



Relatório de Atividades

2021

Direção Regional de Economia e
Transportes Terrestres

Março 2022



Siglas

AC	Ação Corretiva	IFAP	Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
ADR	Transporte Internacional de Mercadorias Perigosas por Estrada	IGF	Inspeção Geral das Finanças
AE	Auditoria Externa	Imp	Impresso
AI	Auditoria Interna	IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
AITRAM	Associação dos Industriais de Táxi da RAM	IQ	Instituto para a Qualificação, IP RAM
AMT	Autoridade da Mobilidade e Transportes	IT	Instrução de Trabalho
ASAT	Associação Santacruzense de Táxis	ITG	Instituto Tecnológico do Gás
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira	LMM	Laboratório de Metrologia da Madeira Dr. José Agostinho Gomes Pereira de Gouveia
AudC	Auditor Coordenador	NC	Não Conformidade
CD	Chefe de Divisão	NP	Norma Portuguesa
CQ	Conselho da Qualidade	OM	Oportunidade de Melhoria
DAC	Divisão da Atividade Comercial	OO	Objetivo Operacional
DCFEA	Divisão de Combustíveis e Fontes de Energia Alternativas	PA	Plano de Ações
DEEE	Divisão de Energia e Eficiência Energética	PARTRAM	Programa de Apoio à Redução Tarifária da RAM
DHI	Divisão de Homologações e Inspeções	PATRIRAM	Titularidade e Gestão de Património Público Regional, S.A.
DIRG	Divisão da Indústria e dos Recursos Geológicos	PIETRAM	Plano Integrado Estratégico dos Transportes na RAM
DMT	Divisão de Mobilidade Terrestre	PMP	Plano de Manutenção Preventivo
DQ	Divisão da Qualidade	POSEI	Regime Específico de Abastecimento
DR	Diretora Regional	PRIAV	Programa de Incentivo ao Abate de Veículo
DRABM	Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira	PRIME	Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica
DRAIC	Direção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade	PRIPAER	Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de fontes Renováveis
DRETT	Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres	PT	Procedimento de Trabalho
DRI	Direção Regional de Informática	PURMET	Plano Urbano Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos
DRP	Direção Regional do Património	R&O	Riscos e Oportunidades
DS	Diretor de Serviços	RA	Relatório de Auditoria
DSC	Direção de Serviços do Comércio	RAA	Região Autónoma dos Açores
DSCO	Direção de Serviços e Contraordenações	RAM	Região Autónoma da Madeira
DSE	Direção de Serviços da Energia	REA	Regime Específico de Abastecimento
DSG	Direção de Serviços de Gestão	RJACSR	Regime Jurídico de acesso ao exercício das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração
DSI	Direção de Serviços da Indústria	RO	Relatório de Ocorrências
DSTT	Direção de Serviços de Transportes Terrestres	RRSG	Reunião de Revisão do Sistema de Gestão
DSV	Direção de Serviços de Viação	SDR	Subdiretora Regional
DTT	Divisão de Transportes Terrestres	SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
EA	Equipa Auditora	SLE	Sistema de Licenciamento Externo
EEM	Empresa de Eletricidade da Madeira	SREM	Secretaria Regional de Economia
EMM	Equipamento de Medição e Monitorização	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities Threats
ESP	Equipamento Sob Pressão	TVDE	Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica
GATT	Contingente Pautal de Carne de Bovino Congelado	UO	Unidade Orgânica
GPL	Gás Petrolífero Liquefeito	UPAC	Unidade de Produção de AutoConsumo
GQ	Gestor da Qualidade	VOIP	Voice over Internet Protocol
GT	Grupo de Trabalho		
IEM	Instituto de Emprego da Madeira		
IDR	Instituto de Desenvolvimento Regional, IP-RAM		

Relatório de Atividades

Nota introdutória

O Relatório de Atividades da DRETT, visa dar cumprimento ao estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 21 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira e do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que determina a apresentação de um relatório anual de atividades do ano 2021, a submeter à aprovação do Secretário Regional.

A metodologia de elaboração do presente Relatório assentou essencialmente no levantamento em todas as UO, dos dados respeitantes ao grau de execução dos objetivos do SIADAP-RAM 1, dos objetivos e atividades previstos no plano de atividades, bem como do cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a NP EN ISO 9001:2015 implementado na DRETT.

Salienta-se que decorrente Pandemia Covid 19 a DRETT esteve a funcionar com horário reduzido entre os dias 13 de janeiro e 2 de maio, nomeadamente entre as 9H30 e as 13H00 para atendimento ao público e com horário de funcionamento das 9H30 e 15H30, sendo que nesse período foi ainda utilizado o regime de teletrabalho rotativo pela equipa. A 3 de maio a DRETT voltou ao horário de funcionamento normal, entre as 9H00 e o 12H30 e entre as 14H e as 17H30, e adaptou o seguinte horário de atendimento 9H00 às 16H00, sem interrupção para almoço.

A coordenação do processo de recolha da informação e a elaboração do relatório foram da responsabilidade da Divisão da Qualidade.

1.	Introdução.....	9
1.1.	Atribuições da DRETT	9
1.2.	Política da DRETT.....	10
	Missão:	11
	Visão:.....	11
	Valores:.....	11
2.	Estratégia	12
2.1	Avaliação do contexto interno e externo.....	12
2.2	Prioridades Estratégicas.....	12
2.3	Objetivos Estratégicos.....	12
2.4	Gestão de riscos e oportunidades	13
2.5	Iniciativas Estratégicas	16
	OE.1. REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	16
	OE.2. RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS.....	17
	OE.3. OPERACIONALIZAR OS PROCESSOS POR FORMA A OBTER A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E A SUSTENTABILIDADE.....	18
	OE.4 RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS	18
	OE.5. AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS	19
	OE.6. ASSEGURAR OS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DE APOIO À ATIVIDADE	19
	OE.7. OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	20
	OE8. GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	21
	OE.9. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, INTEGRAR E VALORIZAR OS COLABORADORES.....	22
	OE.10. PROMOVER A RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	22
3.	Recursos humanos	22
3.1.	Mapa de efetivos	22
3.1.2	Procedimentos concursais	22
3.2.	PROGRAMAS DE EMPREGO/programas de formação.....	23
3.2.	Formação	24
4.	Atendimentos Presenciais.....	26

5.	Resultados inquéritos de satisfação e reclamações	27
5.1.	Inquéritos de satisfação a clientes	27
5.2.	Inquérito de satisfação fornecedores e parceiros	33
5.3	Inquérito de satisfação de colaboradores	35
5.4	Reclamações.....	36
6.	Avaliação fornecedores e parceiros críticos	38
6.1	Avaliação fornecedores.....	38
6.2	Avaliação parceiros críticos.....	39
7.	Auditorias, relatórios de ocorrência e estados de ações.....	40
7.1.	Auditorias	40
7.1.1	Auditorias Internas.....	40
7.1.2	Auditoria Externa ao SG	41
7.2	Relatórios de ocorrência	41
7.3.	Estado das ações	42
8.	Legislação	44
8.1.	Propostas legislativas / Despachos	44
8.2.	Legislação publicada	46
9.	Atividades desenvolvidas por unidade orgânica	52
9.1.	Divisão da Qualidade	52
9.1.1.	Estratégia Regional para a Qualidade	52
9.1.2.	Planeamento, aprovação e execução da estratégia	52
9.1.3.	Plano de comunicação	52
9.1.3.	Infraestruturas/Ambiente de trabalho	59
9.1.4.	Atualizações de documentos	60
9.1.5.	Plano de contingência Covid 19	61
9.2	Laboratório de Metrologia da Madeira	63
9.2.1.	Controlo Metrológico	63
9.2.2.	Licenciamento de Cisternas	64
9.2.3.	Recipientes Sob Pressão Simples e Equipamentos Sob Pressão.....	64
9.3	Divisão de Mobilidade Terrestre	66
9.3.1.	PIETRAM.....	66

9.3.2. Civitas Destinations	67
9.3.3. Transporte Rodoviário de Passageiros – Serviço Público.....	70
9.3.4. PRIME - RAM	74
9.3.5 PRIAV	76
9.3.6 Apoio ao Setor dos Táxis	77
9.4 Direção de Serviços de Gestão.....	78
9.4.1. Recursos orçamentais e financeiros	78
9.4.2. Execução orçamental.....	84
9.4.3. Aprovisionamento	85
9.4.4. Documentação e arquivo	86
9.4.5. Atividades na área dos Recursos Humanos.....	87
9.4.6. Outras atividades desenvolvidas	90
9.5 Direção de Serviços do Comércio.....	92
9.5.1. Regime de preços	92
9.5.2. Regime específico abastecimento – POSEI	94
9.5.3. Licenciamento comercial.....	105
9.5.4. Atividade leiloeira e prestamista.....	105
9.5.6. Registos de estabelecimentos de comércio.....	105
9.5.7. Registo dos vendedores ambulantes e feirantes	106
9.5.8. Registo de agências funerárias.....	106
9.5.9. Balcão do Empreendedor.....	106
9.5.10. Outras atividades desenvolvidas.....	107
9.6 Direção de Serviços da Indústria.....	110
9.6.1. Licenciamento industrial	110
9.6.2. Licenciamento de parques empresariais.....	114
9.6.3. Pedreiras.....	115
9.6.4. Outras atividades desenvolvidas	118
9.6 Direção de Serviços de Energia	120
9.7.1. Licenciamento de instalações elétricas de serviço particular do tipo A e do tipo B.....	120

9.7.2. Instalações elétricas do tipo C.....	120
9.7.3. Licenciamento de instalações elétricas de serviço público.....	121
9.7.4. Licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas	121
9.7.5. Inscrições de técnicos e entidades na área da Energia	122
9.7.6. Ascensores.....	123
9.7.7. Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC)	124
9.7.8. Tarifa social de energia elétrica	124
9.7.9. Mobilidade elétrica	125
9.7.10. PRIPAER-RAM.....	125
9.7.11. Instalações de Armazenamento de Produtos de Petróleo e Postos de Abastecimento de Combustíveis	126
9.7.12. Programa Gás Solidário	127
9.8 Direção de Serviços dos Transportes Terrestres.....	128
9.8.1. Certificação de motoristas	128
9.8.2. Licenciamento da atividade	130
9.8.3. Cartão de estacionamento para pessoa com mobilidade reduzida.....	132
9.8.4. Atribuição de matrícula nacional a veículos	133
9.8.5. Autorizações especiais de trânsito.....	133
9.8.6. Inspeções e homologações	133
9.9 Direção de Serviços de Viação.....	135
9.9.1. Escolas de condução	135
9.9.2. Candidatos a condutores	135
9.9.2. Emissão cartas de condução	139
9.10 Direção de Serviços de Contraordenações.....	141
9.10.1. Contraordenações rodoviárias.....	141
9.10.2. Contraordenações não rodoviários.....	142
10. Autoavaliação.....	143
10.1 Análise quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados e dos desvios verificados....	143
10.2. Análise global	147
10.3. Avaliação final	148

11. ANEXOS150
Anexo 1 – Balanced Scorecard0
Anexo 2 – Resultados QUAR1

1.1. ATRIBUIÇÕES DA DRETT

A DRETT prossegue as seguintes atribuições:

- a) Promover a execução da política definida para as áreas do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre;
- b) Propor a adoção de medidas legislativas, regulamentares ou administrativas necessárias ao cumprimento da sua missão;
- c) 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;
- d) Estudar os circuitos de distribuição e comercialização e propor medidas tendentes à sua reestruturação, bem como sugerir formas de atuação conducentes à sua concretização;
- e) Estudar, propor e licenciar operações de importação, exportação, reexportação e reexportação de mercadorias, em coordenação com as unidades competentes;
- f) Estudar e propor a implementação de medidas que contribuam para a modernização da qualidade das entidades públicas e privadas da Região Autónoma da Madeira;
- g) Proceder a ações de fiscalização nos domínios do comércio, indústria, energia, metrologia, transportes e mobilidade terrestre, nos termos da legislação aplicável aos referidos setores;
- h) Coordenar o exercício da fiscalização do trânsito, em direta articulação com as demais entidades fiscalizadoras;
- i) 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;
- j) 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;
- k) Acompanhamento do Plano de Ação da Energia Sustentável para a Madeira e Porto Santo;
- l) 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;
- m) Promover a difusão de informação junto dos utilizadores de energia, designadamente nos aspetos de segurança, gestão e diversificação das fontes de energia;
- n) 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;

o) Coordenar e assegurar a recolha, organização, tratamento e difusão de informação com interesse para o desenvolvimento dos setores da sua competência;

p) Definir, acompanhar e controlar as políticas no âmbito da qualidade, procedendo à sua divulgação, sensibilização e dinamização;

q) Promover a difusão da informação e realizar iniciativas no âmbito da mobilidade terrestre;

r) Proceder à coordenação e planeamento no setor dos transportes e mobilidade terrestre, de forma a promover a eficiência dos recursos disponíveis;

s) Promover o acompanhamento, avaliação e revisão dos instrumentos do ordenamento e de regulação no setor dos transportes e mobilidade terrestre;

t) Autorizar e fiscalizar a admissão de veículos ao trânsito nas vias públicas;

u) 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;

v) 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;

w) Promover o estudo das causas e fatores intervenientes nos acidentes de viação;

x) 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;

y) Promover estudos sobre o funcionamento do mercado dos transportes terrestres;

z) Fomentar a utilização do transporte público e a implementação de uma adequada cobertura espacial da rede regional de transportes públicos coletivos de passageiros;

aa) 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;

bb) Promover e implementar medidas no âmbito da prevenção e segurança rodoviária.

1.2. POLÍTICA DA DRETT

“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.

Missão:

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

Visão:

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

Valores:

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

Dedicação: O 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.

2.1 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.

A última avaliação data de 11 de fevereiro de 2022.

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

- Apoio informático insuficiente
- 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
- Plano de Recuperação e Resiliência

Ameaças

- 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
- Escassez de recursos financeiros /Orçamento regional reduzido

2.2 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRETT definiu para 2021 quatro **prioridades estratégicas**:

1 – Promover e apoiar a atividade económica regional

2 – Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens

3 – Melhorar continuamente os serviços prestados

4 – Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade

2.3 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), balanced scorecard em anexo, 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

2.4 GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Para a identificação dos riscos e oportunidades a DRETT analisou a matriz SWOT de cada área, bem como a geral, tendo, a partir destas, desdobrado os aspetos identificados para os processos.

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

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

Probabilidade	
Baixa	1
Média	2
Alta	3

Consequência	
Baixa	1
Média	2
Alta	3

		Probabilidade		
		1	2	3
Consequência	1	1	2	3
	2	2	4	6
	3	3	6	9

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

A tabela seguinte identifica a origem e o risco e/ou oportunidade identificada, bem como o impacto e ação determinada.

ORIGEM/ Identificação de R&O	IMPACTO	AÇÃO
Estatuto de região ultraperiférica da União Europeia <i>O - Financiamento de programas</i>	4 – Outras possibilidades	–
Ambiente para a operacionalização dos processos <i>R - Baixa produtividade</i> <i>R - Doença de trabalho</i>	4 – Aceitar o risco 6 – Minimizar o risco	– Providenciar obras de melhoria no edifício do LMM
Apoio do Secretário Regional para implementação de boas práticas de gestão pública <i>O - SGQ alargado a outros serviços</i>	4 – Adoção de novas práticas	Integrar todos os serviços no SGQ
Aptidão à mudança/ Capacidade de resiliência <i>O - Adaptação a novos contextos</i>	4 - Adoção de novas práticas	–
Boa interface serviço/ cliente <i>O - Comunicar de forma direta e clara as dúvidas</i> <i>O - Identificar necessidades e expetativas dos clientes</i> <i>O - Partilha e simplificação de metodologias</i> <i>R - Não atender/ Não dar informação ao cliente</i>	3 – Outras possibilidades 3 - Outras possibilidades 6 - Outras possibilidades 6 – Minimizar o risco	– – Trocas de auditorias/ metodologias com outros serviços do governo Plano de comunicação externo
Dificuldade em acompanhar a rapidez da evolução tecnológica <i>R - Falta de conhecimentos da equipa para utilização de novas ferramentas</i> <i>R - Não ter equipamento adequado</i>	4 – Minimizar o risco 6 – Minimizar o risco	Reforço da formação Substituição e/ou aquisição de equipamentos
Equipa capaz, dinâmica e empenhada <i>O - Adaptação a novos contextos</i>	4 – Adoção de novas práticas	–
Escassez de recursos financeiros/ Orçamento regional reduzido <i>R - Não conseguir salvaguardar as competências/serviços</i>	6 – Minimizar o risco	Persistência da DR perante a tutela
Escassez de Recursos Humanos <i>R - Atraso na execução do trabalho</i> <i>R - Lapsos na execução do trabalho</i> <i>R - Não conseguir salvaguardar as competências/ serviços</i>	4 – Aceitar o risco 6 – Minimizar o risco 6 – Minimizar o risco	– Processo de recrutamento Processo de recrutamento
Evolução Tecnológica <i>O - Disponibilizar mais informação ao cliente</i> <i>O - Maior rapidez na resposta</i>	6 – Adoção de novas práticas 6 - Adoção de novas práticas	Utilização de novos meios de comunicação com o cliente Substituição e/ou aquisição de equipamentos

ORIGEM/ Identificação de R&O	IMPACTO	AÇÃO
<i>O - Modernizar serviços</i>	9 – Utilização de novas tecnologias	Desenvolvimento de plataformas de apoio à atividade
Existência de autonomia político-administrativa		
<i>O - Adotar e/ou criar propostas legislativos</i>	4 - Adoção de novas práticas	_
Existências de boas práticas em serviços públicos da RAM		
<i>O - Inovar metodologias</i>	4 - Adoção de novas práticas	
Falta de articulação entre organismos nacionais e regionais		
<i>R - Incumprimento de legislação</i>	3 – Aceitar o risco	_
Inexistência de autonomia financeira		
<i>R - Atraso na execução do trabalho</i>	4 – Aceitar o risco	_
Liderança motivada e com facilidade de comunicação		
<i>O - Dar a conhecer as competências do serviço</i>	4 – Outras possibilidades	_
Maior número de competências possibilitando maiores sinergias		
<i>O - Alargar o conhecimento organizacional</i>	2 – Criação de parcerias	_
<i>R - Atraso na execução do trabalho</i>	6 – Aceitar o risco	Processos de recrutamento
Meios de comunicação internos não uniformes		
<i>R - Morosidade na chegada da informação</i>	6 – Minimizar o risco	Propor e executar plano de comunicação
Metodologias de trabalho diferentes nos diversos serviços		
<i>O - Aprender novas formas de trabalho</i>	4 – Nova prática	_
<i>R - Atraso na execução do trabalho</i>	6 – Eliminar o risco	Integrar todos os serviços no SGQ
<i>R - Baixa produtividade</i>	4 – Aceitar o risco	_
Pandemia COVID19		
<i>R - Absentismo</i>	6 – Minimizar o risco	Execução do plano de contingência
<i>O - Aprender novas formas de trabalho</i>	9 – Nova prática	'''
<i>R - Atraso na execução do trabalho</i>	6 – Aceitar o risco	'''
<i>O - Prestação de serviços online</i>	6 – Tecnologias	'''
Pouca disponibilização de formação técnica		
<i>R - Não conseguir salvaguardar as competências/ serviços</i>	2 – Aceitar o risco	_
Prestação de serviços dependente de outras entidades externas		
<i>R - Doença de trabalho</i>	6 – Minimizar o risco	Providenciar obras de melhoria no edifício do LMM
<i>R - Não conseguir salvaguardar as competências/serviços</i>	4 - Aceitar o risco	_
<i>R - Outputs não fiáveis, podem levar a decisões incorretas</i>	4 – Aceitar o risco	_
Proximidade física das instituições		
<i>O - Desenvolvimento de parcerias/ partilha de conhecimentos</i>	4 – Parceria	_
<i>O - Processo mais facilitado</i>	4 – Parceria	_

ORIGEM/ Identificação de R&O	IMPACTO	AÇÃO
Recursos humanos qualificados e competentes		
<i>O - Conhecimentos sólido para extensão do SGQ</i>	6 – Nova prática	Integrar todos os serviços no SGQ
<i>O - Prestação de serviço eficiente</i>	4 – Outras possibilidades	–
Reorganização/ reestruturação dos serviços		
<i>O - Partilha e simplificação de metodologias</i>	2 – Parceria	–
<i>R - Lapsos na execução do trabalho</i>	6 – Minimizar riscos	Processos de recrutamento
Sistemas e equipamentos informáticos obsoletos e/ ou insuficientes		
<i>R - Atraso na execução do trabalho</i>	2 – Aceitar risco	–
<i>R - Baixa produtividade</i>	6 – Eliminar risco	Substituição de equipamentos informáticos LMM
<i>R - Outputs não fiáveis, podem levar a decisões incorretas</i>	6 – Eliminar risco	Elaborar/ Melhorar base de dados DSC e IGEST
Teletrabalho		
<i>O - Maior rentabilidade</i>	6 – Outras possibilidades	Execução do plano de contingência
<i>O - Permitir a rotatividade de equipas</i>	9 – Nova prática	""
<i>R - Impossibilidade de realizar tarefas</i>	4 – Minimizar o risco	""

Das ações previstas desenvolver no ano 2021, não foi possível concretizar o melhoramento da base de dados DSC e IGEST.

Relativamente aos Riscos e Oportunidades associadas à pandemia e ao teletrabalho, concluiu-se que a execução do plano de contingência foi eficaz, uma vez que a avaliação de desempenho QUAR 1 para o ano 2021 teve um desempenho BOM.

Em 2021 foi implementado um serviço de “call center”, o qual reduziu de forma significativa o risco de não atendimento telefónico/ não dar informação necessária ao cliente.

2.5 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Para concretizar os objetivos estratégicos, a DRETT previu a realização de iniciativas estratégicas a realizar, as quais listam-se de seguida.

OE.1. REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

IE₂ – Estimular o uso de agendamento dos atendimentos presenciais.

A possibilidade de agendamento dos atendimentos presenciais iniciou-se em 2020, tendo-se mantido desde essa data. No primeiro semestre de 2021, devido ao elevado número de casos de Covid na Região, optou-se

pelo atendimento reduzido entre as 9H30 e 13H00 e o agendamento era altamente recomendado. De referir que entre os meses de fevereiro e maio o agendamento foi de aproximadamente 50%.¹

IE₃ – Identificar mais serviços onde seja possível estabelecer um Acordo Nível de Serviço (ANS).

A DRETT passou a monitorizar o serviço do PRIPAER, sendo medido o tempo entre a data do processo devidamente instruído e a data da decisão por parte dos serviços da energia, o qual está previsto ser de 20 dias.

OE.2. RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS

IE₄ – Lançamento de concurso público internacional para o Serviço Público Rodoviário de Passageiros.

A publicação ocorreu a 08/02/2021, estando a decorrer o concurso.

IE₅ – Elaboração do Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo.

O estudo data de 26/7/2021 tendo o mesmo sido comunicado a diversas entidades parceiras².

IE₆ – Elaboração de legislação de suporte nas áreas de intervenção da DRETT, nomeadamente:

- *Lei de Bases do Sistema Elétrico da RAM 2021. Não foi possível concretizar esta ação em 2021, pelo que a mesma será concretizada em 2022.*
- *Pacote legal associado à produção de energia elétrica em regime especial. Não foi possível concretizar esta ação em 2021, pelo que a mesma será concretizada em 2022.*
- *Criação de suporte legal para alteração das capacidades autorizadas de armazenamentos de garrafas de GPL localizados nos postos de abastecimento de combustíveis. Foi proposta e aprovada a Portaria n.º 192/2021, de 23 de abril que estabelece as condições de segurança a que deve obedecer o armazenamento de garrafas de GPL nos postos de abastecimento de combustíveis.*
- *Atualização à RAM da legislação referente aos Sobre-equipamentos Eólicos – Foi proposto e publicado a Decreto Legislativo Regional n.º 16/2021/M, de 27 de julho, que estabelece a disciplina aplicável à potência adicional e à energia adicional, ao sobre-equipamento e à*

¹ Informações no capítulo 4 – Atendimentos Presenciais

² Informações no ponto 9.6.3 – Pedreiras.

energia do sobre-equipamento de centros eletroprodutores eólicos cuja energia elétrica seja remunerada por um regime de remuneração garantida.

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

IE₁₀ – Melhoria da plataforma de controlo da atividade dos ascensores

A DRETT encontra-se dependente da DRI para o desenvolvimento desta plataforma, não tendo sido desenvolvida em 2021. A iniciativa transita para o ano 2022.

IE₁₁ – Desenvolvimento de plataforma de apoio à atividade dos transportes terrestres (GESTT)

A iniciativa tem sido desenvolvida pela DRI, tendo sido desenvolvidos cinco fluxos de trabalho, quatro associados ao TVDE e um relativo ao DUA. Em 2022 continuarão a ser desenvolvidos módulos na plataforma, contudo este projeto deverá ser englobado no projeto “Digitalização dos Transportes”, o qual está associado ao Programa de Recuperação e Resiliência.

IE₁₂ – Desenvolvimento de plataforma para as instalações elétricas.

Está em fase de desenvolvimento, contudo a conclusão apenas está prevista para 2023.

IE₁₄ – Desenvolvimento da plataforma para controlo das UPAC's

Tendo em conta a dificuldade em desenvolver plataformas, foi criada uma folha Excel que assegura as necessidades da DRETT. Em 2022 prevê-se o desenvolvimento deste serviço na plataforma SIMplifica.

IE₁₅ – Disponibilização de novos serviços no portal SIMplifica, nomeadamente:

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

Durante o ano 2021 foram disponibilizados os seguintes serviços: PRIPAER-RAM, Gás solidário, PRIME 2021, PRIAV, AFTAXI-RAM e inscrição de TRIESP.

OE.4 RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS

IE₁₇ – Implementar o PURMET – Plano Urbano e Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais (cofinanciado no âmbito do Civitas).

*O relatório de acompanhamento final do PURMET foi entregue a 31/10/2021 e é uma base de trabalho interessante para os diversos intervenientes, nomeadamente a DRETT, PSP, Câmara Municipais, entre outros.*³

IE₁₈ – Realização de campanhas de publicidade para a sensibilização da população da RAM para a boa utilização transportes públicos de passageiros.

*Em abril foi lançada a campanha “Já cá andamos há muito tempo... e vamos continuar a andar”.*⁴

IE₁₉ – Formação E-Motorista

*A formação foi ministrada em abril.*⁵

OE.5. AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS

IE₂₁ – Construção de uma plataforma de informação de mobilidade e transportes integrada em parceria com os Horários do Funchal

A iniciativa não foi finalizada em 2021, devido a atraso na sua execução. Atualmente a plataforma encontra-se em fase de testes, prevendo-se a conclusão em 2022.

IE₂₂ – Apoio na manutenção do Modelo de Gestão da Qualidade para os serviços públicos na RAM.

*Manteve-se através da DQ a manutenção deste apoio, através da realização de auditorias internas a serviços externos à DRETT.*⁶

IE₂₃ – Identificar os principais indicadores de desempenho do RAM, segundo o referencial da ISO 37120.

A iniciativa não foi desenvolvida, em detrimento do projeto de Certificação da Região Autónoma da Madeira como Destino Turístico Sustentável, promovido pela Direção Regional do Turismo e na qual a DRETT participa.

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

IE₂₄ – Reforço de recursos humanos na DRETT.

⁴ Informações no capítulo 9.3 Divisão de Mobilidade Terrestre

⁵ Informações no capítulo 9.3 Divisão de Mobilidade Terrestre

⁶ Informações no ponto 9.1.1 Estratégia Regional para a Qualidade

Em 2021, ocorreu um reforço da equipa. ⁷

IE₂₅ – Providenciar obras de melhoria do edifício do LMM.

Foram efetuadas diversas diligências para alertar para esta necessidade, nomeadamente junto da Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas. No entanto, esta entidade aguarda a necessária disponibilidade orçamental para fins de formalização do procedimento de contratação pública.

IE₂₆ – Substituição e/ou aquisição de equipamentos informáticos (computadores, webcam e tablets).

Durante o ano 2021, a DRI procedeu à atualização de diversos computadores, nomeadamente os computadores dos dirigentes que incluem webcam's.

A DRETT adquiriu no final do ano 15 tablets para apoio e modernização dos serviços e ainda um portátil.

IE₂₇ – Atribuição de mais um espaço físico à DRETT por forma a assegurar o ambiente necessário para a operacionalização dos seus serviços.

Não foi possível a conclusão desta iniciativa em 2021, pelo que a mesma transita para 2022.

IE₂₉ – 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.

Em abril e dezembro de 2021 decorreu uma reunião com a DRI, onde expôs-se os diversos problemas da DRETT, tendo-se concluído que esta iniciativa é da responsabilidade da DRI, não podendo a DRETT executá-la em sua substituição.

OE.7. OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

IE₃₀ - Potencializar os programas de apoio ao emprego do IEM.

Continuou-se a potencializar os programas de apoio do IEM. ⁸

IE₃₁ - Disponibilizar informação esclarecedora no site da DRETT, nomeadamente com a disponibilização dos documentos necessários para a prestação do serviço, a serem entregues pelo cliente.

⁷ Informações no ponto 3.1 Mapa de efetivos

⁸ Informações no ponto 3.2 Programas de emprego

Foram criados diversos conteúdos no site sobre os documentos necessários à prestação do serviço. Para além do site foi dada formação e criados diversos documentos de apoio ao novo serviço de call center da DRETT.⁹

IE₃₂ - Controlo adequado das viaturas e motoristas afetos à DRETT.

Ação desenvolvida.

IE₃₃ – Reforço de ações de fiscalização às escolas de condução.

Ação desenvolvida.

OE8. GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

IE₃₄ – Reestruturação do site da DRETT

Foram feitas diversas alterações no site, nomeadamente alteração e criação de separadores para clarificação dos vários temas, foram desenvolvidos novos conteúdos, substituídas as imagens associadas aos conteúdos e melhorada a metodologia de acompanhamento das perguntas efetuadas através do site.¹⁰

IE₃₅ - Disponibilização de um sistema de FAQ's

Foram disponibilizadas diversas perguntas frequentes no site.¹¹

IE₃₆ – Aplicar medidas de apoio ao cidadão e empresas na área de intervenção da DRETT, nomeadamente:

- Medidas de incentivo à aquisição veículos elétricos na RAM¹²
- Promover o programa de medidas de incentivo ao abate de veículos – PRIAV¹³
- Aplicar medidas de apoio à atividade de táxis ¹⁴
- Promover o projeto Garrafas de Gás Solidário¹⁵
- Promover o programa de incentivo à produção de armazenamento de produção de energia através de energias renováveis.¹⁶

⁹ Informações no ponto 9.1.3 Plano de comunicação

¹⁰ Informações no ponto 9.1.3 Plano de comunicação

¹¹ Informações no ponto 9.1.3 Plano de comunicação

¹² Informações no ponto 9.3.4 PRIME

¹³ Informações no ponto 9.3.5 PRIAV

¹⁴ Informações no ponto 9.3.6 Apoio ao setor dos táxis

¹⁵ Informações no ponto 9.7.12 Programa Gás Solidário

¹⁶ Informações no ponto 9.7.10 PRIPAER

A DRETT desenvolveu, com sucesso, todas as medidas de apoio acima mencionadas.

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

IE₃₈ – Propor e executar plano de comunicação (intranet, newsletter, etc.).

A 02/06/2021 foi aprovado o plano de comunicação da DRETT para os anos 2021-2023.

OE.10. PROMOVER A RESPONSABILIDADE SOCIAL

IE₄₁ – Divulgar e incentivar os colaboradores à participação de campanhas solidárias em curso na RAM.

Ação desenvolvida.

IE₄₂ – Estimular dinâmicas de grupo entre os colegas.

Ação desenvolvida.

3. Recursos humanos

3.1. MAPA DE EFETIVOS

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

Categoria	N.º de colaboradores
Diretor regional	1
Sub-diretor regional	1
Diretor de serviços	6
Chefe de divisão	9
Técnico superior	24
Inspetor adjunto especialista de viação	1
Inspetor adjunto principal de viação	4
Coordenador especialista	2
Coordenador técnico	12
Assistente técnico	36
Assistente operacional	13
Total	109

3.1.2 PROCEDIMENTOS CONCURSAIS

Em 2021, foram concluídos dois procedimentos concursais, sendo um para engenheiro mecânico na área da energia, um para jurista na área das contraordenações. No âmbito destes procedimentos concursais, recorreu-se às reservas de recrutamento e admitiram-se, também em 2021, mais dois engenheiros

mecânicos e um jurista. Foram também abertos cinco novos procedimentos concursais, nomeadamente para dois Técnicos Superiores com licenciatura em Economia ou Gestão, um Técnico Superior com Licenciatura em Engenharia Eletrotécnica, um Técnico Superior com Licenciatura em Línguas e Relações Empresariais, um Técnico Superior com Licenciatura em Comunicação, Marketing ou Engenharia Publicitária e um para Assistente Técnico para a área da Metrologia.

Foram ainda abertos dois Concursos Internos de Acesso Limitado, sendo um destinado ao preenchimento de um posto de trabalho da categoria de Inspetor-Adjunto Especialista Principal de Viação, um destinado ao preenchimento de quatro postos de trabalho da categoria de Inspetor-Adjunto Especialista de Viação um Concurso Interno de Ingresso Limitado, destinado ao preenchimento de um posto de trabalho da categoria de Inspetor-Adjunto de Viação.

Em 2021, foram admitidos com recurso às reservas de recrutamento, quatro Assistentes Técnicos e um Assistente Operacional.

3.2. PROGRAMAS DE EMPREGO/PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

Mapa de colaboradores com recurso a Programas de Emprego do IEM

Programa	Categoria	Nº de colaboradores	Início	Termo
Estágio Profissional na Administração Pública	Técnico Superior	5	01-11-2020	31-10-2021
			01-12-2020	30-11-2021
			15-12-2020	01-09-2021
			15-12-2020	14-12-2021
			01-06-2021	31-05-2022
Programa MAIS	Técnico Superior	2	12-10-2020	01-04-2022
			20-12-2021	01-04-2022
	Assistente Técnico	2	09-12-2019	20-12-2021
			15-02-2021	13-02-2023
POT	Assistente Operacional	1	01-11-2020	31-10-2022

No ano 2021, colaboraram com a DRETT dez candidatas através de programas de emprego do IEM, sendo que a 31 de dezembro de 2021 encontravam-se em funções cinco colaboradores contabilizando-se desta forma 114 trabalhadores.

Em 2021, a DRETT acolheu uma aluna do 11º ano do Curso Profissional de Técnico de Apoio à Gestão da Escola Francisco Franco, no âmbito dos Estágios Profissionais das Escolas – Formação em Contexto de Trabalho (FCT), que decorreu no período de 14/06/2021 a 23/07/2021.

Relativamente ao Programa Jovem em Formação, acolhemos em 2021, sete jovens no mês de julho e oito jovens no mês de agosto.

3.2. FORMAÇÃO

O plano de formação para os anos 2021-2023 foi aprovado a 4 de junho de 2021, após auscultação das necessidades de formação dos colaboradores pelas diversas UO.

Foram realizadas 28 ações de formação, nomeadamente:

N.º	Formação	N.º colaboradores	Formação Planeada
1	Datajuris	7	Não
2	Desenvolver a Inteligência Emocional	1	Não
3	Excel Inicial	2	Sim
4	Excel Intermédio	3	Parcialmente
5	Faturação Eletrónica - iLink	4	Não
6	Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais	3	Parcialmente
7	Gestão de Projetos - Casos de Estudo, Boas Práticas e Standards	2	Sim
8	Iniciação ao Outlook	4	Parcialmente
9	Legística: Preparação Técnica e Redação de Leis e Regulamentos	2	Não
10	Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas	1	Sim
11	Liderança e Gestão de Equipas	2	Sim
12	LTFP: Processo Disciplinar	1	Não
13	LTFP: Regime de Férias, Faltas e Licenças	1	Sim
14	Marketing Digital	3	Parcialmente
15	Marketing em Serviços Públicos	2	Parcialmente
16	Microsoft Teams	9	Parcialmente
17	QUAR - Quadro de avaliação e Responsabilização (SIADAP 1) e Controlo Interno	1	Sim
18	Recrutamento de Pessoas na Administração Pública	1	Não
19	Regime da Contratação Pública - Formação de Contratos	2	Parcialmente
20	Regime de Parentalidade: Proteção na Maternidade, Paternidade e Adoção	1	Sim
21	Regime de Pensões dos Trabalhadores que Exercem Funções Públicas	1	Não
22	Regime Geral das Contraordenações	2	Sim
23	Relações Interpessoais	3	Não
24	Responsáveis Técnicos pelo Projeto e pela Exploração de Instalações de Combustíveis	1	Sim
25	RGPD na Administração Pública	1	Sim
26	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	1	Sim
27	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na RAM	2	Não
28	Técnicas de Atendimento ao Público	3	Parcialmente

Das formações previstas para o ano de 2021, constantes do plano, ficaram por realizar as formações abaixo listadas, as quais serão reprogramadas para os anos 2022/2023:

- Excel Intermédio (9 colaboradores)
- RGPD e Proteção de Dados (2 colaboradores)
- Data Scientist: Transformar Dados em conhecimento (1 colaborador)

- Otimização e Gestão de Dados em Excel (1 colaborador)
- POWER BI: Elaboração de Dashboards de Apoio à Decisão (1 colaborador)
- Gestão de Projetos em Ambiente Partilhado (1 colaborador)
- Desenvolvimento Organizacional (1 colaborador)
- Governação e Práticas de Inovação (1 colaborador)

Após análise, pode-se concluir que das 35 ações de formação previstas no plano para o ano de 2021, foram efetuadas 20, o que perfaz uma taxa de execução de 54%.

4. Atendimentos Presenciais

Entre os dias 13 de janeiro e 2 de maio, devido as restrições da pandemia Covid-19, a sede da DRETT funcionou com horário reduzido e o atendimento ao público foi assegurado entre as 9H30 e as 13H00, e no balcão da Loja do Cidadão entre as 8h30 às 17h30 de segunda a sexta, e das 8h30 às 13h30 aos sábados.

A 3 de maio, a DRETT voltou a realizar o horário de funcionamento normal e adaptou o seguinte horário de atendimento 9H00-16H00, sem interrupção para almoço.

Nos últimos meses do ano, outubro, novembro e dezembro, ocorreram diversos problemas na plataforma QImagine, sistema que recolhe o número de atendimentos presenciais da DRETT, impedindo a contagem de atendimentos nesses meses, pelo que a contagem de atendimentos no 3º trimestre foi estimada com base na média dos resultados dos restantes meses.

No ano 2021, ocorreram 27.930 atendimentos, verificando-se uma redução comparativamente aos anos 2018 e 2019. Relativamente ao ano 2020 não ocorreu redução do número de atendimentos, este aspeto está obviamente relacionado com restrições impostas pela pandemia nesse ano, que obrigaram ao encerramento do atendimento ao público entre os dias 17 de março a 15 de maio a DRETT.

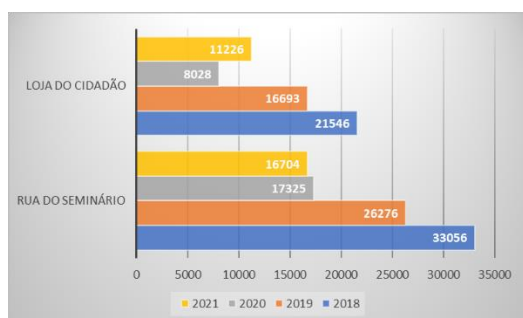


Gráfico n.º 1 – Evolução do número de atendimentos

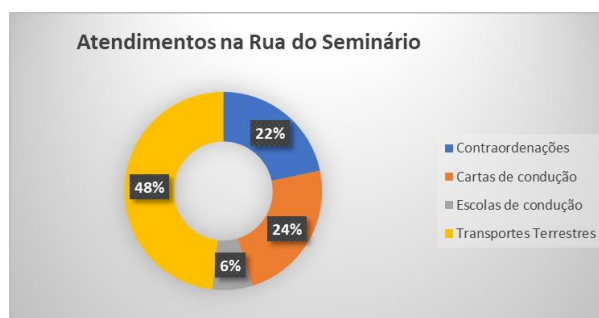


Gráfico n.º 2 – Distribuição do número de atendimentos por área

Relativamente aos agendamentos de atendimentos presenciais verifica-se 17% dos atendimentos presenciais na sede da DRETT são agendados.

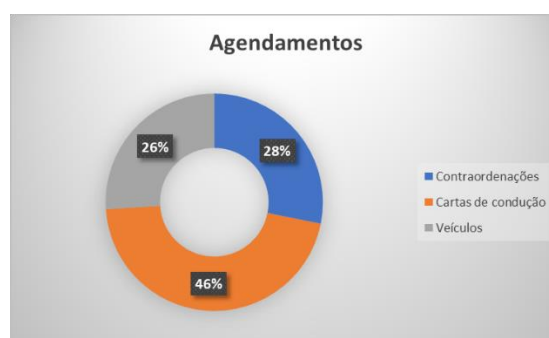


Gráfico n.º 3 – Distribuição de agendamentos por área

5. Resultados inquéritos de satisfação e reclamações

5.1. INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO A CLIENTES

A aplicação de inquéritos foi efetuada aos clientes da DRETT, dentro do âmbito de implementação do SGQ e ainda nos programas de incentivo em curso, nomeadamente a DMT.

A concretização desta ação foi efetuada através do envio de link dos inquéritos por email para os clientes e suportado pela aplicação do Google Doc's.

Serviço	Enviados	Recebidos	%
Comércio	3	1	33%
Licenciamento Comercial	3	1	33%
LMM	8	3	38%
Equipamentos sob pressão	8	3	38%
Energia	301	68	23%
Qualificação de entidades	50	13	26%
Inst. elétricas de serviço particular	6	2	33%
Combustíveis	9	6	67%
PRIPAER	236	47	20%
Indústria	23	17	74%
Licenciamento industrial	12	10	83%
Parques Empresariais	1	1	100%
Pedreiras	10	6	60%
Mobilidade	31	7	23%
PRIME	22	3	14%
PRIAV	6	4	67%
Apoio Táxis	3	0	0%
Total	366	96	26%

Através da tabela acima verifica-se que a DSI é o serviço que apresenta maior taxa de resposta, 74%, seguindo-se o LMM com 38%, Comércio com 33% e a Energia e Mobilidade com 23%.

Análise de resultados

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

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

O resultado traduz-se no seguinte gráfico:

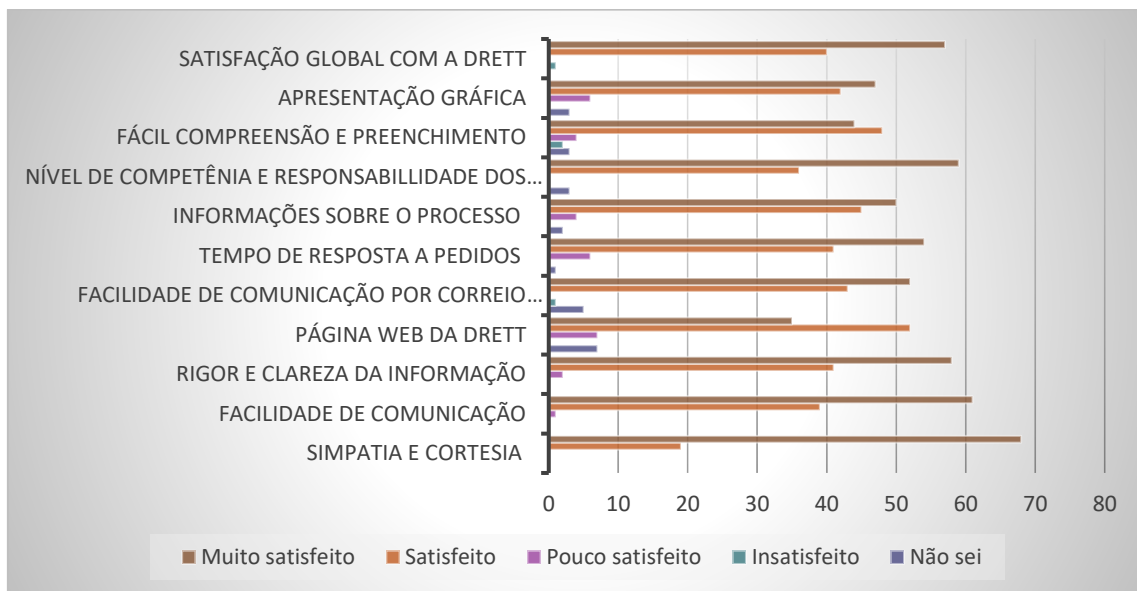


Gráfico n.º 4 - Resultados gerais por item avaliado

Tendo em conta a Visão da DRETT “Ser um Organismo de referência, que aplica boas práticas, atuando na Sociedade de forma dinâmica e pró-ativa, assegurando um excelente nível de qualidade na prestação dos seus serviços.”, bem como a meta, **de 50%**, estabelecida para o indicador de “% de clientes muito satisfeitos”, interessa analisar os resultados de clientes **muito satisfeitos** por item.

Na área temática “**atendimento**”, ao qual englobam os temas “simpatia e cortesia, facilidade de comunicação e rigor e clareza da informação”, registam-se os mais elevados níveis de satisfação, correspondendo a uma percentagem de clientes muito satisfeitos de 58,1%, seguindo-se a área “**qualidade do serviço prestado**”, com uma percentagem de 53,4% clientes muito satisfeitos.

Por outro lado, na área temática “**documentos (formulários e impressos)**” registam-se os valores menos elevados, com 45,0% clientes muito satisfeitos, seguido da área temática “**uso de novas tecnologias**”, que engloba a página web da DRETT e facilidade de comunicação por correio eletrónico com 43,1% de clientes muito satisfeitos.

Verifica-se que o item “**página web da DRETT**” se encontra menos cotado com apenas 34,7% de clientes muito satisfeitos.

Satisfação global com a DRETT

Os clientes inquiridos demonstraram estar muito satisfeitos com a DRETT (56,4% muito satisfeitos).

No gráfico seguinte é possível comparar o nível de satisfação pelas diferentes áreas de serviços avaliadas, verificando-se que é na DSI que o nível de clientes muito satisfeitos é superior (80,6% clientes muito satisfeitos), seguido do LMM com 51,5% de clientes muito satisfeitos.

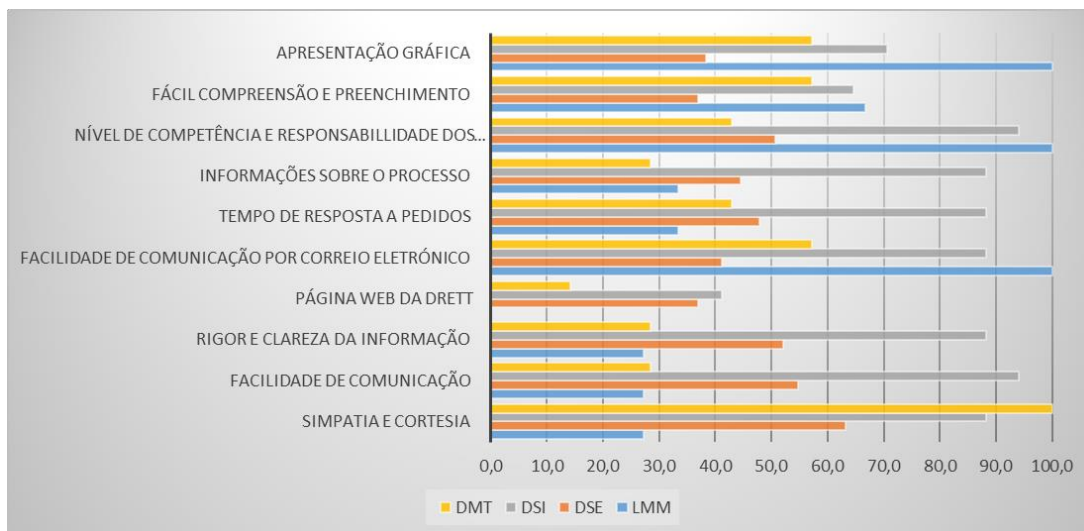


Gráfico n.º 5 - Comparação do grau de satisfação “muito satisfeito” das direções de serviço por item

Direção de Serviços do Comércio

Na Direção de Serviços do Comércio foram enviados 3 inquéritos do serviço “Licenciamento Comercial” e apenas um foi recebido, em que o cliente respondeu satisfeito em todos os itens, exceto no “tempo de resposta a pedidos”, ao qual respondeu pouco satisfeito, correspondendo a 0% de clientes muito satisfeitos.

Direção de Serviços da Indústria

A satisfação global com os serviços da indústria atingiu um valor de **81,3%** de clientes muito satisfeitos.

No gráfico n.º 6 é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSI.

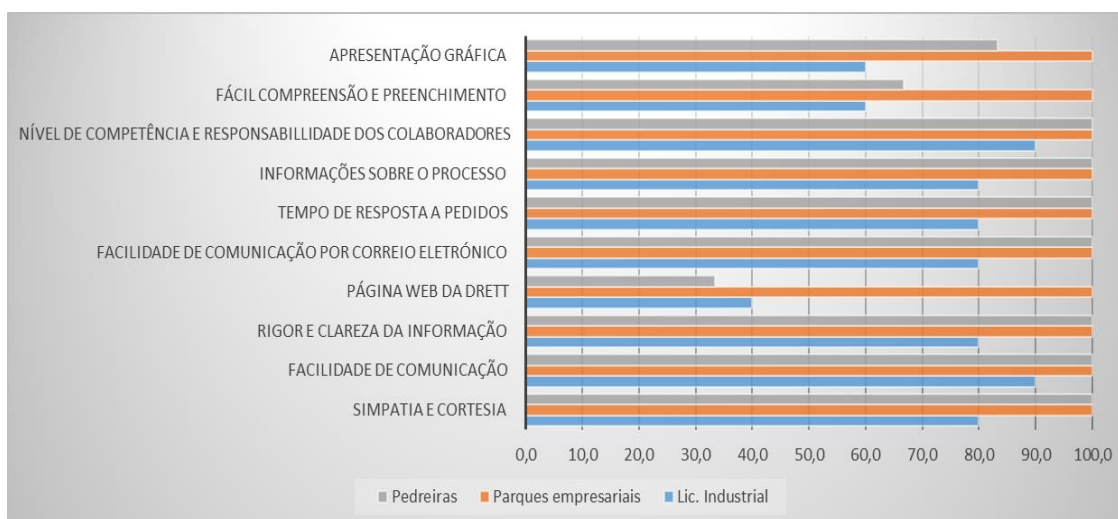


Gráfico n.º 6 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSI

Constata-se que o serviço relativo a “Parques Empresariais” o grau de clientes muito satisfeitos é 100%.

Relativamente aos serviços prestados no “Licenciamento Industrial”, o grau de clientes muito satisfeitos é 74,5% e verifica-se que todos os itens atingiram ou superaram a meta, com exceção da “página web da DRETT” em que apenas 40% de clientes encontram-se muito satisfeitos.

No serviço das “Pedreiras” o grau de clientes muito satisfeitos de 89,4%.

Direção de Serviços da Energia

A DSE registou **46,7%** de clientes muito satisfeitos de forma global com os serviços prestados.

No gráfico n.º 7 é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DSE.

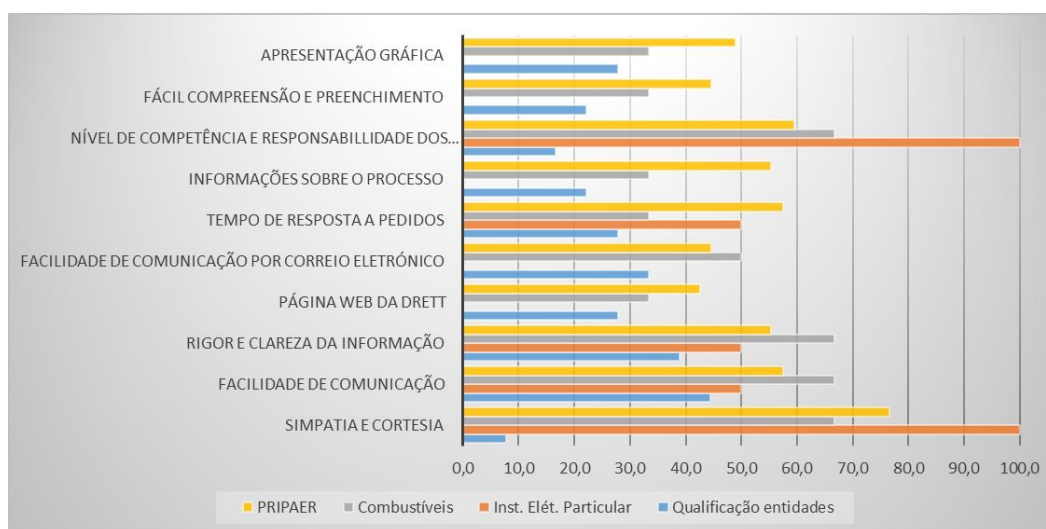


Gráfico n.º 7 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DSE

Verifica-se que o serviço “instalações elétricas de serviço particular” apresenta um grau de clientes muito satisfeitos de 36,4%.

No serviço “combustíveis” o grau de clientes muito satisfeitos é 43,9%, com exceção dos itens “página web da DRETT”, “tempo de resposta a pedidos”, “informações sobre processo”, “fácil compreensão e preenchimento” e “apresentação gráfica”, que apresentaram apenas uma percentagem de 33,3% de clientes muito satisfeitos, não atingindo a meta pretendida.

Por um lado, o serviço “PRIPAER” obteve um grau de clientes muito satisfeitos de 54,7% e por outro lado, no serviço auscultado “qualificação de entidades” o grau de clientes muito satisfeitos é 27,0%, sendo o item menos bem classificado a “simpatia e cortesia” com 7,7%.

Laboratório de Metrologia da Madeira

Os serviços prestados pelo LMM revelaram que **51,5%** dos clientes encontram-se muito satisfeitos com os itens avaliados.

O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos.

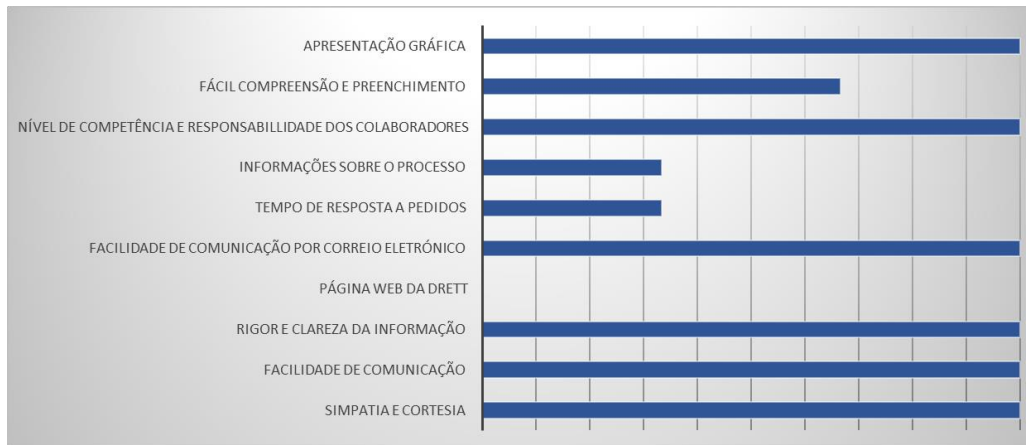


Gráfico n.º 8 – Percentagem de clientes muito satisfeitos no LMM

Constata-se que o serviço auscultado referente a “Equipamentos Sob Pressão” obteve um grau de clientes muito satisfeitos de 75,8%. Foi avaliado maioritariamente com 100% de clientes muito satisfeitos em todos os itens, com a exceção dos itens “informações sobre o processo” e “tempo de resposta a pedidos”, que não atingiram a meta de 50% de clientes muito satisfeitos e a “página web da DRETT” com 0% clientes muito satisfeitos.

Divisão de Mobilidade Terrestre

A satisfação global com os serviços da mobilidade foi de **48,1%** de clientes muito satisfeitos.

No gráfico n.º 9 é apresentado a percentagem de clientes muito satisfeitos com os diversos serviços prestados pela DMT.

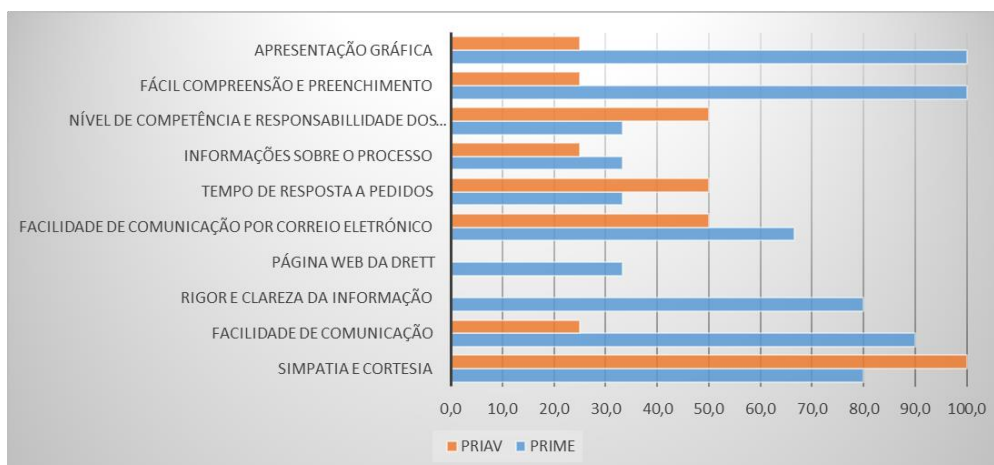


Gráfico n.º 9 – Percentagem de clientes muito satisfeitos na DMT

É possível verificar no serviço “PRIME” o grau de clientes muito satisfeitos é 68,2%.

Relativamente ao serviço “PRIAV”, o grau de clientes muito satisfeitos é 36,4%. Apenas os itens “simpatia e cortesia”, “facilidade de comunicação por correio eletrónico”, “tempo de resposta a pedidos” e “nível de competência dos colaboradores” atingiram a meta esperada, sendo que nos itens “rigor e clareza da informação” e “página web da DRETT” não foi atingida a meta, com 0% de clientes muito satisfeitos.

Sugestões/Comentários clientes

N.º	Identificação do inquérito	Cliente	Sugestões de melhoria
1	10/11/2021 ESP	JNSE	Maior rapidez de aprovação dos pedidos/ processos ESP.
2	11/03/2021 Qualificação de entidades	TKE	A plataforma para ascensores devia ser mais interativa, deveria existir campos geridos diretamente pelas EMIE's de forma a melhorar a informação e a qualidade da informação.
3	19/09/2021 Qualificação de entidades	When Quality Matters	DRETT não deverá fechar para almoço, porque muitos dos clientes apenas conseguem estar presentes nessas horas, tornando-se mais vantajoso.
4	12/03/2021 IE Serviço Particular	Não identificado	Quando houver alguma alteração na lei, nos processos de licenciamento ou na documentação a entregar, informar aos técnicos.
5	25/11/2021 PRIPAER	Elda Nóbrega	Tive muitos problemas em entrar em contacto com os técnicos. Por vezes as chamadas eram encaminhadas e depois desligadas.
6	01/10/2021 PRIME-RAM	RSAUTO Comércio de Automóveis, SA	Celeridade no diferimento dos pedidos; Reformulação do Diploma para os casos de Locação Financeira permitir contratos superiores a 24 meses como se sucede em território nacional no Fundo Ambiental (e não inferiores a 24 meses como se sucede à data em PRIME-RAM); Candidaturas poderem arrancar no início de cada ano; Reforço da Verba Orçamental anual para 2022 (de 1.000k para 2.000k) em função do sucesso do PRIME-RAM e do aumento da eletrificação dos carros na Madeira

A sugestão de melhoria do serviço “qualificação de entidades” prestado pela DSE apresentada pela empresa TKE relativamente à plataforma dos ascensores foi devidamente analisada através do RO 7/2021.

Comparação dos resultados por anos

Comparativamente aos anos de 2019 e 2020, podemos verificar que houve um ligeiro decréscimo no grau de satisfação do cliente em todos os itens avaliados, com exceção na “página web da DRETT”.

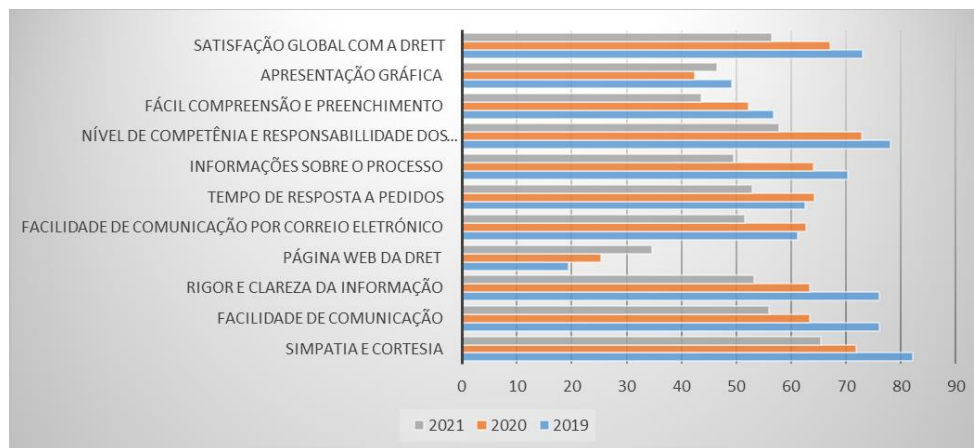


Gráfico n.º 10 – Comparação do grau de satisfação “muito satisfeito”, nos anos 2019 a 2021

Relativamente às taxas de respostas aos inquéritos verificou-se que relativamente ao ano de 2019 houve um decréscimo do número de respostas, mas um ligeiro aumento relativamente ao ano de 2020.

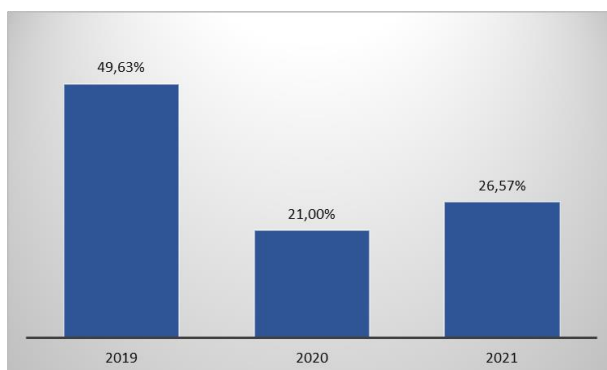


Gráfico n.º 11 – Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de clientes nos últimos três anos

5.2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO FORNECEDORES E PARCEIROS

A DRETT procedeu à auscultação da satisfação dos parceiros e/ ou fornecedores através da realização de um inquérito online, enviado por e-mail aos mesmos com data limite de preenchimento entre os dias 03 e 07 de maio.

Os inquéritos foram enviados através de um link da aplicação web “Google Forms” a 101 parceiros e fornecedores e incluíam a avaliação das áreas temáticas: **atendimento, uso de novas tecnologias, qualidade do serviço prestado, necessidades e expetativas e satisfação global**. Para além dos parâmetros indicados, as entidades puderam também ainda deixar uma sugestão de melhoria, caso o identifiquem.

A classificação utilizada para avaliação das respostas foi a seguinte: não sei/não aplicável, insatisfeito/não, satisfeito/sim e muito satisfeito.

Do total de inquéritos enviados, foram rececionados 22 inquéritos, correspondendo a uma taxa de resposta de **21,8%**.

Resultados

Item	N. Sei/ NA	Insat./ Não	Satisf./ Sim	Muito Satisfeito
Atendimento				
<i>Simpatia e cortesia</i>	0	0	10	12
<i>Facilidade de comunicação</i>	0	0	10	12
<i>Rigor e clareza da informação</i>	0	1	9	12
Total Atendimento	–	1,5%	43,9%	55%
Uso de novas tecnologias				

Item	N. Sei/ NA	Insat./ Não	Satisf./ Sim	Muito Satisfeito
<i>Página web da DRETT</i>	5	0	10	7
<i>Facilidade de comunicação por correio eletrónico ou outros meios</i>	3	0	8	11
Total Uso de novas tecnologias	–	0%	50,5%	49,5%
Qualidade do serviço prestado				
<i>Tempo de resposta a pedidos</i>	1	1	8	12
<i>Informações sobre o solicitado</i>	0	1	10	11
<i>Capacidade de resolução de problemas</i>	0	1	10	11
<i>Nível de competência e responsabilidade dos colaboradores envolvidos</i>	0	0	10	12
Total Qualidade do serviço prestado	–	3,5%	43,6%	52,9%
Satisfação Global	0	1	9	12
Total Satisfação Global	–	4,5%	40,9%	54,5%

Comparação com anos anteriores

Área	Itens auscultados	2018 (%)	2021 (%)
Atendimento	Simpatia e cortesia	70,0%	54,5%
	Facilidade de comunicação	60,0%	54,5%
	Rigor e clareza da informação	50,0%	54,5%
Uso de novas tecnologias	Página web da DRETT	0,0%	41,2%
	Facilidade de comunicação por correio eletrónico ou outros meios	60,0%	57,9%
Qualidade do serviço prestado	Tempo de resposta a pedidos	40,0%	57,1%
	Informações sobre o solicitado	40,0%	50,0%
	Capacidade de resolução de problemas	30,0%	50,0%
	Nível de competência e responsabilidade dos colaboradores envolvidos	50,0%	54,5%
Satisfação global com a DRETT	Grau de satisfação global com a DRETT	50,0%	54,5%

Após a análise dos gráficos e tabelas produzidas, podemos concluir que os parceiros ou fornecedores encontram-se satisfeitos com a prestação da DRETT. Sendo que o Grau de Satisfação Global com a DRETT subiu ligeiramente relativamente ao número de respostas “Muito Satisfeitos”.

Quando analisamos os itens, constata-se que é na “Página web da DRETT” e na “Capacidade de resolução de problemas” registaram o maior aumento de satisfação, 31,8% e 20% de aumento, respetivamente.

Por outro lado, podemos verificar que na área de atendimento, a simpatia e cortesia foi o valor com a queda mais acentuada, sendo de 70% em 2018 e 54,5% em 2021.

É também fundamental destacar que uma das ações resultantes da análise dos resultados decorrentes da auscultação aos parceiros e /ou fornecedores foi a aprovação do plano de comunicação.

5.3 INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

A auscultação dos colaboradores foi efetuada utilizando a aplicação web do “Google Forms”, entre os dias 19 e 23 de abril de 2021, tendo os resultados sido apresentados a todos os colaboradores via email a 11 de maio através da divulgação do relatório “Satisfação dos Colaboradores”.

Do total de 107 solicitações efetuadas foram rececionados 70 inquéritos, correspondendo a uma taxa de resposta de **65%**. Na tabela abaixo é possível verificar os resultados obtidos e a comparação com os anos anteriores.

Área	Itens auscultados	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Recursos Humanos	Ambiente/Relações de trabalho	74,91	74,15	75,71
	Acesso a formação	55,93	71,38	64,35
	Motivação profissional	65,76	69,54	74,29
Condições de trabalho	Condições técnicas (computador, impressoras, programas, etc.)	61,69	68,13	69,71
	Condições ambientais (ar condicionado, luz, etc.)	61,33	69,54	71,43
	Limpeza e arrumação das instalações	70,17	67,69	75,80
	Economato	68,14	74,46	74,20
	Facilidade de comunicação (email, telefone, etc.)	71,19	77,85	75,77
Acesso a informação	Pasta de partilha de informação SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade)	74,24	73,33	76,76
	Página web http://www.madeira.gov.pt/dret/	72,88	71,75	75,88
	Outros meios de comunicação internos (email, reuniões internas)	–	–	74,71
Avaliação superior hierárquico	Facilidade de comunicação	77,97	78,15	80,57
	Apoio na execução do trabalho	77,97	76,92	80,58
Avaliação Diretora Regional	Liderança	78,95	81,29	80,28
	Política e Estratégia (Política da Qualidade, Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos)	78,98	75,63	77,06
	Facilidade de comunicação	78,98	80,62	79,71
Avaliação final	Classifique o seu grau de satisfação global com a DRETT	70,51	75,56	77,43
Média global		71,27	74,03	75,43

Analisando todos os dados, podemos concluir que de um modo geral **75,43%** dos colaboradores está satisfeito com a DRETT (nível de satisfação 4) sendo que comparativamente à avaliação anterior regista-se um ligeiro aumento na satisfação.

No ano de 2021 verifica-se que é na avaliação do superior hierárquico que se registaram os mais elevados níveis de satisfação, sendo os itens facilidade de comunicação e apoio na execução do trabalho os mais bem classificados com 80,57% e 80,58%, respetivamente.

Quando analisamos os itens, verifica-se que é na limpeza e arrumação das instalações que se registaram a maior subida de satisfação, de 67,69% em 2019 para 75,80% de colaboradores satisfeitos.

Por outro lado, a área recursos humanos registou o nível mais baixo de satisfação nomeadamente no item acesso a formação com 64,35% de satisfação. Refira-se ainda que é no acesso à formação que se verificou a maior diferença em termos de satisfação quando comparado com o ano 2019, com uma variação de -7% de colaboradores satisfeitos.

5.4 RECLAMAÇÕES

No ano de 2021, foram registadas e tratadas pela DQ 40 reclamações, nomeadamente 19 denúncias, 14 folhas de reclamação provenientes de diversos operadores e prestadores de serviços nos setores que a DRETT é a entidade competente e sete reclamações proferidas no livro de reclamações da DRETT. Destas 32, referem-se a serviços prestados por prestadores de serviços e as restantes oito estão diretamente relacionados com os serviços prestados pela DRETT.

No gráfico seguinte apresenta-se a distribuição das reclamações por setor de atividade.

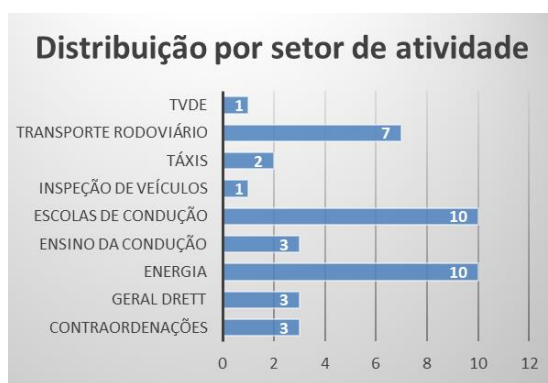


Gráfico n.º 12 – Número de reclamações por setor de atividade

Relativamente ao motivo principal das reclamações externas à DRETT, destacam-se problemas relativos à qualidade do atendimento (atendimento deficiente ou mau atendimento telefónico), bem como práticas comerciais.



Gráfico n.º 13 – Distribuição das reclamações externas por motivo principal

Relativamente ao motivo principal das reclamações internas à DRETT, destacam-se cinco reclamações associadas à qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico.

No que se refere aos serviços prestados pela DRETT e que fazem parte do âmbito da certificação não se verificaram quaisquer reclamações.

Comparação anos

Tipo	2019	2020	2021
Denúncias	24	15	19
Folhas de reclamação	14	18	14
Livro de reclamações DRETT	14	6	7
Total	52	39	40

6. Avaliação fornecedores e parceiros críticos

6.1 AVALIAÇÃO FORNECEDORES

Foram avaliados 20 fornecedores, cujo Índice de Qualidade médio (IQ) foi de 2,79 valores.

A avaliação do desempenho dos fornecedores tem como base a seguinte escala:

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

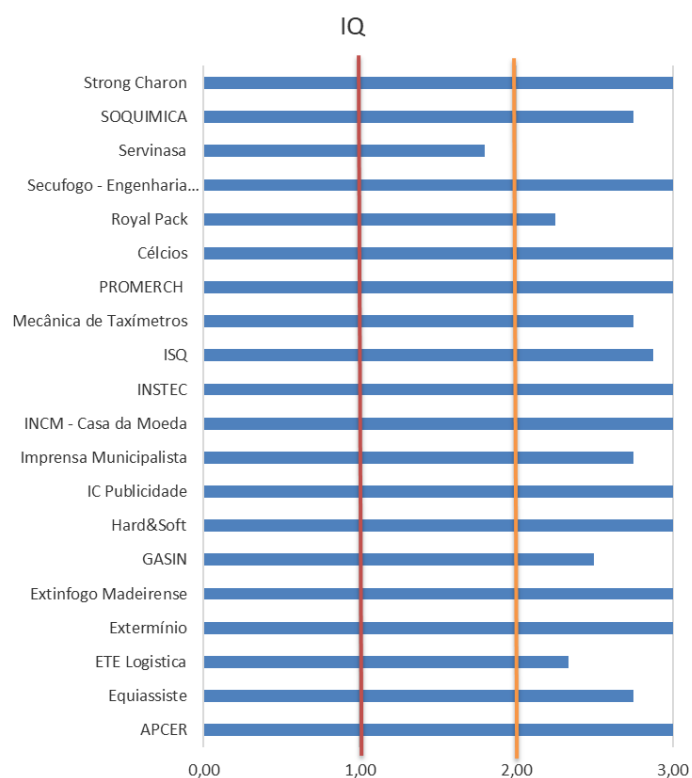


Gráfico n.º 14 – Índice de Qualidade dos fornecedores

Dos 20 fornecedores avaliados, apenas é necessário solicitar plano de melhoria à empresa Servinasa, uma vez que o IQ foi 1,8.

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

Fornecedor	2019	2020	2021
APCER	3,00	3,00	3,00
Equiassiste	3,00	2,50	2,75
ETE Logística	3,00	2,50	2,33
Extermínio	–	3,00	3,00
Extinfofo	3,00	–	3,00
IC Publicidade	–	3,00	3,00

Fornecedor	2019	2020	2021
ISQ	–	3,00	2,88
Mecânica de táxímetros	–	3,00	2,75
Servinasa	3,00	3,00	1,80
Strong Sharon	–	3,00	3,00

6.2 AVALIAÇÃO PARCEIROS CRÍTICOS

A DRETT considera dois parceiros críticos, nomeadamente a DRI, para a área de informática e a PATRIRAM para a área da conservação do edifício Sede da DRETT.

Após a análise pelos diversos serviços, e tendo em conta os critérios, cumprimento da parceria, capacidade de resposta a resolução de reclamações e capacidade de resposta a pedidos de informação/imprevistos, bem como a escala disponibilizada na tabela abaixo, conclui-se que a parceria com a DRI e com a PATRIRAM é satisfatória, sendo que o índice de qualidade foi de 2,4 e 2,3 respetivamente.

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

No gráfico seguinte, verifica-se a evolução das respetivas avaliações de desempenho.

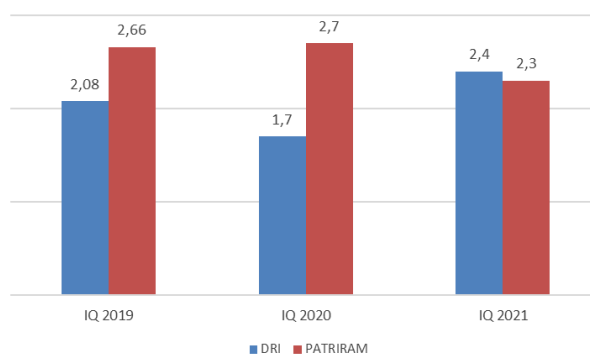


Gráfico n.º 15 – Resultados IQ 2019 a 2021

7. Auditorias, relatórios de ocorrência e estados de ações

7.1. AUDITORIAS

7.1.1 Auditorias Internas

O programa de auditorias previa a execução de quatro auditorias internas, sendo que a taxa de execução foi de 100%.

Auditoria n.º	Âmbito	Data da auditoria	Relatório n.º
1	PT DSTT 01 – Chapa do fabricante	10/12/2021	3
2	PT DSTT 02 – Gravação/ Regravação do n.º quadro do veiculo	10/12/2021	3
3	Geral SGQ	6 a 13 maio/2021	1
4	PT DSV 01 – Candidato a condutor	22/6/2021	2

Todos os relatórios de auditoria foram entregues dentro da data prevista.

Na auditoria interna realizada nos dias 6, 7, 10 e 13 de maio por uma equipa de quatro auditores internos foram auditados os seguintes procedimentos:

PT GQ 01 – Planeamento, controlo, revisão e melhoria do sistema de gestão

PT GQ 02 – Gestão de informação

PT GQ 03 – Gestão de infraestruturas e ambiente de trabalho

PT GQ 04 – Formação

PT DSC 01 – Licenciamento comercial

PT DSC 06 – Regime específico de abastecimento POSEI

PT DRETT 02 – Proposta de legislação

PT DRETT 03 – Contraordenações gerais

PT DSI 02 – Regime de declaração prévia

PT DSI 05 – Licenciamento de parques empresariais

PT LMM 03 – Licenciamento de cisternas

PT LMM 04 – Licenciamento de equipamentos sob pressão

PT DSE 01 – Licenciamento de instalações elétricas do tipo A e B

PT DSE 02 – Licenciamento de instalações elétricas de serviço público

PT DSE 07 – Licenciamento de combustíveis e de redes e ramais

PT DSE 09 - Gestão de técnicos, grupos profissionais e entidades

PT DSE 10 – Mobilidade elétrica

	2019	2020	2021
% Execução	100%	67%	100%
n.º Auditorias realizadas	15	6	24
n.º OM registadas	39	2	18
n.º NC registadas	26	1	22
n.º Ações de correção	17	3	27
n.º Ações corretivas	2	–	11
n.º Ações de melhoria	15	–	2

7.1.2 Auditoria Externa ao SG

A auditoria externa de acompanhamento do SG foi realizada pelo Eng. Francisco Soares, no dia 7, 8 e 9 de junho, de forma remota, utilizando a plataforma TEAMS.

Foram identificadas três oportunidades de melhoria, as quais foram analisadas pelo Conselho da Qualidade a 24 de setembro, tendo-se identificado duas ações de melhoria que entretanto foram concluídas.

7.2 RELATÓRIOS DE OCORRÊNCIA

Procedeu-se ao registo de 42 relatórios de ocorrências (RO), classificados da seguinte forma:

- Não conformidades (NC) – 26
- Oportunidades de melhoria (OM) – 16

Nos gráficos abaixo é possível verificar o serviço associado, a origem, bem como as decisões tomadas relativamente aos RO's.

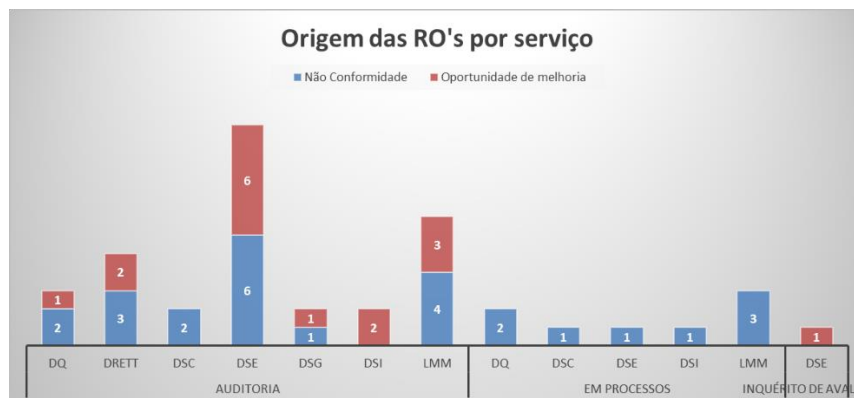


Gráfico n.º 16- Origem dos RO's por serviço

Como é possível verificar, das 42 ocorrências, 33 foram detetadas em contexto de auditoria interna, oito decorrem de situações não detetadas em processos internos e uma resultante de inquérito de satisfação.

No gráfico seguinte, verifica-se o tipo de ação desencadeada, destacando-se as ações de correção.

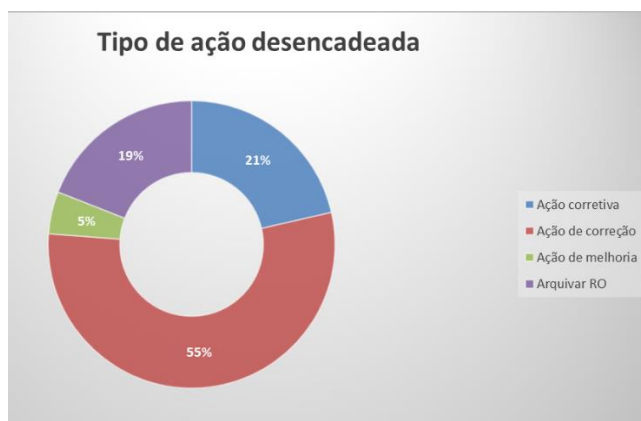


Gráfico n.º 17- Tipo de ação desencadeada

7.3. ESTADO DAS AÇÕES

No ano 2021 foram identificadas 38 ações, subdivididas da seguinte forma:

Tipo de ação	Concluídas	Por concluir	Anuladas	Total
Correção	7	6	0	13
Melhoria	10	1	2	13
Corretiva	5	4	0	9
Rotina	2	0	0	2
Preventiva	1	0	0	1
Total	25	11	2	38

No gráfico seguinte é possível verificar o **tipo de ações desencadeadas** de acordo com a **origem das ações** (relatórios de auditoria (RA), atas de reunião, relatórios de ocorrências (RO) ou fichas de ação (FA)).

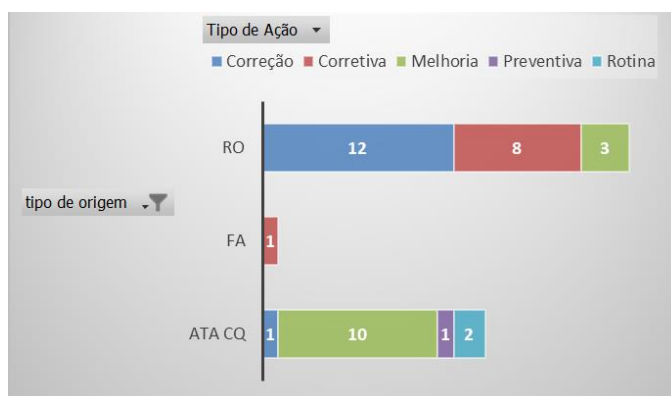


Gráfico n.º 18 – Origem, tipo e estado das ações

Decorrente dos anos anteriores foram ainda concluídas 16 ações.

Em termos de análise de eficácia da ação, durante o ano 2021, apenas foi avaliada uma AC, a mesma foi considerada eficaz (Prever no programa de fiscalização ações de fiscalização a instalações elétricas do tipo B).

Na tabela seguinte estão identificadas as ações que transitam para 2022.

N.º	Origem	Tipo de Ação	Ação	Responsável
15/2017	RA 3/2017	Corretiva	Adaptação da BD do comércio	DSC
29/2017	Ata 3/2017	Corretiva	Garantir a formação específica sobre teleféricos para o técnico superior Eng. Fernando Silva.	DSE
21/2018	Ata 2/2018	Corretiva	Maximização do uso do Kélio	DSG
12/2019	Ata 1/2019	Correção	Reparação do sistema de AVAC LMM	DSI
41/2019	RO 7/2019	Melhoria	Idealizar o certificado de verificação (parquímetros) em Excel e hiperligado ao registo de ensaio	LMM
47/2019	Ata 3/2019	Melhoria	Criar um registo para a autoavaliação da performance do processo pelo técnico (recolha de dados para análise da satisfação cliente)	DQ
16/2021	RO 27/2021	Correção	Rever PT DSG 01	DSG
17/2021	RO 27/2021	Corretiva	Criar IT relativa à marcação de férias	DSG
19/2021	RO 37/2021	Correção	Transitar os processos de inscrição de técnicos e entidades para o portal do governo SIMplifica	DSE/DQ
20/2021	RO 7/2021	Melhoria	Melhorar a plataforma de ascensores	DSE/DRI
22/2021	RO 32/2021	Correção	Rever PT DSE 10	DQ
23/2021	RO 34/2021	Corretiva	Rever Imp DSE 10 03	DQ
24/2021	RO 35 e 36/2021	Corretiva	Rever PT DSE 02	DSE

8.1. PROPOSTAS LEGISLATIVAS / DESPACHOS

Durante o ano 2021, foram publicados 19 despachos internos, nomeadamente:

Despacho n.º	Data	Assunto
1/2021/DRETT	11/01	Revogação de licença de empresa exploradora de escola de condução
2/2021/DRETT	18/01	Aprovação do modelo de certificado de motorista de táxi
3/2021/DRETT	26/01	Atualização de taxas sobrecustos de transporte combustíveis
4/2021/DRETT	26/01	Atualização de taxas licenciamento comercial
5/2021/DRETT	04/02	Atualização de taxas licenciamento industrial
6/2021/DRETT	04/02	Atualização de taxas parques empresariais
7/2021/DRETT	04/02	Atualização de taxas pedreiras
8/2021/DRETT	10/02	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 30/2012, de 2 de março (Cisternas)
9/2021/DRETT	10/02	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 29/2012, de 2 de março (CM IP)
10/2021/DRETT	10/02	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 28/2012, de 2 de março (ESP)
11/2021/DRETT	10/02	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 27/2012, de 2 de março (pré-embalados)
12/2021/DRETT	10/02	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 290/2020, de 3 junho (RSPS e ESP)
13/2021/DRETT	10/02	Atualização das taxas previstas na Portaria n.º 85/2016, de 2 de março (Utilização por Terceiros de Equipamento Metrológico)
14/2021/DRETT	08/04	Delegação de competências LMM
15/2021/DRETT	21/06	Prorrogação do prazo das carreiras de transportes públicos
16/2021/DRETT	22/06	Delegação de competências nas Escolas de condução para dar formação no âmbito da revalidação das cartas de condução entre 5 a 10 anos
17/2021/DRETT	03/08	Despacho secretariado
18/2021/DRETT	26/10	Alteração das estimativas REA POSEI
19/2021/DRETT	21/12	Fixa as estimativas e as taxas de ajudas do REA POSEI para o ano 2022

No decurso do ano em análise foram elaborados 50 despachos aprovados, para definir os preços máximos de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado.

Foram ainda elaboradas as seguintes propostas de legislação:

Assunto	Publicação
Isenta os industriais de táxi, das taxas a aplicar ao controlo metrológico de taxímetros, até 31 de dezembro de 2021	Resolução n.º 99/2021, de 12/02
Estabelece as condições de segurança a que deve obedecer o armazenamento de garrafas de GPL nos postos de abastecimento de combustíveis.	Portaria n.º 192/2021, de 23 de abril
Aprovar o regulamento referente ao programa garrafa de gás solidária a aplicar às famílias mais carenciadas na Região Autónoma da Madeira (RAM), designado por PRGGS-RAM.	Portaria n.º 436/2021, de 30/07

Atribui abono para falhas aos trabalhadores da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres que exercem funções na área de cobrança de receita dessa DR, e recebem, manuseiam e guardam valores, numerário e documentos, de valor anual igual ou superior a 50.000€.	Despacho conjunto n.º 22/2021
Determina a organização dos postos de trabalho para efeitos de atribuição de abono para falhas.	Despacho
Aprova os modelos de alvará de licenciamento do exercício, a título principal, bem como da licença que admite a utilização de veículo e do certificado que atesta que o motorista possui aptidão para a condução de automóveis afetos da atividade de transporte coletivo de crianças e jovens até aos 16 anos	Despacho n.º 153/2021, de 23/04
Estabelece o regime para a instalação e exploração de centrais de biomassa florestal na Região Autónoma da Madeira	Decreto Legislativo Regional n.º 20/2021/M, de 4/08
Aprovação dos cartões para os profissionais do ensino da condução, para análise e devidos efeitos	Portaria
Reconhece que o diferimento da execução dos atos impugnados no Processo n.º 147/21.0BEFUN que corre os seus termos no Tribunal Administrativo e Fiscal do Funchal seria gravemente prejudicial para o interesse público e, por conseguinte, determina a prossecução da execução de tais atos, no que não se encontre já executado.	Resolução n.º 723/2021, de 5/08
Autoriza, temporária e excecionalmente, que os veículos ligeiros de passageiros, a partir do oitavo ano e seguintes contados da data da primeira matrícula, licenciados para o exercício da atividade de táxi, passem a apresentar -se anualmente à inspeção periódica durante o mês correspondente ao da matrícula.	Resolução n.º 701/2021, de 30/07, revogada pela Resolução n.º 805/2021, de 30/08
Aprova a minuta de Protocolo de Cooperação entre o Governo Regional da Madeira e a sociedade denominada Madinsp - Inspeção de Veículos, S.A., que isenta, temporária e excecionalmente, o pagamento das tarifas fixadas para a realização de uma das inspeções periódicas semestrais e respetivas reinspeções dos veículos táxis, se devidas, a partir do 8.º ano e seguintes, contados da data da primeira matrícula	Resolução n.º 805/2021, de 30/08
Procede a alteração da Portaria n.º 10/2015, de 12 de janeiro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelas Portarias n.ºs 215/2018, de 6 de julho, 47/2016, de 19 de fevereiro, 205/2016, de 13 de maio, 215/2018, de 6 de julho, e pela Portaria n.º 668/2021, de 20 de outubro, que define as taxas do imposto sobre os produtos petrolíferos (ISP).	Portaria n.º 675/2021, de 22/10
Alteração à Portaria n.º 10/2015, de 12 de janeiro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelas Portarias n.ºs 215/2018, de 6 de julho, 47/2016, de 19 de fevereiro, 205/2016, de 13 de maio, e 215/2018, de 6 de julho, que define as taxas do Imposto sobre os Produtos Petrolíferos (ISP)	Portaria 668/2021, de 20/10
Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis, na Região Autónoma da Madeira (PRIPAER-RAM)	Portaria n.º 296/2021, de 02/06
Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do "PRIAV-RAM"	Portaria n.º 129/82021, de 24/03
Autoriza a celebração de protocolos com os centros de abate, na qualidade de entidades intermediárias, no âmbito e sob as condições de acesso definidas no Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, tendo em vista a concessão de um incentivo sob a forma de comparticipação financeira, para o abate	Resolução n.º 189/2021, de 26/03

de veículos em fim de vida (VfV), mediante o comprovativo da sua substituição através da aquisição de um veículo novo mais eficiente em termos energéticos e ambientais	
Procede à retificação da Portaria n.º 129/2021, de 24 de março que aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”	Declaração de retificação n.º 14/2021, de 25/03
Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”	Portaria 24/2021, de 03/03
Procede à Retificação da Portaria n.º 64/2021, de 3 março de 2021, que aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”	Declaração de retificação n.º 9/2021, de 04/03
Autoriza a celebração de protocolos com as entidades intermediárias, no âmbito e sob as condições de acesso definidas no Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, publicado em Anexo à Portaria n.º 64/2021, de 3 de março, retificada pela Declaração de Retificação n.º 9/2021, de 4 de março, tendo em vista a concessão de um incentivo, sob a forma de comparticipação financeira, para a aquisição de veículos automóveis 100% elétricos novos e/ou bicicleta elétrica nova.	Resolução n.º 137/2021, de 06/03
Altera a Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro, que regulamenta a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM)	Portaria n.º 572/2021, de 02/09
Altera a fórmula de cálculo do Preço máximo de venda ao público dos combustíveis líquidos na RAM	Portaria n.º 25/2022, de 26/01

8.2. LEGISLAÇÃO PUBLICADA

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

DRETT Geral

Orçamento

Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2021/M, de 3 de maio - Estabelece as disposições necessárias à execução do Orçamento da Região Autónoma da Madeira para o ano de 2021

COVID – 19

Resolução n.º 1208/2021, de 19 de novembro - Declara a situação de contingência na Região Autónoma da Madeira, ao abrigo do Decreto Legislativo Regional n.º 16/2009/M, de 30 de junho, que aprova o regime jurídico do Sistema de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira, por razões de saúde pública com o escopo de contenção da pandemia COVID-19, com efeitos a partir das 0:00 horas do dia 20 de novembro de 2021 até às 23:59 horas do dia 15 de dezembro de 2021.

Resolução n.º 27/2021, 15 de janeiro - Determina a manutenção da suspensão da realização de provas teóricas e de provas práticas do exame de condução realizadas nos centros de exame da DRETT, bem como

de todos os exames para obtenção de certificações profissionais realizados na DRETT, entre os dias 16 e 31 janeiro de 2021, atendendo à evolução da pandemia, na Região, provocada pela doença COVID-19.

Resolução n.º 69/2021, de 29 de janeiro – Prorroga até 21 de fevereiro as medidas constantes da Resolução n.º 27/2021, de 14 de janeiro que determina a manutenção da suspensão da realização de provas teóricas e de provas práticas do exame de condução realizadas nos centros de exame da DRETT, bem como de todos os exames para obtenção de certificações

profissionais realizados na DRETT, entre os dias 16 e 31 janeiro de 2021, atendendo à evolução da pandemia, na Região, provocada pela doença COVID-19.

Resolução n.º 116/2021, 19 de fevereiro – Prorroga até ao dia 1 de março de 2021, as medidas constantes da Resolução do Conselho do Governo n.º 1/2021, de 4 de janeiro de 2021, na redação que lhe foi conferida pela Resolução n.º 5/2021, de 8 de janeiro, entretanto prorrogadas, através das Resoluções n.ºs 20/2021, de 14 de janeiro, 38/2021, de 20 de janeiro, e 69/2021, de 29 de janeiro de 2021, cujo término da sua vigência ocorra a 21 de fevereiro de 2021, e desde que não tenham revogadas por Resoluções posteriores.

Resolução n.º 135/2021, de 2 de março - Prorroga até ao dia 7 de março de 2021, as medidas constantes da Resolução n.º 27/2021, de 15 de janeiro, entretanto prorrogadas pela Resolução n.º 69/2021, de 29 de janeiro e pela Resolução n.º 116/2021, de 19 de fevereiro, com a exceção dos exames práticos da categoria A de motociclos, que podem ser retomados a partir do dia 2 de março de 2021. Determina, ainda, a retoma, a partir do dia 8 de março, da realização de todas as provas teóricas e de provas práticas do exame de condução realizadas nos centros de exame da DRETT, bem como de todos os exames para obtenção de certificações profissionais realizados na DRETT, no respeito estrito pelas medidas de saúde pública, nomeadamente no que concerne à proteção individual e coletiva da sociedade.

Orgânica

Despacho n.º 535/2021, de 27 de dezembro – Nomeia a licenciada em Engenharia Química, Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira, Técnica Superior, da Secretaria Regional de Economia, em regime de comissão de serviço, no cargo de Diretora de Serviços de Viação, da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres.

Despacho n.º 537/2021, de 27 de dezembro – Nomeia a licenciada em Direito, Natália Catarina de Freitas Pestana, em regime de substituição, no cargo de Diretora de Serviços dos Transportes Terrestres, da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres.

Despacho n.º 538/2021, de 27 de dezembro – Nomeia a licenciada em Engenharia Geológica, Délia Maria Fernandes de Sousa, em regime de substituição, no cargo de Chefe de Divisão de Transportes Terrestres, da Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres.

Indústria

Resolução n.º 78/2021, de 5 de fevereiro - Isenta até 31 de dezembro de 2021 os estabelecimentos industriais das taxas devidas nos processos de licenciamento regulados pelo Decreto Legislativo Regional n.º 28/2009/M, de 25 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 8/2013/M, de 18 de fevereiro, que estabelece o regime de exercício da atividade industrial na Região Autónoma da Madeira, no âmbito da adoção de novas medidas para fazer face à situação resultante pela pandemia provocada pela doença COVID-19.

Comércio

Portaria n.º 668/2021, de 20 de outubro – Alteração à Portaria n.º 10/2015, de 12 de janeiro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelas Portarias n.ºs 215/2018, de 6 de julho, 47/2016, de 19 de fevereiro, 205/2016, de 13 de maio, e 215/2018, de 6 de julho, que define as taxas do Imposto sobre os Produtos Petrolíferos (ISP).

Portaria n.º 675/2021, de 22 de outubro – Procede a alteração da Portaria n.º 10/2015, de 12 de janeiro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelas Portarias n.ºs 215/2018, de 6 de julho, 47/2016, de 19 de fevereiro, 205/2016, de 13 de maio, 215/2018, de 6 de julho, e pela Portaria n.º 668/2021, de 20 de outubro, que define as taxas do imposto sobre os produtos petrolíferos (ISP).

Energia

Portaria n.º 192/2021, de 23 de abril - Estabelece as condições de segurança a que deve obedecer o armazenamento de garrafas de GPL nos postos de abastecimento de combustíveis.

Decreto Legislativo Regional n.º 8/2021/M, 30 de abril - Adapta à Região Autónoma da Madeira o regime aplicável à construção, modificação, colocação em serviço, exploração e fiscalização das instalações por cabo para o transporte de pessoas.

Portaria n.º 296/2021, de 2 de junho - Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Produção e Armazenamento de Energia a partir de Fontes Renováveis, na Região Autónoma da Madeira (“PRIPAER-RAM”).

Decreto Legislativo Regional n.º 16/2021/M, de 27 de julho – Estabelece a disciplina aplicável à potência adicional e à energia adicional, ao sobre-equipamento e à energia do sobre-equipamento de centros electroprodutores eólicos cuja energia elétrica seja remunerada por um regime de remuneração garantida.

Resolução n.º 687/2021, de 30 de julho – Autoriza a criação do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, abreviadamente designado por “Gás-Solidário.RAM”, destinado a conceder um apoio financeiro para as famílias com carências financeiras e com vista à poupança na aquisição de gás para utilização doméstica, seja na modalidade de aquisição de garrafas de gás, seja na aquisição de gás canalizado.

Portaria n.º 436/2021, de 30 de julho - Aprova o Regulamento do Programa Gás Solidário na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do programa denominado GÁS-SOLIDÁRIO.RAM.

Decreto Legislativo Regional n.º 20/2021/M, de 4 de agosto - Estabelece o regime para a instalação e exploração de centrais de biomassa florestal na Região Autónoma da Madeira.

Decreto Legislativo Regional n.º 23/2021/M, de 30 de agosto - Adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 101 -D/2020, de 7 de dezembro, que estabelece os requisitos aplicáveis a edifícios para a melhoria do seu desempenho energético e regula o Sistema de Certificação Energética dos Edifícios (SCE).

Transportes

Resolução n.º 723/2021, JORAM, Série I, n.º 140, de 5 de agosto de 2021 - Reconhece que o diferimento da execução dos atos impugnados no Processo n.º 147/21.OBEFUN que corre os seus termos no Tribunal Administrativo e Fiscal do Funchal seria gravemente prejudicial para o interesse público e, por conseguinte, determina a prossecução da execução de tais atos, no que não se encontre já executado.

Resolução n.º 701/2021, JORAM, Série I, n.º 136, de 30 de julho de 2021 - Autoriza, temporária e excecionalmente, que os veículos ligeiros de passageiros, a partir do oitavo ano e seguintes contados da data da primeira matrícula, licenciados para o exercício da atividade de táxi, passem a apresentar -se anualmente à inspeção periódica durante o mês correspondente ao da matrícula. (REVOGADA pela Resolução n.º 805/2021, JORAM, Série I, n.º 156, de 30 de agosto de 2021)

Resolução n.º 805/2021, JORAM, Série I, n.º 156, de 30 de agosto de 2021 - Aprova a minuta de Protocolo de Cooperação entre o Governo Regional da Madeira e a sociedade denominada Madinsp - Inspeção de Veículos, S.A., que isenta, temporária e excecionalmente, o pagamento das tarifas fixadas para a realização de uma das inspeções periódicas semestrais e respetivas reinspeções dos veículos táxis, se devidas, a partir do 8.º ano e seguintes, contados da data da primeira matrícula.

Despacho n.º 153/2021, de 23 de abril – Aprova os modelos de alvará de licenciamento do exercício, a título principal, bem como da licença que admite a utilização de veículo e do certificado que atesta que o motorista possui aptidão para a condução de automóveis afetos da atividade de transporte coletivo de crianças e jovens até aos 16 anos

Despacho n.º 32/2021, de 21 de janeiro - Aprovação do modelo de certificado de motorista de táxi, e o certificado de motorista de táxi provisório

Decreto Regulamentar Regional n.º 1/2021/M, de 25 de janeiro - Aprova a regulamentação do Decreto Legislativo Regional n.º 14/2020/M, de 2 de outubro, que adapta à Região Autónoma da Madeira a Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, que estabelece o regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica

Resolução n.º 167/2021, de 22 de março - Autoriza a prorrogação, por 45 dias, do prazo estipulado para que os operadores de plataformas eletrónicas, os operadores de TVDE, os respetivos motoristas e os veículos a afetar ao serviço, que já se encontram em atividade na Região, possam conformar a sua atividade com a legislação em vigor na Região

Mobilidade

Resolução n.º 62/2021, de 27 de janeiro - Aprova Regulamento que disciplina a concessão de apoio financeiro, excecional e a fundo perdido, destinado a auxiliar a manutenção do serviço público de transportes em táxi na Região Autónoma da Madeira, tendo em conta as acrescidas dificuldades financeiras resultantes das medidas de combate à pandemia provocada pela doença COVID-19.

Portaria 24/2021, de 03 de março – Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”

Declaração de retificação n.º 9/2021, de 4 de março – Procede à Retificação da Portaria n.º 64/2021, de 3 de março de 2021, que aprova o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”.

Resolução n.º 137/2021, de 06 de março – Autoriza a celebração de protocolos com as entidades intermediárias, no âmbito e sob as condições de acesso definidas no Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, publicado em Anexo à Portaria n.º 64/2021, de 3 de março, retificada pela Declaração de Retificação n.º 9/2021, de 4 de março, tendo em vista a concessão de um incentivo, sob a forma de comparticipação financeira, para a aquisição de veículos automóveis 100% elétricos novos e/ou bicicleta elétrica nova.

Portaria n.º 129/82021, de 24 de março – Aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”

Declaração de retificação n.º 14/2021, de 25 de março – Procede à retificação da Portaria n.º 129/2021, de 24 de março que aprova o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”

Resolução n.º 189/2021, de 26 de março – Autoriza a celebração de protocolos com os centros de abate, na qualidade de entidades intermediárias, no âmbito e sob as condições de acesso definidas no Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, tendo em vista a concessão de um incentivo sob a forma de comparticipação financeira, para o abate de veículos em fim de vida (VfV), mediante o comprovativo da sua substituição através da aquisição de um veículo novo mais eficiente em termos energéticos e ambientais

Portaria n.º 572/2021, de 2 de setembro – Altera a Portaria n.º 82/2019, de 27 de fevereiro, que regulamenta a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária na Região Autónoma da Madeira (PARTRAM).

Viação

Decreto-Lei n.º 22-A/2021, de 17 março - Prorroga prazos e estabelece medidas excecionais e temporárias no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Decreto-Lei n.º 109/2021, de 7 de dezembro - Prorrogação da vigência do regime transitório de reconhecimento e troca das cartas de condução emitidas pelo Reino Unido, por mais um ano, até 31 de dezembro de 2022.

Metrologia

Resolução n.º 99/2021, de 12 de fevereiro - Isenta os industriais de táxi, das taxas a aplicar ao controlo metrológico de taxímetros, até 31 de dezembro de 2021

9. Atividades desenvolvidas por unidade orgânica

9.1. DIVISÃO DA QUALIDADE

A nível de recursos humanos a DQ, contou com a colaboração de duas técnicas superiores, uma na área da comunicação através do programa MAIS do IE, Dra. Sara Silva, e uma na área de manutenção do SGQ e acompanhamento do call center através de um estágio profissional, Dra. Bárbara Teixeira, sendo que Dra. Bárbara finalizou o estágio a 30 de novembro.

Em julho a DQ passou a contar com duas assistentes técnicas, Sónia Teixeira e Patrícia Abreu e ainda uma assistente administrativa, Carla Moniz, esta equipa integrou o “call center” da DRETT, uma necessidade permanente na DRETT, uma vez que não existia capacidade para atender todas as chamadas dirigidas à DRETT, nem assegurar o tratamento adequado à todas as questões efetuadas por este meio, tendo sido inclusivamente rececionadas diversas reclamações sobre o atendimento telefónico.

9.1.1. Estratégia Regional para a Qualidade

No âmbito da Estratégia Regional para a Qualidade na RAM (2014 – 2020) e devido a diversas limitações associadas à Pandemia COVID-19, bem como ao desenvolvimento de outros projetos, a DQ não conseguiu concretizar atividades nesta área, tendo-se apenas realizado uma reunião a 19/03/2021 com a Escola Profissional de Artes- DSEAM, no âmbito do projeto de Modelo de Gestão a Qualidade para os Serviços Públicos na RAM.

9.1.2. Planeamento, aprovação e execução da estratégia

Em 2021 e devido à pandemia, apenas foi possível a realização de três reuniões do Conselho da Qualidade, a 26 de fevereiro (online), 17 de maio (online) e 24 de setembro (presencial).

A primeira refere-se à análise estratégica 2021 | 2023, a segunda a revisão anual do Sistema de Gestão e última um acompanhamento da Estratégia da DRETT.

9.1.3. Plano de comunicação

Decorrente da avaliação de riscos e oportunidades da DRETT, considerou-se pertinente a aprovação de um plano de comunicação da DRETT, que visa organizar, estruturar e sustentar a comunicação interna e externa da DRETT. O plano de comunicação para os anos 2021-2023, foi proposto pela DQ e aprovado pela Diretora Regional a 02/06/2021.

Plano de comunicação interno

Call center

As colaboradoras afetas a este serviço iniciaram as suas funções a 5 e 12 de julho.

Durante as primeiras 3 semanas procedeu-se à formação da equipa, nomeadamente através de:

1. Formação em atendimento telefónico que decorreu a 12/07/2021.
2. Formação de conteúdos internos em todas as matérias de intervenção da DRETT, nomeadamente com o apoio de documentos escritos e acompanhamentos dos serviços no atendimento ao cliente.

A 21/07/2021, a equipa instalou-se no edifício do LMM, acompanhadas pela colega Dra. Bárbara Teixeira, nesta data a equipa passou a assegurar o atendimento telefónico da DRETT.

A monitorização do serviço, passou a ser efetuada a partir de outubro, através da recolha dos dados pelas colaboradoras do call center, com recurso a uma folha de Excel. Nesta folha são registadas o número de chamadas recebidas e perdidas, o seguimento e tratamento das mesmas e ainda a perceção de satisfação dos clientes.

De salientar que foi solicitada à DRI a monitorização do sistema VOIP, mas até à data o mesmo ainda não foi disponibilizado.

No último trimestre foram rececionadas 4468 chamadas, nomeadamente:

- . outubro 1576
- . novembro 1554
- . dezembro 1338



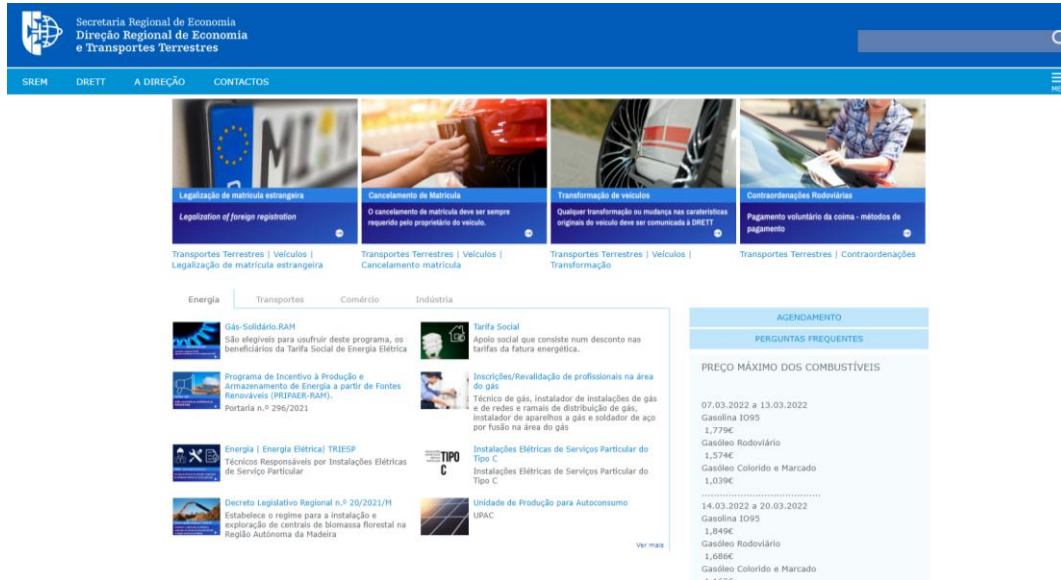
Na tabela seguinte é possível verificar o número de chamadas subdividido pelas unidades orgânicas

Unidade Orgânica	Outubro	Novembro	Dezembro	Total trimestre
DSV	413	429	416	1258
DSE	261	323	212	796
DSTT	226	231	180	637
DSCO	245	192	154	591
Outro	160	141	128	429
DMT	78	81	112	271
GDR	69	60	36	165
DSC	58	40	41	139
DSG	41	43	45	129
DQ	16	11	10	37
DSI	5	0	3	8
LMM	4	3	1	8
Total Geral	1576	1554	1338	4468

Para maior detalhe sobre este tema, foi apresentado em março de 2022 um relatório de desempenho “Relatório Contact Center”.

Portal DRETT / Organização de conteúdos

A 15 de março, foi apresentada uma nova estrutura do site da DRETT, a qual teve como intuito facilitar a pesquisa dos conteúdos pelos seus utilizadores, disponibilizar notícias atualizadas e fomentar a consulta das perguntas frequentes.



Foi criado um formato tipo para o template de notícias/conteúdos.



Inquérito utilizadores site

Considerou-se pertinente auscultar alguns dos utilizadores do site, por modo a avaliar as últimas alterações feitas no site da DRETT no que diz respeito à introdução de novos conteúdos, facilidade de navegação e a acessibilidade à informação. Assim, a 15/2/2022, procedeu-se ao envio de 22 inquéritos, distribuídos de acordo com o gráfico n.º.

Foram rececionados 8 inquéritos, 36% de taxa de resposta.

Da análise dos resultados concluiu-se que:

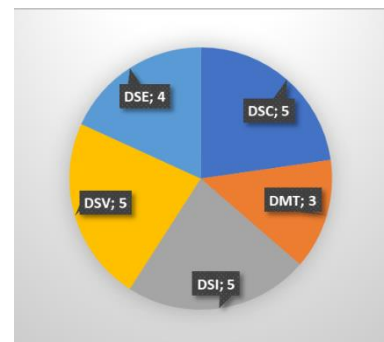


Gráfico n.º 19 – N.º inquéritos enviados por área

- 62,5% dos utilizadores acedem ao site através do endereço www.madeira.gov.pt, 25% através de um navegador (google, firefox ou outro) e 12,5% de outra forma.
- Nenhum utilizador visita o site diariamente.
- Todos utilizam o computador para consultar o site.
- O motivo de consulta é profissional.
- A maioria dos utilizadores diz ter facilidade em encontrar a informação, sendo que apenas um, 12,5%, utilizador demonstrou maior dificuldade.
- A maioria dos utilizadores, 62,5%, descarregam documentação.

Foi ainda apresentada a seguinte sugestão: “seria uma mais valia e facilidade em termos de parceria entre a DRETT e escolas de condução, haver uma área reservada somente às escolas de condução, onde estivesse disponibilizada alterações e/ou nova legislação, novas diretrizes, para que escolas e DRET falassem a "mesma língua", para haver mais uniformização nas informações dadas aos candidatos a condutor”.

Conteúdos

Foram criados e/ou atualizados 351 conteúdos de acordo com o gráfico abaixo.



Gráfico n.º 20 – Número de conteúdos criados por área

Dados google analytics

Em 2021 visualizou-se um decréscimo do número de utilizadores do site.

Na reunião de CQ de 11/02/2022, analisou-se esse valor e considerou-se que o resultado obtido foi inferior ao esperado, inclusivamente porque o site foi alvo de diversas melhorias, com mais conteúdos e atualização mais assídua, apontando-se algumas justificações:

- Criação no 2º semestre do call center na DRETT, com três colaboradoras, que presta informação imediata ao cliente, deixando de existir a necessidade de consultar o site pelo cliente.
- Desenvolvimento de diversos fluxos de trabalho no portal de serviços, SIMplifica.

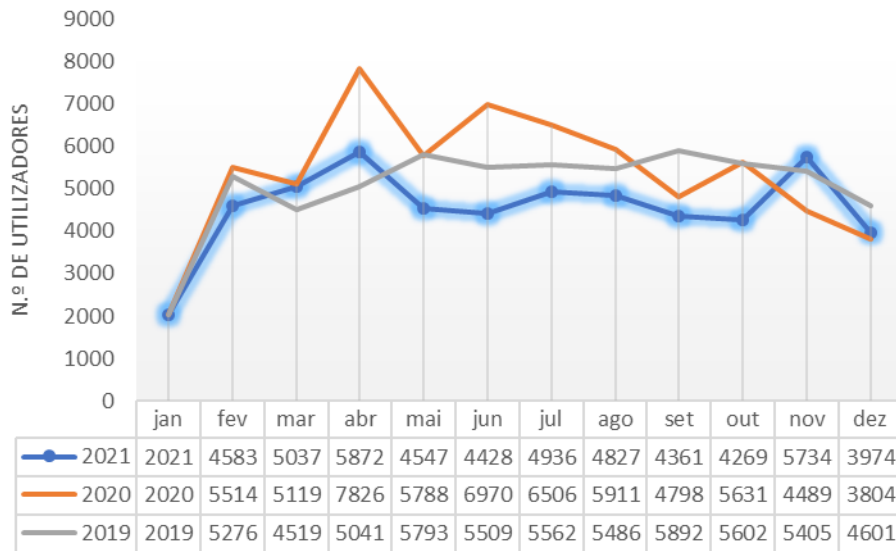
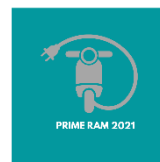
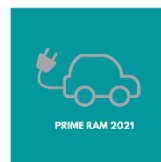


Gráfico n.º 20 - Resultados da visualização do site

Projetos/Programas de incentivo – Comunicação e divulgação de dados

A DQ criou imagem de comunicação e dashboard's para os programas de incentivos PRIAV e PRIME



DASHBOARD | MOBILIDADE ELÉTRICA 03 de março a 20 de outubro

Regime de Incentivos à Mobilidade Elétrica na RAM, 2021
(Portaria n.º 64/2021 de 3 de março) 03/03/2021 a 31/12/2021

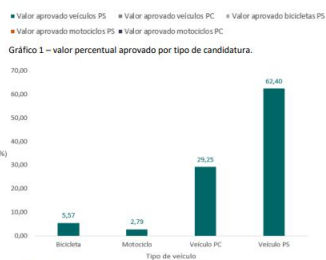
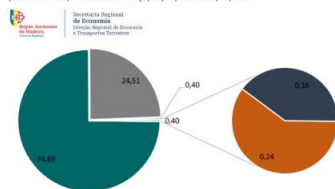


Gráfico 1 – valor percentual aprovado por tipo de candidatura.

DASHBOARD_01-PRIME-RAM 2021, Outubro 2021

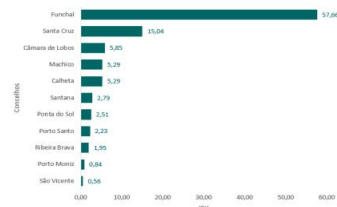


Gráfico 2 – distribuição percentual das candidaturas aprovadas por concelho.



PRIME RAM 2021

Comentário:

No período de 3 de março a 20 de outubro, 99,97% das candidaturas submetidas estão validadas e aprovadas, sendo que destas 73,02% estão pagas. Destas candidaturas, 74,69% (224) foram aquisição de veículos PS, 24,51% (105) veículos PC, 0,40% (20) bicicletas PS e 0,24% (6) motociclos PS e 0,16% (4) motociclos PC (gráfico 1 e 3). Dos 11 concelhos da RAM, todos apresentaram candidaturas, sendo que o Funchal com a maioria 57,66%, seguido de Santa Cruz com 15,04% e Câmara de Lobos com 5,85% (gráfico 2). Das 18 entidades intermediárias protocoladas, 11 apresentaram candidaturas, sendo que o concessionário com mais registos foi a Auto Zarco – Comércio de Automóveis S.A. 20,11% seguido da Diversauto Comércio de Automóveis S.A. com 19,02% e da Autocrescente – Comércio de Automóveis Lda. com 18,21%. A 1 de setembro este regime de incentivo foi reforçado em meio milhão de euros.

Nota: os dados apresentados estão sujeitos a alterações em edições posteriores

Fonte: DRETT/DMT

Dotação Orçamental

1 500 000,00 €

	Unid.: €
Dotação Orçamental	1 500 000,00
Valor aprovado total	1 499 500,00
Valor pago	1 095 000,00
Valor aprovado veículos PS	1 120 000,00
Valor aprovado veículos PC	367 500,00
Valor aprovado bicicletas PS	6 000,00
Valor aprovado motociclos PS	3 600,00
Valor aprovado motociclos PC	2 400,00

Pessoa Singular (PS)

(valor incentivo veículos € 5 000,00, motociclos € 600,00 e bicicletas € 300)

Total de candidaturas aprovadas

224 veículos (aquisição 224 veículos)
20 bicicletas (aquisição 20 bicicletas)
6 motociclos (aquisição 6 motociclos)

Pessoa Coletiva (PC)

(valor incentivo veículos € 3 500,00, motociclos € 600,00 e bicicletas € 300)

Total de candidaturas aprovadas

100 veículos (aquisição 105 veículos)
0 bicicleta (aquisição 0 bicicletas)
4 motociclos (aquisição 4 motociclos)

Foi ainda criado a imagem para a inscrição de TRIESP através do SIMplifica.




Campanhas de comunicação

Em 2021 foi apresentada uma campanha para promover a utilização dos transportes públicos, no âmbito do Projeto ‘Civitas Destinations’, sob o mote “Já cá andamos há muito tempo...e vamos continuar a andar”.

A apresentação da campanha decorreu a 24 de maio na Praça do Povo, de acordo com o seguinte programa:

**Já cá andamos
há muito tempo...**



e vamos continuar a andar.

15:00 – Ponto de Encontro – Rua Dom Carlos I (Almirante Reis), junto à estátua Maximiano de Sousa (Max);

15:15 – Saída no autocarro clássico em direção à Avenida do Mar; Avenida Sá Carneiro, Rotunda Bernard Hanvey Foster; Praça do Mar; Praça do Povo.

15:30 – Praça do Povo - Encontro com Operadores, parceiros da campanha e figurantes;

15:35 – Intervenção Isabel Rodrigues (Diretora Regional de Economia e Transportes Terrestres);

15:45 – Entrega dos certificados E-Motorista;

16:00 – Intervenção Rui Barreto (Secretário Regional da Economia);

16:15 - Apresentação do vídeo institucional no interior dos autocarros;

A campanha foi difundida através das redes sociais, imprensa escrita, televisão, mupis, postos de turismo e ecrãs a bordo das viaturas de transporte público.



9.1.3. Infraestruturas/Ambiente de trabalho

Durante o ano 2021, realizaram-se de uma forma geral as atividades previstas no programa de inspeção e manutenção de equipamento e infraestruturas, embora algumas ações trimestrais não tenham sido efetuadas com a frequência prevista.

Para além dos registos das datas de execução das ações de manutenção preventiva e corretiva, procedeu-se à elaboração de um relatório relativo as inspeções efetuadas no edifício sede e LMM entregue a 21/02/2022, englobando as recomendações de melhoria.

Na tabela abaixo regista-se a situação sobre a execução dos diversos Planos de Manutenção Preventiva (PMP) existentes na Direção Regional.

PMP	Descrição	Obs.
1	Sistema de iluminação de emergência	PMP cumprido parcialmente
2	Sistema automático de deteção de incêndios	PMP cumprido parcialmente
3	Extintores	PMP cumprido parcialmente
4	Bocas de incêndio armadas	PMP cumprido parcialmente
5	Hidrantes exteriores	PMP cumprido parcialmente
6	Instalações elétricas	PMP cumprido parcialmente
7	Sinalização de segurança	PMP cumprido parcialmente
8	Portas de segurança, molas de recuperação e barras antipânico	PMP cumprido parcialmente
9	Caminhos de evacuação e acesso aos meios	PMP cumprido parcialmente
10	Locais de risco	PMP cumprido parcialmente
11	Limpeza do edifício	PMP cumprido
12	Viatura – Camião Mercedes Benz	PMP cumprido
13	Viatura Citroen 05-98-SB	PMP cumprido
14	Viatura Nissan 18-15-LC	PMP cumprido
15	Viatura Ford Transit Connect 04- VA-16	PMP cumprido

Para além das manutenções preventivas e que se encontram associadas ao PMP respetivo, existem ainda outras manutenções que são asseguradas por entidades externas, das quais se faz o seguinte ponto de situação:

Edifício LMM

- Limpeza do edifício LMM, assegurada pela empresa Servinasa, sem ocorrências dignas de registo.
- Neste momento é necessário reparar as avarias existentes no sistema de AVAC instalado no LMM, mas por falta de disponibilidade financeira e aos cortes consecutivos dados nesta rubrica, o mesmo não foi possível realizar.
- Mantém-se o elevado estado de degradação do edifício do LMM, tendo-se procedido a diversas diligências no sentido de corrigir esta situação. A Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas, aguarda a

necessária disponibilidade orçamental para fins de formalização do procedimento de contratação pública. Assim, até à data não se procedeu a obras de melhoria.

Edifício Sede

- A limpeza do edifício é assegurada pela empresa Servinasa, existindo registo de algumas situações em que o número de colaboradores não esteve de acordo com o previsto no contrato.
- Refira-se que algumas das manutenções anuais do edifício Sede foram asseguradas através da PATRIRAM, nomeadamente a manutenção do sistema de deteção de incêndios, extintores e ar condicionado. A PATRIRAM é um parceiro crítico da DRETT, sendo que consideramos que as manutenções por eles efetuadas, decorreram de acordo com o previsto.
- São necessárias algumas manutenções de reparação, as quais estão previstas serem realizadas pela PATRIRAM em 2022.
- O arquivo da sede necessita de um contrato de manutenção preventivo.

Geral

Relativamente ao apoio informático, nomeadamente reparação de computadores, este é da responsabilidade da DRI, através de solicitação ao Helpdesk. A DQ registou 253 solicitações ao Helpdesk, sendo que a maioria das situações foram resolvidas (o registo apenas se efetuou a partir do 2º semestre).

De referir que relativamente ao apoio informático existem algumas situações que perturbaram o bom funcionamento dos nossos serviços, nomeadamente:

- Demora na substituição de equipamentos informáticos (computadores) obsoletos;
- Falhas de internet que provocam diversos constrangimentos no normal funcionamento da DRETT, em especial no atendimento ao público.
- Registo de cinco situações em que devido à falha das plataformas SICC e/ou SIAR não foi possível assegurar o atendimento ao público, por pelo menos 30 minutos.

9.1.4. Atualizações de documentos

Para manutenção do SGQ, a DQ procede à revisão/criação de diversos documentos. Na tabela abaixo, encontram-se listadas as diversas alterações efetuadas aos documentos relativos ao SGQ no ano em análise.

Documento	Revisões/Data
Manual de Gestão	Ver. 9 de 11/06/2021
Manual de Acolhimento	Ver. 4 de 05/02/2021
Manual de Boas Práticas de Atendimento	Ver. 2 de 20/05/2021
PT GQ 01 - Planeamento, controlo, revisão e melhoria do SG	Ver. 8 de 25/05/2021
IT GQ 01 04 - Planeamento, aprovação e execução da estratégia da DRETT	Ver. 9 de 25/05/2021
PT GQ 02 - Gestão da informação	Ver. 9 de 25/05/2021
IT GQ 02 01 - Definição de conteúdos dos documentos do SG / Revisão dos registos	Ver. 7 de 25/05/2021

PT GQ 04 - Formação	Ver. 6 de 13/12/2021
IT GQ 04 01 - Execução formação DRAPMA	Ver. 3 de 13/12/2021
PT DRETT 01 - Fiscalização	Ver. 0 de 21/06/2021
PT DRETT 03 - Contraordenações gerais	Ver. 4 de 27/05/2021
PT DSC 01 - Licenciamento Comercial	Ver. 6 de 27/05/2021
PT DSC 05 - Registos	Ver. 2 de 21/05/2021
PT DSE 01 - Licenciamento de instalações elétricas do Tipo A e B	Ver. 3 de 11/06/2021
PT DSE 07 - Licenciamento de combustíveis e de redes e ramais	Ver. 4 de 21/06/2021
PT LMM 01 - Controlo Metrológico	Ver. 0 de 11/06/2021
IT LMM 01 02 - Controlo de Equipamentos de Medição e Monotorização	Ver. 6 de 11/06/2021
IT LMM 01 05 - Controlo Metrológico de Taxímetros	Ver. 6 de 06/05/2021
PT DSG 01 - Gestão de Recursos Humanos	Ver. 1 de 05/02/2021
IT DSG 01 01 - Processo de acolhimento	Ver. 1 de 05/02/2021
PT DSG 04 - Aprovisionamento	Ver. 1 de 15/12/2021
IT DSG 04 01 - Qualificação e avaliação de fornecedores	Ver. 2 de 15/12/2021
IT DSG 04 02 - Procedimentos de aquisição	Ver. 1 de 15/12/2021
IT DSG 04 03 - Economato	Ver. 0 de 15/12/2021
IT DSG 04 04 - Inspeção e receção do bem ou serviço	Ver. 0 de 15/12/2021
PT DSV 02 - Revalidação de títulos de condução	Ver. 0 de 23/12/2021
IT DSV 02 01 - Requisitos revalidação de cartas	Ver. 0 de 23/12/2021

Para além dos documentos acima listados, durante o período em análise foram revistos 114 impressos, 2 eliminados e 1 impresso (Imp DRETT 01 02) deixou de ser controlado através de numeração de impresso.

9.1.5. Plano de contingência Covid 19

A DQ atualizou sempre que necessário o plano de contingência da DRETT, divulgando o mesmo por email aos colaboradores.

De entre as medidas destaca-se:

- ✓ Parceria com uma farmácia aderente para testagem dos colaboradores de forma regular no edifício sede da DRETT. A primeira testagem decorreu a 10 de maio e estendeu-se até ao final do ano.
- ✓ Promover as informações sobre o calendário de vacinação.
- ✓ Disponibilização de SABA em diversas zonas da DRETT.
- ✓ Reforço da limpeza e desinfeção de áreas comuns na DRETT.
- ✓ Utilização obrigatória de máscara.

- ✓ Teletrabalho / Turnos rotativos.
- ✓ Serviço de vigilância.
- ✓ Pré agendamento.
- ✓ Criação do call center.
- ✓ Medição de temperatura.

Face ao aumento do número de casos de infeção por COVID-19 na Região Autónoma da Madeira, nas primeiras semanas de janeiro, e tendo em conta as orientações do Conselho de Governo e dos Serviços de Saúde Pública, a DRETT passou a efetuar o atendimento presencial entre as 9:30 e as 13:00 entre os dias 13 de janeiro e 2 de maio, tendo-se igualmente incentivado o agendamento prévio.

Os exames de código e condução foram suspensos, bem como de todos os exames para obtenção de certificações profissionais realizados na DRETT, entre 13 de janeiro e 7 de março.

Medidas preventivas COVID 19

Responsabilidade dos Colaboradores

1. Caso o colaborador tenha sintomas de COVID-19 ou tenha contacto próximo com alguém infetado deve ficar no domicílio e contactar o SRS24 (800 24 24 20), comunicando esta situação às respetivas chefias;
2. Proceder à auto medição da temperatura corporal e confirmar a ausência de tosse persistente ou de dificuldade respiratória, antes de iniciar o trabalho;
3. Proceder à higienização das mãos (lavar com água e sabão ou desinfetar com solução aséptica) com frequência;
4. Utilização de máscaras obrigatória no interior do edifício. Cada colaborador é responsável por trazer a sua própria máscara;
5. Adotar procedimentos de etiqueta respiratória relativos aos atos de tossir, espirrar e assoar;
6. Evitar a permanência nos gabinetes/postos de trabalho de outras colegas, quando não seja necessária;
7. Suprimir os cumprimentos físicos entre os colaboradores e entre estes e os clientes/público e fornecedores (ex. apertos de mão, abraços);
8. Evitar, sempre que possível a partilha de material de escritório e no atendimento ao público disponibilizar uma caneta própria para uso exclusivo do cidadão;
9. Higienização da mesa da zona de refeição pelo próprio utilizador, após a conclusão da sua utilização;
10. Sempre que possível trabalhar com as janelas e/ou portas abertas;
11. Evitar a circulação desnecessária nos espaços comuns, nomeadamente na sala de atendimento ao público, a qual deve ser de uso exclusivo aos colaboradores que lá trabalham e clientes;
12. A entrada e saída no interior do edifício deve ser efetuada pela porta de saída mais próxima ao seu posto de serviço, evitando a circulação nas áreas comuns com maior aglomeração de pessoas;
13. Trabalhar em pastas no *onedrive* ou assegurar a sua atualização com frequência;
14. Potencializar a utilização da aplicação Microsoft Teams como ferramenta de trabalho diária;
15. Evitar grandes aglomerações de pessoas nas zonas da máquina do café e outras áreas comuns;

O presente documento é o conteúdo atualizado no momento e poderá ser revisto e atualizado face a novas informações ou acontecimentos.

Em caso de sintomas ligue: SRS24 800 24 24 20

Departamento Regional de Economia, Inovação, Turismo e Comércio e Desenvolvimento

Covid-19. Vacinados podem contrair infeção e transmitir o vírus

Horários Teste Antigénico

Agosto:	
18 de agosto (quarta-feira)	9:00 10:00
Setembro:	
01 de setembro (quarta-feira)	9:00 10:00
15 de setembro (quarta-feira)	9:00 10:00

Medidas preventivas COVID 19

Medidas de prevenção na DRETT

1. Disponibilizar dosador de sabão e toalhetes de papel nas caxas de banho e dispensadores com SABA onde necessário;
2. A conduta de atuação junto dos clientes reduzida ao mínimo necessário (ex. entrega de documentos preferencialmente junto dos serviços de receção no 1/C da DRETT e depois encaminhados, ao serviço respetivo);
3. Privilegiar as reuniões e trabalhos de grupo que não sejam presenciais, caso sejam presenciais o uso de máscara é obrigatório;
4. Possibilitar que o cidadão faça o pré agendamento para atendimento presencial;
5. Garantir um segurança na porta para controlo de entradas;
6. O esclarecimento de dúvidas ou informações deve ser efetuado preferencialmente por email, telefone. Será igualmente restrita a entrada de pessoas que não pertencem à organização, sem a devida autorização dos responsáveis do serviço;
7. Disponibilizar no site informações esclarecedoras dos diversos assuntos na área da competência da DRETT;
8. Reforçar a prestação do serviço de limpeza, de modo a intensificar a higienização e desinfeção das instalações;
9. Proceder à desinfeção de superfícies após exames, reuniões, etc.;
10. Disponibilizar sala de isolamento para utilização em caso de necessidade e com o material necessário para o efeito (água, alimentos não perecíveis, SABA, máscaras, termómetro e paracetamol);
11. Promover a mensagem dos colaboradores regularmente

O presente documento é o conteúdo atualizado no momento e poderá ser revisto e atualizado face a novas informações ou acontecimentos.

Em caso de sintomas ligue: SRS24 800 24 24 20

Departamento Regional de Economia, Inovação, Turismo e Comércio e Desenvolvimento

Covid-19. Vacinados podem contrair infeção e transmitir o vírus

Horários Teste Antigénico

Novembro	
24 de novembro (quinta-feira)	9:00 10:00
Dezembro:	
02 de dezembro (quinta-feira)	11:00 12:00
15 de dezembro (quarta-feira)	9:00 10:00

9.2 LABORATÓRIO DE METROLOGIA DA MADEIRA

A nível dos recursos humanos o Laboratório de Metrologia no ano 2021 ficou a contar com mais um técnico superior, contratado através da abertura de concurso externo, e com os serviços de um experimentador metrologista, através de uma prestação de serviços em regime de avença.

Os Serviços do Laboratório de Metrologia da Madeira desenvolveram a sua atividade nas seguintes áreas de intervenção:

9.2.1. Controlo Metroológico

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

Instrumento de medição	n.º LMM	%
Instrumentos de Pesagem não Automáticos - IP	279	8,07 %
Taxímetros	818	23,67 %
Sistemas de Medição de Distribuição de Combustíveis – SMDC	759	21,96 %
Sistemas de Gestão de Parques de Estacionamento – SGPE	431	12,47 %
Manómetros, Manovacúómetros e Vacúómetros – MVM	437	12,64 %
Massas	344	9,95 %
Parquímetros	248	7,18 %
Manómetros para Pneumáticos - MP	81	2,34 %
Produtos Pré-Embalados – PPE	21	0,61 %
Instrumentos de Pesagem Automáticos - IPA	4	0,12 %
Analisadores de Gases de Escape -AGE	18	0,52 %
Opacímetros	16	0,46 %
TOTAL	3456	100%

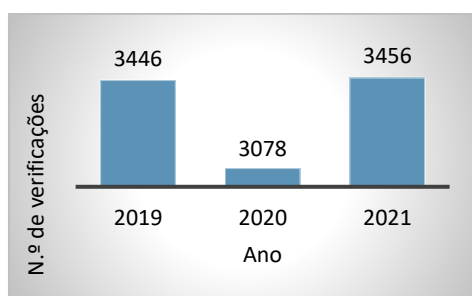


Gráfico n.º 21 – Evolução do número de verificações metroológicas nos últimos três anos

À semelhança dos anos anteriores, analisando o ano de 2021, constata-se que, dos vários tipos de instrumentos de medição que são verificados anualmente, existem dois tipos que se destacam, os taxímetros, com 24% e os SMDC com 22%, em relação ao n.º total das operações de controlo metroológico efetuadas pelo LMM, de seguida estão os manómetros com 13% e os SGPE com 12%.

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

Refira-se que em 2021, devido às consequências da pandemia, foi isento aos industriais de táxi, as taxas a aplicar ao controlo metrológico de taxímetros, até 31 de dezembro de 2021.

9.2.2. Licenciamento de Cisternas

No âmbito da atividade de licenciamento de cisternas para transporte rodoviário de matérias perigosas, durante o período em apreço, o LMM emitiu 9 documentos de autorização de utilização de cisterna.

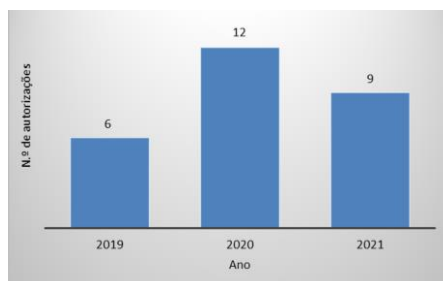


Gráfico n.º 22 – Evolução do número de autorizações de utilização de cisternas emitidos nos últimos três anos

9.2.3. Recipientes Sob Pressão Simples e Equipamentos Sob Pressão

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

Atividade	N.º
Reavaliação da Conformidade	3
Aprovação da Instalação	4
Licenciamentos	56

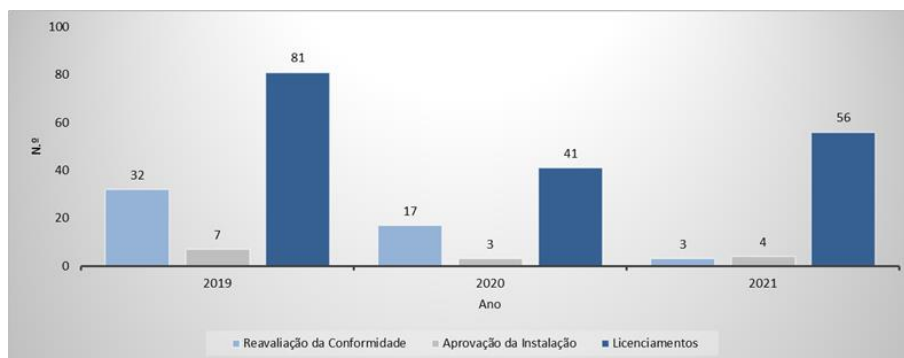


Gráfico n.º 4 – Evolução da atividade dos RSPS/ESP

Reavaliação da Conformidade por tipo de RSPS/ESP

Os quatro equipamentos sujeitos a reavaliação da conformidade, dizem todos respeito a reservatórios.

Licenciamentos por tipo de RSPS/ESP

A tabela seguinte ilustra o tipo de equipamento para o qual foram emitidos 56 certificados.

Tipo de RSPS/ESP	2021
Reservatórios de Gases de Petróleo Liquefeito – GPL	39
Reservatórios de Ar Comprimido - RAC	11
Geradores de Vapor - GV	5
Recipientes de gases Liquefeitos Criogénicos	1
Total	56

Averbamentos

No domínio da atividade do licenciamento de RSPS/ESP, os averbamentos são considerados atos complementares e neste âmbito, no período em apreço foram averbados 33 equipamentos.

9.3 DIVISÃO DE MOBILIDADE TERRESTRE

A DMT desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas de intervenção.

9.3.1. PIETRAM

Com base no diagnóstico efetuado pela Figueira de Sousa – Transportes e Mobilidade em conjunto com o Governo Regional e tendo em conta o cenário de referência (uma visão para o período de 2016-2020) foram definidos objetivos cuja concretização deverá permitir alcançar o futuro consubstanciado numa visão estratégica.

Tornou-se pertinente criar um plano de monitorização e acompanhamento do PIETRAM para este período (2014-2020), permitindo assim uma noção real do que estava a ser efetuado em cada um dos objetivos propostos.

Para a elaboração do Plano foram feitos contatos anuais com as seguintes entidades:

- Câmara Municipal do Funchal;
- Câmara Municipal de Câmara de Lobos;
- Câmara Municipal da Ribeira Brava;
- Câmara Municipal da Ponta do Sol;
- Câmara Municipal da Calheta;
- Câmara Municipal do Porto Moniz;
- Câmara Municipal de São Vicente;
- Câmara Municipal de Santana;
- Câmara Municipal de Machico;
- Câmara Municipal de Santa Cruz;
- Câmara Municipal do Porto Santo;
- APRAM - Administração dos Portos da Região Autónoma da Madeira, S.A.
- Associação de Promoção da Madeira (APM);
- Direção Regional de Pescas;
- Direção Regional de Estradas;
- ANA Aeroportos de Portugal;
- Horários do Funchal, Transportes Públicos S.A.;
- Companhia de Carros de São Gonçalo, S.A.;
- Sociedade de Automóveis da Madeira (SAM), Lda.;
- Rodoste – Transportadora Rodoviária da Madeira;
- Empresa de Automóveis do Caniço, Lda.

Apesar dos esforços da DRETT, como entidade responsável pelo PIETRAM na articulação com as diversas entidades, existiram algumas dificuldades em obter as informações pretendidas. Muitos contactos ficavam sem resposta, algumas entidades perante a escassez de recursos humanos demoravam muito tempo a atualizar a situação atual dos objetivos, assim como as mudanças de equipas nas entidades não permitiram um fio condutor coerente na informação enviada.

O relatório de Monitorização e Acompanhamento do PIETRAM encontra-se numa fase final, recebemos, entretanto, atualizações e comentários da APRAM, ANA, Secretaria Regional de Turismo e Cultura e algumas autarquias que acrescentámos no relatório.

Restam ainda algumas atualizações de objetivos que estavam sobre a responsabilidade do Governo Regional. Com a compilação de toda a informação o Relatório ficará concluído e será um ponto de partida importante para a elaboração do PIETRAM 2021-2027.

9.3.2. Civitas Destinations

PURMET – Plano Urbano e Regional para a gestão de Mobilidade para Eventos Turísticos e outros Eventos Especiais

O relatório de acompanhamento final do PURMET foi entregue a 31/10/2021 e é uma base de trabalho interessante para os diversos intervenientes, nomeadamente a DRETT, PSP, Câmara Municipais, entre outros.

Campanha para a utilização dos transportes públicos

No âmbito do Projeto ‘Civitas Destinations’ foi promovida a campanha para a utilização dos transportes públicos cujo mote escolhido foi “Já cá andamos há muito tempo...e vamos continuar a andar!”. A campanha teve início a 24 de maio de 2021 e terminou a 31 de dezembro de 2021.

O objetivo principal foi promover a utilização dos transportes públicos de passageiros urbanos e interurbanos, tentando sempre que haja uma redução das filas de trânsito e tempos de espera e consequentemente melhorando a qualidade de vida dos locais e turistas.

Considerando que a DRETT era parceira no projeto CIVITAS DESTINATIONS, considerou-se de extrema importância realizar estas sensibilizações que vão de encontro aos objetivos do projeto, ajudando igualmente na divulgação da boa utilização do transporte público da RAM. A campanha teve como público-alvo, locais e turistas, utilizadores habituais e não habituais dos transportes da RAM, sendo que as estratégias de marketing pretendidas, para que fosse possível um maior alcance, incidiram na divulgação de um vídeo promocional de 30 segundos na RTP-Madeira e ecrãs publicitários localizados nos Interfaces, nas redes sociais tais como o Facebook e o Instagram de entidades públicas e privadas, em sítios oficiais de diversas entidades, óculos traseiros, laterais de grande dimensão e integrais dos veículos de transporte público. Das diversas artes gráficas desenvolvidas foram pensadas para aplicar em mupis distribuídos pelos diversos concelhos da região e paragens de autocarros.

Foi realizado um investimento total 28.591,24€ que incidiu em rúbricas relacionadas com a aquisição de serviços de publicidade para o incentivo dos transportes públicos, mediante celebração de com contado que resultou de um ajuste direto entre dois outorgantes.



Integral 1 - Rodoste, Lda.,

Integral 2 - SAM, Lda.,



Integral 3 - EAC, Lda.,

Formação E-Motoristas

O projeto “E-Motorista” foi financiado no âmbito do projeto Civitas Destinations e teve como objetivo a melhoria das atividades desempenhadas diariamente por centenas de motoristas de transporte público de passageiros, contribuindo assim para a satisfação dos utentes e salvaguardando a imagem dos operadores e a qualidade no serviço que será prestado pela nova concessão SIGA.

Considerou-se importante assegurar a formação/reciclagem de conteúdos programáticos indispensáveis, como por exemplo, as técnicas de atendimento, o relacionamento com os passageiros, a gestão de conflitos e o desenvolvimento pessoal.

O projeto designado de “E-Motorista” destinou-se a todos os motoristas das operadoras de transporte coletivo de passageiros das seguintes companhias:

- Horários do Funchal, S.A.;
- Companhia de Carros de São Gonçalo, S.A.;
- Rodoeste – Transportadora Rodoviária da Madeira, Lda.,
- Sociedade de Automóveis da Madeira, Lda.;
- Empresa de Autocarros do Caniço, Lda.;
- Moinho Rent-a-Car, Lda.

Participaram na formação 100 motoristas divididos em grupos de aproximadamente 16 a 20 elementos.

A formação teve uma componente teórica e prática e foi lecionada em horário pós-laboral (das 18h30 às 21h30), em contexto B– Learning, com uma duração de 24 horas por cada grupo, sendo 4 horas em contexto presencial.

As aulas à distância foram realizadas através da Plataforma Moodle do IPTL -Instituto de Transportes e Logística da Madeira. Quanto às aulas presenciais, foram realizadas a bordo de um autocarro de uma das operadoras de transporte, equipada com Wi-Fi, para assegurar que os motoristas residentes na ilha do Porto Santo possam assistir em tempo real à realização da prática simulada.

9.3.3. Transporte Rodoviário de Passageiros - Serviço Público

Passe Social Antigo Combatente

A Lei n.º 46/2020 de 20 de agosto, aprovou o Estatuto do Antigo Combatente e procedeu à sétima alteração ao Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, à primeira alteração à Lei n.º 9/2002, de 11 de fevereiro, e à primeira alteração à Lei n.º 3/2009, de 13 de janeiro.

O seu artigo 17.º dispõe que durante o ano de 2020, o Governo, em articulação com as autoridades de transportes de cada área metropolitana e comunidade intermunicipal, adotaria as medidas necessárias a assegurar a gratuitidade do passe intermodal para todos os antigos combatentes detentores do cartão definido no artigo 4.º, bem como para a viúva ou viúvo do antigo combatente que, cumulativamente, usufruísse dos benefícios e requisitos previstos nos artigos 7.º e 8.º daquele Estatuto.

Entretanto, foi publicada a Portaria n.º 210/2020, de 3 de setembro, que aprova os modelos de Cartão De Antigo Combatente e de Cartão De Viúva ou Viúvo De Antigo Combatente, que permitem ao seu titular a identificação inequívoca e a comprovação de que pode beneficiar dos direitos previstos na lei, mas a implementação da gratuitidade do passe para todos os antigos combatentes detentores daquele cartão só veio a acontecer em 2021.

Nestes termos, foi publicada a Portaria n.º 572/2021, de 2 de setembro, que alterou a Portaria n.º 82/2019 de 27 de fevereiro, a qual por sua vez regulamenta a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária na RAM (PARTRAM), para introduzir no sistema tarifário da RAM o novo Passe Social Antigo Combatente.

Desta forma, reconheceu-se a importância dos militares que combateram ao serviço de Portugal, operacionalizando-se de forma célere a gratuitidade dos transportes públicos para todos os antigos combatentes, bem como para as respetivas viúvas ou viúvos, adiantando-se ao Estado Português que tardou em o regulamentar.

Programa de apoio à redução tarifária na RAM (PARTRAM)

As obrigações de serviço público adicionais (redução do tarifário) determinadas pela Região no âmbito do PARTRAM, têm reflexo no equilíbrio económico e financeiro das transportadoras.

Nos Contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros na RAM, esta situação enquadra-se no n.º 2 da Cláusula 15.ª e no caso do Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros no Município do Funchal, no n.º 6 da Cláusula 18.ª, conjugado com o n.º 4 da Cláusula 42.ª.

Em tudo o restante, os contratos mantêm-se sem alterações.

Em setembro o PARTRAM sofreu uma alteração através da Portaria 572/2021, de 2 setembro. Esta alteração prendeu-se com a eliminação do ponto 21. em que limitava a população à compra de passes somente no concelho de residência.

Venda de títulos de transporte pelas empresas de transporte terrestre

A tabela seguinte apresenta a venda de títulos de transporte pelas empresas de transporte terrestre na RAM

Venda de títulos de transporte pelas empresas de transporte terrestre da RAM

Unid.: N.º

Ano	CCSG		HF		SAM		EACL		Rodoeste		Total	
	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes	Bilhetes	Passes
2015	537 896	19 789	4 561 802	207 919	708 723	25 304	387 933	17 963	x	80 582	6 196 354	351 557
2016	527 151	19 132	4 491 996	205 326	789 157	23 985	398 322	18 103	1 132 584	78 720	7 339 210	345 266
2017	529 117	18 760	4 542 625	203 048	805 756	22 967	412 758	18 078	1 326 718	78 706	7 616 974	341 559
2018	507 071	18 144	4 482 574	203 375	782 094	22 775	408 234	18 340	1 378 129	78 276	7 558 102	340 910
2019	455 721	19 822	3 849 749	239 091	706 180	29 047	369 719	23 568	1 294 447	93 060	6 675 816	404 588
2020	256 877	16 326	2 086 949	189 951	370 168	24 375	178 116	18 898	745 480	78 455	3 637 590	328 005
2021	292 445	18 584	2 330 388	205 085	452 000	32 012	120 350	13 226	855 632	88 677	4 050 815	357 584

Fonte: CCSG, HF, SAM, EACL, Rodoeste

Legenda:

x - dados não disponíveis

Nota:

A empresa EACL, apenas estão contabilizados os dados até agosto de 2021, por falta de reporte dos mesmos (aguardamos pela disponibilização destes dados).

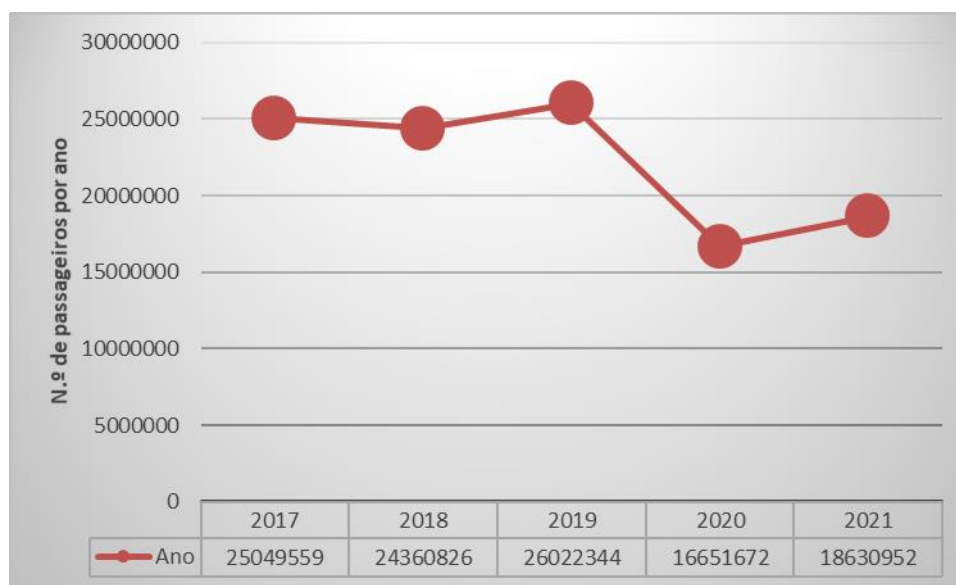


Gráfico n.º 24 – N.º de passageiros por ano nos anos 2017 a 2021

Concurso Público Internacional para a Concessão do Serviço Público de Transportes de Passageiros - Interurbano

Em colaboração com o consultor contratado para o efeito, foram elaboradas as peças concursais, bem como o estudo da concessão para submeter à Autoridade da Mobilidade e Transportes (AMT) para parecer prévio vinculativo.

O ofício deu entrada na AMT no dia 03/12/2019, cumprindo assim o prazo legalmente estabelecido.

Não foi possível o lançamento do concurso público internacional em 2020, contudo o mesmo foi lançado a 8 de fevereiro de 2021.

O caderno de encargos da nova concessão prevê várias medidas sendo de realçar o seguinte:

- Sistema de bilhética integrado;
- Melhoria das paragens de autocarro e das condições de transbordo;
- Sistema integrado de informação ao público;
- Pontos de venda em todos os municípios;
- Melhoria das condições de conforto nos veículos de transporte público, através da renovação da frota de veículos de transporte público que terão que passar a incluir:
 - . Aquecimento e ar condicionado
 - . Bilhética sem contato
 - . Painel digital exterior de indicação de destinos
 - . Wi-fi gratuito

Encontra-se a decorrer o concurso desde fevereiro de 2021 com abertura previsível para o 1º trimestre de 2022.

Indemnizações compensatórias

Abaixo, apresenta-se um resumo dos montantes de indemnizações compensatórias atribuídos aos operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM no ano em análise:

	Pagamentos por conta IC's 2021					HF	TOTAL
	CCSG	SAM	Rodoeste	EAC	Soma		
	INTERURBANO					URBANA	
janeiro/2021	114 026,49 €	178 872,79 €	203 743,85 €	47 500,18 €	544 143,31 €	589 869,95 €	1 134 013,26 €
fevereiro/2021	171 039,78 €	268 309,23 €	305 615,82 €	71 250,32 €	816 215,15 €	884 804,94 €	1 701 020,09 €
março/2021	171 039,78 €	268 309,23 €	305 615,82 €	71 250,32 €	816 215,15 €	884 804,94 €	1 701 020,09 €
abril/2021	171 039,78 €	268 309,23 €	305 615,82 €	71 250,32 €	816 215,15 €	884 804,94 €	1 701 020,09 €
maio/2021	57 013,26 €	89 439,41 €	101 871,94 €	23 750,11 €	272 074,72 €	589 869,96 €	861 944,68 €
junho/2021	57 013,26 €	89 439,41 €	101 871,94 €	23 750,11 €	272 074,72 €	589 869,96 €	861 944,68 €
julho/2021	57 013,26 €	89 439,41 €	101 871,95 €	23 750,09 €	272 074,71 €	589 869,96 €	861 944,67 €
agosto/2021	145 115,55 €	263 901,94 €	285 685,04 €	106 942,97 €	801 645,50 €	851 194,05 €	1 652 839,55 €
setembro/2021	145 115,55 €	263 901,94 €	285 685,04 €	106 942,97 €	801 645,50 €	851 194,05 €	1 652 839,55 €
outubro/2021	145 115,55 €	263 901,94 €	285 685,04 €	106 942,97 €	801 645,50 €	556 259,07 €	1 357 904,57 €
novembro/2021	145 115,55 €	263 901,94 €	285 685,04 €	106 942,97 €	801 645,50 €	556 259,07 €	1 357 904,57 €
dezembro/2021	145 115,55 €	263 901,94 €	285 685,04 €	106 942,97 €	801 645,50 €	556 259,07 €	1 357 904,57 €
Soma ano 2021	1 523 763,36 €	2 571 628,41 €	2 854 632,34 €	867 216,30 €	7 817 240,41 €	8 385 059,96 €	16 202 300,37 €

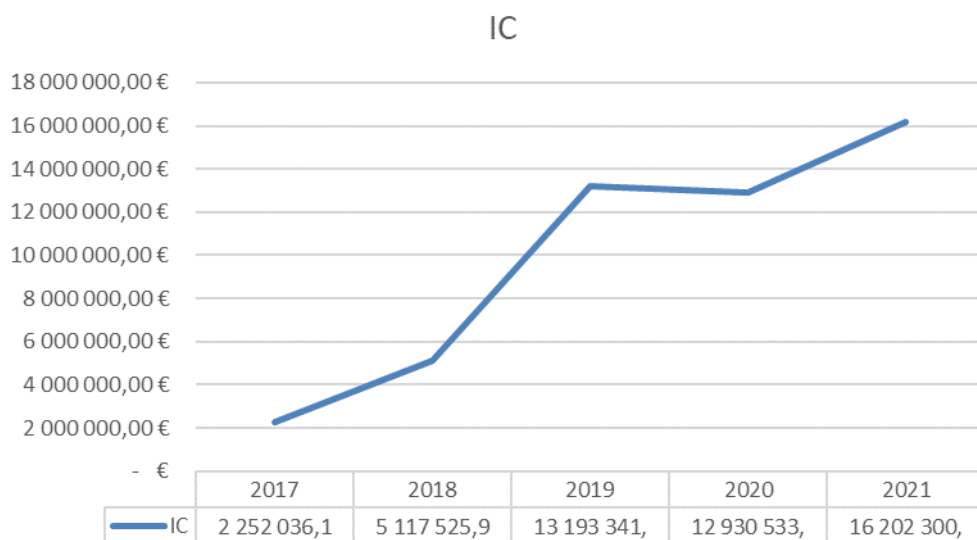


Gráfico n.º 255 – Evolução do montante de indemnizações compensatórias atribuídos aos operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na RAM

Passe Sub23@superior.tp

Em 2021, os números dos passes vendidos estão esquematizados na tabela seguinte.

Meses	N.º passes	Valor
janeiro	1005	14 969,65 €
fevereiro	565	9 218,15 €
março	582	9 339,30 €
abril	742	11 916,85 €
maio	1108	17 589,30 €
junho	1012	16 362,10 €
julho	541	9 802,50 €
agosto	335	6 226,50 €
setembro	408	4 955,90 €
outubro	1934	18 198,85 €
novembro	1810	19 282,15 €
dezembro	1679	20 305,15 €
Total	11721	158 166,40 €

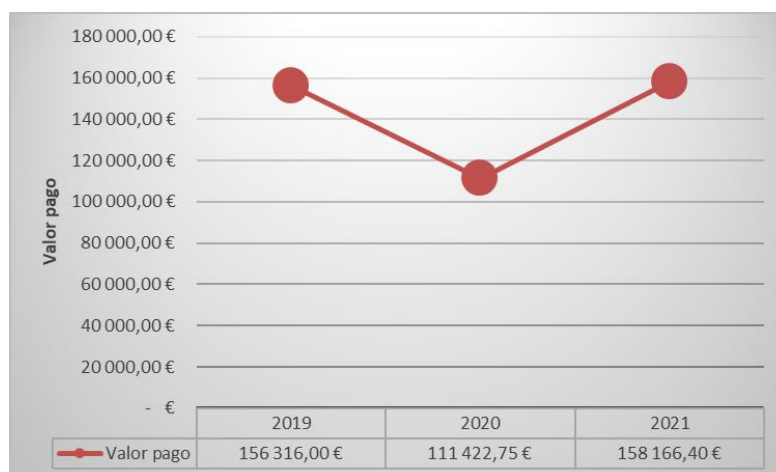


Gráfico n.º 26 - Valor pago relativamente ao Passe Sub23

Monitorização aos operadores de Transporte Rodoviário de Passageiros da Região

Ao abrigo dos Contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros realizou, entre os dias 16 e 18 de dezembro 2021, realizou-se um conjunto ações de monitorização aos operadores de Transporte Rodoviário de Passageiros da Região, nomeadamente às empresas:

- Horários do Funchal S.A.;

- Companhia de Carros de S. Gonçalo;
- S.A., Rodoeste - Transportadora Rodoviária da Madeira, Lda.;
- Sociedade de Automóveis da Madeira, Lda.;
- Empresa de Autocarros do Caniço, Lda.

As referidas ações têm por missão criar, acompanhar, monitorizar e fiscalizar a operação e gestão dos transportes integrados e intermodais, acompanhar e monitorizar as áreas relacionadas com a mobilidade terrestre.

Foram monitorizadas 120 carreiras de serviço urbano (Incluindo Zonas Altas) e interurbano, nos concelhos do Funchal, Santa Cruz, Câmara de Lobos, Ribeira Brava, Calheta, Santana, Ponta do Sol, Santana, São Vicente, Porto Moniz e Machico. As monitorizações representaram um universo de 87 veículos o que equivale a aproximadamente 77 colaboradores das cinco operadoras de transporte público da Região Autónoma da Madeira.

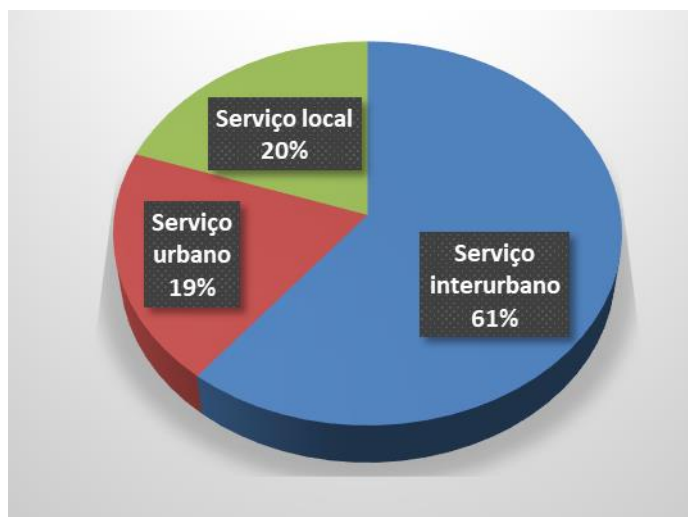


Gráfico n.º 27 – Percentagem de monitorização por serviço

9.3.4. PRIME-RAM

O “PRIME-RAM” tem como objetivo a criação de uma solução de mobilidade sustentável a partir de um ecossistema elétrico privilegiando a aquisição e utilização de veículos elétricos mediante a atribuição pelo Governo Regional de incentivos, em prejuízo dos restantes movidos a energias não renováveis.

O Programa manteve-se em 2021 através da Portaria n.º 64/2020, de 1 de abril que aprovou o Regulamento do Programa de Incentivo à Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIME-RAM”, ao abrigo do estatuído no artigo 74.º do Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2021, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 18/2020/M, de 31 de dezembro.

Foram assinados protocolos de cooperação com 15 empresas, nomeadamente a Auto Zarco - Comércio de Automóveis, S. A., C. Santos, S.A., Diversauto Comércio de Automóveis, S.A., Madeira Auto Car, A Pedalar

Milhas, Lda., Car4you II, Lda, Miguel Humberto Faria Zacarias Soc. Uni., S. A., MM Madeira Motores, Lda., Nio, Lda, Auto Acessórios Colombo, Unipessoal, Lda e F.N.A. – Mobilidade Urbana, Lda., Auto Crescente - Comércio de Automóveis Lda. E Mendes Gomes & Companhia, Lda., CAEA, Auto Camacha Unipessoal, Lda.

A dotação orçamental do projeto foi de 1.000.000,00€, tendo sido reforçado em 500.000,00€ tendo sido aprovados no total **1.498.600,00€** ou seja, **99,91%** da dotação orçamental deste incentivo.

Das 374 candidaturas apresentadas, foram aprovadas e pagas **355 candidaturas**.

Na tabela abaixo é possível verificar a relação entre os valores aprovados.

Valor aprovado	Euros (€)	Valor percentual aprovado
Veículos Pessoa Singular	1.115.000,00	74,40%
Veículos Pessoa Coletiva	371.000,00	24,76%
Bicicletas Pessoa Singular	6.000,00	0,004%
Motociclos Pessoa Singular	4.200,00	0,0028%
Motociclos Pessoa Coletiva	2.400,00	0,0016%
Total	1.498.600,00	99,91%

As candidaturas abrangem toda a RAM, sendo em maior número no concelho do Funchal (57,22%), seguido de Santa Cruz (15,28%) e de Machico e Câmara de Lobos (5,56%).

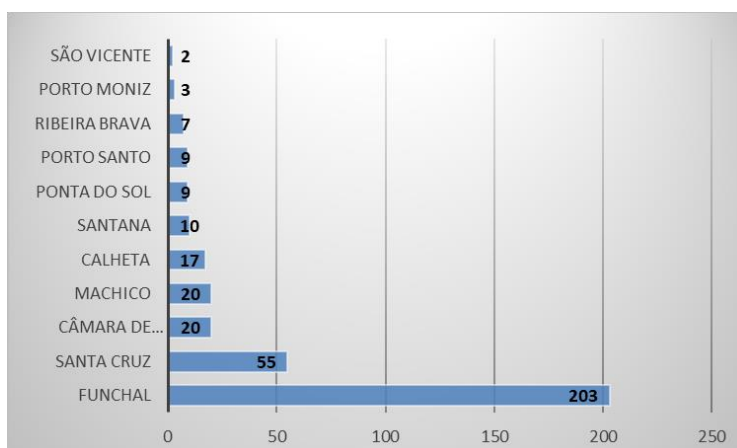


Gráfico n.º 28 - Candidaturas aprovadas por concelho

O Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira (“PRIAV-RAM”) foi criado, no âmbito do Orçamento da Região Autónoma da Madeira, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 18/2020/M, de 31 de dezembro de 2020.

O objetivo do “PRIAV-RAM” foi assegurar o abate de veículos em fim de vida (VfV), sob a forma de apoio financeiro a fundo perdido, concedido pelo Governo Regional aos proprietários dos mesmos, privilegiando a aquisição de veículos novos ou usados mais eficientes em termos energéticos e ambientais.

Considerando que é fundamental para o desenvolvimento sustentável de um território insular, como é o caso da Região Autónoma da Madeira, reduzir as emissões de dióxido de carbono através da redução do número de veículos com idade superior a 10 anos e dessa forma assegurar uma melhoria da qualidade do ar, a redução de ruído e a desaceleração do processo de alterações climáticas, mas também exortar a padrões de produção e de consumo mais favoráveis para o ambiente.

A Portaria n.º 129/82021, de 24 de março, aprovou o Regulamento do Programa de Incentivo ao Abate de Veículos da Região Autónoma da Madeira, no âmbito do “PRIAV-RAM”, tendo a mesma sido retificada pela declaração de retificação n.º 14/2021, de 25 de março.

As candidaturas a este incentivo estiveram abertas desde março de 2021 e no decorrer do mês de setembro esgotou a dotação orçamental com **203 candidaturas**, das quais **200** foram **aprovadas** e três anuladas.

O total do valor do incentivado foi de **500.000,00€**, e foi executado na totalidade. O valor do incentivo para pessoas singulares e coletivas foi de **2.500,00€**.

Foram assinados protocolos de cooperação com seis empresas, nomeadamente Auto Ribeira da Camisa – Reparções Automóveis, Lda., HIPERSUCATA, Lda., HJ Sucata, Lda., Madeira Cartão Sociedade de Triagem, Lda., António & Isidro, Lda. E MWR- Madeira Waste Recycling, Lda.

De seguida, é possível verificar a distribuição por tipo de veículo e por concelho.

Tipo de veículo	n.º
Veículo Elétrico - PRIME	60
Convencional	117
Híbrido	19
Veículo Elétrico	4

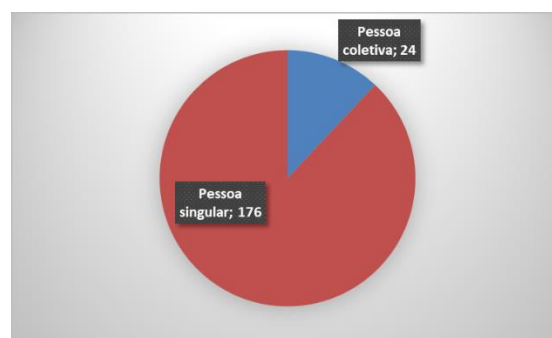


Gráfico n.º 29 – N.º de veículos por pessoa coletiva e singular

CONCELHOS	N.º
Calheta	9
Câmara de Lobos	19
Funchal	102
Machico	11
Porto Santo	6
Santa Cruz	37
Santana	7
Porto Moniz	1
São Vicente	2
Ponta do Sol	5
Ribeira Brava	1
Total Geral	200

9.3.6 Apoio ao Setor dos Táxis

Ao abrigo da resolução n.º 62/2021, de 27 de janeiro, foi aprovado o Regulamento que disciplina a concessão de apoio financeiro, excecional e a fundo perdido, destinado a auxiliar a manutenção do serviço público de transportes em táxi na Região Autónoma da Madeira, tendo em conta as acrescidas dificuldades financeiras resultantes das medidas de combate à pandemia provocada pela doença COVID-19.

O apoio excecional destinado à manutenção do Serviço Público de Transportes em Táxi na Região decorreu em duas fases durante o ano 2021 e o valor do apoio por taxista foi de 438,81€.

A primeira fase de candidaturas, disponha de um valor de incentivo de **930.000,00€** e decorreu no 1º semestre. Nesta fase registaram-se 953 candidaturas, sendo que destas **943** foram **aprovadas e pagas**, o que correspondeu a um montante de **414.236,64€**.

A segunda-fase de candidatura ao “AFTAXI” abriu a 1 de setembro e 31 de outubro e disponha de um valor de incentivo de **515.763,36€**. Nesta fase registaram-se 901 candidaturas, sendo que destas **900** foram **aprovadas e pagas**, o que correspondeu a um montante de **395.367,81€**.

De referir ainda que, nesta fase, o programa “AFTAXI” também abrangeu os veículos ligeiros de passageiro destinados ao serviço de aluguer com condutor – táxis com a letra “T”.

9.4 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO

Em janeiro de 2021, a DSG passou a contar com uma técnica superior oriunda do IDE, em regime de mobilidade, e deu-se continuidade até 31/10/2021, ao estágio profissional de um licenciado em Economia.

9.4.1. Recursos orçamentais e financeiros

Receita

Em janeiro de 2021, com o reforço da equipa técnica, e com a possibilidade de afetar à área da Receita uma técnica superior, foi possível dar um novo impulso na implementação de medidas adicionais de gestão e controlo da receita da DRETT, no sentido de acautelar as conclusões do relatório final da Inspeção Regional de Finanças nº 4/IRF/2020, referente à auditoria à cobrança de receita, a qual abrangeu todas as áreas de atividade da Direção Regional.

Em 2021, procedeu-se a uma nova revisão da IT DSG 03 01 - Processamento da Receita com vista à introdução de novos procedimentos de forma a reforçar a segregação de funções por parte dos colaboradores que registam a receita gerada, clarificando a tramitação de todo o processo associado desde o registo da receita até à sua entrega na Tesouraria do Governo Regional, descrevendo o processo de reporte à Tutela dos recebimentos em atraso verificados pelos clientes e o procedimento a adotar em situações de pagamentos indevidos ou pagamentos em duplicado por parte de clientes.

Deu-se continuidade ao recebimento e gestão da receita através da aplicação de faturação e receita IGEST. Neste âmbito, além da gestão de utilizadores e de códigos de artigos, a DSG continuou a efetuar um levantamento das necessidades de melhorias a introduzir neste programa, de modo a melhor responder às necessidades de controlo e das decisões ao nível da gestão.

Efetuuou-se o reporte mensal dos Mapas de Recebimentos em Atraso das quatro entidades IGEST afetas à DRETT. Também durante 2021, manteve-se a prática de cobrança de juros de mora pelos atrasos nos recebimentos por parte de clientes. Nesta campo, procedeu-se à auscultação da SRF sobre os montantes a considerar para efeitos de emissão de faturação devida por pagamentos efetuados após a data de vencimento, sendo que até à implementação das orientações recebidas pela SRF foi suspensa a emissão de faturação de juros de mora, e após a autorização das novas medidas a implementar, com a introdução do pagamento de custas de cobrança de dívida, pela Diretora Regional foi efetuado um levantamento exaustivo dos incumprimentos verificados e formalizadas as respetivas faturas de juros de mora.

Esta Direção de Serviços coordenou todas as intervenções necessárias na aplicação de faturação e receita IGEST, tendo sido responsável pela gestão dos perfis dos respetivos utilizadores. Foi também responsável pela coordenação da operação de substituição de alguns terminais de pagamento automático existentes em alguns balcões da DRETT que apresentavam problemas técnicos. Procedeu igualmente à emissão de diversas faturas da área dos Transportes Terrestres.

Foi implementada a verificação de Notas de Entrega de Receita entregues por esta Direção Regional e devidamente tratadas pela Tesouraria do Governo Regional resultando num reporte mensal das situações pendentes verificadas de forma a garantir o controlo da receita, tendo igualmente sido implementadas medidas de controlo no âmbito da receita gerada por conta de contraordenações rodoviárias, nomeadamente através da verificação do registo da receita em iGest e SIAR verificando as situações em que a mesma não se encontra simultaneamente registada em ambas as aplicações informáticas.

No seguimento da validação pela Autoridade Tributária do registo da entidade DRETT para instauração de processos de execução fiscal no Portal das Finanças, foi possível, a partir de fevereiro, proceder ao registo das Certidões de Dívida, de 2021, assim como das certidões pendentes de anos anteriores. Assim, em 2021 registaram-se 15 Certidões de Dívida com a instauração dos respetivos processos de execução fiscal, sendo 4 de 2020 e 11 de 2021.

Foi igualmente efetuado um levantamento referente às execuções fiscais registadas em anos anteriores e em articulação com a Autoridade Tributária foi detetada receita pertencente a esta Direção Regional não comunicada pela AT, mas processada junto da Tesouraria do Governo Regional.

A DSG efetuou o registo das NER's referente às receitas cobradas pela PSP e GNR que são entregues nas contas do Governo Regional em articulação com a DSCO possibilitando desta forma um controlo da receita gerada.

No seguimento de diversos pedidos respeitante a certificação de contas originadas pelo encerramento do ano económico, foram verificadas as contas correntes de diversos clientes e fornecedores dando seguimento ao solicitado.

A DSG efetuou o registo das participações do projeto ENERMAC, projeto da Direção Regional no PO-MAC e dos reembolsos da Medida de Assistência Técnica do Programa POSEI.

Através dos dados retirados do sistema de faturação iGest, a DRETT arrecadou o montante de **4 331 350,84 €**, da seguinte forma:

DSC

Serviço	2019	2020	2021
Autorização de instalação ou modificação de estabelecimentos de comércio a retalho alimentar ou misto e não alimentar, comércio por grosso em livre serviço e de conjuntos comerciais	45 128,16 €	60 333,96 €	181 867,72 €
Taxa de autorização de instalação ou modificação de estabelecimentos de comércio a retalho alimentar ou misto e não alimentar integrados em conjuntos comerciais	0,00 €	0,00 €	5 019,64 €
Penalizações em processos de importação	166 798,74 €	0,00 €	553,63 €
Total	211 926,9€	60 333.96€	187 440,99€

DSI

Serviço	2019	2020	2021
Apreciação do projeto de instalação de licenciamento industrial	1 923,17 €	5 127,00 €	1 389,80 €
Vistorias de controlo	8 152,02 €	5 140,54 €	1 609,33 €
Vistorias de reexame	6 583,93 €	4 217,68 €	0,00 €
Vistorias de renovação	2 157,17 €	3 825,28 €	0,00 €
1ª vistoria de licenciamento industrial	228,38 €	228,38 €	0,00 €
2ª vistoria de licenciamento industrial	-	685,14 €	0,00 €
Averbamento da transmissão da licença industrial	171,28 €	71,57 €	0,00 €
Pedreiras: Desvinculação da caução	-	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: Pedido de atribuição de explosivos	256,95 €	259,08 €	255,12 €
Pedreiras: Pedido de atribuição de licença de exploração	259,79 €	258,98 €	0,00 €
Pedreiras: Taxa de ampliação de área de pedreira	0,00 €	0,00 €	637,71 €
Pedreiras: Taxa de vistoria trienal para verificação do programa	-	323,76 €	318,81 €
Pedreiras: Taxa de mudança de responsável técnico	324,77 €	323,76 €	956,43 €
Pedreiras: Taxa de revisão do plano de pedreira	-	0,00 €	0,00 €
Pedreiras: Taxa de vistoria aos 180 dias para verificação de condições	649,54 €	0,00 €	637,62 €
Total	20 707,00€	20 461,17€	5 804,82€

DSE

Serviço	2019	2020	2021
Averbamento	7 220,00 €	0,00 €	60,00 €
Taxa de apreciação de projeto de instalações elétricas de serviço particular	-	0,00 €	0,00 €
Taxa de licença de operador de pontos de carregamento	1 000,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de auditoria (EMA)	0,00 €	0,00 €	900,00 €
Taxa de estabelecimento	22 407,00 €	230,00 €	460,00 €
Taxa de Estabelecimento de Grupos Geradores	-	0,00 €	0,00 €
Taxa de exploração das instalações elétricas do 3.º grupo	219 705,39 €	206 344,70 €	226 953,30 €
Taxa relativa às instalações por cabo para o transporte de pessoas	1 725,00 €	3 450,00 €	5 175,00 €
Renda de Parque(s) Eólico(s)	393 481,43 €	331 019,33 €	204 329,18 €
Taxa de instalação de armazenagem de combustíveis	3 588,36 €	7 647,60 €	5 235,90 €
Taxa de apreciação do projeto de instalações elétricas de serviço público	13 667,00 €	11 072,00 €	5 190,00 €
Taxa de exploração das instalações elétricas 2º grupo	31 051,00 €	30 126,00 €	27 214,05 €
Taxa de inscrição/renovação entidades	300,00 €	0,00 €	0,00 €
Taxa de inspeção/reinspeção periódica ao(s) elevador(es)	-	0,00 €	0,00 €

Taxa de revistoria de instalações elétricas	0,00 €	864,00 €	864,00 €
Taxa de vistoria de instalações elétricas de serviço particular que não carecem de licença de estabelecimento	3 744,00 €	3 168,00 €	3 168,00 €
Emissão do Cartão de Identificação dos Profissionais da Área do Gás	0,00 €	220,00 €	260,00 €
Taxa de autoconsumo	825,00 €	0,00 €	0,00 €
Total	698 714,18€	594 141,63€	479 809,43€

LMM

Serviço	2019	2020	2021
Controlo Metrológico: Verificação de massas	306,71 €	134,31 €	665,78 €
Controlo Metrológico: Verificação de taxímetros	70 944,34 €	3 132,90 €	1 985,31 €
Controlo Metrológico: Produtos pré-embalados	5 102,55 €	2 977,06 €	4 256,46 €
Controlo Metrológico: Utilização por terceiros de equipamento metrológico	241,88 €	451,85 €	9 218,32 €
Controlo Metrológico: Verificação de opacímetros	2 382,38 €	1 948,92 €	2 374,59 €
Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de gestão de parques de estacionamento	7 118,65 €	6 388,57 €	5 786,98 €
Controlo Metrológico: Verificação de analisadores de gases de escape	4 007,94 €	2 605,03 €	3 554,16 €
Controlo Metrológico: Verificação de instrumentos de pesagem	30 289,05 €	19 478,52 €	40 894,36 €
Controlo Metrológico: Verificação de manómetros industriais	7 180,54 €	8 117,30 €	10 670,56 €
Controlo Metrológico: Verificação de manómetros para pneumáticos	1 936,97 €	2 100,89 €	1 500,13 €
Controlo Metrológico: Verificação de parquímetros	3 410,90 €	2 053,21 €	2 783,22 €
Controlo Metrológico: Verificação de sistemas de medição de distribuição de combustíveis	45 277,63 €	42 055,30 €	31 018,91 €
Controlo Metrológico: Deslocação	17 813,72 €	12 848,09 €	19 808,01 €
Controlo Metrológico: Análise de registos	670,95 €	375,60 €	468,66 €
Equipamentos sob pressão	12 994,07 €	8 486,36 €	15 316,24 €
Cisternas	1 175,40 €	2 832,43 €	1 510,37 €
Instrumentos de Pesagem de Funcionamento Automático	2 497,74 €	1 957,41 €	3 606,80 €
Total	213 351,42€	117 943,75€	155 418,86€

DSTT

Serviço	2019	2020	2021
Entidades formadoras de cursos de transporte de mercadorias perigosas e conselheiro de segurança	0,00 €	0,00 €	620,00 €
Motorista afeto ao transporte de matérias perigosas	2 760,00 €	2 220,00 €	1 380,00 €
Atividade transitória	750,00 €	600,00 €	250,00 €
Certificado RPE/ADR	6 180,00 €	6 000,00 €	6 120,00 €
Conselheiro de segurança no transporte de mercadorias perigosas - Emissão e Renovação do certificado	300,00 €	30,00 €	0,00 €

Serviço	2019	2020	2021
Autorização de circulação de máquina industrial ou agrícola	300,00 €	825,00 €	900,00 €
Autorização de trânsito de veículo com pesos e/ou dimensões superiores ao limite legal	1 875,00 €	1 875,00 €	5 931,05 €
Autorização de instalação e uso de avisadores especiais	50,00 €	900,00 €	100,00 €
Autorização de circulação de comboio turístico	75,00 €	75,00 €	0,00 €
Autorização especial trânsito de veículo (não específica)	4 000,00 €	1 750,00 €	1 550,00 €
Transporte de mercadorias indivisíveis	5 450,00 €	6 600,00 €	3 400,00 €
Motorista de táxi	7 860,00 €	12 390,00 €	11 730,00 €
Transporte coletivo	304,00 €	0,00 €	0,00 €
Transporte coletivo de crianças	9 030,00 €	7 800,00 €	9 570,00 €
CQM/CAM	35 220,00 €	23 230,00 €	33 920,00 €
Empresas Privadas Concessionárias de Estacionamento	0,00 €	600,00 €	0,00 €
Transformação de veículo - Plano individual	1 300,00 €	4 100,00 €	6 400,00 €
Duplicado/substituição de documento / Pedido de cancelamento	-	30,00 €	20,00 €
Dístico de deficiente motor (emissão/ substituição/ duplicado ou averbamento)	1 932,00 €	1 728,00 €	1 500,00 €
Documento único automóvel	35 940,00 €	39 630,00 €	59 070,00 €
Homologação de veículo - Individual	2 240,00 €	2 080,00 €	3 680,00 €
Inspeção	6 153,00 €	7 581,00 €	9 282,00 €
Matrícula	44 135,00 €	41 675,00 €	50 115,00 €
Transporte público de mercadorias	10 037,00 €	11 825,00 €	11 745,00 €
Transporte público de passageiros em veículo pesado	10 400,00 €	5 515,00 €	5 016,00 €
Transporte particular de passageiros em veículo pesado	3 290,00 €	2 965,00 €	2 870,00 €
Transporte em táxi	10 604,60 €	9 596,90 €	17 588,40 €
Aluguer sem condutor	6 330,00 €	5 190,00 €	11 790,00 €
Cessação de atividade referente a serviços de pronto socorro	5,00 €	0,00 €	0,00 €
Serviço pronto-socorro - Comunicação de alteração ao pacto social	0,00 €	6,00 €	0,00 €
Contrapartida financeira para o exercício da atividade de inspeção de veículos	1 083 105,81 €	628 261,60 €	555 388,14 €
Centro de Inspeção de Veículos	0,00 €	0,00 €	150,00 €
Transporte de Passageiros em Veículos Descaracterizados (TVDE)	0,00 €	0,00 €	22 608,21 €
Total	1 289 626,41€	825 078,5€	832 693,8€

DSCO

Serviço	2019	2020	2021
Coimas e/ou custas, em processos de contraordenações não rodoviárias	246 309,92 €	88 431,00 €	47 671,00 €

Apreensão de veículo/ documentos	90,00 €	50,00 €	10,00 €
Contraordenações	64 413,72 €	1 201 000,04 €	1 755 474,26 €
Certidão do registo individual do condutor	160,00 €	56,00 €	120,00 €
Total	310 973,64€	1 289 537,04€	1 803 275,26€

DSV

Serviço	2019	2020	2021
Título de condução	491 770,00 €	411 210,00 €	471 370,00 €
Instrutor	3 152,00 €	3 660,00 €	3 210,00 €
Licença de aprendizagem	94 535,00 €	84 610,00 €	88 890,00 €
Emissão da carta de condução – Averbamento do grupo 2	3 450,00 €	4 050,00 €	2 010,00 €
Entidades formadoras CAM	-	600,00 €	150,00 €
Escolas de Condução	1 351,00 €	1 126,00 €	448,00 €
Certidão do teor da carta de condução	424,00 €	219,00 €	256,00 €
Exame de condução: prático e teórico	269 211,00 €	233 771,00 €	256 050,00 €
Realização de prova teórica ou prática de exame de condução com urgência	18 032,00 €	2 800,00 €	0,00 €
Total	881 925,00€	742 046,00€	822 384,00€

Diversos

Serviço	2019	2020	2021
Diversos: cadernos de encargos de concursos	-	0,00 €	0,00 €
Juros de mora	0,00 €	4 754,32 €	2 487,15 €
Emissão de certidão	464,00 €	82,25 €	370,00 €
Cópia simples de procedimentos administrativos	67,48 €	152,50 €	4,44 €
Cópia simples de processos e certidões	0,00 €	0,00 €	30,10 €
Cópias autenticadas	15,66 €	274,23 €	15,66 €
Comparticipações financeiras de projetos	0,00 €	0,00 €	41 616,33 €
Total	547,14€	5 263,3€	44 523,68€

	2019	2020	2021
Total DRETT	3 627 771,69 €	3 654 805,35 €	4 331 350,84 €

Despesa

A DSG colaborou com a então Divisão Financeira e Patrimonial da SREM, nos procedimentos de gestão orçamental, nomeadamente na transição dos processos para o orçamento de 2021, nas propostas de alterações orçamentais, e nos mapas mensais de pedidos de fundos.

Durante este ano, a DSG promoveu a adesão dos fornecedores à plataforma de faturação eletrónica iLink e foi responsável pela tramitação da faturação de fornecedores no âmbito dos contratos existentes.

De janeiro a outubro de 2021, a DSG pôde contar com um técnico superior economista, no âmbito de um Estágio Profissional, o que permitiu assegurar uma série de atividades na área da despesa e de gestão orçamental que até aí não era possível.

Neste âmbito, prestou apoio às demais unidades orgânicas com vista à elaboração dos documentos para início dos procedimentos de aquisição no âmbito do Código dos Contratos Públicos (CCP), bem como de monitorização dos contratos da DRETT.

9.4.2. Execução orçamental

A execução orçamental foi de 73,86 % (total líquido da despesa paga/dotação corrigida líquida de cativos), sendo que o grande contributo na execução orçamental, deveu-se sobretudo aos projetos de apoio direto à economia regional que apresentam um peso significativo no orçamento, nomeadamente o programa de incentivos à mobilidade elétrica, o programa PRIPAER e os pagamentos das indemnizações compensatórias aos operadores regionais de transportes público rodoviário de passageiros. Com uma execução de 100,00% destacam-se o programa de incentivos ao abate de viaturas e o apoio extraordinário aos operadores de transporte público rodoviário de passageiros no âmbito da COVID-19. Considera-se uma boa execução, uma vez que ainda se fez sentir os constrangimentos da pandemia de COVID-19.

No âmbito da gestão orçamental, em 2021 a DSG desenvolveu essencialmente as seguintes atividades:

- Elaboração dos mapas de pedidos de fundos, com base nas previsões de aquisições dos serviços constantes do Plano de Aquisições;
- Elaboração dos mapas de reporte da COVID-19, no que respeita à despesa e perda de receita;
- Propostas de alteração orçamental;
- Elaboração do relatório PIDDAR 2020;
- Elaboração da proposta de orçamento da DRETT para 2022, assim como do documento descritivo do Plano de Investimentos;
- Compilação dos contributos na ótica da despesa, para a Conta da RAM de 2020;
- Tratamento dos pedidos de reembolso do subsídio de mobilidade das deslocações de serviço.

Projeto	Grau de Execução
Implementação da Estratégia Regional para a Qualidade na RAM	0%
Equipamentos técnicos para o LMM	12,18%
Programa da Promoção da Eficiência Energética	35,56%
Sistema de tratamento das contraordenações	37,42%
Ações de prevenção rodoviária e promoção do setor dos transportes terrestres	0%
Sistemas de gestão dos transportes	86,38%
Sistemas de emissão de documentos relativos à condução	18,96%
Coordenação e monitorização da mobilidade - RAM	2,91%
Serviço público de transporte de passageiros	2,23%
Civitas Destination	23,23%
Programa de dinamização do comércio	55,06%
Formação e aperfeiçoamento do pessoal afeto à DRETT	0%
Qualidade e modernização administrativa	4,10%
Pomac – Enermac	0%
Passe sub-23	44,35%
Promoção da mobilidade	0%
Estudo relativo à exploração de areia no porto santo	77,35%
Incentivo à mobilidade elétrica na RAM	94,97%
Medidas de prevenção, contenção e tratamento covid -19 – DRETT	53,39%
Medidas de apoio aos sistemas de gestão de transportes - covid 19	100%
Programa energia RAM	93,11%
Garrafa de gás solidária	0,32%
Desmaterialização dos transportes num ambiente colaborativo e digital	0%
BIGDATA	0%
Incentivo ao abate de viaturas	100%
Medidas de apoio ao setor dos transportes – contingência covid 19	70,68%
Total Geral	70,68%

9.4.3. Aprovisionamento

Em 2021, a responsabilidade de coordenação dos procedimentos de aquisição, passou para o Gabinete Jurídico da SREM, tendo a DRETT desenvolvido os respetivos procedimentos de aquisição sob a orientação daquele Gabinete. Durante o ano, a DSG reforçou o seu apoio às demais unidades orgânicas da Direção Regional procedendo à revisão e verificação dos documentos preparatórios dos procedimentos de aquisição, nomeadamente dos regimes de contratação excluída, ajuste direto e consulta prévia. Esta atividade envolveu, em alguns casos, a preparação dos cadernos de encargos e convites.

Assim e com vista a plasmar os novos fluxos e modelos utilizados pelo Gabinete Jurídico da SREM da coordenação, assim como a uniformizar os procedimentos internos da DRETT, em dezembro de 2021, foi aprovado o PT DSG 04 – Aprovisionamento, bem como a IT DSG 04 01 – Qualificação de fornecedores, IT DSG 04 02 – Procedimentos de aquisição, IT DSG 04 03 – Bens de economato e IT DSG 04 04 – Inspeção e receção de bens e serviços.

Em 2021, desenvolveram-se **16** procedimentos de aquisição da DRETT, seja por ajuste direto, seja por consulta ou por concurso público ou limitado.

Além destas aquisições ocorreram 14 deslocações efetuadas pela DRETT sendo 12 entre ilhas e 2 para Portugal Continental, e foram concretizadas **49** aquisições de bens e serviços por ajuste direto simplificado.

A DSG efetuou ainda as diligências necessárias ao arrendamento de uma sala no Porto Santo, com maior dimensão à atualmente utilizada, com vista a criar condições de minimização de contágio de Covid 19 na realização dos exames teóricos de condução naquela ilha, tendo o contrato de arrendamento com a Sociedade de Desenvolvimento do Porto Santo sido assinado em 18 de outubro.

Foram efetuadas diligências para o arrendamento de parte de um edifício na Rua Dr. Fernão de Ornelas, com vista a dotar a sede da DRETT das condições mínimas para a prestação adequada dos serviços objeto da sua missão.

Foram emitidas **61** requisições de bens de consumo corrente à DRP, de acordo com a tabela abaixo:

Tipo de requisição	N.º
Material de limpeza e higiene	16
Material de secretaria	34
Bens inventariáveis	11

Em 2021, e a pedido da DRP, a DSG efetuou o levantamento das necessidades de material de economato.

Foram entregues as peças de vestuário para fardamento de pessoal.

Em 2021, foram fornecidos, pela DRP, bens essenciais ao funcionamento da DRETT, destacando-se:

- 520 caixas para pastas
- 1065 resmas de papel A4 para fotocópia e impressão
- 2910 capas de processos "DIV. KRAFT"
- 500 ferragens plásticas com coladores
- 1329 de cartões PVC
- 105 caixas de clips
- 185 esferográficas azuis
- 130 esferográficas pretas
- 1100 micas A4
- 148 capas plásticas sem ferragem
- 225 caixas de agrafos
- 110 separadores de cartolina
- 267 caixas de arquivo grandes
- 11000 envelopes brancos com janela 22x11.

Manteve-se a dinâmica e a utilização, por todas as unidades orgânicas, da aplicação "Plano de Aquisições", no sentido de continuar a melhorar o planeamento das aquisições e necessidades de fundos da Direção Regional.

9.4.4. Documentação e arquivo

Em 2021, a DRETT manteve o registo da sua documentação no programa de gestão documental iDOK. Contudo, só em agosto foi possível à Direção Regional de Informática autonomizar a entidade "DRETT", pelo

que houve necessidade de proceder à configuração dos perfis de orgânica e de utilizadores, e aos ajustamentos nas etiquetas identificativas.

Em 2021, foram registados 36 281 documentos, dos quais 14 820 foram documentos entrados, 19 299 foram documentos emitidos e 2 162 documentos de natureza interna (informações).

Documentos	2019	2020	2021
Entradas	13928	10391	14820
Emitidos	6634	7056	19299
Natureza interna	643	525	2162
Total	21205	17972	36281

Verificaram-se alguns constrangimentos na expedição dos documentos atendendo ao grande volume de ofícios expedidos pela DSCO, resultante do grande reforço ocorrido na equipa, no final de dezembro de 2020. Apesar do grande volume de notificações emitidas, os serviços de registo da documentação, assim como os serviços de apoio administrativo para digitalizações e preenchimento dos talões de registo dos CTT, não conseguiram dar resposta ao aumento de volume de trabalho. Neste sentido, foi reforçada a equipa administrativa para registo dos documentos, com uma coordenadora técnica oriunda da Secretaria Regional da Saúde, em regime de mobilidade. A mesma solução não foi possível para a equipa de assistentes operacionais, uma vez que esta equipa foi confrontada com a ausência de duas colaboradoras por motivos de saúde. Por outro lado, em 2021 duas assistentes operacionais solicitaram a sua aposentação, não tendo sido possível concretizar o pedido de mobilidade de uma assistente operacional.

Neste âmbito, foram efetuadas diligências no sentido de analisar opções alternativas e automáticas que permitam eliminar este estrangulamento, o qual tem impacto na cobrança de receita da DRETT.

9.4.5. Atividades na área dos Recursos Humanos

Sendo que parte das atividades na área de recursos humanos, são desenvolvidas pelo Gabinete de Recursos Humanos da SREM, a DSG é responsável pela execução das atividades relacionadas com a assiduidade, levantamento de necessidades, candidaturas a programas de emprego, avaliação de desempenho, mapas e reportes, entre outras.

A área de Recursos Humanos, composta por uma técnica superior, uma coordenadora especialista e uma assistente técnica, teve ainda muitas dificuldades na concretização das suas atividades em 2021, devido a impedimentos pessoais de duas das suas colaboradoras, a par das atividades terem de continuar a ser efetuadas em teletrabalho devido à pandemia de Covid 19. Assim, esta área teve de ser assegurada pela coordenadora especialista, apoiada, na gestão da assiduidade, pela assistente técnico que exerce também funções na área da receita. No início do ano, contou igualmente com o apoio de uma outra técnica superior da DSG, que se encontra afeta à área da receita.

Apesar dos constrangimentos, realizou, durante o ano de 2021, uma grande diversidade de atividades, nomeadamente:

- Levantamento dos dados de todos os colaboradores para elaboração do Balanço Social referente a 2020, através de mapas auxiliares;
- Revalidação dos cartões da ADSE dos descendentes dos trabalhadores da DRETT com idade igual ou superior a 18 anos na ADSE DIRETA;
- Envio dos registos para abono de família a crianças e jovens à tutela, dos trabalhadores da DRETT;
- Elaboração dos Acordos de Teletrabalho;
- Elaboração de mapa mensal para a escala da Loja do Cidadão;
- Elaboração do Mapa de Férias e respetivas atualizações em função das alterações;
- Organização dos processos individuais e arquivo;
- Elaboração do Mapa Consolidado de Recrutamento;
- Elaboração da Lista do Pessoal em exercício de funções na DRETT;
- Elaboração do Mapa de Pessoal da DRETT;
- Alteração do Impresso de justificação de faltas, marcação, alteração e acumulação de férias;
- Coordenação mensal da assiduidade do Balcão da DRETT na Loja do Cidadão;
- Controlo e registo diário e mensal da assiduidade no Kelio, dos trabalhadores da DRETT;
- Elaboração dos Mapas Internos de Assiduidade mensais com fórmulas, incluindo todos os colaboradores da DRETT;
- Inserção da assiduidade mensal, no Portal do Funcionário Público, de todos os colaboradores da DRETT;
- Atualização na plataforma informática KELIO do Horário de Trabalho dos trabalhadores da DRETT com os respetivos validadores da assiduidade e inserção da informação na plataforma informática do Kelio;
- Criação das Fichas dos colaboradores que ingressaram na DRETT em 2021, na plataforma informática Kelio;
- Solicitação à DRI dos cartões de funcionário para validação da assiduidade dos novos colaboradores que ingressaram na DRETT em 2021;
- Introdução do Serviço Externo na Plataforma KELIO;
- Elaboração de quatro processos de aposentação da CGA;
- Elaboração de um processo de contagem de tempo da CGA;
- Elaboração de seis Pedidos de Junta Médica da ADSE;
- No âmbito dos Programas de Emprego procedemos em 2021 à elaboração de 1 candidatura a Estágio Profissional na Administração Pública, à elaboração 2 candidaturas a Programa MAIS, à elaboração de 2 processos de Prorrogação de Programa MAIS, ao envio dos relatórios trimestrais e finais dos

colocados em Programas de Emprego que iniciaram em 2020 e terminaram em 2021, à elaboração dos mapas de controlo;

- Inserção da assiduidade mensal na Plataforma online do Instituto de Emprego da Madeira, de todos os colaboradores colocados na DRETT ao abrigo de Programa de Emprego;
- Relativamente a Estágios Profissionais das Escolas – Formação em Contexto de Trabalho (FCT), colaboramos com a Escola Francisco Franco, onde acolhemos uma aluna do 11º ano do Curso Profissional de Técnico de Apoio à Gestão que decorreu no período de 14/06/2021 a 23/07/2021;
- Relativamente ao Programa Jovem em Formação, procedemos ao preenchimento do formulário online da Direção Regional da Juventude, a fim acolher jovens deste Programa, durante os meses de julho e agosto;
- Carregamento dos dados respeitantes ao balanço do trabalhador, referentes ao 1º, 2º, 3º e 4º Trimestres de 2021, para reporte à tutela;
- Elaboração de diversas listagens dos trabalhadores;
- Solicitação de diversos cabimentos orçamentais à Tutela;
- Elaboração do Mapa de Alteração do Posicionamento remuneratório dos trabalhadores da DRETT;
- Elaboração do mapa individual de pontos acumulados para efeitos de posicionamento remuneratório e comunicação aos interessados;
- Elaboração de pedidos de mobilidade;
- Elaboração dos mapas de pessoal para o Orçamento de 2022;
- Levantamento das necessidades de Recursos Humanos em 2021 para 2022;
- Contributo com os dados dos Recursos Humanos para a elaboração do Plano de Atividades para o ano de 2022;
- Apoio à Reunião da Comissão Paritária;
- Elaboração de minutas de despachos internos;
- Elaboração de mapas de ponto de situação das Comissões de Serviço;
- Preparação do processo de renovação da seguinte Comissão de Serviço de Chefe de Divisão da Atividade Comercial, cargo de Direção Intermédia de 2º Grau;
- Preparação das informações para o procedimento concursal dos seguintes cargos dirigentes:
 - Cargo de Direção Intermédia de 1º grau - Diretor de Serviços de Viação;
 - Cargo Direção Intermédia de 2º grau - Chefe de Divisão de Combustíveis e Fontes de Energia Alternativas;
 - Cargo Direção Intermédia de 2º grau - Chefe de Divisão de Homologações e Inspeções;
 - Cargo Direção Intermédia de 2º grau - Chefe de Divisão de Mobilidade Terrestre;
 - Cargo Direção Intermédia de 2º grau - Chefe de Divisão de Transportes Terrestres;
- Emissão de declarações diversas e notas biográficas a pedido dos trabalhadores;

- Preparação e envio de modelo de relatório de Período Experimental ao Orientador;
- Recolha dos Relatórios dos trabalhadores e orientadores, e envio ao Júri para efeitos de avaliação final do período experimental – Contratos de Trabalho por Tempo Indeterminado;
- Elaboração de 1 formulário Google para efeitos de atualização dos dados pessoais dos trabalhadores da DRETT no Portal do Funcionário Público;

Em 2021, a DSG coordenou o processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores do biénio 2019/2020. Com vista a clarificar e melhorar os circuitos da informação nesta área, a área de Recursos Humanos apresentou uma proposta de revisão do PT DSG 01 – Gestão de Recursos Humanos, e elaborou novas instruções de trabalho, nomeadamente:

- IT para os Acidentes em Serviço;
- IT para pedidos de aposentação e pedidos de contagem de tempo, e criação dos respetivos impressos;
- IT para a assiduidade e criação dos respetivos impressos;
- IT para Autoformação e criação do respetivo impresso.

9.4.6. Outras atividades desenvolvidas

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

- Efetuou uma nova proposta de Despacho Conjunto e de Despacho interno para efeitos de atribuição de abono para falhas aos trabalhadores da DRETT que efetuam recebimentos.
- Introduziu melhorias no ficheiro de registo de abono para falhas, de modo a criar regras automáticas.
- Elaborou a nova proposta de Despacho Conjunto para permissão genérica de condução de viaturas oficiais aos técnicos da DRETT
- Elaborou os contributos da Direção de Serviços para o Relatório de Atividades de 2020 e Plano de Atividades para 2022, para o Mapa Estratégico da DRETT do período 2021-2023 e para o Plano de Formação.
- Procedeu à recolha de contributos e à preparação do Relatório de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, dos anos de 2020 e esboço do Relatório de 2021 e a atualização do Plano para o período de 2021 e 2022.
- Elaborou o contributo da DRETT para a Conta da RAM 2020 e para os mapas a enviar ao Tribunal de Contas.
- Elaborou o ponto de situação do imobilizado da DRETT à data de 31/12/2020 para envio à então Divisão Financeira e Patrimonial da SREM, bem como os autos de abate e de destruição de diverso material que se encontrava inutilizável e insuscetível de recuperação.

- Procedeu à compilação dos registos de ajudas de custo e à elaboração dos registos de abonos para falhas.
- Elaborou as diversas respostas a Revisores Oficiais de Contas dos clientes e ou fornecedores da DRETT.
- Providenciou a revisão dos contratos e suas modificações, registados no Portal Base pela então DRET, em 2018 e 2019, com a expurga dos dados pessoais, conforme orientações do Gabinete do Encarregado Geral de Proteção de Dados (GEGPD).
- Elaborou o processo de execução fiscal a um fornecedor de serviços, no âmbito de penalização por incumprimentos do contrato.

9.5 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO COMÉRCIO

Esta Direção de Serviços pautou a sua atuação, em termos de atividade desenvolvida, nas seguintes áreas de intervenção:

9.5.1. Regime de preços

Preços máximos

Os preços de venda ao público da gasolina sem chumbo IO95, do gasóleo rodoviário e do gasóleo colorido e marcado, encontram-se sujeitos ao regime de preços máximos de venda ao público (conforme determinado pela Portaria nº 99-A/2008, de 31 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 152/2015, de 28 de agosto) e são atualizados semanalmente, por despacho conjunto da Vice-Presidência do Governo Regional e Secretaria Regional de Economia.

No decurso do ano em análise foram elaborados 50 projetos de despachos conjuntos.

As oscilações dos preços das gasolinas IO 95 e 98, dos gasóleos rodoviário, colorido e marcado e de aquecimento ao longo do ano 2021, encontram-se representadas nos seguintes gráficos:

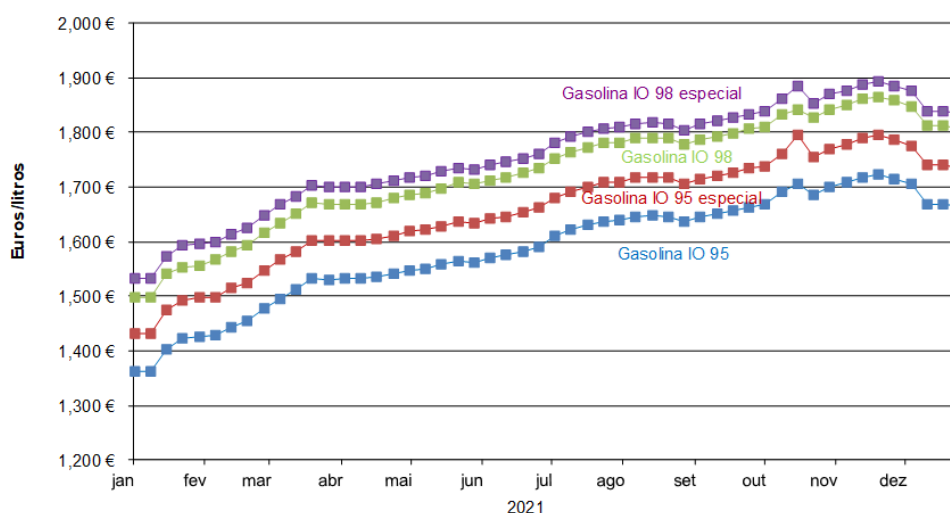


Gráfico n.º 30 – Oscilações preços gasolina

No ano 2021, o preço médio da gasolina sem chumbo IO 95 praticado na Madeira foi de 1,586€ e da gasolina IO 98 de 1,726€. Embora a média do preço máximo estipulado para a gasolina IO 95 seja de 1,593€, constata-se que existem postos de abastecimento que praticam preços inferiores, que corresponde a uma diferença de 0,007€.

O preço mais elevado das gasolinas registou-se na semana de 22 a 28 de novembro: gasolina IO 95 a 1,724€ e gasolina IO 98 a 1,866€.

Os preços mínimos registaram-se no período de 04 a 17 de janeiro: 1,339€ para a gasolina sem chumbo IO 95 e 1,484€ para a gasolina sem chumbo IO 98, em postos de abastecimento que praticam preços inferiores aos fixados pelo despacho conjunto.

Verifica-se que os outros carburantes, não sujeitos ao regime de preços máximos, seguem a mesma tendência de preços da gasolina IO 95.

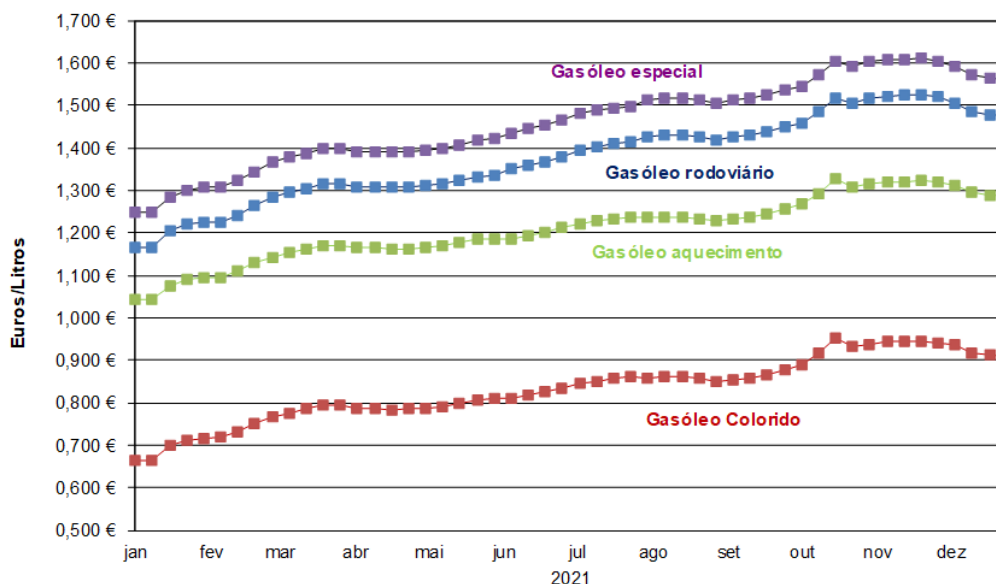


Gráfico n.º 31 – Oscilações preços gasóleo

No ano 2021, o preço médio do gasóleo rodoviário foi de 1,376€.

O preço mais alto registou-se na semana de 22/11/2021 a 28/11/2021, com o valor de 1,525€ e o preço mais baixo nas duas primeiras semanas do ano 2021: 1,166€.

No gasóleo de aquecimento, o preço de venda máximo verificou-se na semana de 18/10/2021 a 24/10/2021, com o valor de 1,318€ e o preço mínimo nas semanas de 04/01/2021 a 17/01/2021: 1,9041€.

Seguindo a mesma tendência, verificamos que o gasóleo colorido e marcado, destinado ao setor das pescas, atingiu o preço máximo na terceira semana de outubro, com o valor de 0,951€ e o mínimo nas duas primeiras semanas do mês de janeiro: 0,664€.

Preços convencionados

No ano 2021 não houve alterações dos preços dos serviços prestados pela indústria de exploração de transportes de aluguer em automóveis ligeiros de passageiros, com ou sem distintivo, mantendo-se os valores das Convenções assinadas em julho de 2019 com as duas associações representativas do sector dos táxis, a AITRAM e a ASAT.

Preços vigiados

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

- Combustíveis líquidos e gasosos;
- Cimentos;
- Rações;
- Farinha de trigo;
- Cervejas;
- Refrigerantes.

No ano 2021 não foram efetuadas as recolhas dos preços praticados nos estabelecimentos comerciais com maior impacto na Madeira, atendendo às medidas restritivas de circulação adotadas pelo Governo Regional, para fazer face à situação pandémica provocada pela Covid-19.

9.5.2. Regime específico abastecimento - POSEI

Registo de operadores POSEI

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

No ano em análise, verificou-se a inscrição de sete novos operadores económicos, perfazendo um total de 57 operadores ativos no Registo de Operadores POSEI.

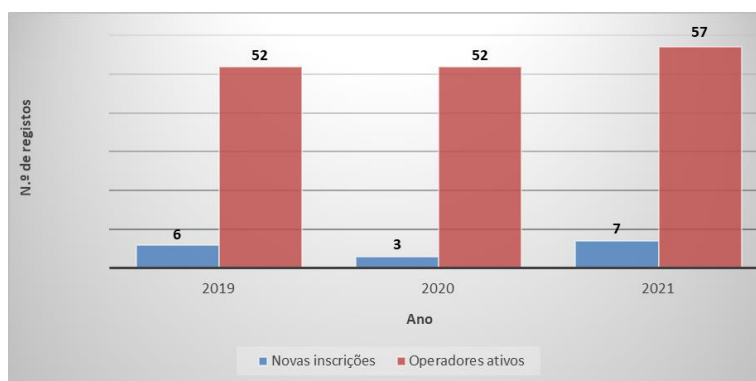


Gráfico n.º 32 - Evolução de operadores triénio 2019-2021

Contingentes aprovados

Código Pautal	Designação	Aprovado 2021		Alteração outubro		Final 2021	
		CE	PT	CE	PT	CE	PT
1001 91 90, 1001 19 00, 1003 90 00, 1005 90 00	Cereais – consumo humano: Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho	20 950 000,00	–	-1 584 772,00	–	19 365 228,00	–
10019190, 10011900, 10039000, 1005 90 00, 1002, 2304, 1214, 1201, 2306, 1507, 1004, 1103, 1213 e 23099020	Matérias-primas - transformação para consumo animal: Trigo Mole, Trigo Duro, Cevada, Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada, Feno, Soja, mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, ... Óleo de Soja, Aveia, Grumos, sêmolos e pellets de cereais, Palha, Preparações dos tipos utilizados na alimentação de animais – outras	20 500 000,00	–	-400 000,00	–	20 100 000,00	–
1005 90 00, 1002, 2304, 1214, 1201, 2306, 1004, 1103, 1213 e 1104	Matérias-primas -fatores de produção agrícola: Milho, Centeio, Bagaços de Soja, Luzerna Desidratada, Feno, Soja, mesmo triturada, Bagaço e outros resíduos sólidos, Aveia, Grumos, sêmolos e pellets, de cereais, Palha e Grãos de cereais trabalhados de outro modo...	4 000 000,00	–		–	4 000 000,00	–
1103 13, 1107 10, 1210, 10039000, 11072000 e 13021300	Sêmolos de Milho, Malte, Lúpulo, Cevada, , Malte	2 200 000,00	–			2 200 000,00	–
1006	Arroz	2 600 000,00	1 000 000,00			2 600 000,00	1 000 000,00
1006	Arroz indústria transformadora	225 000,00	–		–	225 000,00	–
1509	Azeite	1 500 000,00	–		–	1 500 000,00	–
a 1516 (exceto 15 09 e 1510) e 1517	Oleos vegetais (com excepção do azeite): — óleos vegetais	1 700 000,00	–	400 000,00	–	2 100 000,00	–
200820, 200840, 200860, 200870 e 200897	Frutas e outras partes comestíveis de plantas, preparadas ou conservadas de outro modo, com ou sem adição de açúcar ou de outros edulcorantes ou de álcool, não especificadas nem compreendidas noutras posições	425 000,00	–		–	425 000,00	–
2009	Sumos concentrados para transformação	75 000,00	–		–	75 000,00	–
1701 e 1702	Açúcar (consumo directo e transformação)	4 250 000,00	3 000 000,00			4 250 000,00	3 000 000,00
0402	Leite em pó (Indústria transformadora)	0,00	–		–	0,00	–
0405	Manteiga	682 000,00	–	100 000,00	–	782 000,00	–
0405	Manteiga para indústria transformadora	0,00	–		–	0,00	–
0406	Queijos	1 800 000,00	–	100 000,00	–	1 900 000,00	–
0201 e 0202	Carnes de animais da espécie bovina, frescas, refrigeradas ou congelada	4 350 000,00	3 550 000,00	200 000,00		4 550 000,00	3 550 000,00
0203	Carnes de animais da espécie suína doméstica, frescas, refrigeradas ou congeladas - consumo directo e transformação	6 000 000,00	–	-843 200,00	–	5 156 800,00	–
020724 a 020727 020741 a 020760	Carnes de Peru, de Pato, de ganso ou de pintadas, frescas, refrigeradas ou congeladas	525 500,00	–		–	525 500,00	–
020810	Carnes de Coelho ou lebre, frescas, refrigeradas ou congeladas	40 000,00	–		–	40 000,00	–
0204	Carnes de animais das espécies ovina ou caprina, frescas, refrigeradas ou congeladas	155 000,00	–		–	155 000,00	–
07011000	Batata de semente	1 100 000,00	–		–	1 100 000,00	–
010290 e 010229	Bovinos para engorda	2 800	–	200,00	–	3 000,00	–

Alterações ao Sub-Programa

Foi notificada à Comissão Europeia uma proposta de alteração ao programa global, que visava essencialmente, por um lado, adequar a ajuda aos cereais destinados à transformação para alimentação humana (face ao incremento dos custos de transporte para a RAM em consequência do aumento do custo dos combustíveis, da escassez de navios disponíveis para transporte a granel e outros efeitos resultantes da situação pós-pandemia) e por outro, a rentabilização do plafond atribuído à Região Autónoma da Madeira, de modo a ir de encontro às necessidades de abastecimento da Região até final da Campanha POSEI-REA 2021, em conformidade com a alínea a) do número 3 do artigo 40º do Regulamento (CE) nº 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (UE) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018.

Para a divulgação destas alterações ao programa global, foi elaborado em outubro de 2021 o respetivo despacho, publicado no site da DRETT.

Medidas de Assistência Técnica

Relatório de Avaliação

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

Este relatório foi feito no âmbito do contrato de Consulta Prévia n.º 01/DRETT-SREM/2020 adjudicado à empresa Agro. Ges, Sociedade de estudos e projetos, Lda.

Expansão da aplicação informática – POSEI

A entrada em funcionamento da plataforma informática de gestão do Regime Específico de Abastecimento, permitiu a desmaterialização completa de todos os procedimentos administrativos, nomeadamente, o pedido e emissão dos certificados de importação, pedidos imputação posei, reexpedições/reexportações, quantidades máximas, inutilizações e desimputações.

Esta plataforma, permitiu dotar todos os intervenientes do Regime Específico de Abastecimento de um sistema robusto, seguro, fiável e integrado, que garante a execução dos processos de forma simples, eficaz e com o mínimo de burocracia com a desmaterialização dos processos, maximizando o potencial dos recursos materiais e humanos existentes, melhorando a resposta de todos os serviços perante os operadores económicos, contribuindo para um maior número de pedidos de certificados e permitindo uma rentabilização da execução do REA.

No decorrer do ano de 2021 verificaram-se algumas correções na plataforma e algumas novas funcionalidades, as quais se lista:

REQ01 – Gestão de Relatórios de Controlo

REQ02 – Inclusão de informações adicionais na suspensão do Operador Económico

REQ03 – Retificação de Certificados e Pedidos de Utilização

REQ04 – Gestão de Fichas Técnicas de Produtos

REQ05 – Consulta de Histórico de Pedidos de Utilização

REQ06 – Alteração da Imputação de Certificados com Destino Específico “Animais Vivos para Engorda”

REQ07 – Recolha de Informação de Contentores e Selos nos Pedidos de Utilização de Quantidades Máximas

REQ08 – Revisão dos Mapas Relativos aos Modelos B e C (CE)

REQ09 – Partilha de Informação de Pedidos de Expedição com destino Madeira, Açores e Canárias

REQ10 – Alteração do Fluxo dos Pedidos de Exportação Sem POSEI:

REQ11 – Disponibilização de Informação adicional na Consulta de Suspensões de Operador Económico:

REQ12 – Integração de Informação do Modelo I3 no Registo de Pedidos de Imputação POSEI

REQ13 – Uniformização do fluxo do pedido de imputação POSEI (PIP)

Execução financeira

O montante utilizado no âmbito das Medidas de Assistência Técnica, previsto no art.º 9º do Regulamento Delegado (UE) nº 179/2014, de 4 de março, foi de 21.000,01 € (vinte e um mil euros e um cêntimo), referente à elaboração do Relatório sobre a aplicação do Programa POSEI em 2019 e elaboração do Estudo dos Sobrecustos de Abastecimento da RAM em 2020.

Total de certificados emitidos

Em 2021 foram emitidos 9.697 (nove mil seiscientos e noventa e sete) certificados, correspondendo a um aumento de 12% em relação ao ano anterior, os quais foram distribuídos da seguinte forma:

Ajuda – 9615

Isenção de importação - 82

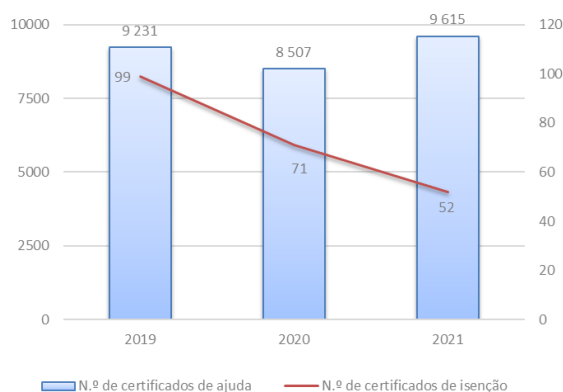


Gráfico n.º 33 – N.º de certificados emitidos nos anos 2019-2021

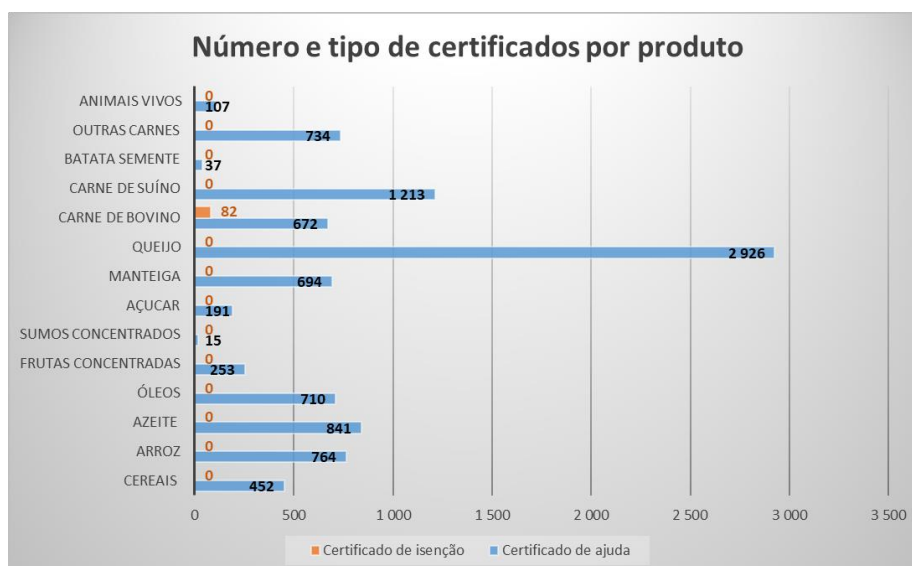


Gráfico n.º 6 – N.º e tipo de certificados por produto

Desde 2017, implementou-se um procedimento de verificação dos documentos apresentados para a emissão dos certificados de importação ao abrigo do Regime Específico de Abastecimento - POSEI, conforme prevê o artigo 8.º do Regulamento nº 180/2014 da Comissão, de 20 de fevereiro.

No mês seguinte a cada trimestre, a DRETT solicita aos operadores económicos, a apresentação dos originais das faturas, conhecimentos de embarque e outros documentos de suporte à emissão dos certificados, correspondente a 5% dos pedidos do trimestre anterior, para verificação da sua conformidade, nos termos do art.º 8.º do Regulamento 180/2014, de 20 fevereiro. Assim, no ano 2021 foram sujeitos a verificação um total de 414 processos, o que corresponde a cerca de 1.863 documentos analisados.

Período de verificação	Período em análise	Empresas auditadas	Número de processos
Janeiro 2021	4.º trim 2020	15	103
Abril 2021	1.º trim 2021	13	95
Outubro 2021	2.º trim 2021	14	104
	3.º trim 2021	17	112
TOTAL 2021		59	414

Montante dos benefícios

O montante das ajudas pagas pelo Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) totalizaram € **9.527.434,68** (nove milhões, quinhentos e vinte e sete mil e quatrocentos e trinta e quatro euros e sessenta e oito cêntimos).

Grupo de produtos	Montante ajudas pago €	Iisenção direitos ⁽¹⁾ €	Total de benefícios €
Carnes de peru, pato, ganso ou pintadas	83 202,9		83 202,90€
Queijo	555 636,07		555 636,07
Manteiga	296 998,32		296 998,32
Matérias primas - transformação, consumo animal e fpa	2 298 586,44		2 298 586,44
Arroz com destino transformação	26 048,03		26 048,03
Sêmolos, malte e lúpulo	137 956,80		137 956,80
Carnes de suínos	663 900,33		663 900,33
Azeite	210 631,27		210 631,27
Bovinos para engorda	386 960,00		386 960,00
Sumos concentrados	11 137,76		11 137,76
Matérias primas - fpa	184 767,54		184 767,54
Óleos vegetais	242 640,35		242 640,35
Açúcar	370 924,04		370 924,04
Carnes de ovinos e caprinos	20 214,60		20 214,60
Frutas concentradas	19 959,68		19 959,68
Batata de semente	92 316,00		92 316,00
Carnes de bovinos	1 564 349,71	4 515 064,23	6 079 413,94
Carnes de coelho ou lebre	5 008,80		5 008,80
Arroz	301 211,41		301 211,41
Cereais - consumo humano	2 054 984,63		2 054 984,63
Total	9 527 434,68	4 515 064,23	14 042 498,91

⁽¹⁾ Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

No quadro seguinte estão discriminados os benefícios totais, resultantes da aplicação do POSEI-REA na RAM.

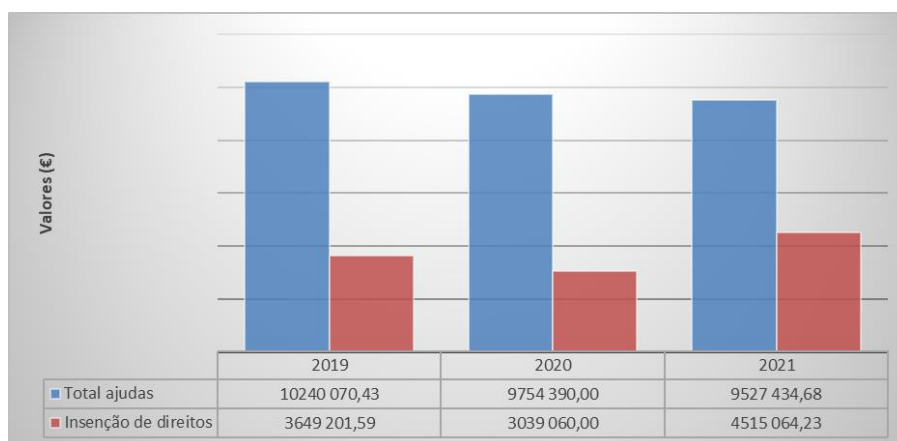


Gráfico n.º 35 – Evolução das quantidades exportadas e expedidas nos últimos três anos

No quadro seguinte estão discriminados os benefícios totais desde a sua implementação em 1992, resultantes da aplicação do POSEI-REA na RAM:

Ano	Milhares de euros		
	Ajuda da UE	Isenção de direitos (*)	Total de Benefícios
1992	3 662,20	2 743,70	6 405,90
1993	14 991,40	10 225,40	25 216,80
1994	11 500,00	6 484,40	17 984,40
1995	14 523,90	8 508,50	23 032,40
1996	12 515,80	6 179,60	18 695,40
1997	10 319,60	8 257,60	18 577,20
1998	11 796,60	8 539,40	20 336,00
1999	13 282,90	9 971,00	23 253,90
2000	13 502,90	6 484,30	19 987,20
2001	9 875,80	6 058,10	15 933,90
2002	12 940,00	7 549,00	20 489,00
2003	12 337,00	8 998,00	21 335,00
2004	10 149,22	11 648,26	21 797,48
2005	8 512,23	12 097,13	20 609,36
2006	7 617,91	11 129,60	18 747,51
2007	8 262,79	11 864,86	20 127,65
2008	9 955,68	8 101,50	18 057,18
2009	10 547,09	7 544,77	18 091,86
2010	9 322,29	7 922,13	17 244,42
2011	9 243,87	5 594,76	14 838,63
2012	8 918,37	7 222,04	16 140,41
2013	9 166,34	5 328,15	14 494,49
2014	9 512,63	4 653,60	14 166,23
2015	9 294,87	4 198,23	13 493,10
2016	10 030,19	3 700,20	13 730,39
2017	9 262,57	4 319,69	13 582,26
2018	11 867,69	6 192,74	18 060,43
2019	10 245,07	3 649,20	13 894,27
2020	9 754,39	3 039,06	12 793,44
2021	9 527,43	4 515,06	14 042,50
Total	312 438,73	212 719,98	525 158,72

* Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

Reexpedições / reexportações

Produtos transformados e produtos inalterados

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

Neste âmbito, foram autorizados 21 pedidos de reexpedições/reexportações, nas quais foram utilizadas matérias-primas importadas ao abrigo do Regime, nomeadamente, sêmolas de milho, malte, açúcar e sumos concentrados para os seguintes destinos:

Produto	Destino	Quantidade (Its)
Cerveja	Japão	2 772,00
	China	27 648,00
Refrigerantes	África do Sul	16 428,000
	Reino Unido	23 036,000
	Portugal Continental	13 125,000
Sidra	Portugal Continental	20 586,000

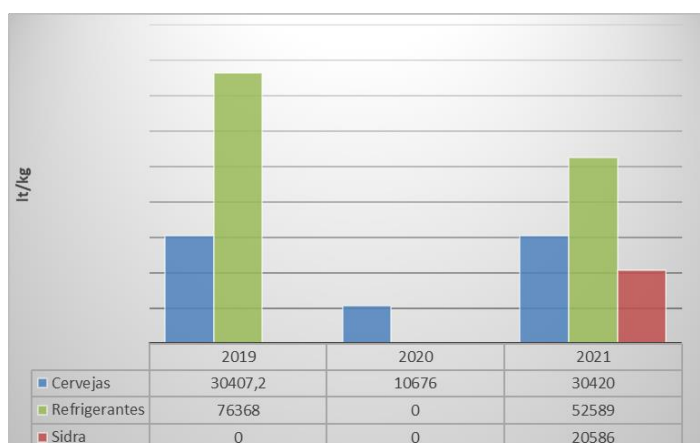


Gráfico n.º 36 – Evolução das quantidades exportadas, 2018-2020

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

Produtos tradicionais

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

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

Países comunitários

	NC 110100 far./trigo	NC 110220 far./milho	NC 1701 açucar	NC 1704 rebuçados	NC 190219 massas	NC 1905 b/bolos	NC 2009 s/concent.	NC 2202 refrigerantes	NC 2203 cerveja	NC 2208 licores
Contingente	3.000,00	13.000,00	28.000,00	871.500,00	468.000,00	116.100,00	13.480,00	752.100,00	592.000,00	24.800,00
Quantidades reexpedidas	2.305,000	890,000	8.510,00	865.605,280	227.432,400	110.584,820	1.660,000	428.250,000	219.768,480	16.917,50

* Os códigos NC 2009, 2202, 2203 e 2208, reportam-se a litros

Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

Países terceiros

	NC 190219 massas	NC 1905 Bolachas/Bolos	NC 2202 refrigerantes	NC 220300 Cerveja	NC 2208 licores
Contingente (Kgs)	94.000,00	400,00	42.900,00	591.500,00	31.200,00
Quantidades reexportadas	11.178,000	378,700	42.896,000	76.115,200	5.419,800

* Os códigos NC 2202, 2203 e 2208, reportam-se a litros
Dados fornecidos pela Alfândega do Funchal

Expedições – Produtos transformados

Matérias-primas submetidas ao REA-POSEI

As alíneas b) e c) do nº 2 do artigo 14º do Regulamento 228/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março, permitem a expedição de produtos transformados entre as regiões ultraperiféricas que incorporem produtos que tenham beneficiado do regime específico de abastecimento, sem o reembolso da ajuda recebida.

O regime permite assim, expedições de produtos transformados para a Região Autónoma dos Açores e as Ilhas Canárias, ou vice-versa.

Foram reexpedidos para a Região Autónoma dos Açores, as seguintes quantidades de produtos transformados:

Produto	Açores
22021000 – Águas/refrigerantes	737.610,00 Lts.
11010015 – Farinha de trigo Batata Doce	1.525,00 kgs.
11022010 – Farinha de milho	261.650,00 kgs.
17049071 – Rebuçados	8.643,00 kgs.
17049075 – Caramelos	2.052,00 kgs.
19021910 – Massas alimentícias	77.697,00 kgs.
23023090 – Farelos/sêmeas de trigo	2.342.276,00 kgs.

Matérias-primas não submetidas ao R.E.A. – POSEI

Os operadores económicos da Região Autónoma da Madeira, exportaram ou expediram durante o ano 2021, produtos transformados que continham matérias-primas que não beneficiaram do Regime Específico de Abastecimento – POSEI, nas quantidades descritas no quadro seguinte:

Código Pautal	Designação Produto	Quantidade
11010015	Farinhas de trigo ou de mistura de trigo com centeio	3.610,00
11022010	Farinhas de cereais, Farinha de milho	820,00
1701	Açúcares de cana ou de beterraba e sacarose quimicamente pura	122.130,31
1704	Produtos de confeitaria, sem cacau.	568.606,03
19019099	Extratos de malte; preparações alimentícias de farinhas, grumos, etc	26.739,50
19021910	Massas alimentícias, mesmo cozidas ou recheadas (de carne ou de outras substâncias)	22,50
1905	Produtos de padaria, pastelaria ou da indústria de bolachas e biscoitos	229.051,80
20071091	Doces, geleias, marmeladas, purés e pastas de fruta, obtidos por cozimento	366,25
20098973	Sumos (sucos) de fruta (incluindo os mostos de uvas) ou de produtos hortícolas, não fermentados	414,00
2202	Águas, incluindo as águas minerais e as águas gaseificadas	313.173,12
22051010	Vermutes e outros vinhos de uvas frescas aromatizados	666,00
22087010	Aguardentes, licores e outras bebidas espirituosas	4.621,80

Dados fornecidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Publicitações do Regime Específico de Abastecimento

Plano de previsões

Procedeu-se à elaboração do Subprograma do Regime Específico de Abastecimento do Programa Global POSEI para o ano 2022, em articulação com a Direção Regional da Agricultura e Desenvolvimento Rural, nos termos do artigo 3º do Regulamento (CE) nº 228/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março de 2013, que inclui um plano das previsões de abastecimento da Região Autónoma da Madeira, com a indicação dos produtos, as respetivas quantidades e os montantes das ajudas para o abastecimento a partir da Comunidade, bem como, os produtos e quantidades, importados de países terceiros.

Foi notificada à Comissão Europeia uma proposta de alterações às estimativas do Regime Específico de Abastecimento – POSEI 2021, com a finalidade de assegurar as necessidades de abastecimento da Região até ao final do ano.

Para a divulgação destas alterações e do programa global para 2022, foram elaborados 2 despachos:

- Despacho n.º 18/2021/DRETT, de 26 de outubro
- Despacho n.º 19/2021/DRETT, de 21 de dezembro

Comunicações

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

Efetuuou-se a recolha dos dados relacionados com os indicadores de eficiência e eficácia do Regime Específico de Abastecimento, definidos pela Comissão Europeia e comuns a todas as regiões ultraperiféricas, nomeadamente, a taxa de cobertura das entradas de mercadorias ao abrigo do Regime

Específico de Abastecimento, nos termos do Anexo VIII do Regulamento (CE) nº 180/2014, de 20 de fevereiro, alterado pelo Regulamento de Execução (EU) 2018/920 da Comissão de 28 de junho de 2018.

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

Auditorias

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

Outras intervenções

- ✓ Disponibilização semanal da informação atualizada, relativo aos saldos das estimativas do REA, na página web da DRETT.
- ✓ Parecer relativo às derrogações do Regulamento de Execução (EU) n.º 180/2014 para os controlos de medidas específicas no domínio agrícola nas regiões ultraperiféricas da União e nas ilhas menores do mar Egeu em virtude da pandemia de COVID-19.
- ✓ Apresentação de proposta para a alteração dos Anexos III e VI do Regulamento de Execução n.º 180/2014 da Comissão de 20 de fevereiro de 2014.

Outras autorizações de importações

Certificados de importação

Ao abrigo dos contingentes pautais específicos por países do Acordo Geral sobre Pautas Aduaneiras de Comércio (GATT), e dos Regimes Diferenciados decorrentes de compromissos multilaterais, de acordo com a Organização Mundial do Comércio (OMC), foram emitidas autorizações de importação de países terceiros correspondentes às quantidades a seguir indicadas:

Produto	Regulamento	Origem	Nº. Certificados	Quantidades (kg)
Carne de Bovino	Nº 431/2008	Brasil	2	558 574
		Argentina		0
		Paraguai		0
		Uruguai		0
		Brasil	0	0

Produto	Regulamento	Origem	Nº. Certificados	Quantidades (kg)
Carne de Aves Capoeira	N.º 616/2007*	Tailândia	0	0
		Argentina	0	0
		China	0	0
	N.º 533/2007*	Brasil	0	0
	N.º 1385/2007*	Brasil	0	0
		Tailândia	0	0
		Argentina	0	0
N.º 2015/2078*	Ucrânia	0	0	
TOTAL			2	558 574

*Alterados pelo Regulamento de Execução (UE) nº 761/2021

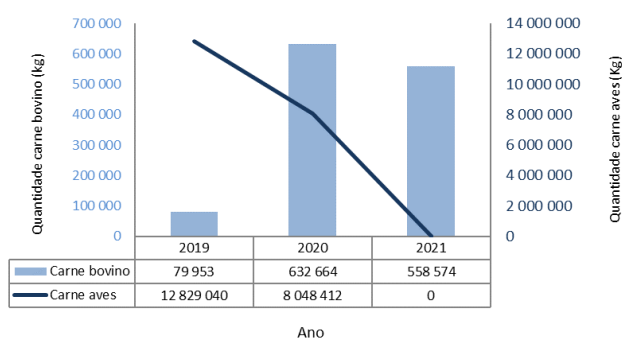


Gráfico n.º 37 – Evolução do número de autorizações

9.5.3. Licenciamento comercial

No decurso do ano 2021, foram rececionados um pedido para a instalação de um estabelecimento de comércio a retalho e um pedido para a ampliação da área de venda de um estabelecimento de material de bricolage, abrangidos pelo Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 março:

Ramo de atividade	Concelho	Área de venda	Taxa
Comércio a retalho não especializado	Santa Cruz	5 011,00 m ²	€ 152 885,61
Comércio a retalho de material de bricolage	Funchal	730.03 m ²	€ 22 273,22

9.5.4. Atividade leiloeira e prestamista

No decurso do ano 2021, não foram rececionados pedidos para o exercício da atividade leiloeira, nos termos do Decreto-Lei nº 155/2015, de 10 de agosto, nem pedidos para o exercício da atividade de prestamista, nos termos do Decreto-Lei n.º 160/2015, de 11 de agosto.

9.5.6. Registos de estabelecimentos de comércio

Com a entrada em vigor do Decreto Legislativo Regional n.º 30/2016/M, procedeu-se à adaptação à Região Autónoma da Madeira do regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e

restauração (RJACSR). Desta forma foi introduzida a sistematização de alguns diplomas referentes a atividades de comércio, serviços e restauração num único regime jurídico.

No decurso do ano 2021, efetuaram-se 455 registos de estabelecimentos de comércio, serviços e restauração, um aumento de 45,83% face a 2020, distribuídos da seguinte forma:

Comércio	Serviços	Restauração
68	38	349

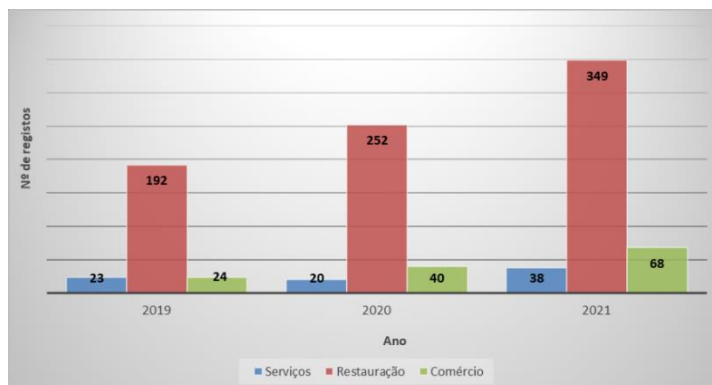


Gráfico n.º 38 – Evolução registos de estabelecimentos de comércio

9.5.7. Registo dos vendedores ambulantes e feirantes

Em 2021, foram registados 20 pedidos para o exercício da atividade de vendedor ambulante. No período em análise verificou-se a cessação no registo de 33 vendedores ambulantes.

Durante o ano 2021, foram realizadas trimestralmente fiscalizações administrativas à situação cadastral no portal da autoridade tributária e aduaneira a todos os vendedores ambulantes e feirantes registados.

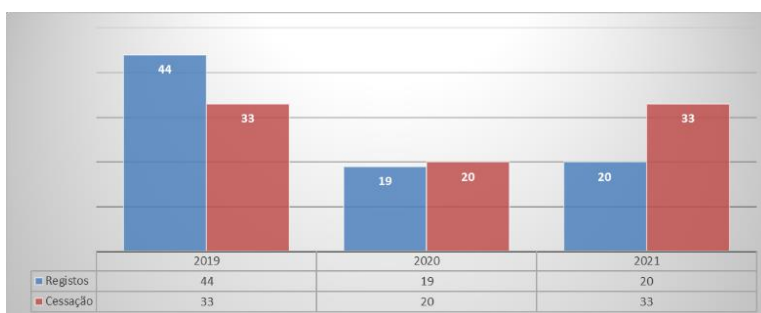


Gráfico n.º 39 – Evolução de registos e cessação de vendedores ambulantes/ feirantes

9.5.8. Registo de agências funerárias

No decurso do ano 2021, não ocorreu registos de agências funerárias, nem alterações de responsáveis técnicos, mantendo-se em funcionamento na RAM, 22 agências funerárias.

9.5.9. Balcão do Empreendedor

Desde o dia 09 março de 2018, os empresários que pretendam requerer à Direção Regional da Economia e Transportes a exploração de estabelecimentos de comércio a retalho, isoladamente considerados ou inseridos em conjuntos comerciais, que tenham uma área de venda igual ou superior a 750 m² e os

conjuntos comerciais que tenham uma área bruta locável igual ou superior a 6.000 m², podem efetuar os pedidos online através do balcão do empreendedor.

De igual modo, entrou em produção no balcão do empreendedor, para o Município da Ribeira Brava, as comunicações previstas no regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração, bem como, os pedidos para ocupação do espaço público.

No decorrer do ano 2021, a DRETT prosseguiu na coordenação dos trabalhos de adesão dos municípios ao “balcão do empreendedor”, que decorre da obrigatoriedade legal, através do princípio “digital como regra”, consagrado no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

No decurso do ano 2021, foram comunicados a esta Direção Regional através do Balcão do Empreendedor o exercício / instalação das seguintes atividades:

Exercício / instalação	Número
Feirante e/ou vendedor ambulante	18
Atividade de leiloeira e envio do seguro/caução	1
Instalação/alteração de estabelecimentos /Ribeira Brava	9
Total	28

9.5.10. Outras atividades desenvolvidas

- ✓ Elaboração do relatório sobre a participação da RAM no processo de construção da União Europeia, Comissão Regional para os Assuntos Europeus e a Cooperação Externa (CRAECE), relativo ao ano 2020.
- ✓ Participação e acompanhamento dos trabalhos da Comissão Regional de Índices e Fórmulas de Empreitadas (CRIFE), conforme o disposto na Portaria 255/2016, de 4 de julho.
- ✓ Adaptação dos serviços à gestão *on-line* do Regime Específico de Abastecimento, nomeadamente, elaboração de novos procedimentos de trabalho, redistribuição de tarefas e reorganização da área administrativa.
- ✓ Continuação da coordenação dos trabalhos de transposição da Diretiva de Serviços do Mercado Interno, Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006.
- ✓ Fornecimento de dados estatísticos sobre o cadastro dos estabelecimentos comerciais da RAM.
- ✓ Elaboração do relatório sobre as estatísticas do cadastro comercial da RAM.
- ✓ Elaboração de relatório “Produtos Petrolíferos e Energéticos - 2020”
- ✓ Estatísticas da evolução dos preços dos combustíveis na RAM, Portugal Continental e RAA.
- ✓ Estatísticas dos consumos de combustíveis líquidos e gasosos na RAM.
- ✓ Estatísticas dos consumos e preços de comercialização dos cimentos na RAM.
- ✓ Compilação das estatísticas sobre os regimes de preços (vigiados e convencionados), existentes na RAM.
- ✓ Contabilização dos indicadores de desempenho da Direção de Serviços do Comércio

- ✓ Solicitação de parecer às empresas do setor dos combustíveis sobre o projeto de portaria que altera a portaria n.º 99-A/2008 de 31 de julho (formula de cálculo dos preços máximos de venda ao público da gasolina IO95, gasóleo rodoviário e colorido e marcado)
- ✓ Atualização das taxas previstas no artigo 23º do Decreto Legislativo Regional nº 11/2013/M, de 8 de março, (Despacho n.º 04/2021/DRETT de 26 de janeiro).
- ✓ Atualização das taxas previstas n.º 1 do ponto 5.º da Portaria n.º 99-A/2008, de 31 de julho, (Despacho n.º 03/2021/DRETT de 26 de janeiro).
- ✓ Participação no Programa de Cooperação INTERREG V-A MAC 2014-2020 – Projeto Smart-Eco, Territórios Inteligentes para a Melhoria da Competitividade Digital das Empresas e Empreendedores do Espaço MAC
- ✓ Contributo na recolha e envio dos dados relativos aos estabelecimentos de restauração e bebidas em resposta à iniciativa do Governo Regional de integrar os profissionais que operam neste sector nos grupos prioritários, no âmbito do Plano Regional de Vacinação COVID-19, priorizando, aqueles com maior contacto com os turistas e residentes
- ✓ Colaboração com a DRAE nos trabalhos preparatórios do estudo sobre o impacto da pandemia COVID-19 nas Regiões Ultraperiféricas
- ✓ Contributo relativo à nova estratégia da Comissão Europeia com as Regiões Ultraperiféricas tendo em consideração o impacto da COVID-19 nestas regiões, bem como as prioridades políticas estabelecidas pela União Europeia para os próximos anos ao nível da transição ecológica e digital.
- ✓ Contributo no processo de revisão jurídico-linguística do Acordo de Comércio e Cooperação entre a União Europeia e a Comunidade Europeia da Energia Atómica, por um lado, e o Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte, por outro.
- ✓ Participação no Plano Regional de Emprego 2021 – 2027.

Foram ainda emitidos os seguintes pareceres:

- ✓ Parecer sobre a proposta de Decreto Legislativo Regional que aprova o novo enquadramento da marca "Produto da Madeira" e reestrutura o sistema de gestão do seu uso, revogando o Decreto Legislativo Regional n.º 6/2011/M, de 15 de março
- ✓ Parecer sobre o projeto de decreto-lei 1049/XXII/2021 que regulamenta os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019.

- ✓ Parecer sobre a proposta de Lei n.º 71/XIV PROPOSTA DE LEI N.º 71/XIV pelo fim do bloqueio geográfico e da discriminação nas vendas eletrónicas para os consumidores das Regiões Autónomas.
- ✓ Projeto de parecer do Comité das Regiões sobre a reserva relativa a Reserva de Ajustamento ao Brexit para enfrentar as consequências económicas e sociais nos setores mais afetados pela saída do Reino Unido da União Europeia, a partir de 01 de janeiro de 2021.
- ✓ Parecer sobre proposta de Lei n.º 86/XIV /2º GOV, que “Aprova a Lei das Grandes Opções do Plano para 2021-2025 “.
- ✓ Parecer ao Projeto de Decreto-Lei n.º 860/XXII/2021, em matéria de rotulagem dos pneus no que respeita à eficiência energética e a outros parâmetros.
- ✓ Pareceres à Associação de Táxis da Madeira TaxisRAM relativos ao sistema tarifário da atividade bem como propostas para colocação de diversas placas informativas.
- ✓ Parecer relativo ao cumprimento da Resolução 608/2021 nomeadamente no que se refere à lotação permitida nos estabelecimentos de prestação de serviços abertos ao público na Região Autónoma da Madeira.
- ✓ Parecer relativo ao projeto de Lei n.º 901/XIV relativo ao Plano Estratégico para a Soberania Alimentar Nacional.
- ✓ Projeto de Decreto Legislativo Regional que “Regula as atividades de distribuição, de venda e de aplicação de produtos fitofarmacêuticos para uso profissional na Região Autónoma da Madeira.

9.6 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DA INDÚSTRIA

Esta Direção de Serviços pautou a sua atuação em termos de atividades desenvolvidas nos seguintes domínios.

9.6.1. Licenciamento industrial

Registo de processo

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

Atividade	N.º
Panificação e Pastelaria	3
Britagem de pedra e fabricação de betão pronto	1
Serralharia civil, metalização e decapagem	1
Fabricação de confeitaria de chocolate	1
Caixilharia de Alumínio	2
Fabricação de velas, círios e produtos diversos em cera	1
Carpintaria	1
Total	10

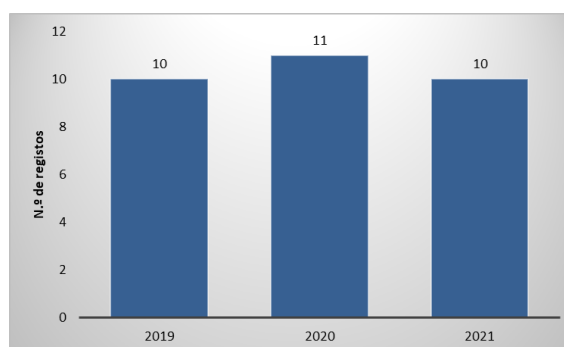


Gráfico n.º 40 – Evolução do número de registos de processos nos últimos três anos

Da totalidade dos processos registados, apenas 10% referem-se a estabelecimentos da tipologia 2 – Regime de Declaração Prévia, os quais apresentam maior risco para a pessoa humana e para o ambiente, sendo os restantes da tipologia 3 – Regime de Registo.

De referir que, apesar da unidade de produção de agregados e fabricação de betão pronto ser efetivamente uma unidade industrial do tipo 2, atendendo ao nº de trabalhadores fabris e à potência elétrica contratada, foi a mesma considerada atividade industrial temporária – Regime de licenciamento tipo 3, por ser um estabelecimento que se encontra a apoiar a empreitada de construção do Hospital Central da Madeira – 1ª Fase – Escavação e Contenções Periféricas e como tal a sua instalação encontra-se limitada no tempo. Faz-se notar que, incluído na tipologia 3 um dos processos refere-se ao exercício de uma atividade produtiva local, no ramo da pastelaria.

Salienta-se que no último biénio, os estabelecimentos industriais e unidades produtivas foram alvo de uma quebra acentuada nos bens produzidos, decorrente das medidas adotadas no quadro do estado de emergência de Saúde Pública, relacionada com a pandemia Covid-19.

Títulos de exploração

Títulos de exploração	Nº de processos
Tipo 3 - Registo	8
Tipo 3 - Alteração	3
Tipo 2 - Reexame	2
Tipo 2 - Declaração Prévia	1
Total	14

As unidades industriais do tipo 2 estão sujeitas a vistorias de reexame global, para verificação das condições de exploração, após decorridos sete anos da emissão do respetivo título, tendo no ano em análise ocorrido a atualização de dois títulos de exploração.

De realçar que, procedeu-se à alteração do título de exploração emitido para três estabelecimentos industriais atendendo que, estes passaram a exercer outra atividade não constante no título anterior, nomeadamente no ramo da panificação/pastelaria, enquanto que um terceiro estabelecimento aumentou a sua área produtiva com a anexação do pavilhão contíguo instalado no Parque Empresarial da Ribeira Brava.

Verifica-se que, 78,6 % dos processos de licenciamento industrial referem-se ao regime de registo, enquadrados assim na tipologia 3, reflexo do tecido empresarial regional ser desenvolvido por micro e pequenas empresas e as restantes 21,4% refere-se ao tipo 2.

Os processos sujeitos a alteração do título de exploração corresponde a 21,4 %.

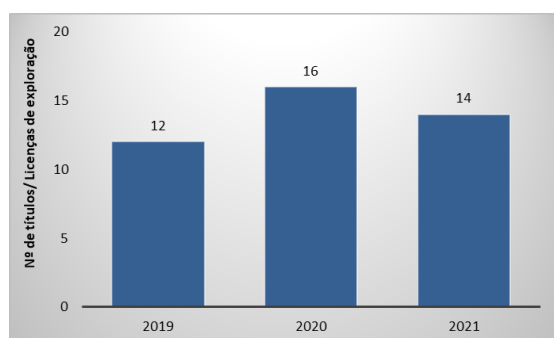


Gráfico n.º 41 – Número de títulos de exploração emitidos

Mais uma vez e tal como já anteriormente referido, apesar da situação pandémica causada pelo SARS – CoV 2, no ano em referência o número de títulos de exploração emitidos manteve-se na mesma ordem de grandeza.

Vistorias

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

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

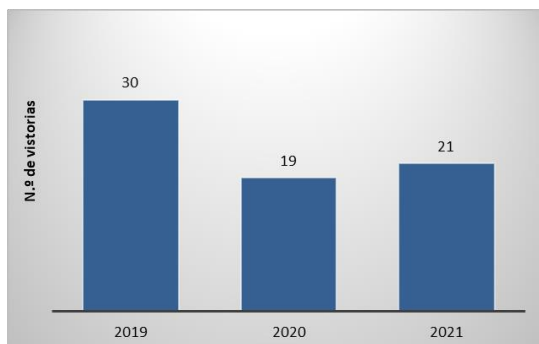


Gráfico n.º 42 – Evolução do n.º de vistorias

Constata-se do gráfico anterior um decréscimo significativo entre 2019 e 2020 no número total de vistorias realizadas, resultado da situação pandémica vivida, verificando-se, no entanto no último ano alguma retoma económica.

As vistorias dividem-se em vistorias de controlo, reexame e alteração, efetuadas aos estabelecimentos industriais, vistorias de renovação realizadas aos Parques Empresariais, vistorias a pedreiras após o prazo de seis meses da atribuição da licença de exploração e para verificação do cumprimento do Plano de Pedreira (vistoria trienal).

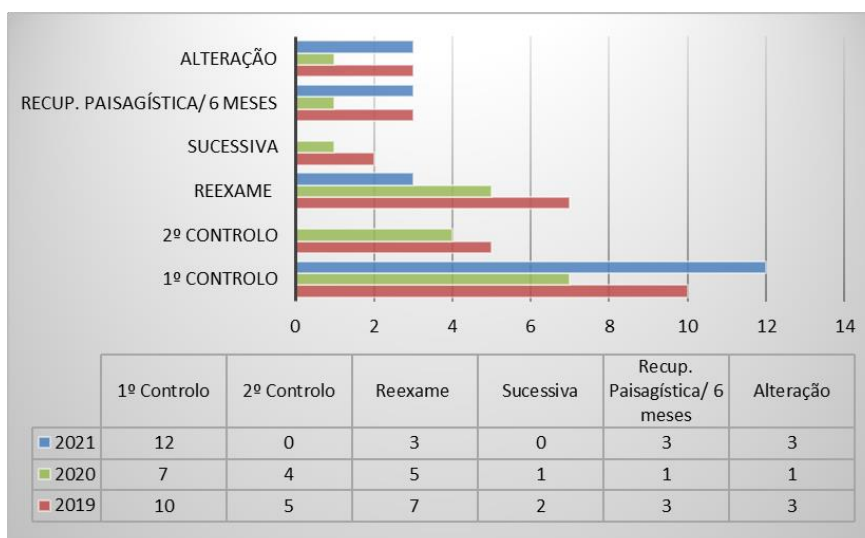


Gráfico n.º 43 – Tipo de vistorias realizadas

Da análise da representação gráfica verifica-se que, no decurso do ano de 2021 a 1ª vistoria é aquela que se verifica com maior predominância, situação igualmente verificada no triénio.

Constata-se ainda que, no decurso de 2021 nenhum estabelecimento industrial foi submetido à 3ª vistoria de controlo, tal como já tinha ocorrido nos anos anteriores, ficando os mesmos apenas sujeitos às duas primeiras.

Deu-se continuidade à realização das vistorias de alteração efetuadas aos estabelecimentos industriais, na sequência de ações de fiscalização realizadas, nomeadamente na área da panificação/pastelaria, bem como no aumento da área produtiva com a anexação de um pavilhão contíguo ao já instalado, situação ocorrida no Parque Empresarial da Ribeira Brava.

Pedidos de averbamentos

Atendendo à alteração da denominação social das empresas, responsáveis pelo exercício das atividades industriais desenvolvidas, foram solicitados e concluídos quatro pedidos de averbamento das respetivas licenças/títulos.

Reclamações

Em relação ao exercício de atividades industriais as reclamações apresentadas, não sendo da competência destes Serviços, foram tratadas de igual modo, nomeadamente a incomodidade sonora provocada pelo funcionamento de equipamento diverso, associado a estabelecimentos com fabrico próprio de panificação e pastelaria, de centrais de britagem e oficinas de automóveis, assim como a emissão de cheiros e fumos/poeiras igualmente relacionados com a atividade de panificação e afins, bem como provenientes de uma central de fabricação de betão betuminoso.

O número de reclamações rececionadas no ano em análise mantém-se dentro da mesma ordem de grandeza dos anos anteriores, encontrando-se explanado no gráfico seguinte a evolução no último triénio:

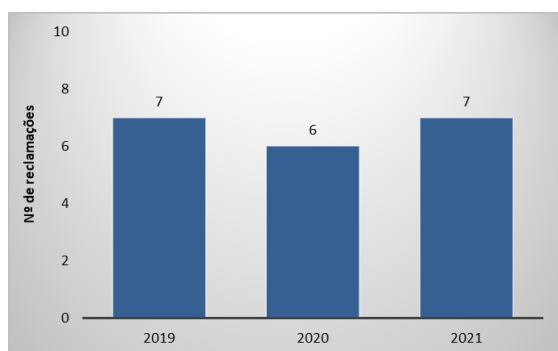


Gráfico n.º 44 – Número de reclamações no último triénio

Ações de sensibilização/informação

Com o objetivo de proceder a esclarecimentos diversos acerca dos processos de licenciamento industrial, foram ainda realizadas durante o ano de 2021, 24 reuniões nos Serviços.

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

Ações de fiscalização

Ainda relacionado com o exercício da atividade industrial foram efetuadas 104 ações de fiscalização, das quais 46,2 % são definidas nos respetivos Programas de Fiscalização elaborados trimestralmente.

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

De acrescentar que, o aumento significativo ocorrido no número de fiscalizações realizadas no ano de 2021 está diretamente relacionado com o alívio das medidas de contenção, motivadas pela pandemia COVID-19.

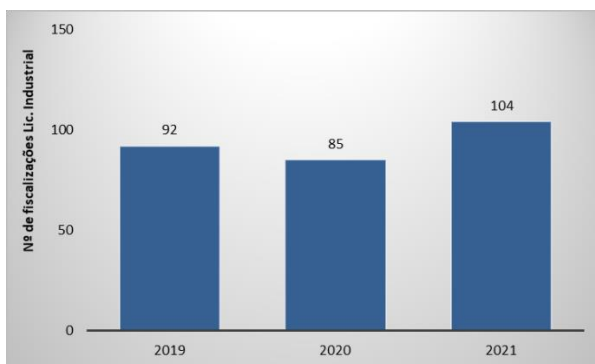


Gráfico n.º 45 – Número de fiscalizações no último triénio

De realçar que, na sequência destas ações de fiscalização realizadas e de modo a agilizar-se a instrução processual, tem sido desencadeada pelos Serviços a solicitação dos pareceres quanto à localização a emitir pelas referidas Autarquias, tendo o mesmo sido efetuado para 12 processos de licenciamento.

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

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

9.6.2. Licenciamento de parques empresariais

Renovação de alvarás

No decurso de 2021 foi emitido o alvará relativo ao Parque Empresarial de São Vicente - Ginjas, na sequência da realização da respetiva vistoria.

Vistorias/Ações de fiscalização

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

Apesar de estar prevista a realização de vistorias sucessivas aos Parques Empresariais da Cancela, Ribeira Brava, Machico e Porto Santo, as mesmas não se concretizaram atendendo que, não ocorreram alterações significativas aos mesmos, que justificasse a realização daquelas.

Contudo e visto que, compete a estes Serviços proceder às ações de fiscalização aos referidos parques, foram as mesmas efetuadas em substituição das vistorias sucessivas previstas, tendo resultado das mesmas a imposição de diversas condições.

9.6.3. Pedreiras

Licenciamento de pedreiras

No período em questão foi licenciada a pedreira denominada Castelejo, localizada no sítio do Castelejo, freguesia do Estreito de Câmara de Lobos, concelho de Câmara de Lobos, face à sua ampliação.

Vistorias

No prazo de seis meses após a atribuição da licença, as entidades participantes do licenciamento efetuam uma vistoria à exploração, sempre que o considerem adequado em função da natureza e dimensão da mesma, a fim de verificarem e assegurarem a sua conformidade com os termos e condições da licença.

Face ao acima exposto, a 30/11/2021 a pedreira denominada Castelejo foi alvo de vistoria.

De acordo com o nº 2 do artigo 32º do Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, que aprova o regime jurídico do aproveitamento de massas minerais na RAM, as pedreiras devem ser objeto de vistoria decorridos três anos contados da atribuição da licença e sucessivamente em períodos de três anos, com vista à verificação do cumprimento das obrigações legais e das condições da licença.

Face ao acima exposto, a 27/08/2021 e a 28/10/2021 foram efetuadas vistorias à pedreira denominada Vale Paraíso, localizada no sítio do Vale Paraíso, freguesia da Camacha, concelho de Santa Cruz, pertencente à firma Ecobasalto, Lda. e à pedreira denominada Matas, localizada no sítio das Matas, freguesia e concelho do Porto Santo, pertencente à firma Sahara - Areias, Britas e Betões, S.A., na qual participaram técnicos destes Serviços, bem como um representante da Direção Regional do Ambiente e Alterações Climáticas.

A 10/12/2021, efetuou-se uma terceira visita à pedreira denominada Montado do Coelho, localizada no Montado do Coelho, freguesia do Monte, concelho do Funchal, pertencente à firma Tecnovia Madeira, Sociedade de Empreitadas, S.A., com o objetivo de verificar os trabalhos executados no limite superior da

pedreira, junto ao caminho empedrado de acesso ao Pico Alto, na sequência do alerta apresentado pela Câmara Municipal do Funchal, referente ao risco de deslizamento de terras nesta exploração, na qual para além de técnicos destes Serviços estiveram presentes os representantes da referida Autarquia.

Ações de fiscalização

O acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos nas diversas explorações foi efetuado através de 24 ações de fiscalização, as quais constam no Programa de Fiscalização elaborado semestralmente.

Do total das ações realizadas quatro foram feitas como não programadas, tendo uma delas sido efetuada a uma exploração ilegal de inertes e operação de movimentação de terras, num terreno situado no Jardim da Serra.

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

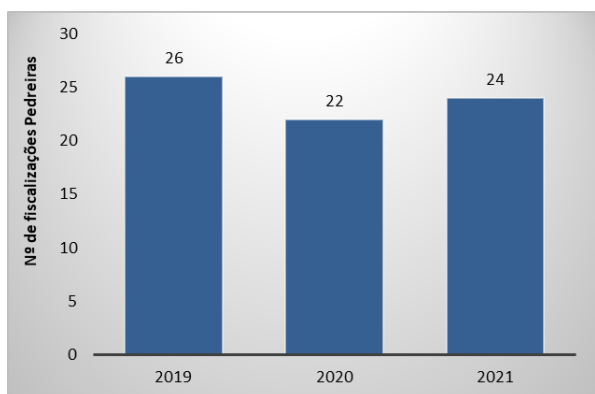


Gráfico n.º 7 – Número de fiscalizações no último triénio

Declaração para utilização de explosivos

Foram emitidas duas declarações para utilização de explosivos na pedreira localizada no sítio da Malhadinha - Canhas, pertencente à Madeira Inerte - Extracção de Saibro, Lda. e na pedreira localizada no sítio do Pedregal – Ponta do Pargo, pertencente à Tecnovia Madeira, S.A.

Relatório Técnico Anual

Foram entregues sete relatórios técnicos anuais referentes à exploração de pedreiras em atividade na RAM, para análise, dos quais seis foram remetidos à entidade responsável pelo acompanhamento da recuperação paisagística das mesmas, de acordo com o previsto na legislação vigente. No que se refere ao outro foram solicitados esclarecimentos à respetiva empresa, relativamente a alguns dos valores constantes no mesmo. Faz-se notar que, dois exploradores informaram estes Serviços, que não efetuaram qualquer extração de material no ano em referência (2020), razão pela qual não procederam à entrega do respetivo relatório.

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

Mudança de Responsável Técnico

A direção técnica das pedreiras deve ser assegurada por pessoa com idoneidade reconhecida pela DRETT, que possua diploma de curso do ensino superior em especialidade adequada. Neste âmbito e durante o período em questão, foram analisados e autorizados três pedidos de mudança responsável técnico.

Exame de Operador de Substâncias Explosivas

A Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública (Unidade Orgânica de Operações e Segurança – Departamento de Armas e Explosivos), para cumprimento do determinado nos n.ºs 4 e 5 do artigo 30.º do Decreto-Lei nº 376/84, de 30 de novembro, que Aprova o Regulamento sobre o Fabrico, Armazenagem, Comércio e Emprego de Produtos Explosivos, remeteu a esta Direção Regional os boletins de exame de dois colaboradores das empresas Madeira Inerte - Extração de Saibro, Lda. e Tecnovia - Madeira, Sociedade de Empreitadas, S.A., com vista à sua submissão a exame.

De acordo com o nº 5 do artigo 30.º do diploma acima referido, a elaboração dos programas dos exames, teórico e prático, a prestar pelos requerentes e a nomeação dos respetivos examinadores competem à Comissão dos Explosivos, que para tal efeito recorrerá ao pessoal técnico das suas delegações, podendo, quando se trate de exames de pessoal destinado à execução de trabalhos em minas ou em pedreiras, recorrer a técnicos a designar pela Direção Geral de Geologia e Minas (atualmente, Direção Geral de Energia e Geologia), encontrando-se na Região, as referidas competências, nesta Direção Regional.

À componente teórica seguiu-se o exame prático, o qual teve lugar na pedreira da Malhadinha.

Ambos os examinandos obtiveram a classificação de APROVADO, no exame teórico e prático de Operador de Substâncias Explosivas.

Face ao acima exposto, remeteu-se à Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública – Departamento de Armas e Explosivos, os Boletins de Exame devidamente preenchidos.

Estudo relativo à exploração de areia no Porto Santo

O Decreto Legislativo Regional nº 1/2018/M, de 4 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico do Aproveitamento de Massas Minerais na RAM, veio estabelecer através do artº 12º a competência a esta Direção Regional na atribuição das licenças de exploração, nas quais se incluem as explorações de fraca coesão (areia, areão).

A exploração de areia, destina-se a fornecer matéria prima necessária a várias atividades industriais, bem como para a construção civil e obras públicas, agricultura, clínicas geomédicas.

Ao longo dos anos a exploração e extração de areia na ilha do Porto Santo, funcionou com base em licenças precárias emitidas pela respetiva Autarquia, entidade licenciadora deste tipo de explorações, até a entrada em vigor do diploma acima referido.

A falta da matéria prima em causa (areia) representa elevado transtorno na continuidade das obras de construção civil em curso e previstas para a ilha do Porto Santo, originando repercussões inevitáveis na economia local, bem como na qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos.

Faz-se notar que, o PDM do Porto Santo em vigor não prevê zonas de extração de areia e face à grande procura para a exploração deste inerte, impõe-se atualmente a necessidade de regularização desta atividade.

Assim, face à existência do recurso, devem ser definidas em planta as zonas permitidas e interditas à exploração, bem como a avaliação das reservas disponíveis.

A definição de áreas de exploração de recursos naturais, como a areia, definindo formas de uso que proporcionem uma correta e estratégica defesa e rentabilização dos valores naturais, torna-se essencial tendo em vista a clarificação do uso do solo, bem como disciplinar de forma sustentável a exploração do recurso/areia e o licenciamento dos “areeiros”.

Assim, na sequência da adjudicação efetuada em 2020 à EnGeoMad – Geoengenharia e Consultadoria para a elaboração do Estudo relativo à exploração de areia na ilha do Porto Santo – prospeção de depósitos de areia carbonatada biogénica, foi o respetivo Relatório Técnico e Científico final entregue em julho de 2021. Este Estudo efetuou a avaliação e caracterização dos depósitos de areia carbonatada biogénica na ilha do Porto Santo destacando-se os seguintes itens:

- Inventariação das explorações de areia e respetivas utilizações dadas ao recurso;
- Avaliação/estado da arte das explorações do recurso;
- Elaboração de planta com a cartografia geológica e delimitação dos depósitos/areeiros ativos, desativados, abandonados, etc;
- Elaboração de planta com as zonas permitidas e interditas à exploração;
- Elaboração de planta com os novos depósitos minerais (areeiros) a prospectar;
- Caracterização física e química da areia carbonatada tendo em vista a sua utilização em materiais de construção e outras aplicações.

9.6.4. Outras atividades desenvolvidas

- Elaboração dos Despachos referentes à atualização das taxas de licenciamento dos estabelecimentos industriais, parques empresariais e pedreiras.
- Fornecimento de dados estatísticos sobre o cadastro dos estabelecimentos industriais na RAM.
- Fornecimento de dados estatísticos sobre as explorações de massas minerais (pedreiras).

- Apresentação de proposta de Resolução, que isentou o pagamento das taxas devidas nos processos de licenciamento industrial durante o ano de 2021, no âmbito da adoção de medidas para fazer face à situação resultante da pandemia provocada pela doença COVID-19.

Emissão de pareceres:

Foram emitidos sete pareceres sobre assuntos diversos, nomeadamente viabilidade de instalação de unidades industriais e exercício de atividades a desenvolver na Zona da Franca da Madeira.

O gráfico seguinte mostra a evolução do nº de pareceres emitidos no último triénio:

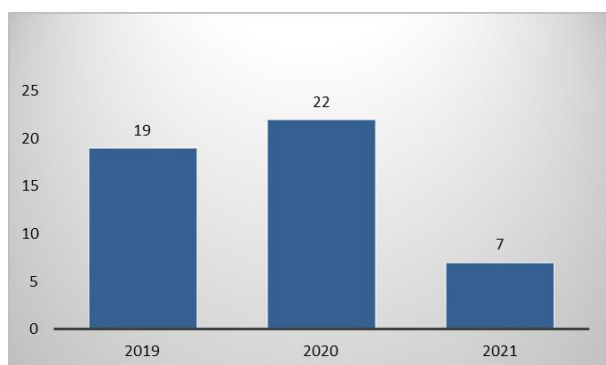


Gráfico n.º 8 – Número de pareceres emitidos no último triénio

Refira-se que dos pedidos de parecer solicitados, cerca de 86 % foram oriundos das Secretarias Regionais que compõem a Administração Pública Regional e 15% do Ministério Público.

9.6 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA

9.7.1. Licenciamento de instalações elétricas de serviço particular do tipo A e do tipo B

Durante o ano 2021 deu entrada na DRETT um processo de instalações de serviço particular do tipo A (geradores) e quatro processos de instalações elétricas do tipo B (postos de transformação).

Foram emitidas cinco licenças de exploração, nomeadamente uma para instalação elétrica do tipo A e quatro para as instalações elétricas do tipo B.

O gráfico abaixo ilustra a evolução da atividade nos últimos três anos.

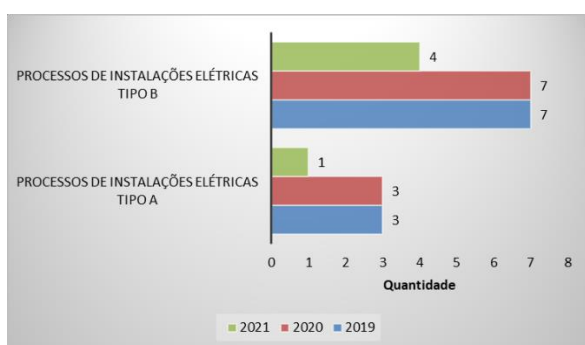


Gráfico n.º 9 – Número de processos de acordo com a atividade desenvolvida

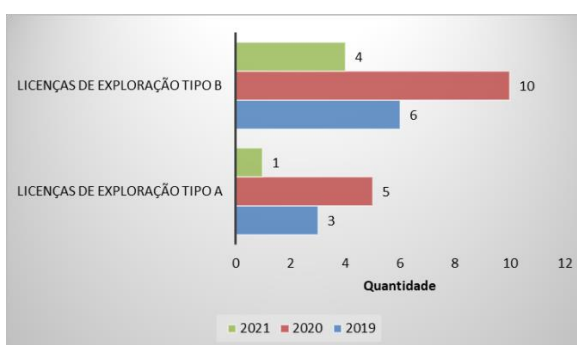


Gráfico n.º 49 – Número de licenças de exploração

9.7.2. Instalações elétricas do tipo C

A DSE registou 1951 pedidos de validação, um número superior a 2020, ano em que se registaram 1064 pedidos.

Na tabela é possível verificar o tipo de instalação em que ocorreram os pedidos.

Tipo de instalação	N.º
Provisória	595
Individual	833
Coletiva	180
Agrícola	135
Eventual	208

A DSE procedeu a 30 ações de fiscalização, que decorreram de um processo de amostragem às instalações acima mencionadas.

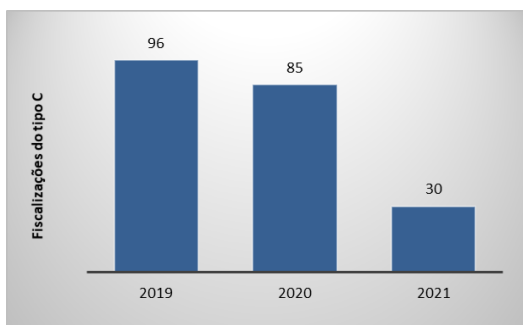


Gráfico n.º 50 – Evolução do n.º de fiscalizações do tipo C

Devido a um reajustamento da equipa nas atividades da área de competência da DSE, o número de fiscalizações nesta área foi inferior aos anos 2019 e 2020.

9.7.3. Licenciamento de instalações elétricas de serviço público

No ano de referência foram registados 44 processos de instalações elétricas de serviço público, 29 referentes a postos de transformação e 15 referentes a linhas elétricas.

Foram emitidas quatro licenças de exploração para instalações elétricas de serviço público, linhas elétricas.

O gráfico abaixo ilustra a evolução do número de processos nos últimos três anos.

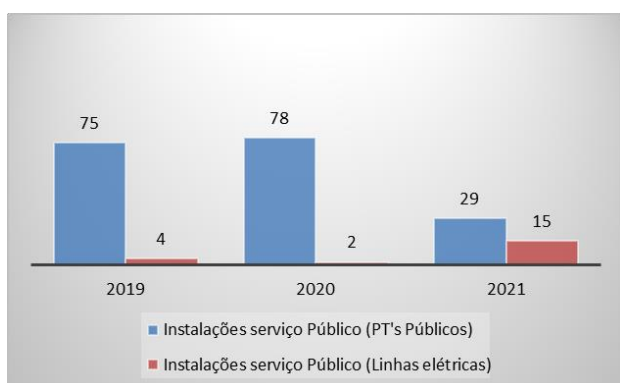


Gráfico n.º 51 – N.º processos de instalações de serviço público

9.7.4. Licenciamento de instalações por cabo para transporte de pessoas

No ano de 2021 procedeu-se à vistoria trienal ao teleférico das Fajãs do Cabo Girão, da qual resultou a renovação da autorização de exploração.

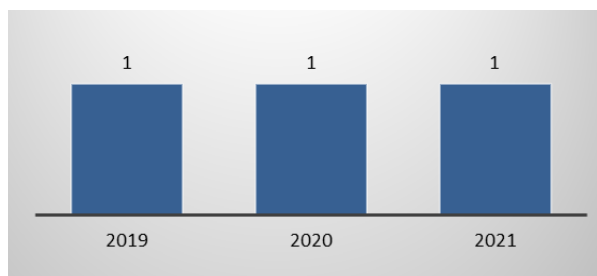


Gráfico n.º 10 – Evolução do n.º de vistorias trienais a teleféricos

9.7.5. Inscrições de técnicos e entidades na área da Energia

Técnico Responsáveis por Instalações Elétricas de Serviço Particular (TRIESP)

Procedeu-se à emissão de 34 autorizações de TRIESP.

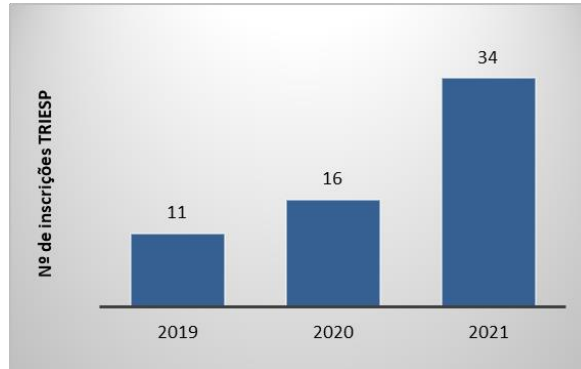


Gráfico n.º 53 – Evolução do n.º de autorizações TRIESP

Técnicos e entidades na área da indústria de gases combustíveis

Durante o ano 2021 procedeu-se à inscrição ou renovação de 26 técnicos profissionais da área do gás.

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de inscrições e renovações nos últimos três anos.

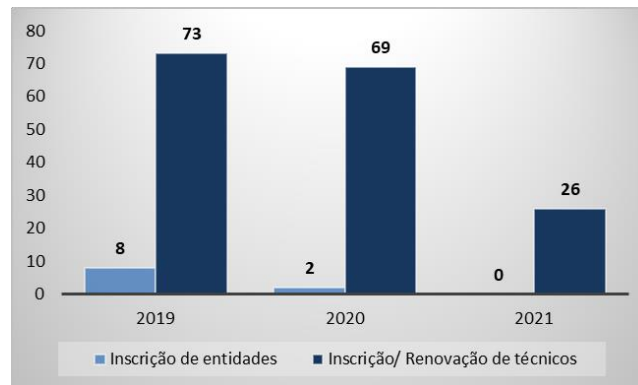


Gráfico n.º 54 – Evolução de inscrições e renovações

No ano em análise encontravam-se registados na RAM 4507 ascensores.

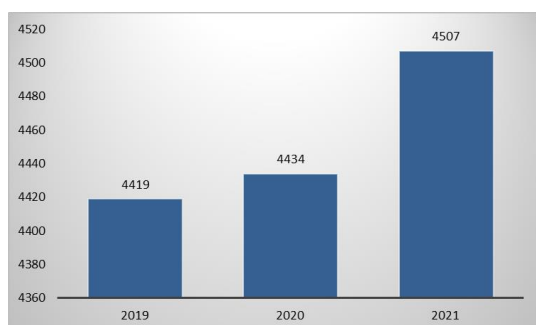


Gráfico n.º 55 – Evolução do número de ascensores registados cumulativamente

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução da percentagem de incumprimentos dos ascensores na Região, nomeadamente:

- Tipo 0 em que não alertam o proprietário da instalação para a realização da inspeção periódica;
- Tipo 1 em que não se procede à imobilização da instalação devido a mesma não ter sido inspecionada;
- Tipo 2 em que não se procede a imobilização da instalação devido ao não cumprimento da nota de cláusulas.

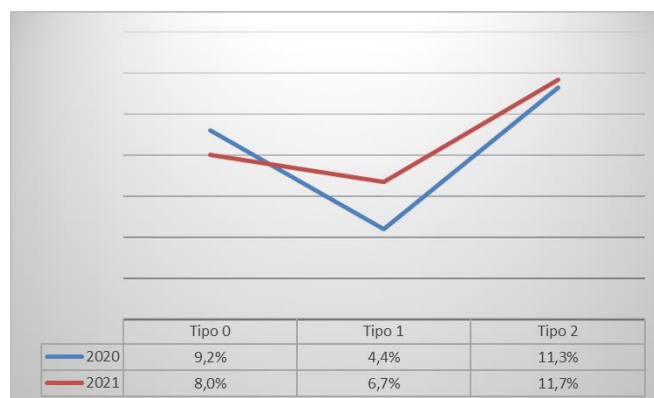


Gráfico n.º 56 – Evolução da % incumprimento dos ascensores

Foram contabilizadas 73 ações de fiscalização a instalações de ascensores.

9.7.7. Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC)

No ano 2021 foram registadas na DRETT, 426 UPAC perfazendo um total de 4,5 MW de potência instalada.

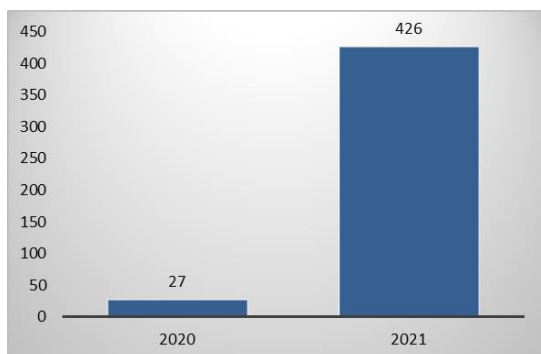


Gráfico n.º 57 – N.º de UPAC registadas nos anos 2020 e 2021

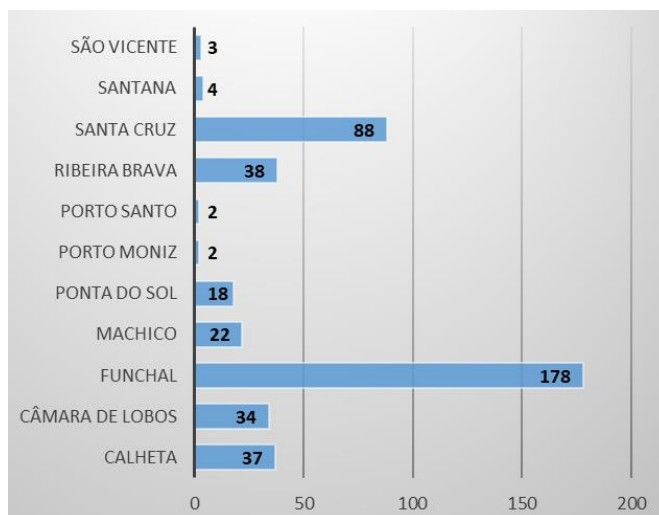


Gráfico n.º 58 – N.º de UPAC registadas por concelho

9.7.8. Tarifa social de energia elétrica

Ao abrigo da Portaria n.º 178-B/2016, de 1 de julho, a DRETT é a entidade responsável pelo processo de atribuição da tarifa social de energia elétrica na RAM, conforme podemos verificar no quadro abaixo referido.

A DRETT comunica à Empresa de Eletricidade da Madeira a identificação dos respetivos clientes finais elegíveis para benefício da tarifa social, por transmissão eletrónica de dados.

Tarifa social	2019	2020	2021
Universo de Clientes	21932	20.941	20410
<i>Confirmado pela AT</i>	14485	13.992	13520
<i>Confirmado pela SS</i>	3427	3.212	3171
<i>Confirmado pela SS e AT</i>	3998	3.712	3694
<i>Comprovativo de vulnerabilidade económica</i>	22	25	25

Concelho	2019	2020	2021
Funchal	7054	6883	6955
Câmara de Lobos	3107	2961	2787
Ribeira Brava	1345	1264	1212
Ponta do Sol	1156	1118	1082
Calheta	1607	1557	1487
Porto Moniz	307	275	267
São Vicente	645	606	537
Santana	971	885	806
Machico	1749	1551	1461
Santa Cruz	3707	3579	3579
Porto Santo	284	262	237
Total	21932	20941	20410

9.7.9. Mobilidade elétrica

Durante o ano de 2021 foram instalados cinco pontos de carregamento de veículos elétricos, quatro no concelho do Funchal e um no concelho da Ribeira Brava.

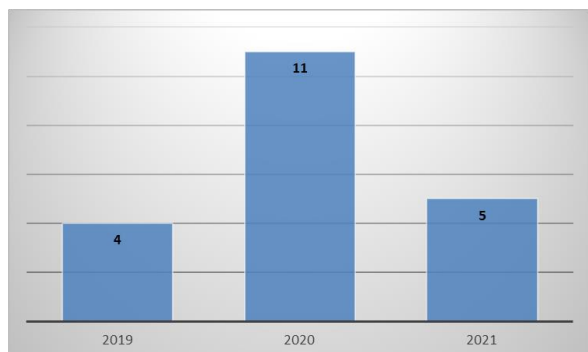


Gráfico n.º 59 – Evolução do n.º de pontos de carregamento de veículos elétricos instalados na RAM nos anos 2019-2021

A DSE procedeu à fiscalização de todas as instalações instaladas.

9.7.10. PRIPAER-RAM

Ao abrigo da Portaria 296/2021, de 2 de junho, a DRETT é a entidade responsável pelo processo de atribuição do novo programa de incentivo à produção e armazenamento de energia a partir de fontes renováveis (PRIPAER-RAM).

A dotação do programa foi 1.000.000,00€ e a execução de 107%, ou seja **1.072.845,28€**.

Foram aprovadas 534 candidaturas e três foram reprovadas. No gráfico seguinte é possível verificar quais as tipologias abrangidas, bem como o n.º de candidaturas aprovadas por concelho.

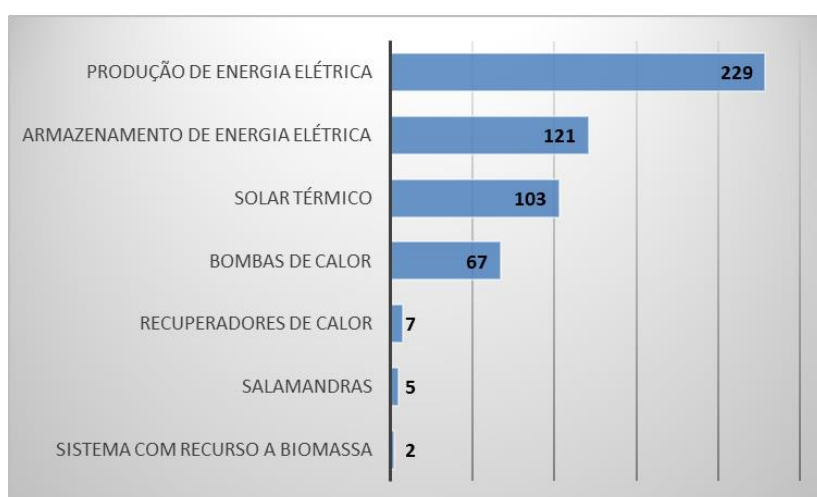


Gráfico n.º 60 – N.º de candidaturas por tipologia no ano de 2021

Concelho	N.º
Funchal	211
Santa Cruz	122
Calheta	53
Câmara de Lobos	36
Ribeira Brava	35
Machico	26
Ponta do Sol	21
Santana	15
São Vicente	11
Porto Moniz	4
Total	534

9.7.11. Instalações de Armazenamento de Produtos de Petróleo e Postos de Abastecimento de Combustíveis

Durante o ano 2021 foram registados nove novos processos, de acordo com a seguinte tabela:

Tipo de Instalação	N.º de Processos
Posto de abastecimento de combustíveis para venda ao público	2
Posto de abastecimento de combustíveis para consumo próprio	2
Armazenagem de gases de petróleo liquefeitos e rede de distribuição	4
Armazenagem de combustíveis líquidos	1

Relativamente a vistorias, foram realizadas sete vistorias a instalações de armazenagem.

Foram emitidas sete licenças de exploração, quatro relativas ao licenciamento simplificado para instalações classe A1 e A2 e três do regime geral.

Foram emitidas duas autorizações de exploração do tipo B2.

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução desta atividade nos últimos três anos.

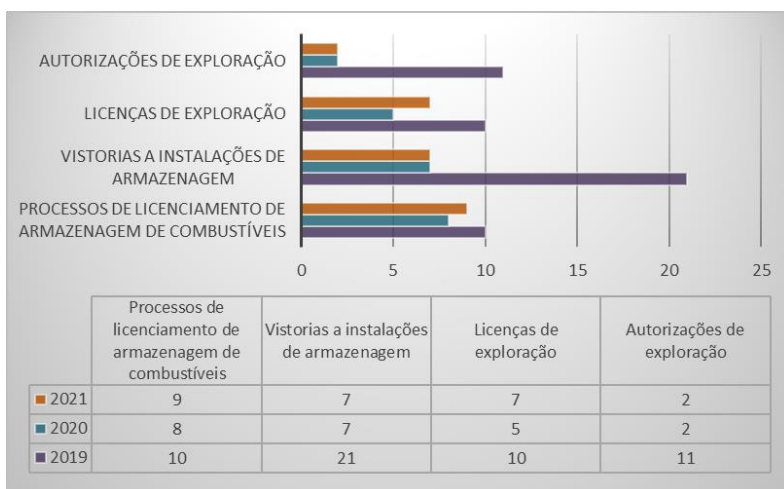


Gráfico n.º 61 – Evolução da atividade de licenciamento de combustíveis e redes e ramais

Inspeções periódicas a instalações de armazenamento de derivados de petróleo e postos de abastecimento de combustíveis

As instalações de armazenamento de derivados de petróleo e os postos de abastecimento de combustíveis são objeto de inspeção periódica, quinzenal, verificando-se a conformidade da

instalação é emitido o certificado de conformidade.

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de inspeções realizadas e certificados emitidos nos últimos três anos.

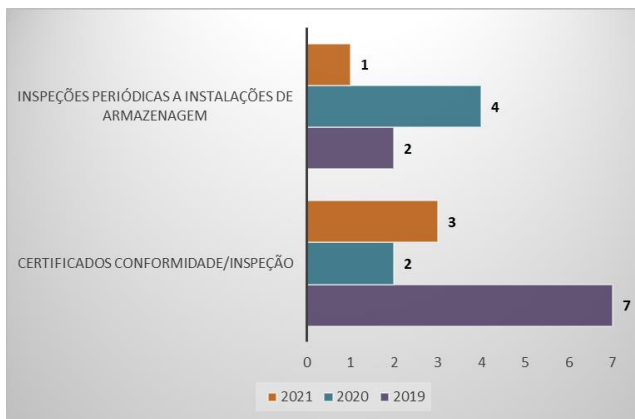


Gráfico n.º 62 – Evolução de certificados de conformidade/inspeções

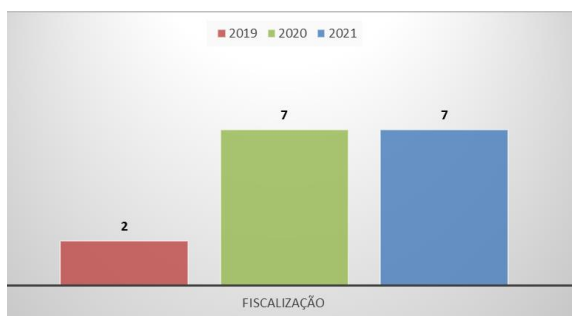


Gráfico n.º 63 – Evolução de ações de fiscalização

Durante o ano 2021, procedeu-se a sete ações de fiscalização, duas a redes e ramais de distribuição de gás, uma a um posto de abastecimento de combustíveis e dois a parques de garrafa de GPL.

9.7.12. Programa Gás Solidário

O programa Gás Solidário resulta do Decreto Legislativo Regional n.º 18/2020/M, de 31 de dezembro, que aprovou o orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2021.

O programa consiste em apoiar as famílias com carências económico/financeiras que beneficiam da Tarifa Social de Energia Elétrica, na aquisição de Gás de Petróleo Liquefeito (propano e butano), em garrafa ou canalizado, com um valor mensal de 6 euros, através de um desconto direto na aquisição da primeira garrafa de GPL do mês ou na sua fatura mensal de gás canalizado.

Assim, ao abrigo da Portaria n.º 436/2021, de 30 de julho, a DRETT é a entidade responsável pelo processo de atribuição do apoio na RAM.

No âmbito do programa foram feitas **864** vendas, as quais beneficiaram **406** famílias num valor total de **5.178,11€**.

9.8 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DOS TRANSPORTES TERRESTRES

Em 2021, a DSTT sofreu alteração em termos de liderança, uma vez que a Dra. Madalena Freitas, diretora de serviços nomeada em 2020, saiu em regime de comissão de serviço, assim foi nomeada em regime de substituição a nova diretora de serviços, Dra. Natália Pestana, despacho n.º 537/2021, de 27 de dezembro, retificado pela declaração de retificação n.º 32/2022 e na DTT (Divisão de Transportes Terrestres) foi nomeada em regime de substituição a chefe de divisão, a Eng.ª Délia Sousa, através do despacho n.º 538/2021, de 27 de dezembro.

9.8.1. Certificação de motoristas

Motoristas de veículos pesados de mercadorias e de passageiros

Durante o ano em análise emitiram-se 970 CQM (Cartas de Qualificação de Motoristas), das quais 303 foram emissões iniciais, tendo-se verificado um aumento do número de emissões relativamente a 2020.

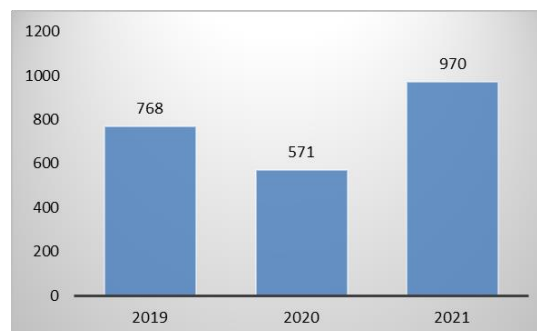


Gráfico n.º 64 – Número de CQM emitidas

Em 2021, foram autorizados um total de 104 cursos de formação para obtenção do Certificado de Aptidão de Motorista (CAM), dos quais 46 foram formação contínua para a categoria C, 41 foram formação contínua para a categoria D, 10 foram formação inicial acelerada para a categoria C e sete foram formação inicial acelerada para a categoria D.

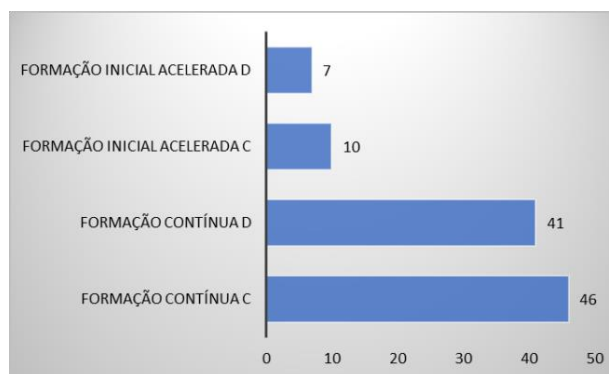


Gráfico n.º 11 – Número de cursos de formação CAM autorizados

No que se refere ao número de exames, realizaram-se um total 45 exames para obtenção do CAM, 27 para a categoria C e 18 para a categoria D.

Motoristas de veículo de transportes de mercadorias perigosas/ Conselheiros de Segurança

Na RAM no ano 2021, foram emitidos 47 certificados de motoristas ADR, 28 dos quais foram primeira emissão.

No gráfico seguinte é possível analisar os números de certificados emitidos nos últimos três anos.

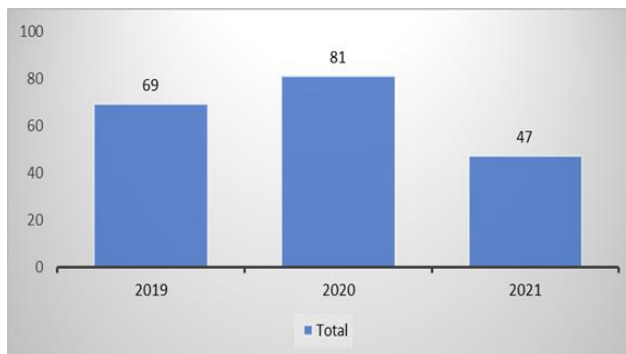


Gráfico n.º 66 – Número de certificados de motoristas de veículo de transportes de mercadorias perigosas (ADR)

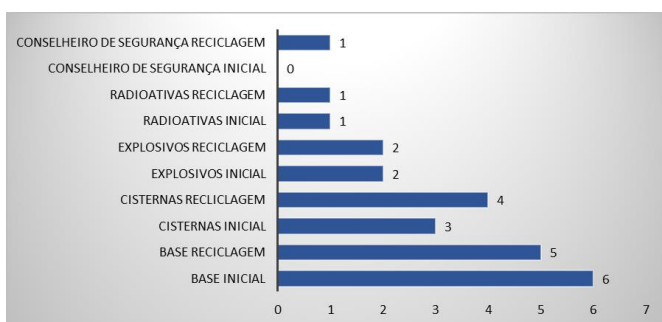


Gráfico n.º 67 – Número de cursos de formação ADR autorizados, distribuídos pelas diferentes especialidades

Em 2021, foram autorizados um total de 25 cursos de formação na área de transportes de mercadorias perigosas, conforme se pode constatar no gráfico ao lado.

No que se refere ao número de exames, realizaram-se um total 32.

Motoristas de táxi

Durante o ano 2021 foram emitidos 351 certificados para motoristas de táxis (CMT), 34 dos quais foram novas emissões.

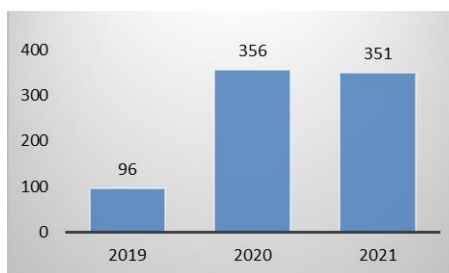


Gráfico n.º 68 – N.º de CMT emitidos

Em 2021, foram autorizados um total de 37 cursos de formação na área de motoristas de táxi, 8 dos quais foram formação inicial.

No que se refere ao número de exames, realizaram-se um total de cinco exames.

Motoristas de transportes coletivos de crianças (TCC)

Durante o ano 2021, foram emitidos 166 certificados para motorista de transporte coletivo de crianças, 43 dos quais foram emissões iniciais.

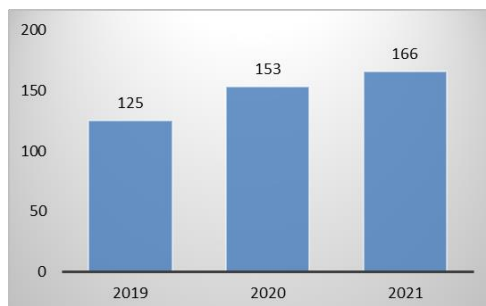


Gráfico n.º 69 – N.º de certificados TCC emitidos

Em 2021, foram autorizados um total de 17 cursos de formação na área de motoristas de transporte coletivo de crianças, oito dos quais foram formação inicial.

Motoristas de transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (TVDE)

Com a entrada em vigor, em 24 de fevereiro de 2021, do Decreto Legislativo Regional n.º 14/2020/M, de 2 de outubro, que adapta à RAM o regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica, a DRETT passou a certificar os motoristas que pretendem exercer esta atividade.

Em 2021, foram emitidos 73 certificados de motoristas de TVDE e autorizados oito cursos de formação para obtenção do certificado.

9.8.2. Licenciamento da atividade

Transportes públicos de passageiros

No setor dos transportes públicos de passageiros em veículos pesados foram emitidas três novas licenças de acordo com a tabela abaixo apresentada.

Tipo	N.º
Concessionário de transporte coletivo	2
Agências de viagem	0
Animação turística	1
Outras	0
Total	3

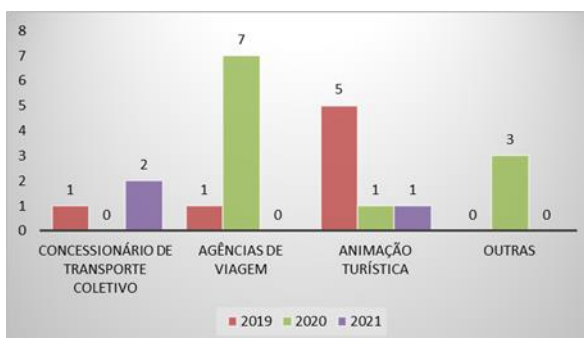


Gráfico n.º 7012 – Evolução do número de novas licenças emitidas

Por outro lado, foram emitidas 58 licenças de veículos para transporte público de passageiros.

Transportes particulares de passageiros

Relativamente aos transportes particulares de passageiros, em 2021 foram emitidas 33 licenças de veículos para transporte particulares de passageiros, de acordo com a tabela abaixo.

Setor	2021
Hotelaria	8
Construção Civil	18
Outros setores	7
Total	33

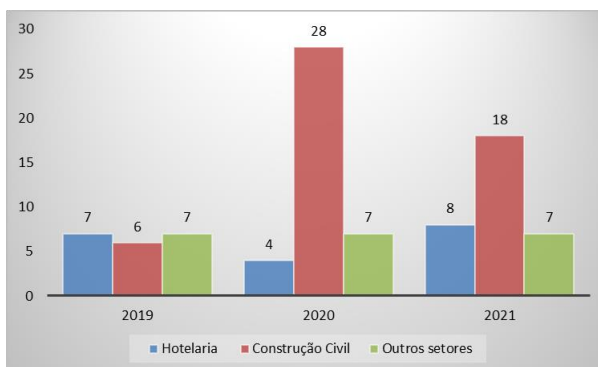


Gráfico nº 71 – Evolução do número de licenças emitidas

Transportes em táxis na RAM

Na RAM, cumulativamente e até o ano 2021 (31/12/2021), existe um total de 1031 empresas de transportes em táxis.

Transportes em veículos ligeiros de passageiros (letra T)

Na RAM mantêm-se um total acumulado de 18 veículos ligeiros de passageiros letra T. Os veículos estão afetos à única zona turística existente que é no concelho do Funchal.

Aluguer de veículos sem condutor

Na RAM no ano 2021, foram licenciadas 10 empresas para aluguer de veículos de passageiros (rent-a-car).

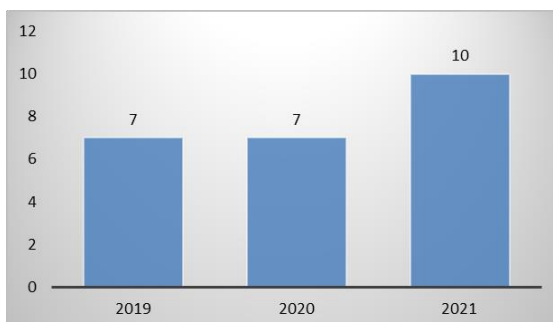


Gráfico n.º 72 – Evolução do número de licenciamentos de empresas de aluguer de veículos sem motorista

Atividade de transporte coletivo de crianças

Em 2021 foram licenciados 145 veículos afetos à atividade de transporte coletivo de crianças, existindo até 31.12.2021 um total de 631 veículos.

Transportes rodoviários de mercadorias

Na RAM, em 2021 e relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, listamos os dados abaixo:

Atividade	N.º
Veículos licenciados	247
Empresas licenciadas	25
Com veículos ligeiros	5
Com veículos ligeiros e pesados	20

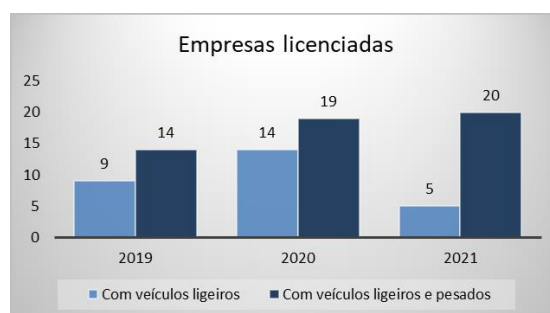


Gráfico n.º73 e 74 – Evolução do número de veículos licenciados e empresas licenciadas

Atividade transitória

Durante o ano em análise foi renovada uma licença para a atividade transitória.

9.8.3. Cartão de estacionamento para pessoa com mobilidade reduzida

Foram emitidos 133 cartões, distribuídos por concelho de acordo com a tabela abaixo apresentada. A maior representatividade de emissão destes cartões pertence ao concelho do Funchal com 52,6%, seguido dos concelhos de Santa Cruz e Câmara de Lobos.

Concelho	N.º	Concelho	N.º
Funchal	52	Santa Cruz	18
Câmara de Lobos	3	São Vicente	3
Ribeira Brava	6	Santana	0
Ponta do Sol	3	Machico	10
Porto Santo	6	Porto Moniz	0
Calheta	5		

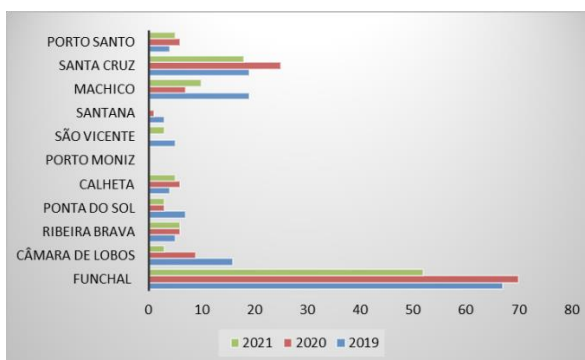


Gráfico n.º 75 – Evolução do número de cartões emitidos por concelho

9.8.4. Atribuição de matrícula nacional a veículos

Durante o ano de 2021 foram emitidas 359 matrículas, a evolução do número de matrículas atribuídas encontra-se no gráfico abaixo.

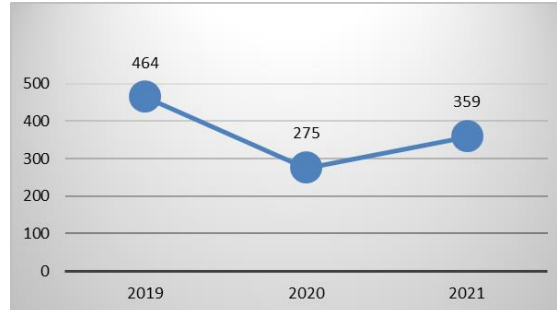


Gráfico n.º 76 – Evolução do n.º de matrículas atribuídas no último triénio

9.8.5. Autorizações especiais de trânsito

Procedeu-se a 172 autorizações especiais de trânsito, tal como se pode verificar na tabela seguinte.

Autorizações	n.º
Mercadorias indivisíveis ou trânsito de máquinas: Ocasional	38
Mercadorias indivisíveis ou trânsito de máquinas: Anual	103
Veículos para participar no cortejo	13
Veículos para participar no rali	18
Total	172

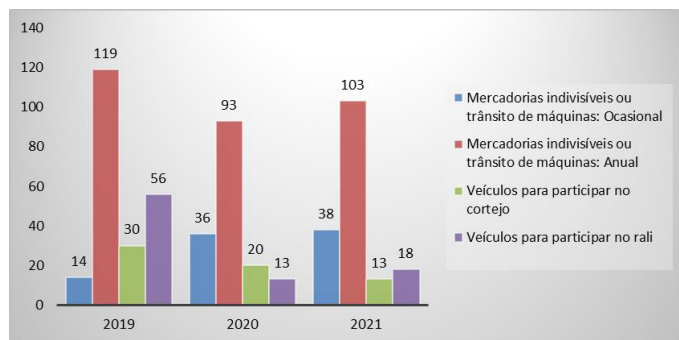


Gráfico n.º 77 – Evolução das autorizações especiais de trânsito

9.8.6. Inspeções e homologações

Durante o ano em análise foram realizadas 922 inspeções e homologações, as quais estão esquematizadas nas tabelas seguintes.

Inspeções de alteração de características	N.º
Instalação/Alteração de caixas	147
Colocação de Peliculas	0
Vin Regrav	105
GPL e Motor	0
Total	252

Inspeções especiais	N.º
Indivisíveis	120
ADR-Mercadorias Perigosas	83
Serviço Público	146
Transporte de Crianças	0
Veículos eventos especiais	0
Total	349

Inspeções de matrícula	N.º
Matrícula-usado de passageiros	1
Matrícula-usado de mercadorias	4
Matricula-usado Motociclos e Ciclomotores	41
Matricula-novo de passageiros	0
Matricula-novo de mercadorias	0
Matricula-novo Motociclos e Ciclomotores	0
Outra (Máquinas/Tratores Agrícolas)	2
Total	48

Outras	Nº
Homologações	12
Informações de projetos	67
Informações internas	194

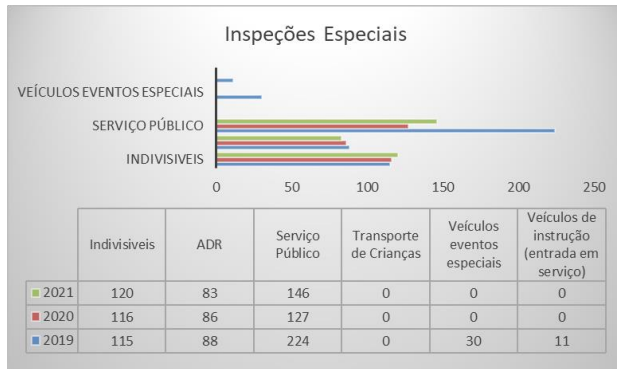


Gráfico n.º 78 – Evolução do n.º de inspeções especiais entre 2019 e 2021

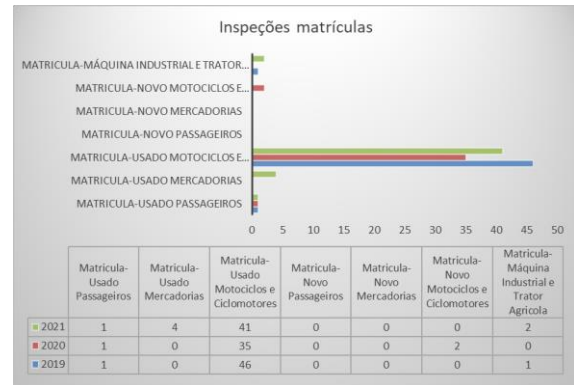


Gráfico n.º 79 – Evolução do n.º de inspeções de matrícula entre 2019 e 2021

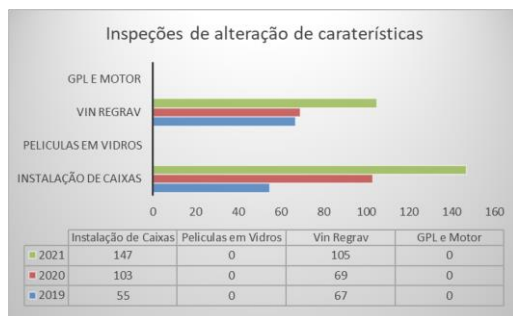


Gráfico n.º 80 – Evolução do n.º de inspeções de alteração de características entre 2019 e 2021

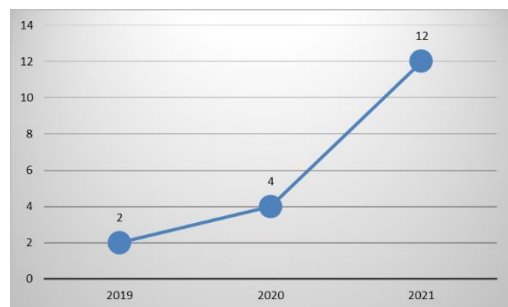


Gráfico n.º 81 – Evolução do n.º de homologações entre 2019 e 2021

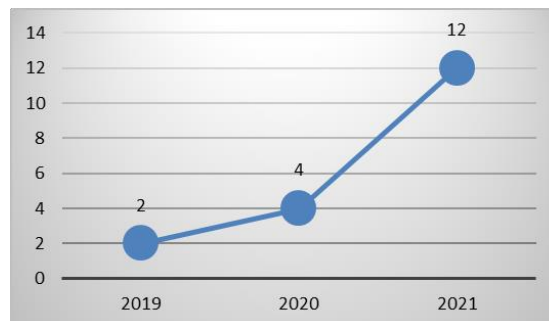


Gráfico n.º 82 – Evolução do n.º de homologações entre 2019 e 2021

9.9 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAÇÃO

Esta Direção de Serviços pautou a sua atuação em termos de atividades desenvolvidas nos domínios abaixo descritos.

Em 2021 procedeu-se à abertura de um concurso interno para preenchimento de uma vaga para a carreira de inspetor/examinador.

9.9.1. Escolas de condução

Escolas de condução

No ano 2021 procedeu-se ao licenciamento de uma nova escola de condução e ao encerramento de duas escolas de condução, uma no conselho do Porto Santo e outra no concelho do Funchal devido a incumprimentos vários, assim encontram-se licenciadas na RAM 26 escolas de condução, de acordo com a tabela abaixo.

Concelho	N.º de escolas
Funchal	7
Câmara de Lobos	3
Ribeira Brava	3
Ponta do Sol	1
Calheta	2
Porto Moniz	0
São Vicente	1
Santana	2
Machico	3
Santa Cruz	3
Porto Santo	1

9.9.2. Candidatos a condutores

Licenças de aprendizagem

Durante o ano 2021 foram emitidas 5890 licenças de aprendizagem, subdivididas pelas respetivas categorias, como é possível verificar na tabela abaixo.

Categoria	N.º	Categoria	N.º	Categoria	N.º	Categoria	N.º
A	389	B	4397	C	252	D	52
A1	275	B1	24	C1	2	D1	1
A2	349	BE	17	C1E	0	D1E	0
AM	53			CE	78	DE	1

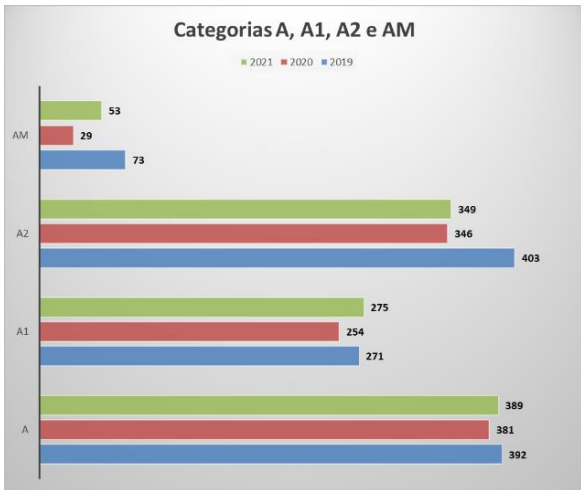


Gráfico n.º 83 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias A, A1, A2 e AM

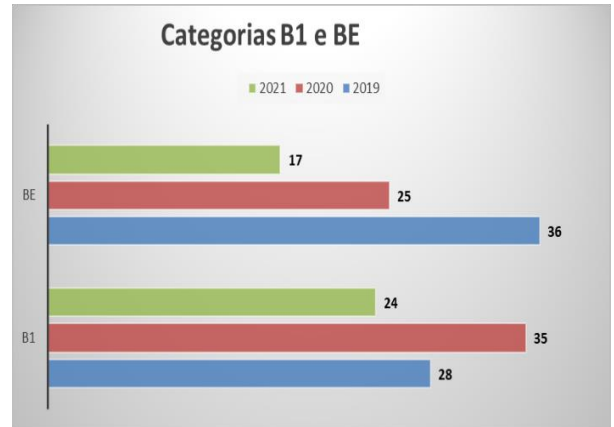


Gráfico n.º 84 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias B1 e BE

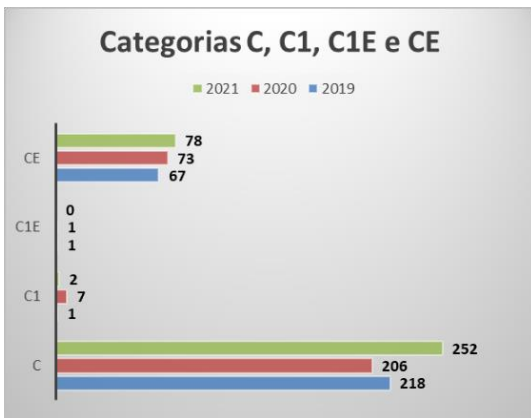


Gráfico n.º 85 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias C, C1, C1E e CE

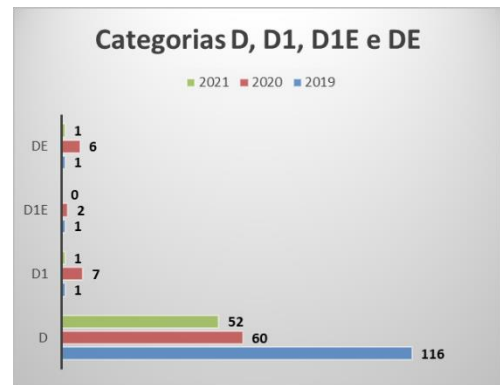


Gráfico n.º 86 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem nas categorias D, D1, D1E e DE

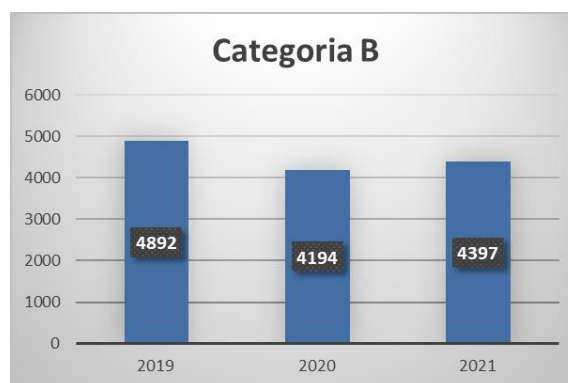


Gráfico n.º 87 – Evolução do n.º de licenças de aprendizagem na categoria B

Exames teóricos de condução

Na tabela seguinte encontram-se listados os dados referentes ao número de candidatos e taxas de aprovação dos mesmos nos exames teóricos de condução, de acordo com a respetiva categoria.

Categoria	N.º candidatos	Taxa de aprovação
A	269	77%
A1	372	51%
A2	296	64%
AM	47	66%
B	4863	53%
B1	30	67%
C	247	74%
D	41	88%
Total	6165	56%

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de candidatos e das taxas de aprovação dos últimos três anos.

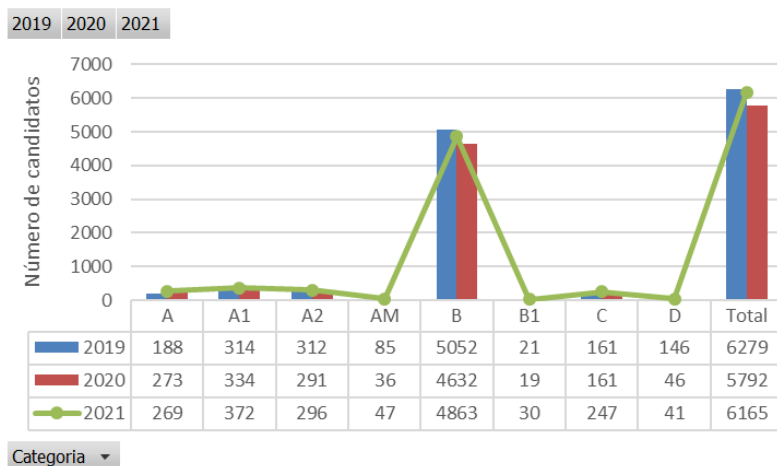
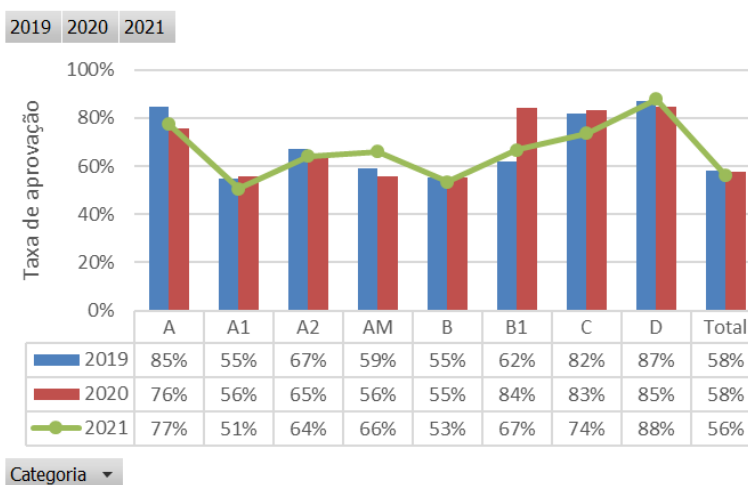


Gráfico n.º 89 – Evolução da taxa de aprovação exames teóricos 2019-2021



Exames práticos

Na tabela seguinte encontram-se listados os dados referentes ao número de candidatos e taxas de aprovação dos mesmos nos exames práticos de condução, de acordo com a respetiva categoria.

Categoria	N.º de candidatos	Taxa de aprovação
A	297	96%
A1	180	91%
A2	233	93%
AM	47	70%
B	3401	74%
B1	24	96%
BE	14	93%
C	150	93%
CE	56	96%
D	27	93%
Total	4429	79%

No gráfico seguinte é possível verificar a evolução do número de candidatos e das taxas de aprovação dos últimos três anos.

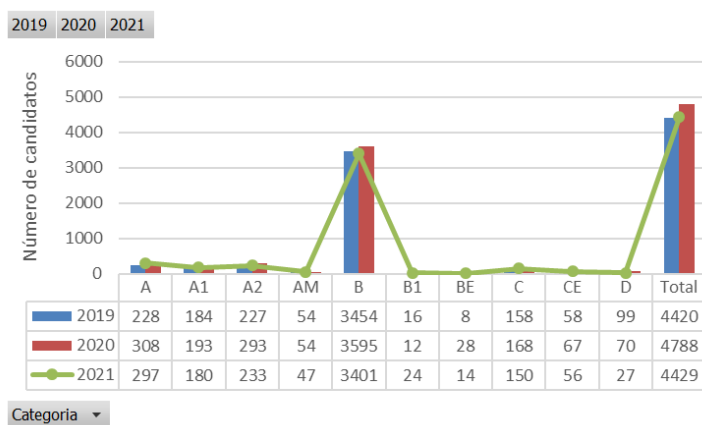
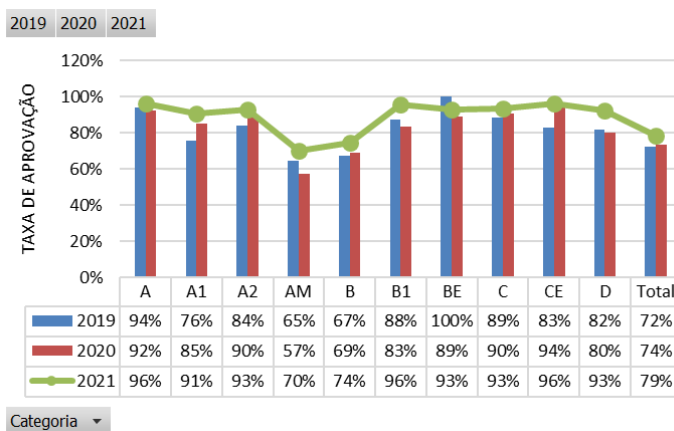


Gráfico n.º 91 – Evolução da taxa de aprovação 2019-2021



9.9.2. Emissão cartas de condução

Durante o ano 2021 foram emitidas **21.625** cartas de condução (todo o tipo de emissões), sendo que 5326 referem-se a primeiras emissões e 1706 a trocas de cartas de condução estrangeiras.

No gráfico seguinte é possível verificar em termos percentuais quais as razões para emissão de cartas de condução e comparar com os últimos anos.

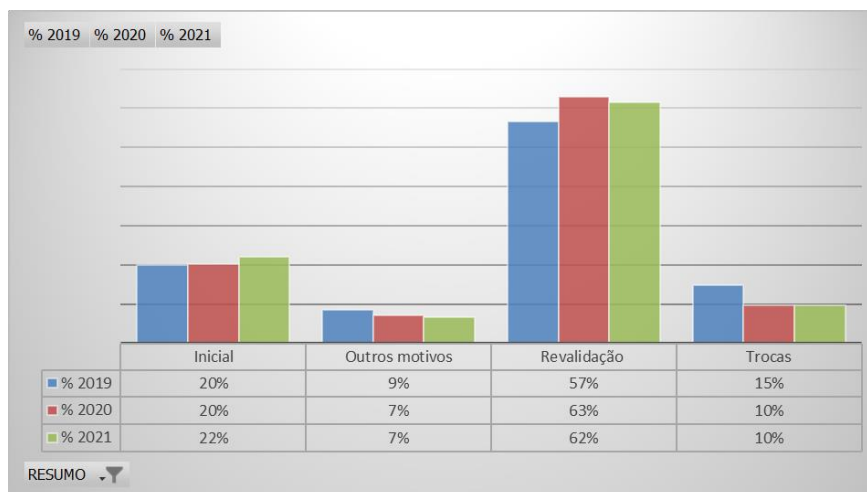


Gráfico n.º 92 – Percentagem de razões para emissão de cartas de condução

Trocas de cartas estrangeiras

Relativamente às 1706 trocas de cartas estrangeiras, na tabela seguinte é possível verificar a proveniência por área geográfica.

Área geográfica	N.º
América do Sul	966
Europa	537
África	141
América do Norte	50
Ásia	11
Austrália	1

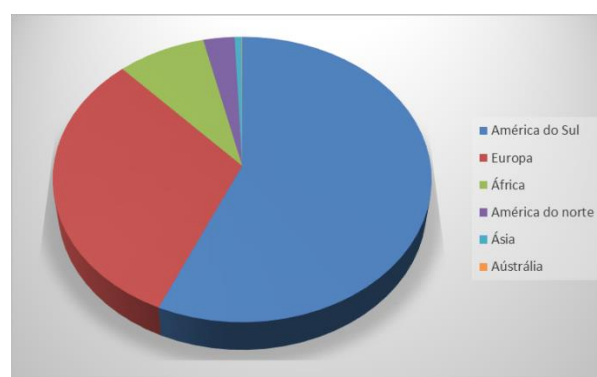


Gráfico n.º 93 – Proveniência das trocas de carta estrangeiras

Salienta-se que a Venezuela, no global, representa 52% do volume de trocas de cartas e o Reino Unido representa 13 %.

Em termos de evolução de trocas estrangeiras nos últimos três anos, o gráfico seguinte representa a evolução por área geográfica.

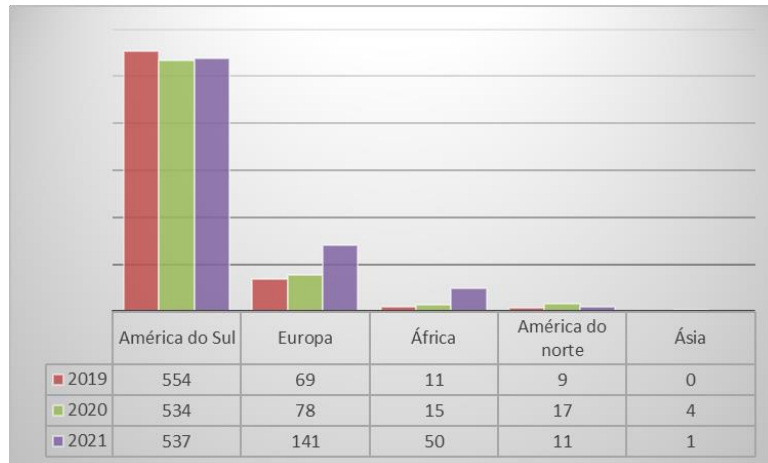


Gráfico n.º 94 – Número de trocas de cartas estrangeiras por área geográfica entre os anos 2019 e 2021

9.10 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTRAORDENAÇÕES

Esta Direção de Serviços desenvolveu as atividades nos domínios abaixo descritos.

9.10.1. Contraordenações rodoviárias

No ano 2021 deram entrada no SIAR 14.118 autos de notícia e foram tratados 17.988.

De acordo com o gráfico abaixo representado e de acordo com os três graus de infrações leves, graves e muito graves, registando-se na sua maioria infrações “leves”.

No total foram contabilizadas, através do SIAR, 14.117 infrações.

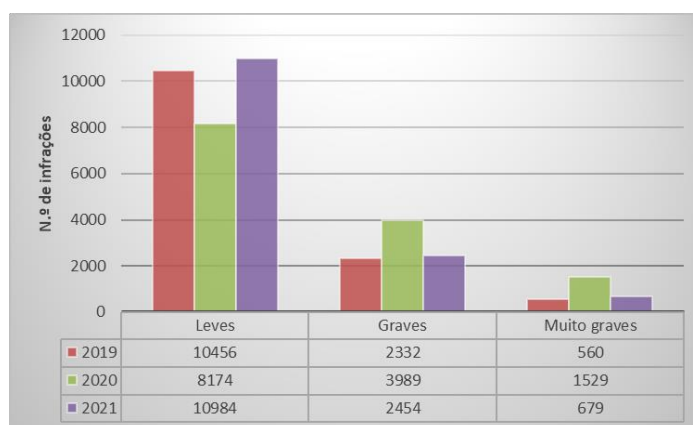


Gráfico n.º 95 - Infrações por grau, RAM, 2019 a 2021

No que se refere às contraordenações mais frequentes, a tabela seguinte lista as dez principais infrações.

Posição	Contraordenação	Total	%
1º	Inspeção Periódica Obrigatória	1199	8,49
2º	Estacionamento veículo, em faixa rodagem onde o trânsito se faz num só sentido, impedindo o trânsito veículos	1147	8,12
3º	Estacionamento veículo em local, devidamente sinalizado, reservado ao estacionamento certos veículos.	1086	7,69
4º	Paragem (ou estaciona/to) em pista velocípedes (ou em ilhéu direcional ou em placa central rotunda ou em passe	929	6,58
5º	Condução auto.ligeiro(...),fora local., excedendo até 30 Km/h o lim. máx. veloc. inst. imposto p sinalização.	753	5,33
6º	Não cump. da indicação dada pelo sinal C16 - paragem e estacionamento proibido	562	3,98
7º	Estacionamento de veículos em parques	564	3,99
8º	Paragem (ou estacionamento) em local delimitado por linha contínua junto ao limite da faixa de rodagem - Marca	555	3,93
9º	Condução auto.ligeiro(...),dentro local., excedendo em +20 Km/h e até 40 Km/h o lim. máx. veloc. inst. imposto	466	3,3
10º	Utiliz.(...) forma continuada, pelo condutor, durante a marcha veículo, auscultadores sonoros(...) não sendo o	482	3,41

9.10.2. Contraordenações não rodoviários

No decorrer do ano 2021 registaram-se 213 processos de contraordenação não rodoviários, distribuídos da seguinte forma:

Unidade Orgânica	2019	2020	2021
DSTT	500 (DSTTV)	225	208
DSV	0	–	3
DSI	1	–	1
DSE	0	2	1
Total	501	227	213

Relativamente às áreas de intervenção e tipo de infração verifica-se o seguinte:

Área/Infração	N.º de processos
Transporte rodoviário de mercadorias:	84
<i>Alvará (licenciamento da atividade)</i>	4
<i>Excesso de carga</i>	55
<i>Guia de transporte</i>	17
<i>Licenciamento de veículo</i>	1
<i>Outro</i>	7
Licenciamento Industrial	1
Rent-a-car:	91
<i>Acesso à atividade (comunicação prévia)</i>	2
<i>Contrato de rent-a-car incompleto/inexistente</i>	22
<i>Estacionamento</i>	63
<i>Veículos com + 5 anos</i>	2
<i>Outro</i>	2
Aluguer de veículos de mercadorias: Falta de documentação	3
Títulos profissionais: Carta de qualificação de motorista (não tem ou não exibiu)	7
Motoristas de táxi: Violação dos deveres	1
Escola de condução: Falta de ficha de condução	3
Outros	23
Total Geral	213

10. Autoavaliação

A presente autoavaliação, elaborada de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 22 de dezembro, o qual estabelece o sistema integrado de gestão e de avaliação do desempenho da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira, tem por finalidade a apresentação dos resultados dos objetivos aprovados no Quadro de Responsabilização e Avaliação (QUAR) da DRETT, para o ano 2021.

10.1 ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS

Tendo em conta as quatro prioridades estratégicas referidas no ponto 2.2., apresentam-se de seguida, agrupados em parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, os objetivos estratégicos (OE), indicadores e metas estabelecidos para a concretização da estratégia.

Eficácia **Ponderação: 40%**

Reduzir o tempo dos serviços prestados (OE1)					Peso: 40%	
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso	
Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	49,70%	15%	62,0%	Superou	80%	
Percentagem de atendimentos efetuados com agendamento prévio	8,0%	10%	17%	Superou	20%	

A DRETT disponibiliza no seu site o Acordo Nível de Serviço (ANS) para os serviços prestados na área do comércio, indústria, energia e metrologia, o qual é monitorizado diariamente pelos respetivos serviços e criadas estratégias para cumprimento e, se possível, superação do tempo estipulado. Desta forma a DRETT vai ao encontro das expectativas do cliente, cumprindo-as ou superando-as.

Verifica-se que a taxa de redução dos prazos definidos no ANS, foi superada, com uma taxa de realização de 127%. No ano 2021 passou-se a monitorizar igualmente o ANS da análise do pedido de incentivo do PRIPAER. As metodologias utilizadas no controlo das atividades garantiram a concretização e superação da meta proposta.

Racionalizar e modernizar os procedimentos (OE2)					Peso: 20%	
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso	
Número de operações de controlo metrológico pelo LMM	3078	3000	3456	Superou	40%	
Número de propostas legislativas	91	70	89	Superou	30%	
Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	3	2	1	Atingiu	30%	

Relativamente ao número de operações de controlo metrológico, o resultado obtido foi 3456.

Em 2020 ocorreu a saída de um técnico metrologista, sendo que no último trimestre de 2021 procedeu-se à avença com um técnico metrologista para colmatar esta lacuna. O resultado obtido foi o melhor dos últimos 4 anos, e deveu-se a uma boa planificação do trabalho a realizar, ainda que com a equipa reduzida e com as diversas restrições impostas pela pandemia.

Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade (OE3)					Peso: 30%
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso
% de processos de contraordenações não rodoviárias em que a decisão seja proferida até 90 dias	92%	80%	89%	Superou	30%
Número de fluxos informáticos implementados	4	3	11	Superou	40%
Cumprimento do programa de auditorias interno	67%	75%	100%	Superou	30%

A taxa de realização do indicador relativo ao número de fluxos informáticos implementados, foi de 129%. Este aspeto deveu-se à possibilidade de desenvolvimento de fluxos através do programa SIMplifica, nomeadamente os relacionados com os programas de incentivo, PRIME, PRIAV, AFTAXI, PRIPAER e Gás Solidário.

Eficiência	Ponderação: 30%
-------------------	------------------------

Rentabilizar os apoios comunitários (OE4)					Peso: 30%
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Valor da execução do programa POSEI	91,6%	85%	92%	Superou	70%
Data de entrega do relatório de acompanhamento PURMET	–	30/11	31/10	Atingiu	30%

Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (OE6)					Peso: 40%
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de novos colaboradores efetivos	–	2	10	Superou	40%
Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	–	70%	88%	Superou	30%
Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	–	12	5	Superou	30%

No ano 2021 a DRETT acolheu 20 novos colaboradores efetivos, o valor obtido foi resultado da necessidade imediata de colmatar falhas de recursos humanos em diversas áreas (por saída da DRETT de diversos

colaboradores ou novas atribuições), tendo sido possível recorrer a reservas de recrutamento de anteriores procedimentos concursais.

Relativamente à satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho, 88% dos colaboradores estão satisfeitos, meta superada com uma taxa de realização de 190%. O valor alcançado está relacionado com a distribuição de novos equipamentos informáticos pelos colegas, o que melhorou substancialmente a prestação do serviço.

Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira (OE7)					Peso: 30%
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Taxa de execução orçamental	72%	70%	74%	Atingiu	30%
Diminuição do número de atendimentos presenciais	25353	40820	27930	Superou	40%
Número de fiscalizações/ inspeções /verificações	299	275	437	Superou	30%

Foram realizadas 437 ações de fiscalização ou ações de acompanhamento e monitorização, sendo o valor superior ao valor crítico estimado, este resultado deveu-se às atividades de monitorização dos operadores de transportes público de passageiros (126) e veículos elétricos (112), realizada em 2021 em número mais elevado para verificação das medidas de prevenção da covid neste setor e análise da eficaz atribuição do incentivo PRIME.

Qualidade	Ponderação: 30%
------------------	------------------------

Garantir a informação e satisfação dos clientes (OE8)					Peso: 50%
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	93%	80%	91%	Superou	25%
Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	63%	50%	52%	Atingiu	25%
Percentagem de NC (não conformidade) com impacto direto no cliente	46%	50%	19%	Superou	10%
Execução do plano de comunicação externo	–	70%	100%	Superou	20%
Número de visitas ao site	–	65830	56395	Não atingiu	20%

Relativamente ao indicador “percentagem de não conformidades com impacto direto no cliente”, o resultado foi de 19%, meta superada com uma taxa de realização de 164%. Este valor deveu-se às metodologias que estão associadas ao controlo dos processos de prestação de serviço.

Relativamente ao número de visitas ao site, o resultado foi 56395, ou seja, o resultado obtido ficou aquém do esperado.

O site no ano 2021 foi alvo de diversas melhorias, com mais conteúdos e atualização mais assídua, contudo foi implementado, no início do 2º semestre um call center na DRETT, com três colaboradoras, que prestam informação imediata ao cliente, assim considera-se que em diversas situações, o cliente deixou de ter a necessidade de consultar o site. Para além deste aspeto, foram desenvolvidos diversos fluxos de trabalho no portal de serviços, SIMplifica, sendo que a informação a prestar ao cliente também se encontra neste site, ao qual a DRETT não tem os dados para análise.

Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (OE9)					Peso: 50%
Indicador	2020	Meta	Resultado	Classificação	Peso
Número de colaboradores abrangidos pela formação	15	20	39	Superou	25%
Eficácia das ações de formação ministradas	100%	80%	94%	Superou	25%
Cumprimento do plano de formação	24%	50%	54%	Atingiu	25%
Execução do plano de comunicação interno	–	70%	100%	Superou	25%

10.2. ANÁLISE GLOBAL

A tabela seguinte traduz a concretização dos objetivos estratégicos, salientando-se os objetivos relevantes:

Tipologia	Objetivos estratégicos	Taxa de realização	Classificação	OE Relevante
Eficácia	Reduzir o tempo dos serviços prestados	122%	Superou o objetivo	Sim
Eficácia	Racionalizar e modernizar procedimentos	122%	Superou o objetivo	Sim
Eficácia	Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade	123%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Rentabilizar os apoios comunitários	109%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade	158%	Superou o objetivo	Sim
Eficiência	Otimizar os recursos e reforçar a sustentabilidade financeira	159%	Superou o objetivo	Sim
Qualidade	Garantir a informação e satisfação dos clientes	112%	Superou o objetivo	Sim
Qualidade	Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores	112%	Superou o objetivo	Sim

O QUAR encontra-se em anexo.

10.3. AVALIAÇÃO FINAL

Menção proposta como resultado da autoavaliação

A DRETT tem como missão assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade, com base em quatro prioridades estratégicas fixados, ou seja, promover e apoiar a atividade económica regional, melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens, melhorar continuamente os serviços prestados e fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade. Para atingir o desiderato foram delineados objetivos estratégicos, associados a indicadores de execução e realizadas iniciativas estratégicas que estimularam práticas inovadoras de gestão pública, de modernização e simplificação administrativa, visando a melhoria da eficácia, da qualidade na gestão e a redução de custos e da redundância da informação de suporte aos processos de decisão, da eficácia e qualidade dos serviços públicos e da boa resposta da transição digital. Os objetivos estratégicos da DRETT estão subdivididos em três tipos (eficácia, eficiência e qualidade) da seguinte forma:

- Objetivos de eficácia (medida em que a DRETT atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados)
 - ✓ Reduzir o tempo dos serviços prestados (objetivo relevante)
 - ✓ Racionalizar e modernizar procedimentos (objetivo relevante)
 - ✓ Operacionalizar os processos por forma a obter a qualidade, a eficiência, a mobilidade e a sustentabilidade (objetivo relevante)

- Objetivos de eficiência (relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados)
 - ✓ Rentabilizar os apoios comunitários (objetivo relevante)
 - ✓ Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade (objetivo relevante)
 - ✓ Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira (objetivo relevante)

- Objetivos de qualidade (conjunto de propriedades e características de bens e serviços que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores)
 - ✓ Garantir a informação e satisfação dos clientes (objetivo relevante)
 - ✓ Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores (objetivo relevante)
 - ✓ Promover a responsabilidade social

Através da análise do ponto 10.2 Análise Global, pode-se concluir que a DRETT atingiu todos os objetivos superando-os total ou parcialmente. Face a este resultado, à superação dos objetivos de modernização e simplificação administrativa, à boa resposta aos desafios da transição digital e atendendo à prática de ações inovadoras de gestão pública propõe-se a menção qualitativa de desempenho bom e atribuição de menção de mérito.

À consideração superior.

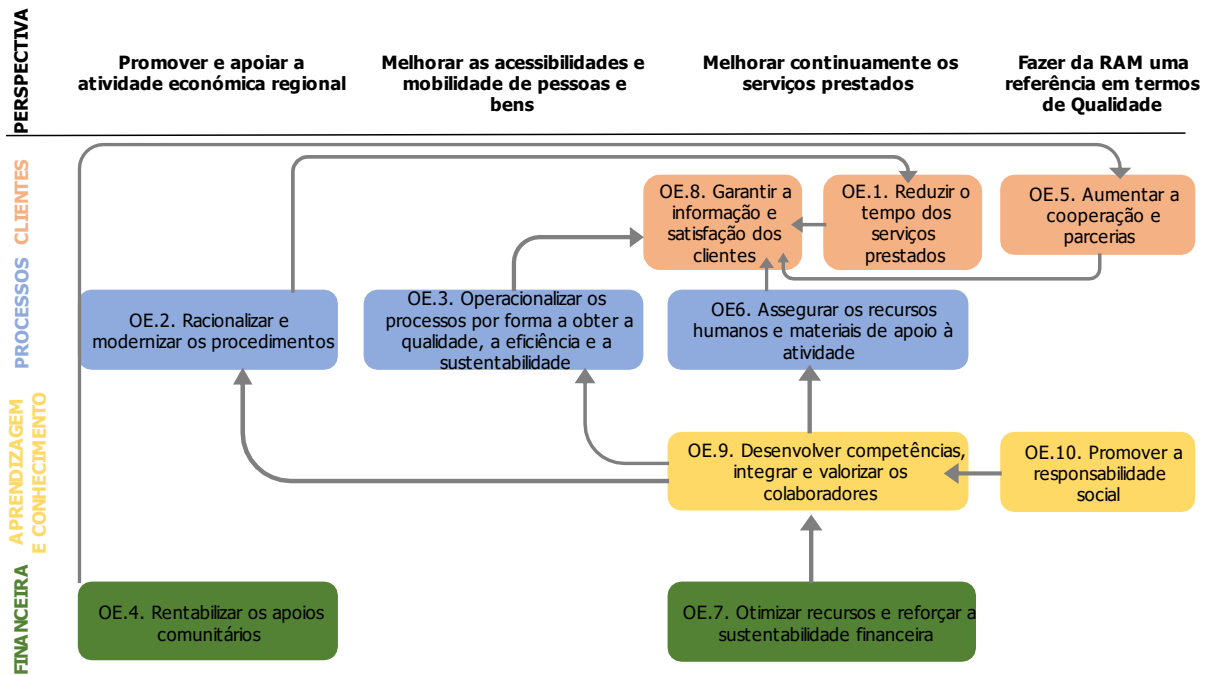
Funchal, 29 de março de 2022.

A DIRETORA REGIONAL

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the text 'A DIRETORA REGIONAL'.

Isabel Catarina Jesus Abreu Rodrigues

ANEXO 1 – BALANCED SCORECARD



ANEXO 2 – RESULTADOS QUAR

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	62%	127%	Superou	27%
Ind.2	Percentagem 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	17%	104%	Superou	4%
Taxa de Realização do OE1													122%	

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	3456	138%	Superou	38%
Ind.4	Número de propostas legislativas	79	82	92	70	10	92	30%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT	89	122%	Superou	22%
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	1	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OE2													122%	

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	Percentagem 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	89%	113%	Superou	13%
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	11	129%	Superou	29%
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	100%	125%	Superou	25%
Taxa de Realização do OE3													123%	

Taxa de Eficiência: 49%

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	92%	112%	Superou	12%
Ind.10	Data de entrega do relatório de acompanhamento PURMET (n.º do dia do ano corrido)	-	-	-	334	15	300	30%	DMT	Data de entrega do relatório final PURMET (n.º do dia do ano corrido)	343	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OE4													109%	

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	10	167%	Superou	67%
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	88%	190%	Superou	90%
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	5	115%	Superou	15%
Taxa de Realização do OE6													158%	

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	74%	100%	Atingiu	0%
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	27930	121%	Superou	21%
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	437	269%	Superou	169%
Taxa de Realização do OE7													159%	

Taxa de Eficiência: 43%

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	91%	114%	Superou	14%
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	52%	100%	Atingiu	0%
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	19%	164%	Superou	64%
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	100%	125%	Superou	25%
Ind.21	Número de visitas ao site	-	-	-	65830	100	70000	20%	Todas	Nº de utilizadores - Relatório DRI	56395	86%	Não atingiu	-14%

Taxa de Realização do OE8: 112%

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	39	107%	Superou	7%
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	94%	118%	Superou	18%
Ind.24	Cumprimento do plano de formação	53%	51%	24%	50%	15%	53%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o n.º total de formações previstas	54%	100%	Atingiu	0%
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	100%	125%	Superou	25%

Taxa de Realização do OE9: 112%

Taxa de Qualidade: 34%

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
Eficácia							
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
Eficiência							
OE4: Rentabilizar os apoios comunitários				30%	30%	9%	R
OE5: Aumentar a cooperação e parcerias					0%	0%	R
OE6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade					40%	12%	R
OE7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira					30%	9%	R
Qualidade							
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%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2021

	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa	126%		
	Qualitativa	BOM		

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	Data de entrega do relatório final PURMET (n.º do dia do ano corrido)	Relatório final PURMET	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