

Aprova. 20/04/2026
Paulo Augusto

Gnece drou



PLANO DE ATIVIDADES

2026



Secretaria Regional
de Inclusão, Trabalho 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



Conceder


ÍNDICE

Siglário	3
NOTA INTRODUTÓRIA	4
METODOLOGIA.....	5
PARTE I	6
1. Enquadramento Legal.....	6
2. Missão, Visão e Valores	8
3. Atribuições.....	10
4. Caraterização do Ambiente Interno	12
4.1. Estrutura Organizacional	12
4.2. Trabalhadores.....	13
PARTE II	14
1. Objetivos Estratégicos e Operacionais (SIADAP-RAM1/DRAS)	14
2. Atividades Estratégicas.....	17
3. Atividades Não Estratégicas.....	23
4. Síntese da Atividade da DRAS.....	34
PARTE III	35
Anexo – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	35

Siglário

CACC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

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

SRITJ – Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho 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 quinto 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 2026, 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 2026 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 2026) 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 2026).

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

Enle Mx
↓

1. Enquadramento Legal

O Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2024/M, de 12 de julho, que aprovou a organização e funcionamento do XV Governo Regional da Madeira, estipula, nos termos do artigo 9.º, que são atribuições cometidas à Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude, adiante abreviadamente designada por SRITJ, nomeadamente a cidadania e responsabilidade social, o desenvolvimento local, as políticas de inclusão social, igualdade de género e combate às discriminações, as relações com as instituições da economia social, a defesa do consumidor e o voluntariado.

Na sequência da aprovação da orgânica da Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude, pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 26/2024/M, de 21 de outubro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 2/2024/M/1, de 29 de outubro, a Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais, serviço da administração direta, tem o seu devido enquadramento neste departamento regional, agora reestruturado, conforme previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º, mantendo-se todas as anteriores atribuições deste organismo.

Aproveitou-se o ensejo para a integração formal do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira neste serviço, dando cumprimento ao previsto no n.º 4 do artigo 10.º, conjugado com o disposto no artigo 15.º e n.º 3 do artigo 17.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2023/M, de 10 de novembro, entretanto revogado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2024/M, de 12 de julho, mas cujas disposições se mantiveram, conforme o disposto no n.º 4 do artigo 9.º, conjugado com o disposto no artigo 14.º e n.º 3 do artigo 16.º deste último diploma.

Nesse sentido, o Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 de dezembro, aprovou a orgânica da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais, adiante designada abreviadamente por DRAS.

Refira-se que, até à presente data, não foi aprovada a Portaria que aprova a estrutura nuclear da atual Direção Regional, aplicando-se, portanto, a anterior Portaria n.º 326/2020, de 28 de julho.

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, coadjuvado por um subdiretor 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.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, abreviadamente designado por CACC, rege-se pela observância das normas e princípios gerais da Arbitragem Voluntária, constantes na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, bem como pela Portaria n.º 28/2006, de 17 de março.

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.

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 SRITJ, 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

Encedmou
✍

Para a prossecução da sua missão, a DRAS tem como atribuições:

- a) Coadjuvar e apoiar o Secretário Regional na definição, implementação e estruturação das políticas, prioridades e objetivos da SRITJ, 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~~ 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 e aos cidadãos;
- 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;

4

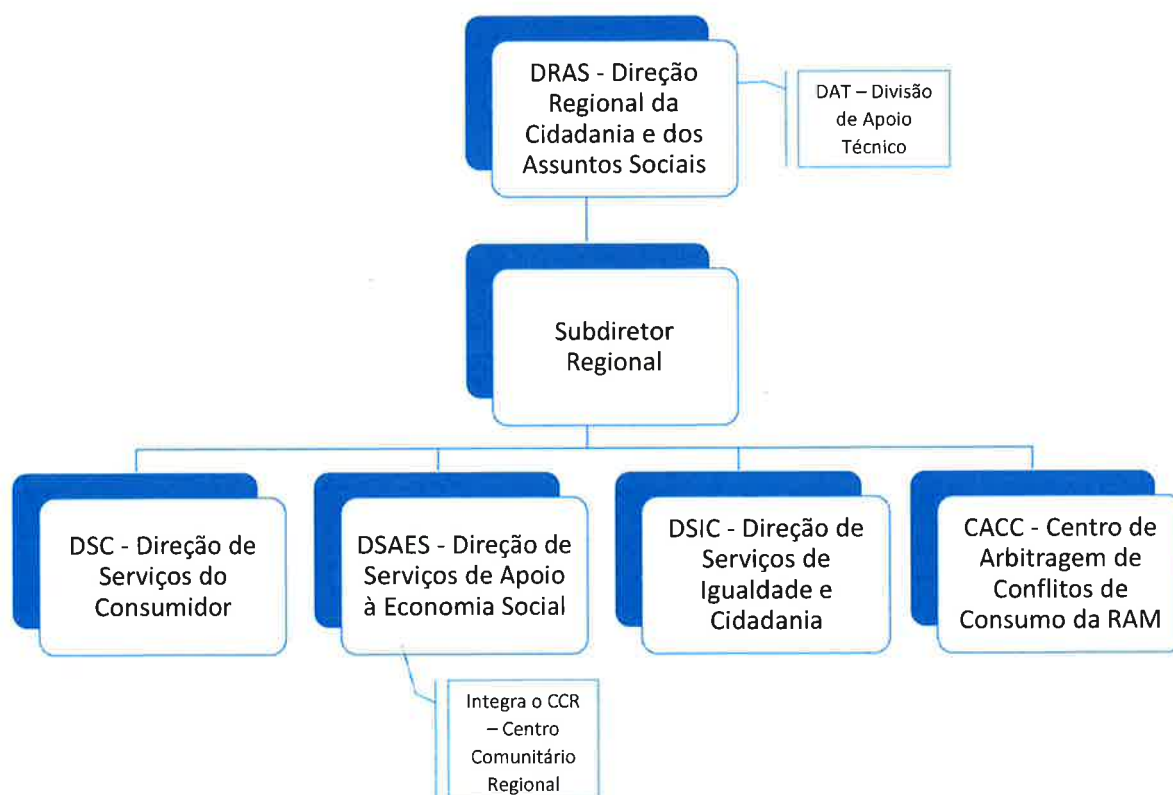
- h) Emitir pareceres no âmbito das suas atribuições quando solicitado pelas entidades públicas ou privadas ou por Imperativo legal;
- i) Elaborar, difundir e apoiar a criação de estudos e documentos de planeamento e de informação no âmbito das suas atribuições;
- j) Promover formas de cooperação, no âmbito das suas atribuições, em matérias de interesse comum, com entidades públicas e privadas, de âmbito regional, nacional e internacional;
- k) Assegurar os meios indispensáveis ao funcionamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira;
- l) Prosseguir as demais atribuições que lhe foram 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 40/2024/M, de 16 de dezembro, e procedeu à revogação do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2022/M.



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	6
Técnicos Superiores	21
Assistentes Técnicos	13
Assistentes Operacionais	5
Totais	45

Parte II

1. Objetivos Estratégicos e Operacionais (SIADAP-RAM1 2026/DRAS)

No atual contexto da Administração Pública Regional, foram definidos três objetivos estratégicos (OE) e doze 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

OO 11	Assegurar a instrução de processos que lhe sejam submetidos a apreciação, garantindo às partes (reclamante/reclamada) envolvidas no conflito de consumo objeto de reclamação, o acesso fácil e célere com vista à sua resolução extrajudicial, por meio de conciliação ou arbitragem, garantindo os procedimentos decorrentes na arbitragem institucionalizada, nomeadamente, eficácia, eficiência e imparcialidade.
OO 12	Executar as tarefas administrativas relativas à gestão, organização e atualização da informação relativa aos processos.

Repartição dos objetivos pela unidade orgânica nuclear e flexível

Unidades Orgânicas	Objetivos Estratégicos e Operacionais	
DSC	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
DSAES	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
DSIC	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

Execução


	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)
	OO6	Realizar as iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica dos cidadãos
DAT	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
	OO9	Desencadear a tramitação necessária à formalização de contratos-programa
	OO10	Promover e executar os procedimentos relativos à gestão dos recursos humanos e administrativos da DRAS
CACC	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
	OO2	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	OO11	Assegurar a instrução de processos que lhe sejam submetidos a apreciação, garantindo às partes (reclamante/reclamada) envolvidas no conflito de consumo objeto de reclamação, o acesso fácil e célere com vista à sua resolução extrajudicial, por meio de conciliação ou arbitragem, garantindo os procedimentos decorrentes na arbitragem institucionalizada, nomeadamente, eficácia, eficiência e imparcialidade.
	OO12	Executar as tarefas administrativas relativas à gestão, organização e atualização da informação relativa aos processos.

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 ₃ /OO ₇)	Promover 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.	Manter o número de ações de sensibilização/campanhas /conteúdos informativos	Número de ações de sensibilização realizadas campanhas/conteúdos informativos divulgados	Registos internos/Emails	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	12 meses
AE2 (OE ₁ +OE ₂ /OO ₇)	Reforçar parcerias estratégicas que contribuam para o reforço da proteção do consumidor	Estabelecer, pelo menos, dois protocolos e/ou acordos de boa conduta com agentes económicos e/ou demais entidades	Número de parcerias/ protocolos e/ou acordos de boa conduta	Documento protocolar	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	12 meses

AE3 (OE ₁ +OE ₂ +OE ₃ /OO ₁ /OO ₂ /OO ₅)	Desenvolver políticas no âmbito da transição ecológica	Desenvolver, pelo menos, duas iniciativas no âmbito do consumo sustentável	Realização da iniciativa	Base de dados/Arquivo	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	12 meses
AE4 (OE ₁ +OE ₂ +OE ₃ /OO ₁ /OO ₂ /OO ₅)	Contribuir para a Transição digital	Incentivar a utilização preferencial dos meios digitais por parte dos Consumidores, numa ótica de eficiência de recursos, desmaterialização de processos/procedimentos	Número de solicitações por via digital (plataforma, página da internet e e-mail)	Base de dados/Arquivo	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	12 meses
AE5 (OE ₁ /OO ₇)	Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM	Dinamizar até 1 ação de sensibilização, por ano, em cada município da RAM	N.º de ações realizadas	Registos internos/ E-mail/Inquéritos	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	12 meses
AE6 (OE ₁ /OO ₇)	Promover a plena inclusão dos consumidores da RAM	Manter o número de conteúdos informativos adaptados aos consumidores com deficiência, utilizando linguagem inclusiva (legendas, som e língua gestual portuguesa)	N.º de conteúdos adaptados	Página de Internet/Redes Sociais	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Sílvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	12 meses

Direção de Serviços de Apoio à Economia Social							
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	Fonte de Verificação	Responsabilidade	Pessoas envolvidas	Prazo de execução
AE7 (OE ₁ /OO ₈)	Promover o crescimento da Economia Social	Apoiar 50% os projetos apresentados	N.º de Pedidos <i>Versus</i> N.º de Projetos apoiados	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Vera Rocha	Vera Rocha Dércia Freitas Marta Nóbrega	12 meses
AE8 (OE ₁ /OO ₄)	Participação na definição e execução das políticas de desenvolvimento da economia social, nomeadamente no contributo para Estratégias e Planos Regionais	Participação em 50% das solicitações apresentadas	N.º de solicitações <i>Versus</i> n.º de participações	Documentos produzidos	Vera Rocha	Cristina Ferreira	2020-2030
AE9 (OE ₁ /OO ₄)	Promover programas do Governo Regional que visem incrementar apoios de natureza socioeconómica à população na RAM	Executar em 50% ou + das verbas atribuídas aos programas em referência	Verba executada; N.º de beneficiários apoiados	Relatórios finais	Vera Rocha	Vera Rocha Dércia Freitas Marta Nóbrega Sónia Freitas	12 meses



Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania							
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	Fonte de Verificação	Responsabilidade	Pessoas envolvidas	Prazo de execução
AE10 (OE ₁ /OO ₆)	Dinamizar ações de informação, divulgação e sensibilização sobre as diversas temáticas abordadas no âmbito das competências da Direção de Serviços Igualdade e Cidadania	Atinge = 60 ações Não atinge < 60 ações Supera > 60 ações	Ações realizadas	Registo das ações	Mariana Aragão	Mariana Aragão Dércia Reis Nídia Jardim Laura Xavier Aldónio Gonçalves	12 meses
AE11 (OE ₃ /OO ₆)	Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	Atinge = 80% Não atinge < 80% Supera > 80%	Eventos realizados /dias assinalados	Registo de atividade	Mariana Aragão	Mariana Aragão Dércia Reis Fernando Encarnação Nídia Jardim Laura Xavier Aldónio Gonçalves	12 meses
AE12 (OE ₁ /OO ₃)	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2026	Atinge = 50% Não atinge < 50% Supera > 50 %	Ações realizadas	Registo de atividade	Mariana Aragão	Mariana Aragão Dércia Reis Fernando Encarnação Gilda Azevedo Nídia Jardim Laura Xavier Aldónio Gonçalves	12 meses

Divisão de Apoio Técnico

Atividade Estratégica		Meta	Indicador	Fonte de Verificação	Responsabilidade	Pessoas envolvidas	Prazo de execução
AE13 (OE ₂ /OO ₁)	Garantir o prazo médio de elaboração de Pareceres/Informações	Atinge 6 dias úteis Não atinge >6 dias úteis Supera <6 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Graça Moniz	Sara Gomes Joana Ferreira	12 meses
AE14 (OE ₁ /OO ₂)	Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Graça Moniz	Sara Gomes Joana Ferreira	12 meses
AE15 (OE ₁ /OO ₉)	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	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Graça Moniz	Sara Gomes	12 meses

Graça Moniz

AE16 (OE ₂ /OO ₁₀)	Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos respeitantes a procedimentos concursais	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD	Graça Moniz	Sara Gomes Cátia Gouveia Joana Ferreira	12 meses
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM							
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	Fonte de Verificação	Responsabilidade	Pessoas envolvidas	Prazo de execução
AE17 (OE ₂ /OO ₁₂)	Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos, respeitantes a procedimentos de notificação	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	Registos Postais/GD	Lúcia Costa Milton Câmara	Cláudia Vilhena Lúcia Costa Rubina Gonçalves Milton Câmara	12 meses
AE18 (OE ₃ /OO ₁₁)	Garantir a resolução dos processos de reclamação	Atinge 90 dias Não atinge >90 dias Supera <90 dias	Tempo média, aferido em dias corridos	GesCACC	Fernanda Botelho	Cláudia Vilhena Lúcia Costa Rubina Gonçalves Milton Câmara	12 meses



3. Atividades Não Estratégicas (ANE)

Atividades Não Estratégicas

Direção de Serviços do Consumidor

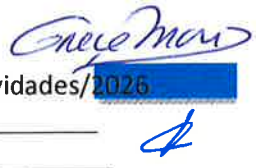
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE1	Assinalar, com iniciativas, datas relacionadas com a proteção do consumidor	Variável	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	11
ANE2	Atendimento ao público (presencial e por telefone)	Permanente	Cristina Gonçalves	Luisa Reynolds Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Raquel Oliveira Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Anete Xavier	11
ANE3	Encaminhamento de processos para o CACC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM	Variável	Cristina Gonçalves	Filipe Freitas Marla Gonçalves Silvia Freitas Gonçalo Moura Alexandra Freitas Filipa Galvão Cristina Ferreira	7
ANE4	Presença nos meios de comunicação social (TV, rádio, revistas, jornais)	Variável	Cristina Gonçalves	Filipe Freitas Marla Gonçalves Gonçalo Moura Filipa Galvão Cristina Ferreira Tatiana Camacho Luisa Reynolds	7

Direção de Serviços de Apoio à Economia Social

N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANES5	Análise e viabilização dos projetos apresentados	Permanente	Vera Rocha	Dércia Freitas Marta Nóbrega	2

ANE6	Emissão de pareceres sociais aos pedidos de projetos apresentados	Permanente	Vera Rocha	Dércia Freitas	1
ANE7	Preparação e acompanhamento dos processos de atribuição financeira às Casas do Povo, relativamente à análise de planos de atividades e respetivos orçamentos	Permanente	Vera Rocha	Dércia Freitas Marta Nóbrega	2
ANE8	Preparação e acompanhamento dos processos de atribuição financeira do Complemento Regional para o idoso	Permanente	Vera Rocha	Marta Nóbrega	1
ANE9	Prestar apoio a entidades de solidariedade social e de desenvolvimento local no âmbito de programas/fundos de apoio social que venham a ser desenvolvidos pela DRAS	Permanente	Vera Rocha	Dércia Freitas	1
ANE10	Participação na Estratégia Regional de Inclusão Social e Combate à Pobreza	Variável	Vera Rocha	Cristina Ferreira	1
ANE11	Cooperação com a Secretaria Regional do Turismo e Cultura na candidatura da RAM, a Capital Europeia de Turismo Sustentável	Variável	Vera Rocha	Cristina Ferreira	1
ANE12	Colaborar na elaboração de projetos, diplomas e regulamentos	Variável	Vera Rocha	Dércia Freitas Marta Nóbrega	2
ANE13	Participação na Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2023-2030	Variável	Vera Rocha	Cristina Ferreira	1
ANE14	Acompanhar as atividades referentes à criação de uma base de dados de voluntariado na RAM	Variável	Vera Rocha	Marta Nóbrega	1
ANE15	Atendimento a utentes/beneficiários de Programas/Apoios Sociais	Permanente	Vera Rocha	Marta Nóbrega	1

Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE16	Elaborar, aprovar e emitir pareceres prévios	Variável	Mariana Aragão	Mariana Aragão	1
ANE17	Analisar os anúncios de oferta de emprego	Permanente	Mariana Aragão	Dércia Reis	1
ANE18	Atualizar os indicadores estatísticos sobre a situação de mulheres e homens da RAM	Permanente	Mariana Aragão	Gilda Azevedo	1
ANE19	Analisar as notícias desportivas desagregadas por género	Permanente	Mariana Aragão	Nídia Jardim Gilda Azevedo	2
ANE20	Elaborar estatísticas sobre as iniciativas realizadas	Permanente	Mariana Aragão	Gilda Azevedo Nídia Jardim	2
ANE21	Realização das Campanhas e dos Estudos previstos no IV PRICA para o ano de 2026	Variável	Mariana Aragão	Gilda Azevedo Fernando E. Nídia Jardim Laura Xavier Aldónio Gonçalves	5
Divisão de Apoio Técnico					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE22	Assegurar os registos de entradas e saídas do expediente geral dos serviços da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE23	Assegurar, organizar e manter todo o copiador geral relativo aos registos	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE24	Organizar e manter todo o arquivo referente aos processos gerais e assuntos diversos do expediente dos serviços da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE25	Receção, análise e verificação dos processos para posterior arquivo físico e virtual no sistema de gestão documental (GD)	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4

Graça Moniz


ANE26	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	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE27	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	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE28	Garantir a eficácia do arquivo tendo como objetivo a recuperação da informação	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE29	Elaboração de ofícios, registo de assuntos rececionados, organização, receção, encaminhamento distribuição dos processos	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE30	Encaminhamento dos processos serem enviados via eletrónica	Variável	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE31	Apoio a todos os serviços da DRAS na pesquisa e encaminhamento de processos	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE32	Preparação e confirmação dos processos a serem submetidos a despacho superior	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE33	Levantamento de pendentes de assuntos diversos	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Carlos Jesus Mónica Soares Cátia Gouveia	4
ANE34	Instrução/emissão de pareceres relativos aos processos de mobilidade	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes	1
ANE35	Instrução dos procedimentos referentes a Programas de Emprego	Permanente	Graça Moniz	Sara Nunes Sónia Freitas	2
ANE36	Instrução de Procedimentos concursais	Permanente	Graça Moniz	Sara Nunes Cátia Gouveia Joana Ferreira	3

ANE37	Preparação das publicações no JORAM	Permanente	Graça Moniz	Sara Nunes	1
ANE38	Sub Interlocutor da DRAS no âmbito do RGPD – Implementação e acompanhamento do Regulamento Geral Processamento de Dados	Permanente	Graça Moniz	Sara Gomes	1
ANE39	Garantir a atualização, compilação e divulgação de legislação concernente à Proteção de Dados enquanto representante da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Sara Gomes	1
ANE40	Auxiliar na Implementação e acompanhamento do Regulamento Geral Processamento de Dados - RGPD	Permanente	Graça Moniz	Joana Ferreira	1
ANE41	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	Permanente	Graça Moniz	Sara Nunes	1
ANE42	Acompanhamento da execução financeira dos contratos-programa e emissão relatórios de análise aos mesmos	Permanente	Graça Moniz	Joana Ferreira	1
ANE43	A elaboração dos procedimentos de aquisição e locação de bens e serviços, necessários ao funcionamento da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Joana Ferreira	1
ANE44	Elaboração de Pareceres/Informações no que concerne à área financeira.	Permanente	Graça Moniz	Joana Ferreira	1
ANE45	Colaboração na elaboração de procedimentos de aquisição e locação de bens e serviços, necessários ao funcionamento da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Joana Ferreira	1

ANE46	Elaboração de estudos jurídicos e emitir pareceres em matéria de natureza jurídica	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes	1
ANE47	Colaboração na elaboração de projetos de diplomas e regulamentos	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes Joana Ferreira	2
ANE48	Emissão de pareceres sobre projetos e propostas de diplomas	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes	1
ANE49	Elaboração e verificação de atas e contratos	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes Cátia Gouveia Joana Ferreira Cláudia Caires	4
ANE50	Recolha, tratamento, compilação e divulgação de legislação, jurisprudência e doutrina	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes	1
ANE51	Elaboração e acompanhamento de despesas mensais por ajuste direto em regime simplificado	Variável	Graça Moniz	Sara Nunes Cátia Gouveia	2
ANE52	Elaboração e divulgação do Plano de Atividades da DRAS	Anual	Graça Moniz	Mónica Soares Cátia Gouveia Sónia Freitas	3
ANE53	Elaboração, acompanhamento do Relatório de Atividades da DRAS	Anual	Graça Moniz	Mónica Soares Cátia Gouveia Sónia Freitas	3
ANE54	Elaboração, acompanhamento do QUAR da DRAS	Anual	Graça Moniz	Cátia Gouveia	1
ANE55	Elaboração do Balanço Social da DRAS	Anual	Graça Moniz	Sónia Freitas	1
ANE56	Conservação, limpeza e manutenção das instalações	Permanente	Graça Moniz	Paula Fernandes Filipa Joaquim Francisco Gouveia	3
ANE57	Atendimento pessoal e telefónico	Permanente	Graça Moniz	Paula Fernandes Filipa Joaquim	2
ANE58	Execução de fotocópias	Variável	Graça Moniz	Paula Fernandes Filipa Joaquim Francisco Gouveia	3
ANE59	Transporte de documentos de e para DRAS, CTT e outros organismos	Permanente	Graça Moniz	Filipa Joaquim Francisco Gouveia	2

Secretariado					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE60	Assegurar e apoiar administrativamente à Diretora Regional	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE61	Verificação da correspondência e reencaminhamento ao expediente	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE62	Atendimento pessoal e telefonicamente, marcação de viatura e marcação da sala de reuniões	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE63	Encaminhamento dos diversos assuntos para as diferentes unidades orgânicas	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE64	Gestão da agenda da Diretora Regional	Permanente	Graça Moniz	Carlos Jesus Sónia Freitas	2
ANE65	Execução do design gráfico dos Guias Regionais da DRAS	Variável	Graça Moniz	Mónica Soares	1
ANE66	Execução de apresentações multimédia, de flyers, logótipos, vídeos, cartazes, etc.	Variável	Graça Moniz	Mónica Soares	1
ANE67	Gestão dos conteúdos do Sítio Institucional da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Sónia Freitas Mónica Soares	2
ANE68	Elaboração da Revista de Imprensa da DRAS	Permanente	Graça Moniz	Mónica Soares	1
Centro Comunitário Regional					
N.º	Designação	Calendarização/ periodicidade	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	
				Nome	N.º
ANE69	Acompanhamento dos utentes do Centro Comunitário Regional	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Marta Sá Vanessa Freitas Luciana Oliveira Hugo Vieira	5
ANE70	Organização e manutenção do coprador	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Hugo Vieira Marta Sá Vanessa Freitas	3

	geral				
ANE71	Organização e planeamento das atividades socioculturais no âmbito de visitas guiadas dos utentes a diversas Entidades (Museus, Câmaras Municipais, Centros Cívicos, Parques Ecológicos e Temáticos, etc)	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Hugo Vieira	2
ANE72	Organização e planeamento das atividades socioculturais na área da dança, pilates, pinturas e trabalhos manuais alusivos a datas festivas (Natal, Páscoa, Dia da Criança, Dias dos Avós)	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Vanessa Freiras	2
ANE73	Organização e Planeamento de todas as atividades socioculturais	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Marta Sá	2
ANE74	Planificação, elaboração e divulgação de diversos projetos e roteiros culturais do CCR (Roteiro cultural Sénior, projeto "Sabia que", etc)	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Fernanda Giannotta Hugo Vieira	2
ANE75	Organização e manutenção do arquivo referente aos processos gerais e assuntos diversos dos colaboradores do CCR	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Marta Sá	1
ANE76	Gestão do economato do CCR	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Marta Sá Vanessa Freitas	2
ANE77	Conservação, limpeza e manutenção das instalações do CCR	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Luciana Oliveira	1
ANE78	Transporte de documentos de e para o CCR, DRAS e outros organismos	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Luciana Oliveira Bibiano Serrão	2
ANE79	Gestão do economato do CCR, no que diz respeito ao material necessário à limpeza das instalações	Permanente	Graça Moniz Fernanda Giannotta	Luciana Oliveira	1
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM					
N.º	Designação	Calendarização/	Responsabilidade	Pessoas Envolvidas	

		periodicidade		Nome	N.º
ANE80	Instruir e redefinir processos e procedimentos necessários ao bom e regular funcionamento das atividades do CACCRAM	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho	1
ANE81	Apreciação da adoção de novos procedimentos apresentados pelos trabalhadores tendo em vista a praticidade e celeridade nas tarefas diárias nos procedimentos internos	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho	1
ANE82	Planificar o agendamento para tentativa de conciliação juntamente com o GAI tendo em conta os prazos	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Cláudia Vilhena Lúcia Costa	3
ANE83	Implementar procedimentos de forma a manter a celeridade e eficácia nas várias fases dos processos de reclamação	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho	1
ANE84	Realizar a tentativa de conciliação tendo em vista a obtenção do acordo entre as partes	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho	1
ANE85	Garantir o cumprimento das medidas em programa de governo, e em consonância com a Lei da Arbitragem e Regulamento Interno do CACCRAM	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho	1
ANE86	Prestar apoio jurídico ao DC sempre que solicitado	Variável	Fernanda Botelho	Cláudia Vilhena	1
ANE87	Planificação conjunta com o DC, o DA e TA nas seguintes fases: agendamento para atendimento presencial, envio de notificação às partes para: instrução/tentativa de conciliação e outros	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Cláudia Vilhena Lúcia Costa Milton Câmara Rubina Gonçalves	5
ANE88	Prestar apoio jurídico na fase da Conciliação e da Arbitragem	Variável	Fernanda Botelho	Cláudia Vilhena	1

Medina

4

ANE89	Prestar informações e pareceres de natureza jurídica sobre matérias da competência do CACCRAM aos consumidores e às empresas	Variável	Fernanda Botelho	Cláudia Vilhena	1
ANE90	Recolha e tratamento dos dados estatísticos	Variável	Fernanda Botelho	Milton Câmara Rubina Gonçalves	2
ANE91	Realizar sempre que necessário sessões de informação/formação no âmbito de atuação das competências do CACCRAM	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Cláudia Vilhena	2
ANE92	Instrução de processos de reclamação recebidos, e preparação dos mesmos para Tentativa de Conciliação e Julgamento	Variável	Fernanda Botelho	Cláudia Vilhena	1
ANE93	Elaboração do Plano e Relatório de Atividades conjuntamente com o DC e DA	Anual	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Cláudia Vilhena Milton Câmara Rubina Gonçalves	4
ANE94	Elaboração em conjunto com o DC e DA do Plano e Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Anual	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Cláudia Vilhena Rubina Gonçalves Milton Câmara	4
ANE95	Assegurar o atendimento: telefónico e receção dos consumidores / empresários	Diária/Variável	Fernanda Botelho	Lúcia Costa Milton Câmara Rubina Gonçalves	3
ANE96	Receção e registo dos processos de reclamação e outros provenientes de: reclamantes, SDC, ARAE, CEC, DGC, DECO	Diária/Variável	Fernanda Botelho	Lúcia Costa Milton Câmara Rubina Gonçalves	3
ANE97	Acolhimento e encaminhamento dos intervenientes dos processos de reclamação: reclamantes, reclamada, representantes legais, mandatários judiciais e testemunhas, nas fases de tentativa de conciliação e julgamento	Diária/Variável	Fernanda Botelho	Lúcia Costa Milton Câmara Rubina Gonçalves	3
ANE98	Execução de trabalhos no âmbito das fases de: tentativa de conciliação, julgamento e peritagem	Variável	Fernanda Botelho	Lúcia Costa Milton Câmara	2

ANE99	Coordenar, organizar e assegurar a distribuição interna dos trabalhos e da correspondência rececionada após despacho do DC	Diária	Fernanda Botelho	Lúcia Costa	1
ANE100	Atualização das diretivas no manual dos procedimentos internos	Variável	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Lúcia Costa	2
ANE101	Registo, atualização e arquivo dos processos de reclamação no GesCACC	Diária	Fernanda Botelho	Milton Câmara Rubina Gonçalves	2
ANE102	Envio dos dados estatísticos respeitantes aos processos de reclamação: Ministério da Justiça; Direção-Geral do Consumidor e outros	Anual/Semestral/ Variável	Fernanda Botelho	Milton Câmara Rubina Gonçalves	2
ANE103	Elaboração da estatística quantitativa e qualitativa	Variável	Fernanda Botelho	Milton Câmara Rubina Gonçalves	2
ANE104	Assegurar as necessidades de provimento de bens inventariáveis e serviços, bem como de material de consumo corrente	Anual/Variável	Fernanda Botelho	Lúcia Costa Milton Câmara Rubina Gonçalves	3
ANE105	Apresentação anual dos contributos do CACC RAM para orçamento da RAM para o ano seguinte em conjunto com o DC	Anual	Fernanda Botelho	Fernanda Botelho Milton Câmara	2
ANE106	Manutenção e atualização do Portal da Internet do CACC RAM	Diária/Variável	Fernanda Botelho	Milton Câmara	1
ANE107	Coordenar, organizar e assegurar a realização de videoconferências nas fases de Conciliação e Arbitragem com recurso a meios telemáticos	Diária/Variável	Fernanda Botelho	Milton Câmara	1

4. Síntese da Atividade da DRAS, para 2026

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	
3	12	18	-	-	107

Parte III

Anexo – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)