



DIREÇÃO REGIONAL DE ECONOMIA E  
TRANSPORTES TERRESTRES

# PLANO DE ATIVIDADES 2021



**Março 2021**

**“Você nunca sabe que resultados virão da sua ação.  
Mas se você não fizer nada, não existirão resultados.”**

*Mahatma Gandhi*

# INDÍCE

---

<b>1 Introdução</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Política</b>	<b>3</b>
1.1.1 Visão	4
1.1.2 Valores	4
1.1.3 Avaliação do contexto interno e externo	4
<b>1.2 Atribuições da DRETT</b>	<b>5</b>
<b>2 Prioridades Estratégicas</b>	<b>8</b>
<b>3 Objetivos Estratégicos</b>	<b>8</b>
<b>4 Iniciativas e KPI's</b>	<b>9</b>
<b>5 Atividades de suporte e correntes</b>	<b>14</b>
5.1 Transversais a todas as unidades orgânicas	14
5.2 Divisão da Qualidade	14
5.3 Divisão da Mobilidade Terrestre	15
5.4 Laboratório de Metrologia da Madeira	15
5.5 Direção de Serviços de Gestão	16
5.6 Direção de Serviços do Comércio	17
5.7 Direção de Serviços da Indústria	18
5.8 Direção de Serviços da Energia	19
5.9 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres	20
5.10 Direção de Serviços de Viação	22
5.11 Direção de Serviços das Contraordenações	22
<b>6 Recursos Humanos</b>	<b>23</b>
6.1 Mapa de Efetivos	23
<b>7 Recursos Financeiros</b>	<b>24</b>
<b>8 Aprovação</b>	<b>26</b>
<b>9 Anexos</b>	<b>27</b>

# 1 Introdução

## DRETT

A Direção Regional da Economia e Transportes Terrestres (DRETT) é um órgão executivo do Governo Regional, dependente da Secretaria Regional de Economia (SREM), que tem por **Missão** assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre.

## 1.1 Política

**“Cooperar com o cliente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da Região”**

### Assegurando:

-  A identificação das necessidades e expectativas dos clientes e a realização de um esforço permanente para as superar, num contexto de cumprimento das disposições legais aplicáveis e de disponibilização dos meios técnicos adequados;
-  A sensibilização, a formação, o reforço de competências e a avaliação do desempenho dos colaboradores, elementos essenciais para assegurarem o cumprimento dos requisitos técnicos aplicáveis, da Política, da Missão e a procura da Visão da Organização;
-  A atuação imparcial dos colaboradores perante todos os clientes e trabalhos realizados, a responsabilidade pelo autocontrolo do seu trabalho e pela comunicação de qualquer situação que impeça ou prejudique a realização do trabalho tal como definido no SG;
-  O cumprimento e a melhoria do SG através da avaliação da performance da DRETT, selecionando Indicadores apropriados, definindo Metas desafiadoras, monitorizando os Resultados, realizando os ajustes necessários e reconhecendo o esforço e o mérito, sempre que justificado;
-  O compromisso da gestão do LMM quanto às boas práticas profissionais e à qualidade dos seus ensaios ao prestar serviços aos seus clientes.

### 1.1.1 Visão

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

### 1.1.2 Valores

RIGOR

Devemos atuar em obediência à Lei, dentro das nossas competências);

DEDICAÇÃO

O nosso sucesso só é possível com a dedicação dos colaboradores na concretização dos objetivos;

INOVAÇÃO

Antecipar soluções inovadoras capazes de respeitar os desafios de competitividade dos nossos clientes, sustentada na articulação com outros parceiros;

TRANSPARÊNCIA

Tratar de forma equânime, neutra, isenta e imparcial os clientes internos e externos, atuando em prol do respeito dos direitos dos indivíduos e provendo pela idoneidade dos serviços prestados.

### 1.1.3 Avaliação do contexto interno e externo

Através da aplicação da metodologia SWOT (análise de pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças), a DRETT determina as questões externas e internas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que afetem a capacidade da DRETT atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão.

### Pontos fortes

- Apoio do Secretário Regional para implementação de boas práticas de gestão pública
- Aptidão à mudança/ Capacidade de resiliência
- Equipa capaz, dinâmica e empenhada
- Liderança motivada e com facilidade de comunicação
- Recursos humanos qualificados e competentes
- Boa interface serviço/cliente

### Pontos fracos

- Sistemas informáticos obsoletos e/ou insuficientes
- Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços
- Escassez de Recursos Humanos
- Meios de comunicação internos não uniformes
- Ambiente para a operacionalização dos processos

### Oportunidades

- Maior número competências possibilitando maiores sinergias
- Reorganização/ reestruturação dos serviços
- Existências de boas práticas em serviços públicos da RAM
- Existência de autonomia político-administrativa
- Estatuto de região ultraperiférica da União Europeia
- Proximidade física das instituições
- Teletrabalho
- Evolução tecnológica

### Ameaças

- Escassez de recursos financeiros /Orçamento regional reduzido
- Não ter autonomia financeira
- Falta de articulação entre organismos nacionais e regionais
- Prestação de serviços dependente de outras entidades externas
- Pouca disponibilização de formação técnica
- Pandemia COVID 19
- Dificuldade em acompanhar a rapidez da evolução tecnológica

## 1.2 Atribuições da DRETT

### A DRETT prossegue as seguintes atribuições:

- ➔ Promover a execução da política definida para as áreas do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre;
- ➔ Propor a adoção de medidas legislativas, regulamentares ou administrativas necessárias ao cumprimento da sua missão;
- ➔ Assegurar o correto funcionamento dos setores do comércio, indústria, energia, metrologia, transportes e mobilidade terrestre, garantindo nomeadamente a emissão dos títulos de autorização e de licenciamento, nos termos legais;
- ➔ Estudar os circuitos de distribuição e comercialização e propor medidas tendentes à sua reestruturação, bem como sugerir formas de atuação conducentes à sua concretização;

- ➡ Estudar, propor e licenciar operações de importação, exportação, reexportação e reexportação de mercadorias, em coordenação com as unidades competentes;
- ➡ Estudar e propor a implementação de medidas que contribuam para a modernização da qualidade das entidades públicas e privadas da Região Autónoma da Madeira;
- ➡ Proceder a ações de fiscalização nos domínios do comércio, indústria, energia, metrologia, transportes e mobilidade terrestre, nos termos da legislação aplicável aos referidos setores;
- ➡ Coordenar o exercício da fiscalização do trânsito, em direta articulação com as demais entidades fiscalizadoras;
- ➡ Acompanhar e aprovar a execução do plano de desenvolvimento e investimento das infraestruturas elétricas para o transporte e distribuição de energia elétrica e monitorização da sua aplicação, como também no aproveitamento dos recursos energéticos locais;
- ➡ Promover e participar na elaboração do enquadramento legislativo e regulamentar adequado ao desenvolvimento dos sistemas, processos e equipamentos ligados à produção, transporte, distribuição, armazenamento, comercialização e utilização de energia, no que diz respeito à eficiência energética;
- ➡ Acompanhamento do Plano de Ação da Energia Sustentável para a Madeira e Porto Santo;
- ➡ Propor, juntamente com outras entidades competentes, as medidas adequadas para fazer face a eventuais situações de interferência no normal abastecimento e comercialização dos combustíveis líquidos e gasosos;
- ➡ Promover a difusão de informação junto dos utilizadores de energia, designadamente nos aspetos de segurança, gestão e diversificação das fontes de energia;
- ➡ Promover relações de cooperação com entidades públicas e/ou privadas, nacionais, regionais e/ou estrangeiras, tendo em vista o aproveitamento das melhores potencialidades para o desenvolvimento técnico e científico das áreas de comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre;

- ➡ Coordenar e assegurar a recolha, organização, tratamento e difusão de informação com interesse para o desenvolvimento dos setores da sua competência;
- ➡ Definir, acompanhar e controlar as políticas no âmbito da qualidade, procedendo à sua divulgação, sensibilização e dinamização;
- ➡ Promover a difusão da informação e realizar iniciativas no âmbito da mobilidade terrestre;
- ➡ Proceder à coordenação e planeamento no setor dos transportes e mobilidade terrestre, de forma a promover a eficiência dos recursos disponíveis;
- ➡ Promover o acompanhamento, avaliação e revisão dos instrumentos do ordenamento e de regulação no setor dos transportes e mobilidade terrestre;
- ➡ Autorizar e fiscalizar a admissão de veículos ao trânsito nas vias públicas;
- ➡ Garantir a aplicação da legislação em vigor sobre a habilitação legal para conduzir veículos nas vias do domínio público ou do domínio privado quando abertas ao trânsito público;
- ➡ Promover o estudo da sinalização de vias públicas, verificando a sua conformidade com a legislação aplicável e com os princípios do bom ordenamento e segurança da circulação rodoviária;
- ➡ Promover o estudo das causas e fatores intervenientes nos acidentes de viação;
- ➡ Assegurar o correto funcionamento do mercado regional dos transportes de passageiros e de mercadorias, garantindo nomeadamente a emissão dos devidos certificados, títulos de autorização e de licenciamento, nos termos legais;
- ➡ Promover estudos sobre o funcionamento do mercado dos transportes terrestres;
- ➡ Fomentar a utilização do transporte público e a implementação de uma adequada cobertura espacial da rede regional de transportes públicos coletivos de passageiros;

- ➔ Assegurar a aplicação do direito contraordenacional em matéria de viação e de transportes terrestres, designadamente o processamento das infrações ao Código da Estrada e legislação complementar e as infrações no âmbito do exercício de atividades de transportes de passageiros ou mercadorias;
- ➔ Promover e implementar medidas no âmbito da prevenção e segurança rodoviária.

## 2 Prioridades estratégicas

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRETT aplica a metodologia do Balanced Scorecard, estando definidos quatro **prioridades estratégicas**:

**I – Promover e apoiar a atividade económica regional**

**II – Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens**

**III – Melhorar continuamente os serviços prestados**

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

## 3 Objetivos estratégicos

Através da aplicação da SWOT na DRETT e para a concretização das prioridades estratégicas estão traçados **objetivos estratégicos** nas diferentes perspetivas (cliente, processos, desenvolvimento organizacional e financeira/impacto) e classificadas nos parâmetros (eficácia, eficiência e qualidade).

### Eficácia

- OE 1. Reduzir o tempo dos serviços prestados (relevante)
- OE 2. Racionalizar e modernizar os procedimentos (relevante)
- OE 3. Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade

## Eficiência

- OE 4. Rentabilizar os apoios comunitários (relevante)
- OE 5. Aumentar a cooperação e parcerias
- OE 6. Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (relevante)
- OE 7. Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira (relevante)

## Qualidade

- OE 8. Garantir a informação e satisfação dos clientes (relevante)
- OE 9. Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (relevante)
- OE 10. Promover a responsabilidade social

## 4 Iniciativas e KPI's

De acordo com cada objetivo estratégico foi definido no plano estratégico 2021-2023, as iniciativas estratégicas (IE) bem como os Key Performance Indicator (KPI) que serão medidos. Assim para o ano 2021, estão previstas as IE e KPI's abaixo listadas:

### OE.1. REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

IE<sub>2</sub> – Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais.

IE<sub>3</sub> – Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um Acordo Nível de Serviço (ANS).

KPI	Meta anual
KPI <sub>1</sub> – Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	15%
KPI <sub>2</sub> – Percentagem de atendimentos efetuados com agendamento prévio	10%

### OE.2. RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS

IE<sub>4</sub> – Lançamento de concurso público internacional para o Serviço Público Rodoviário de Passageiros.

IE<sub>5</sub> – Elaboração do Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo.

IE<sub>6</sub> – Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT, nomeadamente:

- Lei de Bases do Sistema Elétrico da RAM 2021

- Pacote legal associado à produção de energia elétrica em regime especial.
- Criação de suporte legal para alteração das capacidades autorizadas de armazenamentos de garrafas de GPL localizados nos postos de abastecimento de combustíveis.
- Atualização à RAM da legislação referente aos Sobreequipamentos Eólicos

KPI	Meta anual
KPI <sub>3</sub> – Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3000
KPI <sub>4</sub> – Número de propostas legislativas	70
KPI <sub>5</sub> – Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	2

### OE.3. OPERACIONALIZAR OS PROCESSOS POR FORMA A OBTER A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E A SUSTENTABILIDADE

IE<sub>10</sub> – Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores

IE<sub>11</sub> – Desenvolvimento de plataforma de apoio à atividade dos transportes terrestres (GESTT)

IE<sub>12</sub> – Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas.

IE<sub>14</sub> – Desenvolvimento da plataforma para controlo das UPAC's

IE<sub>15</sub> – Disponibilização de novos serviços no portal SIMplifica, nomeadamente:

- Gestão do projeto garrafa de gás solidária
- Operacionalizar o sistema de incentivos ao abate de viaturas incentivos ao abate de veículos
- Apoio à atividade de táxis.

KPI	Meta anual
KPI <sub>8</sub> – Percentagem de processos de contraordenação não rodoviários em que a decisão seja proferida até 90 dias	80%
KPI <sub>10</sub> – Número de novos fluxos informáticos implementados	3
KPI <sub>12</sub> – Cumprimento do programa de auditorias interno	75%

## OE.4 RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS

**IE<sub>17</sub>** – Implementar o PURMET – Plano Urbano e Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais (cofinanciado no âmbito do Civitas).

**IE<sub>18</sub>** – Realização de campanhas de publicidade para a sensibilização da população da RAM para a boa utilização transportes públicos de passageiros.

**IE<sub>19</sub>** – Formação E-Motorista

KPI	Meta anual
<b>KPI<sub>13</sub></b> – Taxa da execução do programa POSEI	85%
<b>KPI<sub>14</sub></b> – Taxa de execução CIVITAS DESTINATIONS	90%

## OE.5. AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS

**IE<sub>21</sub>** – Construção de uma plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal

**IE<sub>22</sub>** – Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM.

**IE<sub>23</sub>** – Identificar os principais indicadores de desempenho do RAM, segundo o referencial da ISO 37120.

## OE.6. ASSEGURAR OS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DE APOIO À ATIVIDADE

**IE<sub>24</sub>** – Reforço de recursos humanos na DRETT.

**IE<sub>25</sub>** – Providenciar obras de melhoria do edifício do LMM.

**IE<sub>26</sub>** – Substituição e/ou aquisição de equipamentos informáticos (computadores, webcam e tablets).

**IE<sub>27</sub>** – Atribuição de mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços.

**IE<sub>29</sub>** – Proceder ao levantamento do equipamento informático existente na DRETT e se necessário assegurar novos equipamentos que garantam a boa prestação de serviço no atendimento ao público.

KPI	Meta anual
KPI <sub>17</sub> – Número de novos colaboradores efetivos	2
KPI <sub>18</sub> – Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	70% satisfeitos ou muito satisfeitos
KPI <sub>19</sub> – Número de falhas com o SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Máx. 12/ ano

## OE.7. OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

IE<sub>30</sub> - Potencializar os programas de apoio ao emprego do IEM.

IE<sub>31</sub> - Disponibilizar informação esclarecedora no site da DRETT, nomeadamente com a disponibilização dos documentos necessários para a prestação do serviço, a serem entregues pelo cliente.

IE<sub>32</sub> - Controlo adequado das viaturas e motoristas afetos à DRETT.

IE<sub>33</sub> – Reforço de ações de fiscalização às escolas de condução.

KPI	Meta anual
KPI <sub>20</sub> – Taxa de execução orçamental	70%
KPI <sub>21</sub> – Diminuição do número de atendimentos presenciais	40820
KPI <sub>22</sub> – Número de fiscalizações/inspeções/verificações	275

## OE8. GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

IE<sub>34</sub> – Reestruturação do site da DRETT

IE<sub>35</sub> - Disponibilização de um sistema de FAQ's

IE<sub>36</sub> - Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT, nomeadamente:

- Medidas de incentivo à aquisição veículos elétricos na RAM
- Promover o programa de medidas de incentivo ao abate de veículos – PRIAV
- Aplicar medidas de apoio à atividade de táxis
- Promover o projeto Garrafas de Gás Solidárias
- Promover o programa de incentivo à produção de armazenamento de produção de energia através de energias renováveis.

<b>KPI</b>	<b>Meta anual</b>
<b>KPI<sub>23</sub></b> – Execução média dos programas de apoio ao cidadão/empresa	80%/ano
<b>KPI<sub>24</sub></b> – Grau de satisfação dos clientes	50% muito satisfeitos
<b>KPI<sub>25</sub></b> – Percentagem de NC com impacto direto no cliente	50%
<b>KPI<sub>26</sub></b> – Execução do plano de comunicação externo	70%
<b>KPI<sub>27</sub></b> – Número de visitas ao site	65830

## OE.9. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, INTEGRAR E VALORIZAR OS COLABORADORES

**IE<sub>38</sub>** – Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc.)

<b>KPI</b>	<b>Meta anual</b>
<b>KPI<sub>28</sub></b> – Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	20
<b>KPI<sub>29</sub></b> – Eficácia das ações de formação ministradas	80%
<b>KPI<sub>30</sub></b> – Cumprimento do plano de formação	50%
<b>KPI<sub>31</sub></b> – Execução do plano de comunicação interno	70%

## OE.10. PROMOVER A RESPONSABILIDADE SOCIAL

**IE<sub>41</sub>** – Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas solidariedade em curso na RAM.

**IE<sub>42</sub>** – Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas.

## 5 Atividades de suporte e correntes

### 5.1 Transversais a todas as unidades orgânicas

- Receção de pagamentos de taxas e coimas;
- Gerir a conservação e manutenção das instalações, bens e equipamentos;
- Controlo da documentação;
- Executar e atualizar o plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas;
- Manutenção do arquivo da DRETT;
- Emissão de pareceres.

### 5.2 Divisão da Qualidade

- Elaborar plano estratégico 2021-2023;
- Elaborar plano de atividades;
- Elaborar relatório de atividades;
- Elaborar e executar o plano de comunicação (interna e externa);
- Atualizar o mapa estratégico (objetivos, iniciativas e indicadores) e QUAR;
- Elaborar e executar programa de auditorias;
- Planear, controlar, rever e melhorar o Sistema de Gestão;
- Planear, controlar e registar as ações relativas ao plano de inspeção e manutenção de infraestruturas;
- Registo e tratamento de reclamações;
- Elaborar e executar o plano de formação e controlo de respetivas ações;
- Acompanhamento do plano de manutenção de infraestruturas;
- Elaborar e atualizar plano de contingência COVID 19;
- Apoio na implementação e manutenção de um “Modelo de Gestão da Qualidade” para os Serviços Públicos da RAM;
- Manutenção e atualização do Portal da Qualidade na RAM;
- Manutenção e atualização da página web da DRETT;

## 5.3 Divisão de Mobilidade Terrestre

- Monitorização do PIETRAM;
- Calcular as indemnizações compensatórias relativas ao serviço público de transporte de passageiros;
- Promover a mobilidade sustentável, através da atribuição das indemnizações compensatórias;
- Colaboração na preparação de notícias e esclarecimentos na área dos transportes e mobilidade terrestre;
- Prosseguir com o Concurso Público Internacional de Concessão do Transporte Público e Rodoviário de Passageiros;
- Implementar o PURMET – Plano Urbano Regional para gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais;
- Gestão dos sistemas de incentivos aos veículos elétricos;
- Dinamizar as campanhas de sensibilização e de promoção da mobilidade sustentável.

## 5.4 Laboratório de Metrologia da Madeira

- Elaborar e executar o Plano de Calibração/Verificação (calibração/verificação) dos padrões do LMM e respetivo transporte);
- Execução do Plano de Manutenção do LMM;
- Proceder ao controlo metrológico dos instrumentos de medição, nomeadamente: taxímetros, sistemas de medição e distribuição de combustível, manómetros para pneumáticos, balanças de classe II (farmácias e ourivesarias) básculas, instrumentos de pesagem de funcionamento automático (doseadoras e separadoras ponderais), opacímetros, sistemas de gestão de parques de estacionamento, parquímetros, analisadores de gases de escape, manómetros, vacuómetros, manovacuómetros, massas e produtos pré-embalados;
- Elaborar e executar os planos de trabalho trimestrais de controlo metrológico;
- Análise dos pedidos de reavaliação da conformidade de reservatórios sob pressão simples (RSPS) e equipamentos sob pressão (ESP);
- Análise dos pedidos de validação e revalidação de funcionamento de reservatórios sob pressão simples (RSPS);
- Análise dos pedidos de aprovação de instalação e aprovação e renovação de aprovação de funcionamento de equipamentos sob pressão (ESP);

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

## 5.5 Direção de Serviços de Gestão

- Coordenação e controlo da receita da DRETT;
- Reporte periódico dos recebimentos em atraso;
- Instauração e gestão dos processos de execução fiscal;
- Elaboração da proposta de orçamento anual da DRETT;
- Execução dos procedimentos de natureza orçamental da DRETT, em articulação com os serviços partilhados da SREM;
- Recolha da informação sobre a execução orçamental dos projetos PIDDAR e elaboração do relatório de execução do PIDDAR (em conjunto com as unidades orgânicas da respetiva área);
- Coordenação do Plano de Aquisições da DRETT e gestão da respetiva aplicação;
- Coordenação dos procedimentos internos inerentes às propostas e aos contratos de aquisição de bens e serviços;
- Gestão do aprovisionamento de material de consumo corrente;
- Apoio à criação e acompanhamento de candidaturas a projetos cofinanciados;
- Coordenação da gestão dos recursos humanos da DRETT, nomeadamente no que respeita a necessidades de recursos humanos e sua orçamentação, mapa de pessoal,

- mobilidades, posicionamentos remuneratórios, sistema de avaliação de desempenho, Balanço Social, pareceres, aposentações, assiduidade, entre outros;
- Execução dos procedimentos na área dos Recursos Humanos da DRETT nas áreas de assiduidade, programas de emprego, ADSE, CGA, Segurança Social, regimes e horários de trabalho, processos individuais, registos no Portal do Funcionário Público, entre outros;
  - Coordenação dos assuntos da DRETT relacionados com os Assuntos Europeus;
  - Coordenação do reporte anual para a Conta da RAM e no âmbito das Instruções do Tribunal de Contas, nomeadamente no que respeita às participações do Governo Regional em empresas e entidades (em conjunto com as unidades orgânicas da respetiva área), e à informação de natureza orçamental e financeira;
  - Elaboração/atualização do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

## 5.6 Direção de Serviços do Comércio

- Emissão célere dos pedidos de certificados de importação ao Abrigo do Regime Específico de Abastecimento;
- Emitir autorizações para expedições/exportações de produtos transformados que incorporem matérias-primas importadas ao abrigo do POSEI;
- Rentabilizar ao máximo a taxa de utilização dos contingentes do Regime Específico de Abastecimento – POSEI;
- Elaboração do Relatório de Execução do POSEI – Regime Específico de Abastecimento;
- Gestão das candidaturas aos contingentes pautais anuais para a importação de carne de bovino (GATT) e produtos do setor de carne de aves de capoeira, e outros regimes comunitários;
- Emissão célere dos pedidos de certificados de importação ao abrigo dos contingentes pautais;
- Gestão das garantias bancárias de acordo com a legislação comunitária;
- Monitorização dos produtos submetidos ao Regime de Preços Vigados;
- Fixação do preço dos produtos petrolíferos sujeito ao regime de preços máximos na RAM, de acordo com a variação do preço europeu sem taxas na europa;
- Comparação da evolução dos preços de venda ao público, dos combustíveis líquidos e gasosos, na RAM, na RAA e no território continental;
- Elaborar relatório dos produtos petrolíferos e energéticos;

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

## 5.7 Direção de Serviços da Indústria

- Análise dos pedidos de instalação de estabelecimentos industriais;
- Realização de vistorias no âmbito do processo de licenciamento industrial, bem como vistorias de controlo;
- Realização de vistorias de reexame aos estabelecimentos industriais, no âmbito da renovação do título de exploração;
- Fiscalização e acompanhamento das condições de laboração existentes nas unidades industriais;
- Análise dos pedidos de alteração da denominação social dos estabelecimentos industriais;
- Realização de sessões de esclarecimento/ reuniões técnicas com os responsáveis/projetistas dos estabelecimentos industriais, no âmbito do cumprimento das regras técnicas de instalação e de laboração;
- Análise dos pedidos de instalação de parques empresariais;
- Realização de vistorias no âmbito do processo de licenciamento dos parques empresariais, bem como vistorias sucessivas de reavaliação;
- Realização de vistorias aos parques empresariais, no âmbito da renovação do alvará de exploração;
- Fiscalização dos parques empresariais, tendo em vista a verificação das condições regulamentares vigentes;

- Análise dos pedidos de exploração de pedreiras;
- Realização de vistorias às pedreiras no prazo de seis meses após a atribuição da licença de exploração e sucessivamente após decorridos 3 anos;
- Análise dos pedidos de revisão dos Planos de Pedreira;
- Análise dos pedidos de transmissão das licenças de exploração de pedreiras;
- Análise dos requerimentos para a emissão da declaração de utilização de explosivos;
- Análise dos pedidos de mudança dos responsáveis técnicos das pedreiras;
- Realização de vistorias aos parques empresariais, no âmbito da renovação do alvará de exploração;
- Fiscalização dos parques empresariais, tendo em vista a verificação das condições regulamentares vigentes;
- Análise dos pedidos de exploração de pedreiras;
- Realização de vistorias às pedreiras no prazo de seis meses após a atribuição da licença de exploração e sucessivamente após decorridos 3 anos;
- Análise dos pedidos de revisão dos Planos de Pedreira;

## 5.8 Direção de Serviços da Energia

- Inscrições de técnicos, grupos profissionais e entidades na área da energia;
- Análise de pedidos de licenciamento de instalações elétricas de serviços particular e serviço público;
- Realização de vistorias a instalações elétricas de serviço particular e serviço público;
- Realização de ações de fiscalização a instalações elétricas de serviço particular e acompanhamento da atividade dos técnicos responsáveis;
- Análise de pedidos de licenciamento de instalações de produção de energia elétrica;
- Realização de vistorias a instalações de produção de energia elétrica;
- Análise de pedidos de licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas;
- Realização de vistorias a instalações por cabo para transporte de pessoas;
- Análise de pedido de licenciamento de instalações de armazenagem de combustíveis;
- Realização de vistorias a instalações de armazenagem de combustíveis;
- Realização de inspeções quinquenais aos postos de armazenagem de combustíveis de venda ao público (PAC's);
- Análise de pedido de licenciamento de redes e ramais de combustíveis gasosos;
- Realização de vistorias a instalações de redes e ramais de combustíveis gasosos;

- Análise de pedido de licenciamento de instalações de produção de energia elétrica a partir de energias renováveis;
- Realização de vistorias a instalações de produção de energia elétrica a partir de energias renováveis;
- Fiscalizar e acompanhar Entidades Inspetoras de Instalações de Elevação (EIIE);
- Fiscalizar e auditar as Empresas de Manutenção de Instalações de Elevação (EMIE);
- Realização de vistorias/ fiscalização a pontos de carregamento para veículos elétricos;
- Licenciamento de Operadores de Pontos de Carregamento para veículos elétricos;
- Supervisionar e controlar a base de dados regional de instalações de elevação;
- Acompanhamento do Relatório de Monitorização da Segurança de Abastecimento dos Sistemas Elétricos das Ilhas da Madeira e do Porto Santo no Período de 2015 – 2030;
- Promover ações de esclarecimento/ reuniões técnicas, em parcerias com outras entidades, destinadas aos técnicos responsáveis pelas instalações elétricas no âmbito do cumprimento de regras técnicas de instalações elétricas de baixa tensão;
- Promover novas ações de formação e ações de atualização de conhecimentos, em parceria com o ITG – Instituto Tecnológico do Gás e Instituto para a Qualificação, IP-RAM, destinadas aos profissionais da área do gás que pretendem obter ou renovar as suas licenças, nomeadamente técnico de Gás, instalador de aparelhos a gás e instalador de instalações de gás e de redes e ramais de distribuição de gás;
- Promover uma ação de sensibilização, em parceria com o ITG – Instituto Tecnológico do Gás, destinada aos profissionais, nomeadamente empresas de construção civil, projetistas de redes de gás, técnicos associados ao departamento de obras das Câmaras Municipais e arquitetos, referente à instalação dos aparelhos de gás e respetiva extração dos gases de combustão (CO e outros), para garantir a segurança de pessoas e bens;

## 5.9 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres

- Realização de inspeções especiais a veículos, de suporte ao licenciamento de cada atividade económica do transporte;
- Realização de inspeções de matrícula a veículos e Máquinas Industriais;
- Realização de inspeções de alterações de características a veículos;
- Realização de homologações a veículos e Máquinas Industriais;
- Emissão de pareceres sobre veículos e legislação sobre veículos;
- Emissão de pareceres sobre projetos de construção e alteração de veículos, bem como de instalação de equipamentos em veículos;

- Emissão de pareceres sobre autorizações especiais de trânsito;
- Criação e alteração de protocolos nos processos das inspeções;
- Licenciamento das empresas e veículos afetos à atividade de transporte público de passageiros em veículos pesados;
- Certificação do transporte particular em autocarro;
- Licenciamento da atividade de transporte público de passageiros em veículos ligeiros (transportes em táxis);
- Licenciamento das empresas e veículos afetos à atividade de transporte público de passageiros em veículos turísticos;
- Licenciamento das empresas e/ou veículos afetos ao transporte coletivo de crianças;
- Atribuição de permissão administrativa para exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- Licenciamento da atividade de aluguer de veículos de mercadorias sem condutor;
- Licenciamento das empresas e veículos afetos à atividade de transporte por conta de outrem ou público de mercadorias;
- Licenciamento da atividade transitária;
- Registo da comunicação prévia para exercer a atividade de prestação de serviços por meio de veículos pronto-socorro;
- Atribuição e renovação de certificado de aptidão de motorista (CAM) e carta de qualificação de motorista (CQM) de veículos pesados de passageiros;
- Atribuição, renovação e extensão de certificado ADR de motorista de veículos que transportam mercadorias perigosas;
- Atribuição de certificado de conselheiro de segurança (empresas transporte mercadorias perigosas);
- Atribuição e renovação de certificado de motorista de transporte coletivo de crianças;
- Atribuição e renovação de certificado de motorista de táxi (CMT);
- Atribuição de certificado de capacidade profissional de gestor de empresa de transporte público de mercadorias em veículos pesados;
- Atribuição e renovação de dístico de estacionamento de deficiente motor;
- Proceder à gestão dos processos de emissão do documento único automóvel (DUA);
- Proceder à gestão dos processos de cancelamento de matrícula de veículos;
- Atribuição de autorização especial de trânsito;
- Reconhecimento de entidade formadora e homologação de curso de motorista de táxi;

- Reconhecimento de entidade formadora, de centro de formação e homologação de curso com vista à obtenção do certificado de aptidão de motorista (CAM) e carta de qualificação de motorista (CQM);
- Reconhecimento de entidade formadora e homologação de curso de motorista de transporte coletivo de crianças;
- Reconhecimento de entidade formadora e homologação de curso de motorista de transporte de mercadorias perigosas;
- Reconhecimento de entidade formadora e homologação de curso com vista à atribuição de certificado de capacidade profissional de gestor de empresa de transporte público de mercadorias em veículos pesados;

## 5.10 Direção de Serviços de Viação

- Licenciamento do exercício da atividade do ensino da condução;
- Certificação de profissionais do setor do ensino da condução;
- Fiscalização do ensino da condução;
- Realização de exames de condução teóricos e práticos;
- Licença de aprendizagem a instruendo;
- Atribuição inicial de títulos de condução;
- Renovação de título de condução;
- Troca de títulos de condução estrangeira;

## 5.11 Direção de Serviços das Contraordenações

- Assegurar os processos de cancelamento, cassação ou caducidade da carta de condução;
- Assegurar a realização de toda a tramitação processual dos autos de contraordenação por infração ao Código da Estrada, seus regulamentos e demais legislação aplicável em matéria de viação e de transportes terrestres;
- Assegurar o registo das sentenças relativas aos crimes praticados no exercício da condução e das decisões administrativas ou judiciais relativas a contraordenações graves ou muito graves ao Código da Estrada;
- Prestar informação técnica às autoridades fiscalizadoras em matéria do direito das contraordenações e do cumprimento do direito estradal;
- Assegurar a realização de toda a tramitação processual dos autos de contraordenação não rodoviária.

## 6 Recursos humanos

### 6.1 Mapa de efetivos

Para desenvolver as suas atividades, a DRETT conta com a colaboração de uma equipa constituída por 108 trabalhadores, onde se inclui 5 Técnicos Superiores, 1 Assistente Técnico e 1 Assistente Operacional ao abrigo de Programas de Emprego (1 elemento através de Estágio Profissional e 6 elementos através de Programa MAIS) do Instituto de Emprego da Madeira, que terminam ao longo do ano de 2021, 1 em 11 de outubro, 2 em 31 de outubro, 1 em 30 de novembro e 2 em 14 de dezembro.

Prevê-se a necessidade de mais 17 Técnicos Superiores, 9 Assistentes Técnicos, 1 Inspetor (Carreiras Especiais) e 1 Assistente Operacional para 2021, necessidades previstas na Proposta de Orçamento da DRETT para 2021.

À data de 31 de dezembro de 2020 encontravam-se a decorrer quatro procedimentos concursais, um para técnico superior na área de engenharia civil, um para técnico superior na área de engenharia mecânica, um para técnico superior na área de direito.

Assim temos a seguinte distribuição:

CARREIRA / CARGO	DR		DSG		DSCO		DSC		DSI		DSE		DSV		DSTT		DMT		LMM		DQ		N.º DE COLABORAD		
	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	Efect	Nec	
Dirigente	2		1				2		2		3		1		3		1		1		1		17	0	
Técnico superior	4	1	1	3	5	2	1		1		3	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	23	17	
Assistente técnico	1		4	1	7	2	3		2		4		9	1	9	2		1	2	2	1		42	9	
Inspetor (Carreiras Especiais)													5	1									5	1	
Carreiras Subsistentes			2																				2	0	
Assistente operacional	2		5	1	2		1		1								1						12	1	
Programas de Emprego do IEM			2		2								1									2		7	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>108</b>	<b>28</b>	

\*Dados datados de 31/12/2020

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

## 7 Recursos Financeiros

	<b>Orçamento 2021 (aprovado)</b>
Encargos com pessoal	2 847 500,00 €
Despesas correntes	1 322 326,00€
Investimento do plano	29 563 772,00 €
<b>Total</b>	<b>33 733 598,00 €</b>

### INVESTIMENTO DO PLANO

<b>NOME DO PROJETO</b>	<b>PROPOSTA 2020 (€)</b>
50405 - IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA REGIONAL PARA A QUALIDADE NA RAM - DRETT	149 500,00 €
50411 – EQUIPAMENTOS TÉCNICOS PARA O LABORATÓRIO DE METROLOGIA DA MADEIRA	131 150,00 €
50424 – PROGRAMA DA PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	100 800,00 €
50432 - SISTEMA DE TRATAMENTO DAS CONTRAORDENAÇÕES	263 907,00 €
50498 - AÇÕES DE PREVENÇÃO RODOVIÁRIA E PROMOÇÃO DO SETOR DOS TRANSPORTES TERRESTRES	107 950,00 €
50528 - SISTEMAS DE GESTÃO DOS TRANSPORTES	15 490 000,00 €
50674 – SISTEMAS DE EMISSÃO DE DOCUMENTOS RELATIVOS À CONDUÇÃO – DRETT	552 000,00 €
51395 - COORDENAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DA MOBILIDADE	225 000,00 €
51397 - SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS	1 500 000,00 €
51416 - CIVITAS DESTINATION	79 193,00 €
51422 – PROGRAMA DE DINAMIZAÇÃO DO COMÉRCIO	31 020,00 €
51423- FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DO PESSOAL AFETO À DRETT	24 000,00 €
51426 – QUALIDADE E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	245 850,00 €
51813 – POMAC – ENERMAC	36 000,00 €
51949 - PASSE SUB-23	216 780,00 €
52024 - PROMOÇÃO DA MOBILIDADE	160 500,00 €

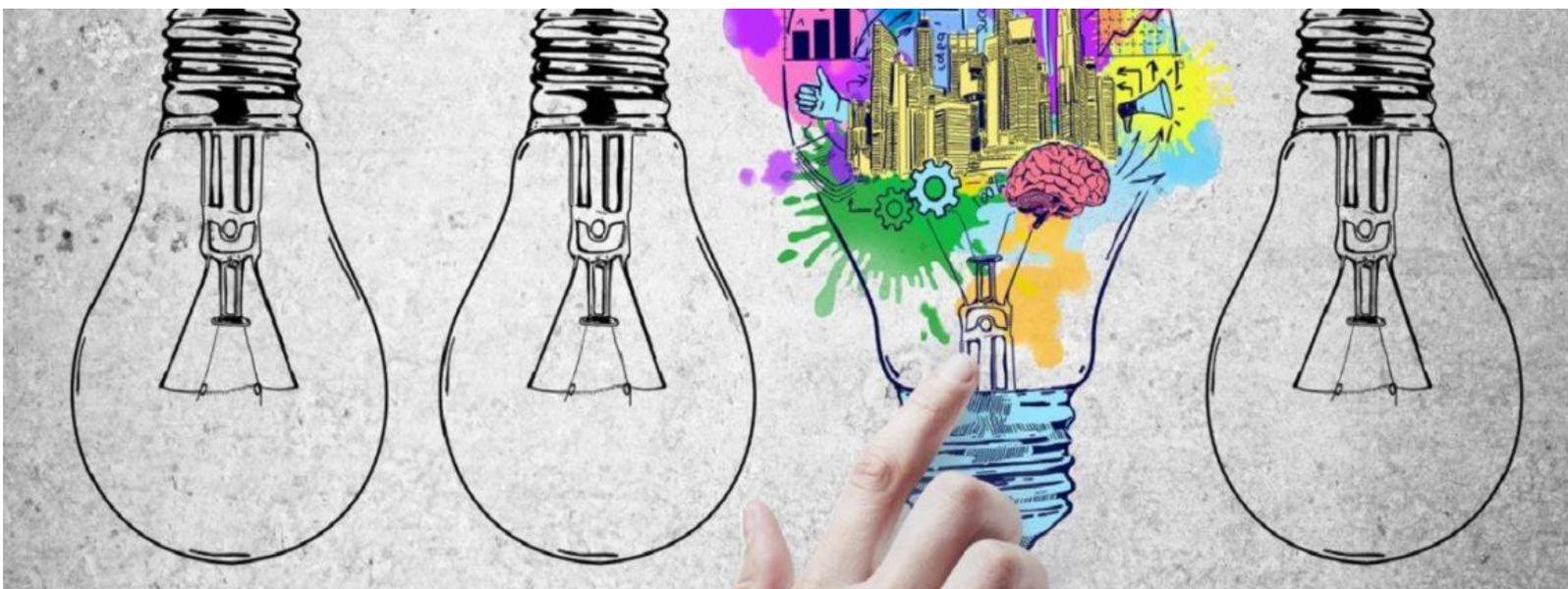
52129 – ESTUDO RELATIVO À EXPLORAÇÃO DE AREIA NO PORTO SANTO	110 400,00 €
52187 – INCENTIVO À MOBILIDADE ELÉTRICA NA RAM	1 017 500,00 €
52335 – MEDIDAS DE PREVENÇÃO, CONTENÇÃO E TRATAMENTO COVID - 19 – DRETT	66 920,00 €
52369 - MEDIDAS DE APOIO AOS SISTEMAS DE GESTÃO DE TRANSPORTES - COVID 19	3 125 302,00 €
52412 – PROGRAMA ENERGIA RAM - DRETT	1 000 000,00 €
52465 – GARRAFA DE GÁS SOLIDÁRIA - DRETT	1 000 000,00 €
52598 - DESMATERIALIZAÇÃO DOS TRANSPORTES NUM AMBIENTE COLABORATIVO E DIGITAL	2 000 000,00 €
52599 - BIGDATA – TRANSPORTES TERRESTRES	500 000,00 €
52632 – INCENTIVO AO ABATE DE VIATURAS - PARTICULARES	500 000,00 €
52651 - MEDIDAS DE APOIO AO SETOR DOS TRANSPORTES - CONTINGÊNCIA COVID-2019	930 000,00 €
<b>Total</b>	<b>29 563 772,00 €</b>

## **8 Aprovação**

A aprovação da presente revisão do plano de atividades ocorre a 3 de março de 2021.

A DIRETORA REGIONAL

Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues



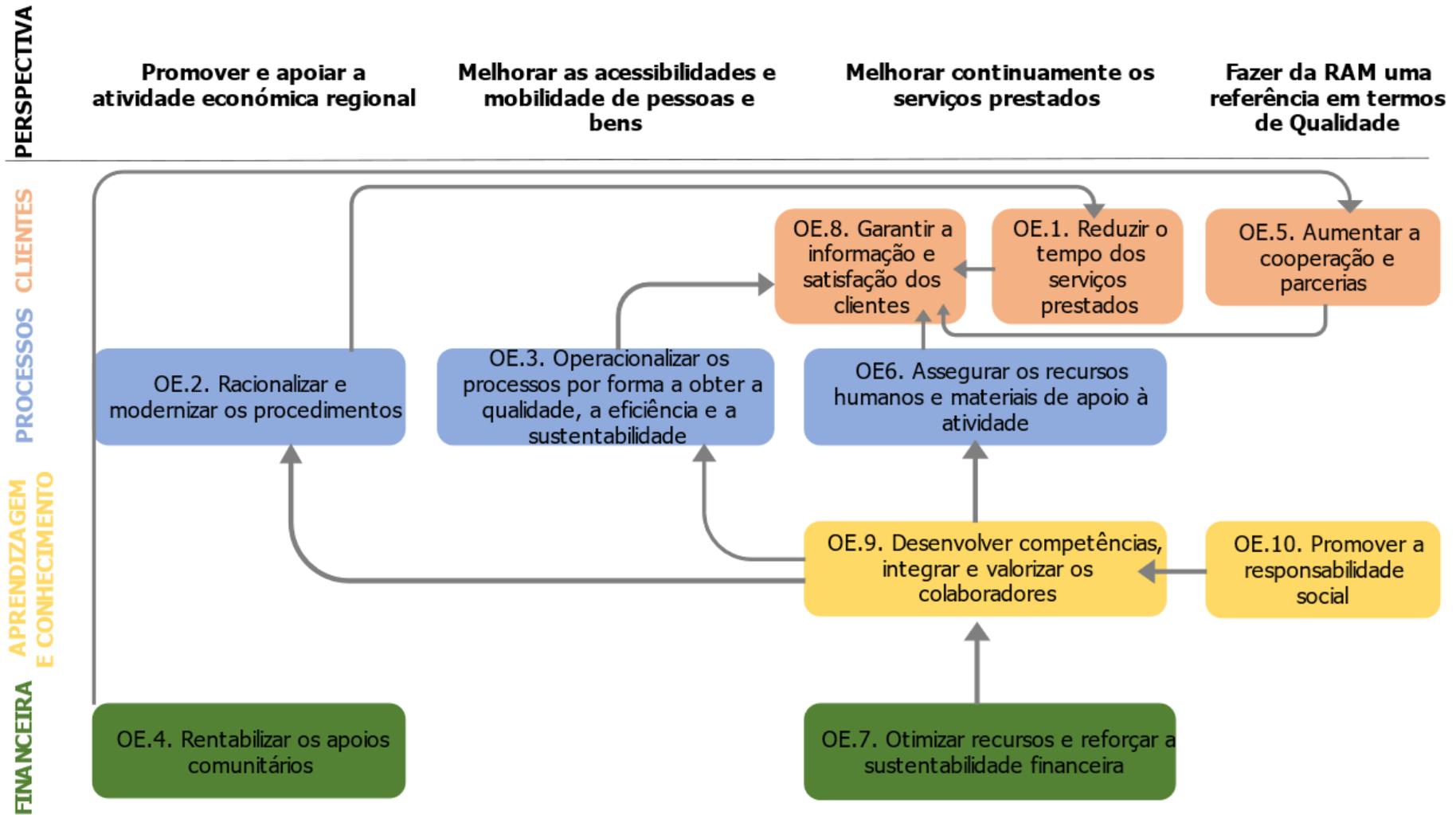
## 9 ANEXOS

I – BALANCED SCORECARD

II – CALENDARIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

III – PROPOSTA DE QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

## I – BALANCED SCORECARD



## II – CALENDARIZAÇÃO DAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVAS	UO RESPONSÁVEL	1T	2T	3T	4T
Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais	DQ	■	■	■	■
Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um ANS	DQ			■	■
Lançamento de concurso público internacional para o Serviço Público Rodoviário de Passageiros	DMT	■			
Elaboração do Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo	DSI	■	■		
Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT	UO's operacionais	■	■	■	■
Melhoramento da plataforma de controlo da atividade dos ascensores	DSE		■	■	■
Desenvolvimento de plataforma de apoio à atividade dos transportes terrestres (GESTT)	DSTT	■	■	■	■
Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas	DSE		■	■	■
Desenvolvimento da plataforma para controlo das UPAC's	DSE		■	■	■
Disponibilização de novos serviços no SIMplifica	DMT e DSE	■	■	■	■
Implementar o PURMET – Plano Urbano Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais	DMT	■			
Realização de campanhas de publicidade para a sensibilização da população da RAM para a boa utilização de transportes públicos de passageiros	DMT	■	■		
Formação E-Motoristas	DMT	■	■		
Construção de uma plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal	DMT	■	■	■	■
Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM	DQ	■	■	■	■

<b>INICIATIVAS</b>	<b>UO RESPONSÁVEL</b>	<b>1T</b>	<b>2T</b>	<b>3T</b>	<b>4T</b>
Identificar os principais indicadores de desempenho do RAM, segundo o referencial ISO 37120	DQ				
Reforço de recursos humanos na DRETT	DSG e DSRH da SREM				
Providenciar obras de melhoria do edifício do LMM	DSI				
Substituição e/ou aquisição de equipamentos informáticos (computadores, webcam e tablets)	DRETT				
Atribuição de mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços	DRETT				
Proceder ao levantamento do equipamento informático existente na DRETT e se necessário assegurar novos equipamentos que garantam a boa prestação de serviço no atendimento ao público	DRETT				
Potencializar os programas de apoio ao emprego do IEM	DSG e DSRH da SREM				
Disponibilizar informação esclarecedora no site da DRETT, nomeadamente com a disponibilização dos documentos necessários para a prestação do serviço, a serem entregues pelo cliente	DQ				
Controlo adequado das viaturas e motoristas afetos à DRETT	DRETT				
Reforço de ações de fiscalização às escolas de condução	DSV				
Reestruturação do site da DRETT	DQ				
Disponibilização de um sistema de FAQ's	DQ				
Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT	DMT e DSE				
Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc)	DQ				
Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas de solidariedade em curso na RAM	DRETT				
Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas	DRETT				



Ciclo de Gestão

2021

Designação do Serviço

Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres

Missão:

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

Prioridades Estratégicas (PE)

I	Promover e apoiar a atividade económica regional		
II	Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens		
III	Melhorar continuamente os serviços prestados		
IV	Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade		

Objetivos Estratégicos (OE)

EFICÁCIA

PESO: 40%

OE1: Reduzir o tempo dos serviços prestados

Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	51,6%	58,80%	49,70%	15%	5%	59%	80%	DSC, DSI, DSE e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	0%		-100%
Ind.2	Porcentagem de atendimentos efetuados com agendamentos prévios	-	-	8,00%	10%	2%	50%	20%	DSTT, DSV e DSCO	Número de atendimentos (veículos, cartas de condução e contraordenações) na Rua do Seminário versus número de agendamentos	0%		-100%
Taxa de Realização do OE1												0%	

OE2: Racionalizar e modernizar os procedimentos

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	3299	3446	3078	3000	200	3299	40%	LMM	Contabilização do número de operações metroológicas realizadas pelo LMM	0%		-100%
Ind.4	Número de propostas legislativas	79	82	92	70	10	92	30%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT	0%		-100%
Ind.5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	-	-	3	2	1	4	30%	DSV, DSTT, DSCO e DMT	Contabilização do número de PT's aprovados fora do âmbito do SGQ	0%		-100%
Taxa de Realização do OE2												0%	

OE3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Porcentagem de processos de contraordenação não rodoviários em que a decisão seja proferida até 90 dias	-	98%	92%	80%	5%	98%	30%	DSCO	% de processos em que a contabilização dos dias entre a data de entrada na DRETT e a data de decisão seja inferior a 90 dias	0%		-100%
Ind.7	Número de novos fluxos informáticos implementados	3	2	4	3	1	10	40%	Todas	Contabilização do número de fluxos de trabalho disponibilizados em plataformas novas ou já existentes	0%		-100%
Ind.8	Cumprimento do programa de auditorias interno	87%	100%	67%	75%	15%	100%	30%	DQ	Contabilização do n.º de procedimentos auditados ano versus o n.º total de auditorias previstas	0%		-100%
Taxa de Realização do OE3												0%	

Taxa de Eficácia 0%

EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OE4: Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Valor da execução do programa POSEI	99,7%	96,4%	91,6%	85%	5%	99,70%	70%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	0%		-100%
Ind.10	Taxa de execução CIVITAS	13,67%	25,6%	25,6%	90%	5%	100%	30%	DMT	Taxa de execução orçamental	0%		-100%
Taxa de Realização do OE4												0%	

OE6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Número de novos colaboradores efetivos	-	-	-	2	1	5	40%	DSG	Contabilização de novos efetivos	0%		-100%
Ind.12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	-	71,5%	-	70%	10%	75%	30%	DQ	% de respostas "satisfeito" e "muito satisfeito" no inquérito de satisfação dos colaboradores, relativamente ao item Condições de Trabalho	0%		-100%
Ind.13	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	-	-	-	12	2	0	30%	DQ	Contabilização do número de eventos registados	125%		25%
Taxa de Realização do OE6												38%	

OE7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Taxa de execução orçamental	92%	92%	72%	70%	5%	92%	30%	Todas	Despesa paga versus dotação orçamental corrigida	0%		-100%
Ind.15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	54602	42969	25353	40820	1000	25353	40%	DSTT, DSV e DSCO	Contabilização do número de atendimentos na loja do cidadão e na Rua do Seminário	166%		66%
Ind.16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	265	289	299	275	15	299	30%	DSI, DSE, DSV, DSTT e DMT	Contabilização dos número de fiscalizações registadas no programa de fiscalização	0%		-100%
Taxa de Realização do OE7												0%	

Taxa de Eficiência 5%

QUALIDADE

Peso: 30%

OE8: Garantir a informação e satisfação dos clientes													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.17	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	-	99%	93%	80%	5%	100%	25%	DMT e DSE	Média das taxas de execução orçamental dos programas de apoio	0%		-100%	
Ind.18	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	60%	62%	63%	50%	5%	63%	25%	UO's que apliquem inquérito de satisfação	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	0%		-100%	
Ind.19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	50%	38%	46%	50%	5%	38%	10%	Todas	% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade	204%		104%	
Ind.20	Execução do plano de comunicação externo	-	-	-	70%	15%	100%	20%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	0%		-100%	
Ind.21	Número de visitas ao site	-	-	-	65830	100	70000	20%	Todas	Nº de utilizadores - Relatório DRI	0%		-100%	
Taxa de Realização do OE8													0%	

OE9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.22	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	91	87	15	20	5	91	25%	Todas	Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação	0%		-100%	
Ind.23	Eficácia das ações de formação ministradas	99%	100%	100%	80%	10%	100%	25%	Todas	Contabilização do n.º de formações consideradas eficazes versus o n.º total de formações previstas avaliar no período em análise	0%		-100%	
Ind.24	Cumprimento do plano de formação	53%	51%	24,40%	50%	15%	53%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o nº total de formações previstas	0%		-100%	
Ind.25	Execução do plano de comunicação interno	-	-	-	70%	15%	100%	25%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	0%		-100%	
Taxa de Realização do OE9													0%	
Taxa de Qualidade													0%	

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos   matriz de enquadramento	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7	OE8	OE9	OE10
Prioridade Estratégica 1		√		√						
Prioridade Estratégica 2			√							
Prioridade Estratégica 3	√					√	√	√	√	
Prioridade Estratégica 4					√					√

OBJETIVOS RELEVANTES   nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
<b>Eficácia</b>				
OE1: Reduzir o tempo dos serviços prestados	40%	50%	20%	R
OE2: Racionalizar e modernizar os procedimentos		20%	8%	R
OE3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade		30%	12%	R
<b>Eficiência</b>				
OE4: Rentabilizar os apoios comunitários	30%	30%	9%	R
OE5: Aumentar a cooperação e parcerias		40%	12%	R
OE6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade		0%	0%	
OE7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira		30%	9%	R
<b>Qualidade</b>				
OE8: Garantir a informação e satisfação dos clientes	30%	50%	15%	R
OE9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores		50%	15%	R
OE10: Promover a responsabilidade social		0%	0%	
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes		100%

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO:		Dias úteis 2021	228
Melhor resultado dos últimos anos	Indicadores n.º 1, 3, 4, 6, 8, 9, 14, 16, 18, 19, 22, 23 e 24		
Resultado ideal com todos os recursos disponíveis	Indicadores n.º 2, 5, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21 e 25		

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2021			
	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa	5%	
	Qualitativa		

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	Folha de controlo de indicadores de cada área	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind2	Percentagem de atendimentos efetuados com agendamentos prévios	Plataforma agendamento e sistema de senhas	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind3	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	Contabilização do número de serviços efetuados	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind4	Número de propostas legislativas	Folha de registos de diplomas	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	Mapa de controlo de documentos e registos	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind6	Percentagem de processos de contraordenação não rodoviários em que a decisão seja proferida até 90 dias	Folha de registo de contraordenações não rodoviárias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind7	Número de novos fluxos informáticos implementados	Folha de registo de implementação de fluxos	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind8	Cumprimento do programa de auditorias interno	Programa de auditorias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Valor da execução do programa POSEI	PIGREA	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind10	Taxa de execução CIVITAS	Resumo das taxas de execução orçamental	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind11	Número de novos colaboradores efetivos	Mapa de pessoal	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	Google forms	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind13	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Registo de eventos e anomalias	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind14	Taxa de execução orçamental	GERFIP	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	Sistema de senhas da Rua do Seminário e loja do cidadão	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	Programa de fiscalizações de cada UO	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind17	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	Resumo das taxas de execução orçamental	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind18	Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	Google forms	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	Registo de ocorrências	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind20	Execução do plano de comunicação externo	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Número de visitas ao site	Google analytics	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

Ind22	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind23	Eficácia das ações de formação ministradas	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind24	Cumprimento do plano de formação	Registo das ações de formação e plano de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind25	Execução do plano de comunicação interno	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

**NOTAS EXPLICATIVAS**

#1	
#2	
#3	
# n...	