

Apl 000

04.04.2024

  
A Secretária Regional  
Ana Sousa

# Plano de Atividades 2024



Secretaria Regional  
de Inclusão e Juventude  
Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais



---

“Tenho uma grande admiração por aqueles que, não podendo mudar o mundo, não deixam, porém, de fazer a sua parte.”

Cardeal D. Tolentino Mendonça

---



**ÍNDICE**

Siglário .....	3
NOTA INTRODUTÓRIA .....	4
METODOLOGIA.....	5
<b>PARTE I.....</b>	<b>6</b>
1. Enquadramento Legal.....	6
2. Missão, Visão e Valores .....	9
3. Atribuições.....	11
4. Caracterização do Ambiente Interno .....	13
4.1. Estrutura Organizacional .....	13
4.2. Trabalhadores.....	14
<b>PARTE II.....</b>	<b>15</b>
<b>1. Objetivos Estratégicos e Operacionais (SIADAP-RAM1/DRAS).....</b>	<b>15</b>
<b>2. Atividades Estratégicas .....</b>	<b>18</b>
<b>3. Atividades Não Estratégicas .....</b>	<b>24</b>
<b>4. Síntese da Atividade da DRAS .....</b>	<b>31</b>
<b>PARTE III.....</b>	<b>32</b>
<b>Anexo – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) .....</b>	<b>32</b>

## Siglário

CCR - Centro Comunitário Regional

DAT – Divisão de Apoio Técnico

DRAS – Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais

DSAES – Direção de Serviços de Apoio à Economia Social

DSC – Direção de Serviços do Consumidor

DSIC – Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania

JORAM – Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira

PA – Plano de Atividades

PRICA – Plano Regional para a Igualdade e Cidadania Ativa

RAM – Região Autónoma da Madeira

SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

SIADAP/RAM – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira

SIADAP/RAM1 – Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública Regional

SIADAP/RAM3 – Subsistema de Avaliação do Desempenho do Trabalhadores da Administração Pública Regional

SRIJ – Secretaria Regional de Inclusão e Juventude

UG – Unidade de Gestão



## NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades é um instrumento que contribui para uma melhor transparência na Administração Pública, na medida em que é um documento estruturante, o qual, em articulação com o Orçamento, permite um melhor acompanhamento do ciclo de gestão anual.

Este é o quarto Plano de Atividades desta Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais (DRAS), assim, pretende-se que constitua um referencial para todos, dirigentes e trabalhadores, permitindo o conhecimento exato dos objetivos a atingir e o compromisso que norteará a atividade da DRAS, para o ano de 2024, em articulação com o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira.

Os objetivos devem ser definidos do topo para a base da estrutura organizacional, em coerência com o Plano de Atividades do Serviço e tendo em consideração a Missão da Unidade Orgânica.

A definição de tais objetivos é assim a linha mestra do desempenho desta Direção Regional no seu todo e que se há de consolidar, conseqüentemente, no desempenho desagregado e partilhado de todas as suas componentes orgânicas, repartidas pelas diferentes áreas de responsabilidade que cada setor assume nesse objetivo geral e que se concretize em última instância, na componente do desempenho e do contributo individual de cada trabalhador/avaliado para o cumprimento, da sua quota parte nesses objetivos globais, assumidos e estabelecidos, na organização, em cascata.

## METODOLOGIA

A preparação do Plano de Atividades para 2024 implicou o envolvimento de toda a organização, de modo a garantir uma visão de conjunto, ajustada às funções da DRAS, articulando todo o modelo organizacional de uma forma coerente, numa conjugação de esforços e racionalização de meios.

A partir dos objetivos estratégicos e respetivos objetivos operacionais definidos superiormente, para cada unidade orgânica nuclear e flexível, da DRAS, (SIADAP-RAM1 2024) foram estabelecidas as atividades estratégicas, umas relacionadas com os objetivos estratégicos e operacionais, outras apenas com os objetivos operacionais ou com os objetivos estratégicos.

Para cada atividade estratégica foram definidas as respetivas métricas, fontes de verificação, responsabilidades e pessoas envolvidas, e para as atividades não estratégicas, a respetiva calendarização/periodicidade, responsabilidades e o número de pessoas envolvidas (SIADAP-RAM3 2023/2024).

Numa primeira fase foram apresentados os objetivos estratégicos e operacionais da DRAS, e numa segunda fase foram definidas as atividades estratégicas e não estratégicas de cada unidade orgânica nuclear e flexível.

Posteriormente, toda a informação recolhida foi sistematizada e harmonizada com os responsáveis pelas várias unidades orgânicas.

## Parte I

### 1. Enquadramento Legal

Em 17 de outubro de 2023 tomou posse o XIV Governo Regional da Madeira, cuja organização e funcionamento foi aprovado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2023/M, de 10 de novembro, integrando, na sua composição, a Secretaria Regional de Inclusão e Juventude, adiante abreviadamente designada por SRIJ.

Através do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2024/M, de 22 de janeiro, foi aprovada a orgânica da Secretaria Regional de Inclusão e Juventude, a qual contempla a Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais no seu artigo 12.º.

O Decreto Regulamentar Regional n.º 23/2020/M, de 18 de março, alterado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2022/M, de 4 de julho, aprovou a orgânica da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais (DRAS), determinando, no n.º 2 do artigo 6.º, que a organização interna da DRAS é aprovada nos termos do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2007/M, de 12 de novembro, alterado pelos Decretos Legislativos Regionais n.ºs 24/2012/M, de 30 de agosto, 2/2013/M, de 2 de janeiro e 42-A/2016/M, de 30 de dezembro.

A DRAS é um Serviço da administração direta da Região Autónoma da Madeira, integrado na estrutura atual da Secretaria Regional de Inclusão e Juventude, a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2020/M, de 21 de janeiro, na sua atual redação.

Encontram-se previstas três unidades orgânicas nucleares, muito distintas nas suas atribuições, a Direção de Serviços do Consumidor, a Direção de Serviços de Apoio à Economia Social e a Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania, tendo sido fixada o número máximo de unidades orgânicas flexíveis em um.

As unidades orgânicas referidas no número anterior funcionam sob a direta dependência do Diretor Regional.

Direção de Serviços do Consumidor, abreviadamente designada por DSC, é um serviço da DRAS que tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor, com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção, bem como, promover o equilíbrio das relações de consumo, através da mediação de conflitos de consumo, com vista à respetiva resolução extrajudicial.

Direção de Serviços de Apoio à Economia Social, abreviadamente designado por DSAES, é um serviço da DRAS que tem por missão apoiar e estimular as atividades das entidades de economia social da RAM, assentes nos princípios da solidariedade, da igualdade, da coesão social, da justiça e da equidade. A DSAES integra o Centro Comunitário Regional (CCR), competindo-lhe superintender a sua gestão e prestar todo o apoio, nomeadamente logístico, material e de recursos, necessário ao seu funcionamento.

Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania, abreviadamente designado por DSIC, é um serviço da DRAS que tem por missão contribuir na execução das políticas públicas, no âmbito da promoção da igualdade de direitos e de oportunidades para todos/as e de uma cidadania ativa e participativa.

O Despacho n.º 300/2020, de 31 julho, veio definir a unidade orgânica flexível da DRAS e as respetivas atribuições. Neste sentido, nesta estrutura flexível, é criada a unidade orgânica Divisão de Apoio Técnico, que depende diretamente do Diretor Regional, tendo por missão assegurar a prestação de serviços de apoio técnico à DRAS, nas áreas financeira, jurídica e de recursos humanos.



O Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2022/M, de 4 de julho, procedeu à renomeação da Direção Regional dos Assuntos Sociais passando a designar-se Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais integrando as competências previstas na alínea e) do artigo 2.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2020/M, de 21 de janeiro, relativas ao setor do desenvolvimento local, que transitaram da Secretaria Regional de Agricultura e Desenvolvimento Rural para a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania, atual Secretaria Regional de Inclusão e Juventude.

Nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2024/M, de 22 de janeiro (que aprova a orgânica da SRIJ), à DRAS compete, ainda, assegurar os meios indispensáveis ao funcionamento do Centro de Arbitragem de conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira.

## 2. Missão, Visão e Valores



Na formulação das atividades da DRAS, com vista à prossecução dos seus objetivos estratégicos, encontram-se os seguintes elementos de base:

### **Missão:**

A Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais tem por missão apoiar a definição e execução das políticas do Governo Regional em matéria de cidadania e responsabilidade social, de inclusão e apoio social, na relação com as instituições da economia social e do desenvolvimento local, nos domínios da igualdade de género e combate às discriminações, defesa do consumidor, voluntariado e desenvolvimento local.

**Visão:**

---

A criação da DRAS, pela sua génese e natureza, visa promover, em consonância com a SRIJ, medidas que fomentem uma cidadania plena, onde a inclusão de todos, passa por uma expressiva e consciente igualdade de oportunidades.

A sua intervenção pauta-se por uma negociação justa com os organismos do tecido da economia social, visando sempre o equilíbrio entre o público e o privado.

**Valores:**

---

**Uma ética de princípios e valores**

Cidadania Ativa Plena;

Inclusão;

Igualdade de Oportunidades;

Economia Social;

Cooperação;

Proteção do Cidadão consumidor;

Voluntariado Informado e Consciente.

### 3. Atribuições

Para a prossecução da sua atividade, a DRAS tem as seguintes atribuições:

- a) Coadjuvar e apoiar o Secretário Regional na definição, implementação e estruturação das políticas, prioridades e objetivos da SRIJ, em matéria de cidadania e responsabilidade social, de inclusão e apoio social, na relação com as instituições da economia social e do desenvolvimento local, nos domínios da igualdade de género e combate às discriminações, defesa do consumidor, voluntariado e desenvolvimento local;
- b) Propor, executar e apoiar iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica nos seus vários domínios, a inclusão e o apoio social, bem como a igualdade de oportunidades;
- c) Estudar e propor medidas orientadas para a promoção da economia social e do desenvolvimento local, bem como assegurar a cooperação e o apoio às respetivas instituições;
- d) Promover, coordenar e dinamizar as ações tendentes à concretização das políticas de defesa dos consumidores, nas suas várias vertentes, no âmbito regional, nacional e europeu;
- e) Apoiar o desenvolvimento das ações indispensáveis à promoção e qualificação do voluntariado;
- f) Apoiar o funcionamento e o exercício das atividades das casas do povo, das suas associações e de outras entidades sem fins lucrativos numa perspetiva integrada de desenvolvimento local e coesão social;
- g) Propor e elaborar projetos e propostas de diplomas legais ou regulamentares, no âmbito das suas atribuições ou emitir parecer sobre os mesmos;
- h) Emitir pareceres no âmbito das suas atribuições quando solicitado pelas entidades públicas ou privadas ou por imperativo legal;
- i) Elaborar, difundir e apoiar a criação de estudos e documentos de planeamento e de informação no âmbito das suas atribuições;

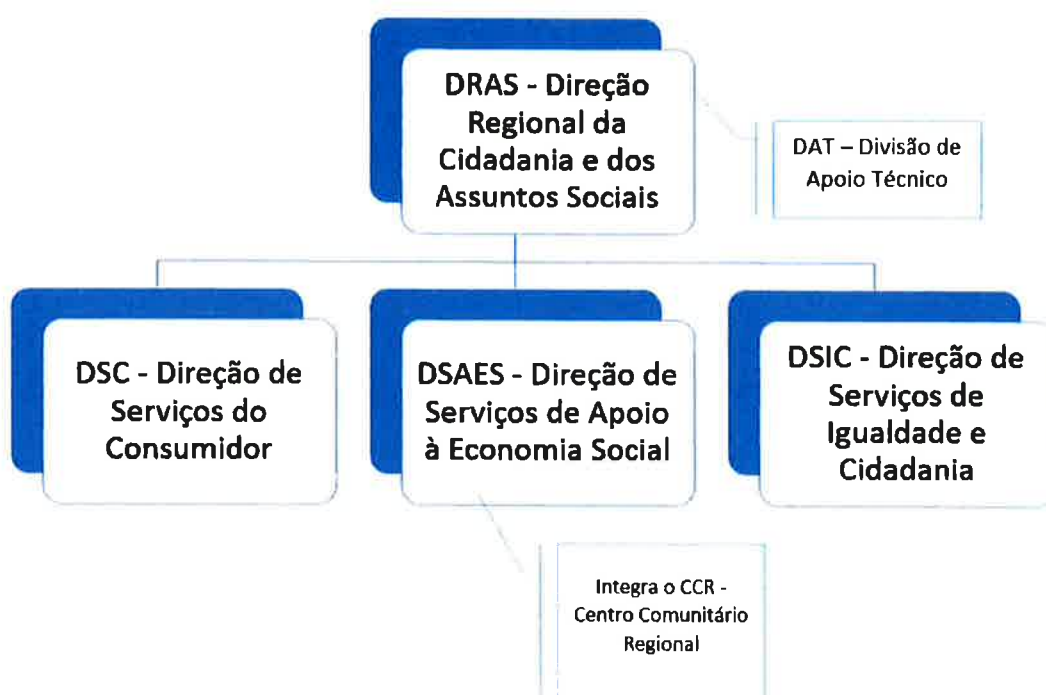


- j) Promover formas de cooperação, no âmbito das suas atribuições, em matérias de interesse comum, com entidades públicas e privadas, de âmbito regional, nacional e internacional;
- k) Prosseguir as demais atribuições que lhe forem conferidas por lei ou regulamento.

## 4. Caracterização do ambiente interno

### 4.1. Estrutura Organizacional

A estrutura orgânica da DRAS foi aprovada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 23/2020/M, de 18 de março e alterada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2022/M, de 4 de julho.





## 4.2. Trabalhadores

Para assegurar a execução dos projetos/atividades definidos, a DRAS presentemente apresenta a seguinte distribuição por grupos profissionais e serviços na direta dependência:

Grupo Profissional	N.º de Trabalhadores
Pessoal Dirigente	4
Técnicos Superiores	24
Coordenadores Técnicos	1
Assistentes Técnicos	10
Assistentes Operacionais	6
<b>Totais</b>	<b>45</b>

## Parte II

### 1. Objetivos Estratégicos e Operacionais (SIADAP-RAM1 2024/DRAS)

No atual contexto da Administração Pública Regional, foram definidos três objetivos estratégicos (OE) e dez objetivos operacionais (OO).

#### Objetivos Estratégicos

OE 1	Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS
OE 2	Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços
OE 3	Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços

#### Objetivos Operacionais

OO 1	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
OO 2	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
OO 3	Executar o IV Plano Regional para a Igualdade e Cidadania Ativa (IV PRICA)
OO 4	Contribuir para a promoção da Economia Social, bem como para a cooperação e apoio às respetivas instituições
OO 5	Promover a desmaterialização dos processos e procedimentos
OO 6	Realizar iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica dos cidadãos
OO 7	Realizar e promover ações de informação, educação e formação destinadas aos consumidores, operadores económicos e comunidade em geral
OO 8	Elaborar as propostas de atribuição dos apoios financeiros às entidades de economia social da RAM
OO 9	Desencadear a tramitação necessária à formalização de contratos-programa
OO 10	Promover e executar os procedimentos relativos à gestão dos recursos humanos e administrativos da DRAS





### Repartição dos objetivos pela unidade orgânica nuclear e flexível

Unidades Orgânicas	Objetivos Estratégicos e Operacionais	
<b>DSC</b>	OE1	Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS
	OE2	Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços
	OE3	Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços
	OO1	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
	OO2	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	OO5	Promover a desmaterialização dos processos e procedimentos
	OO7	Realizar e promover ações de informação, educação e formação destinadas aos consumidores, operadores económicos e comunidade em geral
<b>DSAES</b>	OE1	Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS
	OE2	Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços
	OE3	Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços
	OO1	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
	OO2	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	OO4	Contribuir para a promoção da Economia Social, bem como para a cooperação e apoio às respetivas instituições
	OO8	Conduzir as propostas de atribuição dos apoios financeiros às entidades de economia social da RAM
<b>DSIC</b>	OE1	Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS
	OE2	Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços
	OE3	Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços
	OO1	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
	OO2	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	OO3	Executar o IV Plano Regional para a Igualdade e Cidadania Ativa (IV PRICA)

	<b>OO6</b>	Realizar as iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica dos cidadãos
<b>DAT</b>	<b>OE1</b>	Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS
	<b>OE2</b>	Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços
	<b>OE3</b>	Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços
	<b>OO1</b>	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
	<b>OO2</b>	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	<b>OO9</b>	Desencadear a tramitação necessária à formalização de contratos-programa
	<b>OO10</b>	Promover e executar os procedimentos relativos à gestão dos recursos humanos e administrativos da DRAS

## 2. Atividades Estratégicas (AE)

Atividades Estratégicas							
Direção de Serviços do Consumidor							
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	Fonte de Verificação	Responsabilidade	Pessoas envolvidas	Prazo de execução
AE1 (OE <sub>3</sub> /OO <sub>7</sub> )	Intensificar a sensibilização, através de canais diversificados, de consumidores e de agentes económicos, tendo em vista o reforço da capacitação dos consumidores e a prevenção de conflitos de consumo.	<b>Aumentar, em 5%, o número de ações de sensibilização/campanhas/conteúdos informativos</b>	Número de ações de sensibilização realizadas campanhas/conteúdos informativos divulgados	Registos internos/Emails	Cristina Gonçalves	Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Rui Castro Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho	12 meses
AE2 (OE <sub>1</sub> +OE <sub>2</sub> /OO <sub>7</sub> )	Reforçar parcerias estratégicas que contribuam para o reforço da proteção do consumidor	<b>Estabelecer, pelo menos, dois protocolos e/ou acordos de boa conduta com agentes económicos e/ou demais entidades</b>	Número de parcerias/protocolos e/ou acordos de boa conduta	Documento protocolar	Cristina Gonçalves	Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Rui Castro Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho	12 meses



*Cristina Gonçalves*

<p>AE3 (OE<sub>1</sub>+OE<sub>2</sub>+OE<sub>3</sub>/OO<sub>1</sub>/OO<sub>2</sub>/OO<sub>5</sub>)</p>	<p>Desenvolver políticas no âmbito da transição ecológica</p>	<p><b>Desenvolver, pelo menos, uma iniciativa no âmbito do consumo sustentável</b></p>	<p>Realização da iniciativa</p>	<p>Base de dados/Arquivo</p>	<p>Cristina Gonçalves</p>	<p>Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Rui Castro Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho</p>	<p>12 meses</p>
<p>AE4 (OE<sub>1</sub>+OE<sub>2</sub>+OE<sub>3</sub>/OO<sub>1</sub>/OO<sub>2</sub>/OO<sub>5</sub>)</p>	<p>Contribuir para a Transição digital</p>	<p><b>Promover uma melhoria contínua da plataforma informática, numa ótica de eficiência de recursos, desmaterialização de processos/procedimentos</b></p>	<p>Número de solicitações via plataforma</p>	<p>Base de dados/Arquivo</p>	<p>Cristina Gonçalves</p>	<p>Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Rui Castro Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho</p>	<p>12 meses</p>
<p>AE5 (OE<sub>1</sub>/OO<sub>7</sub>)</p>	<p>Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM 2023-2025</p>	<p><b>Dinamizar até 1 ação de sensibilização, por ano, em cada município da RAM</b></p>	<p>N.º de ações realizadas</p>	<p>Registos internos/ E-mail/Inquéritos</p>	<p>Cristina Gonçalves</p>	<p>Luisa Reinolds Gonçalo Moura Edgar Garrido</p>	<p>3 anos</p>

AE6 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>7</sub> )	Promover a plena inclusão dos consumidores da RAM	<b>Aumentar, em 10%, o número de conteúdos informativos adaptados aos consumidores com deficiência (utilizando linguagem inclusiva (legendas, som e língua gestual portuguesa)</b>	N.º de conteúdos adaptados	Página de Internet/Redes Sociais	Cristina Gonçalves	Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Rui Castro Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho	12 meses
<b>Direção de Serviços de Apoio à Economia Social</b>							
<b>Atividade Estratégica</b>		<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fonte de Verificação</b>	<b>Responsabilidade</b>	<b>Pessoas envolvidas</b>	<b>Prazo de execução</b>
AE7 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>8</sub> )	Promover o crescimento da Economia Social	<b>Apoiar 50% os projetos apresentados</b>	N.º de Pedidos <i>Versus</i> N.º de Projetos apoiados	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Graça Moniz	Dércia Freitas Cecília Silva	12 meses
AE8 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>4</sub> )	Participação na definição e execução das políticas de desenvolvimento da economia social, nomeadamente no contributo para Estratégias e Planos Regionais	<b>Participação em 50% das solicitações apresentadas</b>	N.º de solicitações <i>Versus</i> n.º de participações	Documentos produzidos	Graça Moniz	Cristina Ferreira	2020-2030

*Cristina Moniz*



*Graça Moniz*

AE9 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>4</sub> )	Promover programas do Governo Regional que visem incrementar apoios de natureza socioeconómica à população na RAM	<b>Executar em 50% ou + das verbas atribuídas aos programas em referência</b>	Verba executada; N.º de beneficiários apoiados	Relatórios finais	Graça Moniz	Dércia Freitas Cecília Silva Cláudia Caires Sónia Freitas Cátia Gouveia	12 meses
AE10 (OE <sub>3</sub> /OO <sub>2</sub> )	Acompanhamento dos utentes pelo Centro Comunitário Regional	<b>Acolher utentes nesta resposta social em pelo menos 50% da sua capacidade</b>	N.º de acolhimentos efetivos	Número de utentes desta estrutura no ano em análise	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Marta Sá Vanessa Freitas Luciana Oliveira	12 meses
<b>Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania</b>							
<b>Atividade Estratégica</b>		<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fonte de Verificação</b>	<b>Responsabilidade</b>	<b>Pessoas envolvidas</b>	<b>Prazo de execução</b>
AE11 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>6</sub> )	Dinamizar ações de informação, divulgação e sensibilização sobre a temática da igualdade e cidadania	<b>Atinge = 50 ações</b> <b>Não atinge &lt; 50 ações</b> <b>Supera &gt; 50 ações</b>	Ações realizadas	Registo das ações	Mariana Bettencourt	Mariana Bettencourt Dércia Reis Fernando Encarnação Gilda Azevedo Nídia Jardim Laura Xavier Ângela Barros	12 meses

AE12 (OE <sub>3</sub> /OO <sub>5</sub> )	Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	<b>Atinge = 70%</b> <b>Não atinge &lt; 70%</b> <b>Supera &gt; 70%</b>	Eventos realizados / assinalados	Registo de atividade	Mariana Bettencourt	Mariana Bettencourt Dércia Reis Fernando Encarnação Gilda Azevedo Nidia Jardim Laura Xavier Ângela Barros	12 meses
AE13 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>3</sub> )	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2024	<b>Atinge = 50%</b> <b>Não atinge &lt; 50%</b> <b>Supera &gt; 50 %</b>	Ações realizadas	Registo de atividade	Mariana Bettencourt	Mariana Bettencourt Dércia Reis Fernando Encarnação Gilda Azevedo Nidia Jardim Laura Xavier Ângela Barros	12 meses
<b>Divisão de Apoio Técnico</b>							
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	Fonte de Verificação	Responsabilidade	Pessoas envolvidas	Prazo de execução
AE14 (OE <sub>2</sub> /OO <sub>1</sub> )	Garantir o prazo médio de elaboração de Pareceres/Informações	<b>Atinge 6 dias úteis</b> <b>Não atinge &gt;6 dias úteis</b> <b>Supera &lt;6 dias úteis</b>	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes Davide Silva	12 meses



*Carolina*

AE15 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>2</sub> )	Melhorar os tempos de resposta às solicitações	<b>Atinge 10 dias úteis</b> <b>Não atinge &gt;10 dias úteis</b> <b>Supera &lt;8 dias úteis</b>	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes Davide Silva	12 meses
AE16 (OE <sub>1</sub> /OO <sub>9</sub> )	Elaboração de notas internas que contenham propostas de atribuição de apoios financeiros, acompanhados das minutas de Resolução do Conselho do Governo, do Contrato-Programa e ofício a remeter à SRF, a solicitar parecer prévio, nos termos previstos no ORAM	<b>Atinge 10 dias úteis</b> <b>Não atinge &gt;10 dias úteis</b> <b>Supera &lt;8 dias úteis</b>	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	12 meses
AE17 (OE <sub>2</sub> /OO <sub>10</sub> )	Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos respeitantes a procedimentos concursais	<b>Atinge 10 dias úteis</b> <b>Não atinge &gt;10 dias úteis</b> <b>Supera &lt;8 dias úteis</b>	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes Cátia Gouveia	12 meses



### 3. Atividades Não Estratégicas (ANE)

#### Atividades Não Estratégicas

#### Direção de Serviços do Consumidor

N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE1	Assinalar, com iniciativas, datas relacionadas com a proteção do consumidor	Variável	Cristina Gonçalves	Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho	13
ANE2	Atendimento ao público (presencial e por telefone)	Permanente	Cristina Gonçalves	Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Aldónio Gonçalves Anete Xavier Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho	12
ANE3	Encaminhamento de processos para o CACC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM	Variável	Cristina Gonçalves	Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Anete Xavier Gonçalo Moura Alexandra Freitas Edgar Garrido Filipa Galvão Cristina Ferreira	9
ANE4	Presença nos meios de comunicação social (TV, rádio, revistas, jornais)	Variável	Cristina Gonçalves	Luisa Reinolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Aldónio Gonçalves Raquel Oliveira Gonçalo Moura Edgar Garrido Cristina Ferreira	8

Direção de Serviços de Apoio à Economia Social					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE5	Análise e viabilização dos projetos apresentados	Permanente	Graça Moniz	Dércia Freitas Cecília Silva	2
ANE6	Participação na Estratégia Regional de Inclusão Social e Combate à Pobreza	Variável	Graça Moniz	Cristina Ferreira	1
ANE7	Elaboração do Plano Regional de Inclusão Social e Combate à Pobreza 2021-2024	Variável	Graça Moniz	Cristina Ferreira	1
ANE8	Cooperação com a Secretaria Regional do Turismo e Cultura na candidatura da RAM, a Capital Europeia de Turismo Sustentável	Variável	Graça Moniz	Cristina Ferreira	1
ANE9	Colaborar na elaboração de projetos, diplomas e regulamentos	Variável	Graça Moniz	Dércia Freitas Cecília Silva Rogério Gouveia	3
ANE10	Acompanhamento dos utentes do Centro Comunitário Regional	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Laura Xavier Marta Sá Vanessa Freitas Luciana Oliveira	5
ANE11	Participação na Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2023-2030	Variável	Graça Moniz	Cristina Ferreira	1
ANE12	Acompanhar as atividades referentes à criação de uma base de dados de voluntariado na RAM	Variável	Graça Moniz	Rogério Gouveia Marta Gomes	2
ANE13	Prestar apoio ao Voluntariado (Acolhimento Cidadãos Refugiados Ucrrianos)	Variável	Graça Moniz	Sónia Freitas Cláudia Caires Cátia Gouveia	3
ANE14	Atendimento a utentes/beneficiários de Programas/Apoios Sociais	Permanente	Graça Moniz	Rogério Gouveia Marta Gomes Cecília Silva	3

Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE15	Elaborar, aprovar e emitir pareceres prévios	Variável	Mariana Bettencourt	Mariana Bettencourt	1
ANE16	Analisar os anúncios de oferta de emprego	Permanente	Mariana Bettencourt	Ângela Barros Dércia Reis	2
ANE17	Atualizar os indicadores estatísticos sobre a situação de mulheres e homens da RAM	Permanente	Mariana Bettencourt	Gilda Azevedo	1
ANE18	Analisar as notícias desportivas desagregadas por género	Permanente	Mariana Bettencourt	Nídia Jardim Gilda Azevedo	2
ANE19	Elaborar estatísticas sobre as iniciativas realizadas	Permanente	Mariana Bettencourt	Gilda Azevedo Nídia Jardim	2
ANE20	Realização das Campanhas e dos Estudos previstos no IV PRICA para o ano de 2024	Variável	Mariana Bettencourt	Gilda Azevedo Fernando E. Nídia Jardim Laura Xavier	4
Divisão de Apoio Técnico					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE21	Assegurar os registos de entradas e saídas do expediente geral dos serviços da DRAS	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE22	Assegurar, organizar e manter todo o copiator geral relativo aos registos	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE23	Organizar e manter todo o arquivo referente aos processos gerais e assuntos diversos do expediente dos serviços da DRAS	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4

ANE24	Receção, análise e verificação dos processos para posterior arquivo físico e virtual no sistema de gestão documental (GD)	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE25	Garantir aos utilizadores do sistema GD um acesso eficaz e célere de acordo com os seus propósitos, nomeadamente no tratamento técnico do acervo e na gestão da atribuição dos acessos	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE26	Introduzir informações no sistema GD de modo que o servidor possa acompanhar o desenvolvimento das ações originadas pelo documento e os respetivos anexos contribuindo para uma maior comunicação entre as unidades da DRAS	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE27	Garantir a eficácia do arquivo tendo como objetivo a recuperação da informação	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE28	Elaboração de ofícios, registo de assuntos rececionados, organização, receção, encaminhamento distribuição dos processos	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE29	Encaminhamento dos processos serem enviados via eletrónica	Variável	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE30	Apoio a todos os serviços da DRAS na pesquisa e encaminhamento de processos	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE31	Preparação e confirmação dos processos a serem submetidos a despacho superior	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4

ANE32	Levantamento de pendentes de assuntos diversos	Permanente	Vera Rocha	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE33	Elaboração de artigos de imprensa e comunicação social	Permanente	Vera Rocha	João Ornelas	1
ANE34	Instrução/emissão de pareceres relativos aos processos de mobilidade	Variável	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	2
ANE35	Instrução dos procedimentos referentes a Programas de Emprego	Permanente	Vera Rocha	Sara Gomes Sónia Freitas	2
ANE36	Instrução de Procedimentos concursais	Permanente	Vera Rocha	Sara Gomes Cátia Gouveia	2
ANE37	Preparação das publicações no JORAM	Permanente	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	2
ANE38	Sub Interlocutor da DRAS no âmbito do RGPD	Permanente	Vera Rocha	Sara Gomes	1
ANE39	Acompanhamento da execução financeira dos contratos-programa e emissão relatórios de análise aos mesmos	Permanente	Vera Rocha	Davide Silva Daniel Caires	2
ANE40	A elaboração dos procedimentos de aquisição e locação de bens e serviços, necessários ao funcionamento da DRAS	Permanente	Vera Rocha	Davide Silva Daniel Caires	2
ANE41	Elaboração de estudos jurídicos e emitir pareceres em matéria de natureza jurídica	Variável	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	2
ANE42	Colaboração na elaboração de projetos de diplomas e regulamentos	Variável	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	2
ANE43	Emissão de pareceres sobre projetos e propostas de diplomas	Variável	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	2
ANE44	Elaboração e proceder à verificação de atos e contratos	Variável	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes Cátia Gouveia Davide Silva	4

ANE45	Recolha, tratamento, compilação e divulgação de legislação, jurisprudência e doutrina	Variável	Vera Rocha	Vera Rocha Sara Gomes	2
ANE46	Elaboração e divulgação do Plano de Atividades da DRAS	Anual	Vera Rocha	Cátia Gouveia Sónia Freitas	2
ANE47	Elaboração, acompanhamento do Relatório de Atividades da DRAS	Anual	Vera Rocha	Cátia Gouveia Sónia Freitas Carlos Jesus Davide Silva	4
ANE48	Elaboração do Balanço Social da DRAS	Anual	Vera Rocha	Cátia Gouveia Sónia Freitas	2
ANE49	Conservação, limpeza e manutenção das instalações	Permanente	Vera Rocha	Paula Fernandes Filipa Joaquim Francisco Gouveia Ricardo Gomes	4
ANE50	Atendimento pessoal e telefónico	Permanente	Vera Rocha	Paula Fernandes Filipa Joaquim Ricardo Gomes	3
ANE51	Execução de fotocópias	Variável	Vera Rocha	Paula Fernandes Filipa Joaquim Francisco Gouveia Ricardo Gomes	4
ANE52	Transporte de documentos de e para DRAS, CTT e outros organismos	Permanente	Vera Rocha	Filipa Joaquim Francisco Gouveia Ricardo Gomes	3
<b>Secretariado</b>					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE53	Assegurar e apoiar administrativamente à Diretora Regional	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE54	Verificação da correspondência e reencaminhamento ao expediente	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE55	Atendimento pessoal e telefonicamente, marcação de viatura e marcação da sala de reuniões	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE56	Encaminhamento dos diversos assuntos para as diferentes unidades	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2

	orgânicas				
ANE57	Gestão da agenda da Diretora Regional	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE58	Execução do design gráfico dos Gulas Regionais da DRAS	Variável	Graça Moniz	Mónica Soares Laura Nunes	2
ANE59	Execução de apresentações multimédia, de flyers, logótipos, vídeos, cartazes, etc.	Variável	Graça Moniz	Mónica Soares Laura Nunes	2
ANE60	Gestão dos conteúdos do Sítio Institucional da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Mónica Soares	2
ANE61	Elaboração da Revista de Imprensa da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Mónica Soares	1

#### 4. Síntese da Atividade da DRAS, para 2024

Síntese Global					
Objetivos Estratégicos (OE)	Objetivos Operacionais (OO)	Atividades Estratégicas (AE)			Atividades Não Estratégicas (ANE)
		Relacionados com os OE e com os OO	Relacionados com os OE	Relacionados com os OO	
<b>3</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	-	-	<b>61</b>





## Parte III

### **Anexo – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)**



Organismo - Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais

**Missão** A Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais tem por missão apoiar a definição e execução das políticas do Governo Regional em matéria de cidadania e responsabilidade social, de inclusão social e apoio social, na relação com as instituições da economia social e do desenvolvimento local, nos domínios da igualdade de género e combate às discriminações, defesa do consumidor, voluntariado e desenvolvimento local.

**Objetivos Estratégicos (OE)**  
 OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS  
 OE2 - Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços  
 OE3 - Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços

Peso	Objetivos Operacionais	Indicadores	Avaliação			Concretização		Desvio
			Atinge	Não atinge	Supera	Resultado	Classificação	
<b>Eficácia</b> 30%	<b>OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS</b> <b>OE2 - Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços</b>							
20%	Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM 2023-2025	Número de ações realizadas	1	<1	>1			
20%	Reforçar parcerias estratégicas que contribuam para o reforço da proteção do consumidor	Número de parcerias/protocolos e/ou acordos de boa conduta	2	<2	>2			
10%	Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<10 dias			
10%	Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos respeitantes a procedimentos concursais	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<10 dias			
10%	Promover programas do Governo Regional que visem incrementar apoios de natureza socioeconómica à população na RAM	Verba executada; N.º de beneficiários apoiados	50%	<50%	>50%			
10%	Promover a plena inclusão dos consumidores da RAM	N.º de conteúdos adaptados	10%	<10%	>10%			
20%	Promover o crescimento da Economia Social	N.º de Perdidos Versus n.º de Projetos apoiados	50%	<50%	>50%			
<b>Eficiência</b> 30%	<b>OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS</b> <b>OE2 - Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços</b>							
10%	Contribuir para a Transição digital	Número de solicitações via plataforma	20%	<20%	>20%			
20%	Participação na definição e execução das políticas de desenvolvimento da economia social, nomeadamente no contributo para Estratégias e Planos Regionais	N.º de solicitações versus n.º de participações	50%	<50%	>50%			
20%	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2023	Ações realizadas	50%	<50%	>50%			
10%	Garantir o prazo médio de elaboração de Pareceres/Informações	Tempo médio, aferido em dias úteis	6 dias	>6 dias	<6 dias			
20%	Dinamizar ações de informação, divulgação e sensibilização sobre a temática da igualdade e cidadania	Ações realizadas	50 ações	<50 ações	>50 ações			
20%	Elaboração de notas internas que contenham propostas de atribuição de apoios financeiros, acompanhados das minutas de Resolução do Conselho de Governo, do Contrato-Programa e ofício a remeter à SRF, a solicitar parecer prévio, nos termos previstos no ORAM	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<8 dias			
<b>Qualidade</b> 40%	<b>OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS</b> <b>OE3 - Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços</b>							
25%	Intensificar a sensibilização, através de canais diversificados, de consumidores e de agentes económicos, tendo em vista o reforço da capacitação dos consumidores e prevenção de conflitos de consumo	Número de ações de sensibilização realizadas/campanhas/conteúdos informativos divulgados	5%	<5%	>5%			
25%	Desenvolver políticas no âmbito da transição ecológica	Realização da iniciativa	1	<1	>1			
25%	Acompanhamento dos utentes pelo Centro Comunitário Regional	N.º de acolhimentos efetivos versus capacidade de acolhimento	50%	<50%	>50%			
25%	Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	Eventos realizados/assinalados	70%	<70%	>70%			

A Secretária Regional  
 Ana Sousa

2024.04.04  
 Aprovado

MEIOS DISPONÍVEIS				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Resultados	Desvio
Dirigentes Intermédios	20	4		0
Carreiras de Técnico Superior	18	24		0
Carreiras e Categorias Subsistentes	16	0		0
Carreira de Assistente Técnico	10	12		0
Carreira de Assistente Operacional	8	6		0
Total		46		0

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento de funcionamento	Não foi ainda aprovado o Orçamento da Região Autónoma da Madeira e o Plano e Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração da RAM - 2024		
PIDDAR			
Total			

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação de Desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%		
Eficiência	30%		
Qualidade	40%		
Avaliação Final do Serviço	100%		

Lista dos Indicadores de Verificação		
Objetivo 1	Indicador 1	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD
Objetivo 2	Indicador 2	Número de utentes desta estrutura no ano em análise
Objetivo 3	Indicador 3	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD
Objetivo 4	Indicador 4	Ações realizadas
Objetivo 5	Indicador 5	Documentos produzidos
Objetivo 6	Indicador 6	Relatórios finais
Objetivo 7	Indicador 7	Base de dados/Arquivo
Objetivo 8	Indicador 8	Base de dados/Arquivo
Objetivo 9	Indicador 9	Registo das ações
Objetivo 10	Indicador 10	Registo de atividade
Objetivo 11	Indicador 11	Registos internos/Emails
Objetivo 12	Indicador 12	Documento protocolar
Objetivo 13	Indicador 13	Registos internos/E-mail/Inquéritos
Objetivo 14	Indicador 14	Página de Internet/Redes Sociais
Objetivo 15	Indicador 15	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD
Objetivo 16	Indicador 16	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD
Objetivo 17	Indicador 17	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD

*Handwritten signature*