



# Relatório de Actividades

DRAPL 2008



Direcção Regional da Administração Pública e Local  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Região Autónoma da Madeira  
2008

Edifício do Governo Regional, Av. Zarco - 3.º andar  
9004-527 Funchal  
Telf. 291 212 001  
Fax: 291 223 858

[drapl.gov-madeira.pt](http://drapl.gov-madeira.pt)  
[drapl.vp@gov-madeira.pt](mailto:drapl.vp@gov-madeira.pt)

**30**

colaboradores

**8960**

passaportes

**1800**

horas de formação

**1682**

formandos

**66**

acções de formação

**274**

pareceres

**5**

pontos em 5, taxa de satisfação do Departamento Passaportes

**4**

pontos em 5, taxa de satisfação consultadoria jurídica (escrito)

**5**

pontos em 5, taxa de satisfação consultadoria jurídica (telefone)

**4**

pontos em 5, taxa de satisfação formação



# Nota Introdutória

A Direcção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL) é o órgão executivo do Governo Regional, dependente da Vice-Presidência, a quem compete prosseguir as atribuições relativas ao sector da Administração Pública.

## Missão

Concepção e promoção de medidas conducentes à harmonização jurídica e inovação nos serviços da Administração Pública Regional, e à qualificação dos

respectivos recursos humanos, contribuindo, através da prestação de serviços de elevada qualidade, para o reconhecimento público de uma administração dinâmica, aberta e transparente ao serviço da Região Autónoma da Madeira.

## Visão

A DRAPL pretende assumir-se como centro de conhecimento e referência na qualificação e inovação da Administração Pública Regional.

# Calendário 2008

## Janeiro

Renovação da intranet da DRAPL.  
Reunião técnica sobre a Lei n.º 66-B/2007, de 28/12 (SIADAP).

## Fevereiro

Abertura de concurso interno de acesso geral à categoria de assessor principal da carreira técnica superior.

## Março

Início de trabalhos do projecto Gestão da Qualidade em parceria com a Lexus Consultores.  
Reunião Técnica sobre a Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Março.  
Aplicação de Questionários de Satisfação aos Cidadãos/Clientes do Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão e consultadoria jurídica.

## Maiο

Elaboração da nova Visão e Missão da DRAPL.

## Setembro

Início do FORGEP (edição 2008).

## Outubro

Início do CAGEP (edição 2008).  
1.º número da Newsletter da DRAPL.  
Reunião técnica sobre as respostas dadas pelos organismos regionais relativamente à proposta de Decreto Legislativo Regional relativa ao SIADAP.

## Novembro

Realização do Workshop “Qualidade e Certificação na Administração Pública”.

## Dezembro

Abertura de concurso externo de ingresso, para preenchimento de dois postos de trabalho da carreira de técnico superior.  
Reunião de discussão do Plano de Actividades para 2009.



# Índice

Nota Introdutória, 3

Calendário 2008, 4

## 1. Objectivos e estratégia, 7

1.1. Objectivos estratégicos, 7

1.2. Orientações específicas, 8

## 2. Actividades desenvolvidas, 10

2.1. Actividades programadas, 10

2.1.1. Início da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPL, 10

2.1.2 Criação de mecanismos de comunicação com os cidadãos/clientes, 12

2.1.3. Renovação dos conteúdos no site da DRAPL, 13

2.1.4. Renovação gráfica e de conteúdos da intranet, 13

2.1.5. Criação de newsletter da DRAPL, 14

2.1.6 Avaliação das condições técnicas, humanas e materiais para a implementação de um fórum da Administração Pública, 15

2.1.7. Aproveitamento dos balanços sociais dos organismos públicos da Região, 15	15
2.1.8 Iniciativas legislativas e emissão de circulares, 15	15
2.1.9 Formação profissional, 18	18
2.1.10 Elaboração de publicações, 19	19
2.1.11. Aquisição de equipamento, 19	19
2.2. Actividades não enquadradas em programas e previstas no Plano de Actividades de 2007, 19	19
2.2.1. Emissão de pareceres jurídicos, 20	20
2.2.2. Emissão de passaportes, 21	21
2.2.3. Realização de inspecções, inquéritos e sindicâncias, 22	22
2.2.4. Reuniões, manifestações e desfiles, 22	22
2.2.5. Organização de processos de registo de associações, 22	22
2.3. Actividades realizadas em 2008 não previstas no respectivo Plano, 22	22
2.3.1. Documentos previsionais e de prestação de contas, 22	22
2.3.2. Reuniões de coordenação jurídica, 22	22
2.3.3. Reuniões técnicas, 22	22
2.3.4. Cartões de identificação de pessoal, 23	23
2.3.5. Pessoal da DRAPL, 23	23
2.3.6. Parcerias, 23	23
2.3.7. Auditorias externas, 24	24
3. Recursos, 24	24
3.1. Recursos humanos, 24	24
3.2. Recursos financeiros, 25	25
4. Metas não atingidas, 25	25
3. Considerações finais, 26	26





# 1. Objectivos e estratégia

## 1.1. Objectivos estratégicos

A DRAPL teve, em 2008, a seguinte orientação para a prossecução da sua actividade:

Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade;

Criar mecanismos de comunicação com os Cidadãos/Clientes;

Reforçar e agilizar a produção de propostas legislativas regionais na área da Administração Pública;

Prestar apoio Técnico-Jurídico de referência na Administração Pública da Região;

Realizar formação profissional com vista a reforçar competências dos recursos humanos da DRAPL, bem como da Administração Pública Regional e Local, com particular enfoque em novos modelos de gestão e na formação relativa aos dirigentes.

## 1.2. Orientações específicas

A DRAPL procurou, em 2008, desempenhar as suas funções no sentido de:

Adquirir serviços de consultadoria em Gestão da Qualidade;

Realizar as actividades no âmbito do projecto;

Promover a informação e envolvimento dos colaboradores durante a realização do programa e medir a satisfação dos mesmos;

Aplicar questionários de satisfação aos Clientes do Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão;

Criar newsletter da Administração Pública;

Avaliar as condições técnicas, humanas e materiais para a implementação de um fórum da Administração Pública, em colaboração com a Direcção Regional de Informática;

Reformular graficamente e actualizar os conteúdos da Intranet;

Elaborar proposta legislativa que adapte o SIADAP, criando sistema alternativo regional;

Garantir a medição da satisfação dos Clientes na área de apoio técnico-jurídico;

Reforçar as competências dos recursos humanos da DRAPL bem como da Administração Pública Regional e Local.

No âmbito dos serviços normalmente fornecidos, a DRAPL orientou-se, também em 2008, no sentido de assegurar:

Emissão de pareceres jurídicos, por solicitação dos departamentos do Governo Regional e organismos sob a sua tutela;

Elaboração de pareceres sobre propostas e projectos de diplomas legais;

Elaboração de propostas e projectos de diplomas legais;

Emissão de pareceres jurídicos a pedido das autarquias locais;

Informatização dos Serviços Afectos à DRAPL.

Concessão de passaportes;

Realização das inspecções, inquéritos e sindicâncias que viessem a ser superiormente determinadas;

Organização dos processos de registo de associações;

Organização dos processos relativos à realização de reuniões, manifestações e desfiles na via pública, quando ocorram no concelho do Funchal.

Emissão de orientações para a administração regional autónoma e administração local sediada na Região;

Apuramento, sobre os balanços sociais, relativo aos recursos humanos existentes na administração regional autónoma e local sediada na Região;

Promoção do eGovernment –  
Manutenção da Área de Serviços Electrónicos do Portal do Governo Regional;



## 2. Actividades desenvolvidas

### 2.1. Actividades programadas

#### 2.1.1. Início da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPL

Em Fevereiro de 2008, a DRAPL levou a cabo a consulta pública a três empresas, com vista à prestação de serviços de consultadoria de apoio à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nos serviços da DRAPL, visando a obtenção da certificação com base na norma NP EN ISO 9001:2000 e ao Reconhecimento

“Committed to Excellence” da European Foundation for Quality Management.

A empresa seleccionada foi a Lexus Consultores, tendo lugar o início de trabalhos em Março.

Neste âmbito, até à presente data, foram realizadas as seguintes actividades:

Organização do projecto, nomeadamente a criação de uma estrutura organizativa para o Sistema de Gestão da Qualidade, a identificação dos processos e o

desenvolvimento de uma estratégia de comunicação e divulgação do mesmo na DRAPL.

Foi feito o diagnóstico da situação existente face aos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, tendo em consideração o resultado da Auto-Avaliação CAF.

Foi concebido o Sistema de Gestão da Qualidade (incluindo o Manual da Qualidade, procedimentos, registos e outros documentos necessários).

Incluiu a definição da estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade, a identificação e caracterização dos Indicadores de Desempenho a utilizar na medição e monitorização das actividades da DRAPL e dos seus processos. Esta proposta foi alinhada com as soluções do SIADAP adoptadas pela DRAPL.

Preparação e acompanhamento do processo de monitorização e actualização das acções de melhoria

realizadas de modo a permitir a candidatura e a obtenção do 1.º nível de Excelência da EFQM (Committed to Excellence).

Preparação do processo de candidatura junto do organismo de certificação.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade incluiu, igualmente:

A realização de acções de sensibilização para todos os funcionários da DRAPL, com duração de 8 horas;

A realização de formação em “Sistemas de gestão de qualidade como ferramenta de gestão da organização”, com duração de 7 horas e em “Requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000 e sua aplicação às condições da DRAPL”, com duração de 21 horas.

### 2.1.2. Criação de mecanismos de comunicação com os Cidadãos/Clientes

A DRAPL iniciou o ano de 2008 com a dupla perspectiva de melhorar a qualidade global dos seus serviços, por um lado, mas também com a consciência de que para fazê-lo precisava de medir de modo credível a percepção dos seus clientes e destinatários dos seus serviços. Ouvir e compreender os Cidadãos/Clientes são condições essenciais para atingir a melhoria contínua num organismo.

Nesta medida, foram lançados ao longo de 2008 vários inquéritos de satisfação, com vista a tomar o pulso à realidade actual. Foram realizados inquéritos de satisfação relativamente à qualidade do serviço prestado no Departamento de Passaportes, à consulta jurídica efectuada pela DRAPL (seja ela através de parecer escrito, email ou telefonicamente), assim como foram tratados os dados relativos às acções de formação organizadas pela DRAPL.

Apurados que estão os dados, importa realçar que o grau de satisfação com os

serviços da DRAPL é elevado, o que constitui um prémio para a nossa actividade, mas igualmente um forte estímulo para que continuemos em busca de melhorar o nosso desempenho global.

Consultadoria jurídica por telefone, 5 pontos, muito satisfeito;

Balanced ScoreCard

#### Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (telefone)

Meta	75%
Concretização	100%
Taxa de Concretização	133%

Consultadoria jurídica (escrito), 4 pontos, satisfeito;

Balanced ScoreCard

#### Taxa de Satisfação Consultadoria Jurídica (escrito)

Meta	60%
Concretização	75%
Taxa de Concretização	125%

Formação, 4 pontos, satisfeito;

Balanced ScoreCard

#### Taxa de Satisfação da Formação

Meta	75%
Concretização	80%
Taxa de Concretização	107%

Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão, 5 pontos, muito satisfeito.

Balanced ScoreCard

#### Satisfação Passaportes Loja do Cidadão

Meta	75%
Concretização	100%
Taxa de Concretização	133%

#### 2.1.3. Renovação de conteúdos no site da DRAPL

A este propósito, a informação da DRAPL na página de Internet foi actualizada em 2008, tendo sido renovados os conteúdos relativos a planos de formação profissional para o Governo Regional e autarquias locais, legislação, pareceres emitidos, circulares e outras publicações, bem como a lista de contactos do Governo Regional e

autarquias, acrescentada a área de publicitação de inquéritos de satisfação e de divulgação da newsletter.

Balanced ScoreCard

#### Número de acessos ao portal

Meta	2000
Concretização	2451
Taxa de Concretização	123%

De referir ainda que foram disponibilizados on-line 2 diplomas anotados.

Balanced ScoreCard

#### Número de Diplomas Anotados

Meta	1
Concretização	2
Taxa de Concretização	200%

#### 2.1.4. Renovação gráfica e de conteúdos da intranet

No primeiro trimestre de 2008 teve lugar a renovação gráfica da intranet da DRAPL, bem como a inclusão de novos conteúdos.

Foi definida uma meta de 30% de crescimento de conteúdos, contudo, verificou-se que seria pouco prática a medição da mesma.

### 2.1.5. Criação de newsletter da DRAPL

No último trimestre do ano teve lugar a publicação do primeiro número da Newsletter da DRAPL, constituindo assim um novo canal de comunicação para com os cidadãos/clientes.

Tendo tido uma óptima aceitação por parte de diversos *stakeholders*, evidenciada através dos inúmeros e-mails recebidos, terá uma edição trimestral, que sairá até o dia 8 do mês inicial de cada trimestre.

De referir ainda que a sua divulgação foi e será efectuada exclusivamente por via electrónica.

### Balanced ScoreCard

#### Newsletter

Meta	1
Concretização	1
Taxa de Concretização	100%

### Balanced ScoreCard

#### Novos Canais de Comunicação

Meta	1
Concretização	1
Taxa de Concretização	100%





### 2.1.6. Avaliação das condições técnicas, humanas e materiais para a implementação de um fórum da Administração Pública

No início do ano, teve lugar a avaliação das condições técnicas, humanas e materiais para a implementação de um fórum da Administração Pública, em colaboração com a Direcção Regional de Informática, não se revelando oportuno, de momento, avançar com este projecto.

### 2.1.7. Aproveitamento dos balanços sociais dos organismos públicos da Região

No âmbito do projecto em título, relembra-se, foi concebida uma base informática para permitir a recolha e tratamento dos elementos a apurar. Seleccionaram-se os seguintes itens a recolher de entre os constantes nos balanços sociais:

Número de trabalhadores por cada Secretaria Regional e organismos dependentes;

Número de trabalhadores da administração regional autónoma e da

administração local distribuídos por grupos de pessoal, sexo e tipo de vínculo – nomeação, contrato a termo certo ou outro;

Distribuição dos recursos humanos da administração regional autónoma e da administração local por antiguidade, por níveis etários e por habilitações literárias.

Em 2008 realizou-se a actualização deste trabalho, com o 3.º apuramento dos recursos humanos da Administração Pública da Região.

### 2.1.8. Iniciativas legislativas e emissão de circulares

No ano de 2008 foram elaboradas, na DRAPL, as seguintes iniciativas legislativas e circulares, no âmbito da desburocratização e acompanhamento da legislação nacional relativa à Administração Pública:

Proposta de Decreto Legislativo Regional que determina a transição de trabalhadores com a categoria de chefe de departamento, do grupo de chefia administrativa, ou nomeados para o exercício dessas funções, para a carreira geral de técnico superior.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que adapta à administração regional autónoma da Madeira a Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, que estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas, que deu origem ao Decreto Legislativo Regional n.º 1/2009/M, de 12 Janeiro.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que estabelece princípios relativos à institucionalização da concertação, diálogo e consulta em matérias da Administração Pública da Região, que deu origem ao Decreto Legislativo Regional n.º 39/2008/M.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-lei n.º 460/77, de 7 de Novembro, alterado pela Lei n.º 40/2007, de 24 de Agosto, e pelo Decreto-lei n.º 391/2007, de 13 de Dezembro, que

aprovou o estatuto das pessoas colectivas de utilidade pública, que deu origem ao Decreto Legislativo Regional n.º 44/2008/M, de 23 de Dezembro.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-lei n.º 190/96, de 9 de Outubro, que aprovou o regime do balanço social, que deu origem ao Decreto Legislativo Regional n.º 40/2008/M, de 10 de Dezembro.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que regula as condições de atribuição do subsídio de insularidade aos trabalhadores que exercem funções públicas na administração pública regional e local sediada na Região Autónoma da Madeira.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que aprova o regime jurídico da actividade de inspecção, auditoria e fiscalização dos serviços da administração directa e indirecta da Região Autónoma da Madeira aos quais tenha sido cometida a missão de assegurar o exercício de funções de controlo, interno ou externo.

Proposta de Decreto Legislativo Regional que aprova o regime de incentivos a atribuir aos serviços e organismos certificados ou em processo de certificação.

Circular n.º 1/DRAPL/2008 que estabelece orientações face à entrada em vigor da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro (Estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública)

Circular n.º 2/DRAPL/2008 relativa à publicitação na Bolsa de Emprego Público dos recrutamentos de pessoal pelos serviços da administração regional autónoma.

Circular n.º 3/DRAPL/2008 sobre o Decreto-Lei n.º 121/2008, de 11/07 - Transição para as novas carreiras gerais.

Circular n.º 4/DRAPL/2008 relativa à Transição de Carreiras – Carreiras Subsistentes e Transição de Carreiras não Previstas no Decreto-Lei n.º 121/2008, de 11 de Julho.

Circular n.º 1/DRAPL/DROC/2008 sobre os regimes de vinculação, de carreiras e

de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas - aplicação em 2008 da Lei n.º 12-A/2008, de 27/02 (elaborada em colaboração com a Direcção Regional de Orçamento e Contabilidade).

Assim, no ano de 2008, foram elaborados os seguintes trabalhos:

9 projectos de decreto legislativo regional;

3 despachos, um deles aprovou o Regulamento de horário de trabalho dos trabalhadores da Direcção Regional da Administração Pública e Local;

2 projectos de despacho;

5 Circulares.

No Plano de actividades foi proposta a elaboração de iniciativa legislativa que adaptasse o SIADAP, criando sistema alternativo regional, tendo a mesmo sido realizada, como referido anteriormente.

Relativamente ao Balanced ScoreCard foi definida como meta a concretização de um Plano de Elaboração Legislativa até 15 de Dezembro de 2008, não tendo sido efectuado até à presente data.

### 2.1.9. Formação profissional

O Programa de Formação aprovado para o ano de 2008 abarcou os diversos grupos de pessoal da Administração Pública da Região, versando sobre temáticas quer de índole puramente técnica, quer na vertente do domínio de formas de desenvolvimento do potencial humano, como na da gestão pública de pessoas e de organizações. Incluíram-se acções de formação na área da Gestão Pública, Qualidade, Assuntos Jurídicos, Gestão Financeira, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Administrativa, Secretariado e Informática.

Foi igualmente realizada formação destinada exclusivamente a pessoal dirigente – dirigentes de nível superior e de nível intermédio – a qual decorrerá até Fevereiro de 2009. A este propósito, concretiza-se que teve início um Curso Avançado de Gestão Pública (CAGEP), cuja carga horária presencial é correspondente a 50 horas (mais 25 horas de e-Learning), destinado a dirigentes de nível superior, e três Programa de Formação em Gestão Pública (FORGEP), com 360 horas de carga horária presencial (mais 120 horas de e-

Learning), destinados a dirigentes de nível intermédio.

Assim sendo, em 2008 foram contabilizadas 66 acções de formação, que abrangeram 1682 formandos e 1800 horas de formação.

#### Balanced ScoreCard

##### Número de Horas de Formação

Meta	1100
Concretização	1800
Taxa de Concretização	164%

Relativamente ao grau de satisfação dos clientes da oferta formativa, foi atingido 4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

#### Balanced ScoreCard

##### Taxa de Satisfação da Formação

Meta	75%
Concretização	80%
Taxa de Concretização	107%

Quanto ao Plano Estratégico da Formação, encontrava-se prevista a sua realização até 29 de Setembro, não tendo sido concluído, até à presente data.

### 2.1.10. Elaboração de publicações

Em 2008, foram elaboradas pela DRAPL as seguintes publicações:

Pareceres Jurídicos emitidos no ano de 2007, no âmbito da Administração Regional Autónoma;

Pareceres Jurídicos emitidos no ano de 2007, no âmbito da Administração Local;

Remunerações e outros abonos dos eleitos para os municípios e freguesias, índices remuneratórios das carreiras e categorias do regime geral e das carreiras e categorias específicas da Administração Local, relativos a 2007;

Formação Profissional para a Administração Regional Autónoma e Local – Balanço do ano de 2007;

Passaportes emitidos entre 1988 e 2007 – 10.<sup>a</sup> Edição;

Plano de actividades da DRAPL/2008;

Relatório de actividades da DRAPL/2007;

Balanço Social de 2007;

Quantos Somos – Como Somos?  
Recursos Humanos na Administração Regional Autónoma e na Administração Local, 3<sup>a</sup> edição.

### 2.1.11. Aquisição de equipamento

A nível de material informático, no ano de 2008, a DRAPL procedeu à aquisição de 6 computadores HP no valor de € 4876,79, 4 impressoras HP Laser no valor de €776,00 e 5 memórias Kingston 1GB no valor de €368,00, atingindo um total de €6020,79.

## 2.2. Actividades não enquadradas em programa e previstas no Plano de Actividades de 2007

Grande parte das competências da DRAPL respeita ao exercício de actividades insusceptíveis de programar, dado que correspondem a serviços a prestar por solicitação de utentes, sejam estas pessoas singulares ou outros serviços públicos, ou porque resultam do exercício de competências de conjuntura como seja a proposta de medidas de

natureza legislativa, regulamentar ou a divulgação de entendimentos. Passa-se pois, a destacar o que neste âmbito foi realizado pela DRAPL em 2007.

### 2.2.1. Emissão de pareceres jurídicos

Em 2008 foram emitidos 274 pareceres jurídicos – dos quais 228 para a administração regional autónoma e 46 para a administração local – sobre situações de pessoal, organização e estruturação de serviços, administração local e projectos de diplomas legais.

Através de amostragem (56 pareceres), procedeu-se à identificação da taxa de cumprimento do prazo máximo de 12 dias para informação, tendo a mesma se situado em 91%. Assim sendo, em média um parecer é elaborado em 6 dias, demorando em média 10 dias no circuito interno da DRAPL. O parecer mais rápido foi elaborado em horas, tendo sido expedido no próprio dia. O parecer mais longo demorou 14 dias a ser elaborado, tendo demorado 40 dias no circuito interno.

## Balanced ScoreCard

### Taxa Média de informação de 12 dias

Meta	90%
Concretização	91%
Taxa de Concretização	101%

De realçar que a compilação dos pareceres da DRAPL considerados mais relevantes, emitidos em 2008, constará de publicações, respectivamente para a administração local e regional autónoma, sendo visitável na página electrónica desta Direcção Regional.

**6** dias para elaboração de parecer

**10** dias na DRAPL

## 2.2.2. Emissão de passaportes

No ano de 2008 foram entregues, pela Direcção Regional da Administração Pública e Local, 8960 passaportes, mantendo os níveis do ano anterior.

**8960** passaportes emitidos

À semelhança de anos transactos, o número de passaportes emitidos varia substancialmente ao longo do ano; assim, foram os meses de Janeiro, Junho, Julho, Agosto e Setembro, os que registaram maior número de pedidos – com um pico de 1276 passaportes em Agosto – enquanto Novembro e Dezembro registaram os números mais baixos, apenas 396 e 498 respectivamente.

Com o intuito de apurar o grau de satisfação dos cidadãos/clientes do Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão, de 5 a 31 de Maio de 2008, foram aplicados questionários de satisfação. De natureza confidencial, versaram um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percepciona o serviço, à localização, tempo de espera, atendimento, meios de

pagamento e qualidade da prestação do serviço.

A informação elucidativa sobre a aplicação do questionário foi disponibilizada, através de cartaz, em local visível, junto ao balcão de atendimento.

A população alvo desta análise incluiu a totalidade dos cidadãos/clientes que se dirigiram ao balcão na data referida e que efectuaram o pedido de passaporte, tendo sido contabilizadas 143 pessoas.



Formação Consultadoria Jurídica Inspeção Administrativa Passaportes

Direcção Regional da  
Administração Pública  
e Local

esta é  
a nossa  
força

E porque queremos ser mais fortes, queremos ouvi-lo!  
Solicite o questionário de satisfação aquando da recepção do seu passaporte.

2008 Edição do Governo Regional  
Avenida Zéze, 3.º andar  
9004-527 Funchal

Tel: 291210201  
Fax: 291223858  
dirapl@goz.madeira.pt

dirapl.gov-madeira.pt

O Serviço de Passaportes da Loja do Cidadão atingiu um grau de satisfação de 5 pontos, correspondendo a muito satisfeito.

Balanced ScoreCard

Satisfação Passaportes Loja do Cidadão

Meta	75%
Concretização	100%
Taxa de Concretização	133%

### 2.2.3. Realização de inspecções, inquéritos e sindicâncias

No período a que respeita o presente ano não foram realizadas acções inspectivas.

### 2.2.4. Reuniões, manifestações e desfiles

Procedeu-se à organização de 16 processos relativos à realização de reuniões, manifestações e desfiles na via pública a ocorrer no concelho do Funchal.

### 2.2.5. Organização de processos de registo de associações

Foram efectuados 23 registos

correspondentes a associações, sendo 20 de constituição e 3 de alterações dos estatutos.

### 2.3. Actividades realizadas em 2008 não previstas no respectivo Plano

#### 2.3.1. Documentos previsionais e de prestação de contas

Foram apreciados os documentos previsionais (orçamentos e planos plurianuais de investimentos) bem como os documentos de prestação de contas das autarquias locais da Região.

#### 2.3.2. Reuniões de coordenação jurídica

A DRAPL participou, de forma activa, nas reuniões de coordenação jurídica promovidas pela Direcção-Geral das Autarquias Locais, nas quais o Governo Regional tem direito de participação, através desta Direcção Regional.

#### 2.3.3. Reuniões técnicas

A DRAPL realizou 3 reuniões técnicas em 2008.



A primeira teve lugar a 10 de Janeiro de 2008, com o intuito de discutir orientações a transmitir aos serviços sobre a Lei n.º 66-B/2007, de 28/12 (SIADAP).

A segunda reunião técnica, a 6 de Março de 2008, teve como objectivo de consensualizar posições a assumir pela DRAPL relativamente à Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Março.

A terceira reunião realizou-se a 22 de Outubro, com o objectivo de analisar as respostas dadas pelos organismos regionais relativamente à proposta de Decreto Legislativo Regional relativa ao SIADAP e da mesma resultou a versão final dessa iniciativa legislativa.

Balanced ScoreCard

#### Reuniões Técnicas

Meta	3
Concretização	3
Taxa de Concretização	100%

#### 2.3.4. Cartões de identificação de pessoal

Foram emitidos 10 cartões de

identificação, sendo todos relativos a funcionários do Governo Regional (Portaria n.º 3/93, de 15/1).

#### 2.3.5. Pessoal da DRAPL

No ano de 2008 procedeu-se ao acesso de um funcionário à categoria de assessor principal da carreira técnica superior.

Foram igualmente renovados 2 contratos a termo certo relativos à anterior contratação de dois licenciados.

A 16 de Dezembro teve lugar a abertura de um concurso externo de ingresso, para preenchimento de dois postos de trabalho da carreira de técnico superior, categoria de técnico superior de 2.ª classe.

Em 2008 a DRAPL contou com um total de 30 colaboradores.

#### 2.3.6. Parcerias

No corrente ano, além da circular n.º 1/DRAPL/DROC/2008, elaborada em colaboração com a Direcção Regional de Orçamento e Contabilidade, anteriormente referida no ponto 2.1.8., a 25 de Novembro de 2008 foi realizado

um *workshop*, no auditório do Museu da Electricidade, em parceria com a Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia, sobre a “Qualidade e Certificação na Administração Pública”.

#### Balanced ScoreCard

##### Parcerias

Meta	1
Concretização	2
Taxa de Concretização	200%

#### Balanced ScoreCard

##### Número de Seminários

Meta	1
Concretização	1
Taxa de Concretização	100%

#### Balanced ScoreCard

##### Taxa de Adesão dos Seminários

Meta	100
Concretização	104
Taxa de Concretização	104%

### 2.3.7. Auditorias Externas

De 23 a 27 de Junho foi realizada uma

auditoria externa de controlo de 1.º nível pela BDO, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, às acções de formação profissional (nível 4 e 5) realizadas pela DRAPL no ano de 2006, determinada pelo Instituto de Desenvolvimento Regional.

O objectivo da acção de controlo foi verificar a fiabilidade das declarações de despesa constantes nos pedidos de reembolso/saldo, referentes ao período compreendido entre Fevereiro de 2006 e Fevereiro de 2007, e das componentes material, financeira, contabilística, factual e técnico-pedagógica, bem como os procedimentos de análise e acompanhamento por parte do Organismo Gestor da Componente do Fundo Social Europeu.

O projecto de relatório da auditoria foi-nos enviado pela Direcção Regional de Qualificação Profissional, entidade gestora do Fundo, no final de Novembro. O contraditório foi enviado àquela Direcção Regional, estando-se, de momento, a aguardar resposta ao mesmo.

A 5 de Dezembro de 2008 o projecto

Formulários On-Line da DRAPL foi auditado pela Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Diz, Silva e Duarte, auditoria essa solicitada pela União Europeia ao Madeira Tecnopolo, no âmbito de uma acção de controlo de 1.º nível ao projecto Madeira Digital.

Até a presente data não foram apresentadas as conclusões da mesma.

### 3. Recursos

#### 3.1. Recursos humanos

Todas as actividades realizadas no ano de 2007 foram levadas a efeito com o pessoal afecto ao quadro da DRAPL, com excepção das seguintes:

O projecto do Sistem de Gestão da Qualidade contou com colaboradores da DRAPL e da Lexus Consultores.

As acções de formação profissional foram organizadas, logisticamente, pela DRAPL, através do seu pessoal, sendo os respectivos cursos fornecidos pelo Instituto Nacional de Administração (INA) e a Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de

Informação na Madeira (DTIM).

#### 3.2. Recursos financeiros

Recursos Financeiros	Euros
Acções de Formação	162.568,08
Acções de Formação (dirigentes)	129.676,50
Gestão da Qualidade	15.952,79
Informatização	6.020,79

#### 4. Metas não atingidas

No corrente ano não foi elaborado o Plano de Produção Legislativa, pois chegou-se à conclusão de que seria impossível a elaboração do mesmo, devido à imprevisibilidade desta área.

O Plano Estratégico da Formação encontra-se, de momento, em fase de elaboração.

A submissão da candidatura relativa à acreditação da DRAPL não foi iniciada, por factores externos à própria Direcção Regional.

As 2 reuniões de estrutura previstas não foram realizadas.



### 3. Considerações Finais

A DRAPL iniciou o ano de 2008 com a dupla perspectiva de melhorar a qualidade global dos seus serviços, por um lado, mas também com a consciência de que para fazê-lo precisava de medir de modo credível a percepção dos seus clientes e destinatários dos seus serviços.

Ouvir e compreender os Cidadãos/Clientes são condições essenciais para atingir a melhoria contínua num organismo.

Nesta medida, foram lançados ao longo de 2008 vários inquéritos de satisfação, com vista a tomar o pulso à realidade

actual. Foram realizados inquéritos de satisfação relativamente à qualidade do serviço prestado no Departamento de Passaportes, à consulta jurídica efectuada pela DRAPL (seja ela através de parecer escrito, email ou telefonicamente), assim como foram tratados os dados relativos às acções de formação organizadas pela DRAPL.

Apurados que estão os dados, importa realçar que o grau de satisfação com os serviços da DRAPL é elevado, o que constitui um prémio para a nossa actividade, mas igualmente um forte

estímulo para que continuemos em busca de melhorar o nosso desempenho global.

Em Março de 2008, teve início a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, visando a obtenção da certificação com base na norma NP EN ISO 9001:2000 e o Reconhecimento “Committed to Excellence” da European Foundation for Quality Management. Um projecto que contou com o apoio da Lexus Consultores, tendo em vista a criação de uma estrutura organizativa para o Sistema de Gestão da Qualidade, a identificação dos processos e o desenvolvimento/aperfeiçoamento dos mesmos.

O Programa de Formação aprovado para o ano de 2008 abarcou os diversos grupos de pessoal da Administração Pública da Região, versando sobre temáticas quer de índole puramente técnica, quer na vertente do domínio de formas de desenvolvimento do potencial humano, como na da gestão pública de pessoas e de organizações.

No que toca à modernização administrativa, foi aperfeiçoado o

Sistema de Gestão Documental e introduzida uma nova funcionalidade relativa aos Boletins de Melhoria.

Acompanhou-se a evolução legislativa no sector da Administração Pública e emitiram-se as necessárias orientações.

Elaboraram-se as publicações previstas e disponibilizaram-se as mesmas na Internet.

Actualizou-se a informação da DRAPL na Internet, designadamente, os pareceres e circulares emitidos.

Em Outubro, teve lugar a publicação do primeiro número da Newsletter da DRAPL, constituindo assim um novo canal de comunicação para com os cidadãos/clientes. De destaque, a óptima aceitação por parte de diversos stakeholders, evidenciada através dos inúmeros e-mails recebidos.

O nível de realização das actividades previstas para o ano de 2008 é de praticamente 100%.

## Perspectivas de Futuro

Queremos desenvolver a nossa actividade com os olhos postos na nossa Missão e Visão.

Queremos ser exemplo. Exemplo de boas práticas, exemplo de vontade de melhorar, exemplo de melhorar continuamente.

Queremos continuar a beneficiar do capital humano que possuímos e alinharmo-nos delineando estratégias, com vista a atingir objectivos definidos que sirvam para medir o resultado do nosso labor.

A DRAPL está empenhada em levar por diante projectos e realizar actividades que contribuam de forma directa para a melhoria da prestação de serviços ao cliente, através da adopção de medidas de modernização administrativa e do despoletar de processos que conduzam a uma melhor, mais rápida e mais eficaz administração pública regional, sem descurar que tudo isto se faz com pessoas

pelo que a formação destas é essencial para o atingir dos patamares desejados.

6 de Fevereiro de 2009

O Director Regional



Jorge Paulo Antunes de Oliveira