0%          | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     | -   |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>5%</b>   |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>0%</b>   |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 008 Acompanhar a implementação dos projetos vencedores da 2.ª Edição do Orçamento Participativo da RAM (OPRAM).                  | <b>Ind 11 (100%)</b> | Acompanhamento trimestral do grau de implementação dos projetos vencedores. | 4T             | Relatório de Atividades.                                       | <b>2 Trimestres (Exclusão da competência, OO e indicador da DRAP no 3º Trimestre)</b> | < 4T            | 4T            | > 4T            | → 2        | 100%        | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     |     |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>5%</b>   |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>100%</b> |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |
| 009 Promover a modernização do JORAM.  | <b>Ind 12 (50%)</b>  | Divulgação do novo layout e funcionalidades do site do JORAM.               | Julho 2023     | Relatório de Atividades e BSC.                                 | <b>Janeiro 2023</b>   | < Julho 2023    | Julho 2023    | > Julho 2023    | → 0        | 100%        | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     | -   |
|  | <b>Ind 13 (50%)</b>  | Nova imagem gráfica do JORAM.   | Julho 2023     | Relatório de Atividades e BSC.                                 | <b>Janeiro 2023</b>   | < Julho 2023    | Julho 2023    | > Julho 2023    | → 0        | 100%        | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -         | -     | -   |
|  | <b>Ponderação</b>    | <b>5%</b>   |                |  |   |                 |               |                 |            | <b>100%</b> |            |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |           |       |     |

| Objectivos Operacionais (OO)   | Meta 2023 DRAP | Fonte de Verificação  | Concretização  |  |         |             | Desvios | %   |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
|--|----------------|---|----------------|--|---------|-------------|---------|-----|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-----|
|  |                |   | Resultado 2023 | Classificação  |         |             |         |     | 2009 DRAPL  | 2010 DRAPL | 2011 DRAPL | 2012 DRAPL | 2013 DRAPL | 2014 DRAPL | 2015 DRAPMA | 2016 DRAPMA | 2017 DRAPMA | 2018 DRAPMA | 2019 DRAPMA  | 2020 DRAPMA  | 2021 DRAPMA  | 2022 DRAP    |             |              |     |
|  |                |   |                | Superou  | Atingiu | Não atingiu |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| <b>EFICIÊNCIA</b>  |                |   |                |  |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| <b>Indicador</b>   |                |   |                |  |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| OO10 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 8 dias úteis.   | Ind 14 (100%)  | Taxa de cumprimento do prazo médio.   | 8              | BSC.   | 4,3     | <8          | 8       | >8  | ↑ 4         | 186%       | 91%        | 96%        | 96%        | 181%       | 157%        | 164%        | 160%        | 164%        | 159%         | 153%         | 153%         | 4,0          | 3,1         | 3,6          |     |
| Ponderação   |                | 10%   |                | 186%   |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| OO11 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos.   | Ind 15 (100%)  | Tempo médio de atendimento.   | 12min          | Boletim estatístico da Loja do Cidadão e BSC.            | 7,5     | <12         | 12      | >12 | ↑ 5         | 161%       | Sem dados  | 11 minutos | 10 minutos | 10 minutos | 11 minutos  | 11 minutos  | 11 minutos  | 10 minutos  | 9,25 minutos | 10,5 minutos | 10,5 minutos | 8,03 minutos | 7,7 minutos | 7,39 minutos |     |
| Ponderação   |                | 5%  |                | 161%   |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| OO12 Garantir o prazo médio de resposta em 2 dias úteis das publicações no JORAM I e II Série  | Ind 16 (100%)  | Taxa de cumprimento do prazo médio.   | 2 dias úteis   | Relatório de Atividades e BSC.                           | 0,36583 | <2          | 2       | >2  | ↑ 2         | 547%       | -          | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           | -            | -            | -            | -            | 6           | 1            |     |
| Ponderação   |                | 10%   |                | 547%   |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| <b>QUALIDADE</b>   |                |   |                |  |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| <b>Indicador</b>   |                |   |                |  |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| OO13 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.  | Ind 17 (25%)   | Taxa de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4              | Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.  | 4,7     | >4          | 4       | <4  | ↑ 0,7       | 116%       | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5            | 5            | 5            | 5            | 4,87        | 3,32         | 4,6 |
|  | Ind 18 (25%)   | Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)**.           | 4              | Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC.  | 4,4     | >4          | 4       | <4  | ↑ 0,4       | 111%       | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5            | 5            | 5            | 5            | 4,42        | 4,44         | 4,6 |
|  | Ind 19 (25%)   | Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)**.       | 4              | Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC. | 4,6     | >4          | 4       | <4  | ↑ 0,6       | 115%       | 4          | 4          | 4          | -          | 4           | 4           | 5           | 4           | 4            | 4            | 4            | 4            | 4,5         | 4,7          | 4,5 |
|  | Ind 20 (25%)   | Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**.                      | 4              | Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC. | 3,7     | >4          | 4       | <4  | ↓ -0,3      | 93%        | 4          | 4          | 4          | 3          | 3           | 3           | 3           | 3           | 3            | 3            | 3            | 3            | 3           | 3,8          | 3,8 |
| Ponderação   |                | 25%   |                | 109%   |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| *Para os Indicadores de 17 a 20 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito. |                |   |                |  |         |             |         |     |             |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |
| <b>Pontuação Final Global da DRAP</b>  |                |   |                |  |         |             |         |     | <b>156%</b> |            |            |            |            |            |             |             |             |             |              |              |              |              |             |              |     |

*Relatório de Atividades\_2023*  
*Direção Regional da Administração Pública*

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

[drap@madeira.gov.pt](mailto:drap@madeira.gov.pt)  
[madeira.gov.pt/drap](http://madeira.gov.pt/drap)

