

Organismo - Direcção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais

**Missão** A Direcção 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 ação em cada Município da RAM)	11	<11	>11	11	100%	0%
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	2	100%	0%
10%	Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<10 dias	10	100%	0%
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	100%	0%
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%	95%	190%	90%
10%	Promover a plena inclusão dos consumidores da RAM	N.º de conteúdos adaptados	4	<4	>4	4	100%	0%
20%	Promover o crescimento da Economia Social	N.º de Pedidos Versus n.º de Projetos apoiados	50%	<50%	>50%	50%	100%	0%
<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	337	<337	>337	438	130%	30%
20%	Participação na definição e execução das políticas de desenvolvimento da economia social, nomeadamente no contributo para Estratégias e Planos Regionais (DSAES)	N.º de solicitações versus n.º de participações	50%	<50%	>50%	50%	100%	0%
20%	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2025	Ações realizadas	50%	<50%	>50%	68,96%	138%	38%
10%	Garantir o prazo médio de elaboração de Pareceres/Informações	Tempo médio, aferido em dias úteis	6 dias	>6 dias	<6 dias	6	100%	0%
10%	Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos respeitantes a procedimentos de notificação	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<10 dias	4,5	222%	122%
20%	Dinamizar ações de informação, divulgação e sensibilização sobre a temática da igualdade e cidadania	Ações realizadas	50 ações	<50 ações	>50 ações	88	176%	76%
10%	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	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<10 dias	10	100%	0%
<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%	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	Número de ações de sensibilização realizadas/campanhas/conteúdos informativos divulgados	91 ações	<91 ações	>91 ações	92	101%	1%
25%	Desenvolver políticas no âmbito da transição ecológica	Realização da iniciativa	2	<2	>2	17	850%	750%
25%	Garantir a resolução dos processos de reclamação	Tempo médio aferido em dias corridos	90 dias	>90 dias	<90 dias	40	225%	125%
25%	Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	Eventos realizados/assinalados	70%	<70%	>70%	90,9	130%	30%

*Ence Mora*

MEIOS DISPONÍVEIS				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Resultados	Desvio
Dirigentes Intermédios	20	6	6	0
Carreiras de Técnico Superior	18	23	20	3
Carreiras e Categorias Subsistentes	16	0	0	0
Carreira de Assistente Técnico	10	14	13	1
Carreira de Assistente Operacional	8	6	5	1
Total	-	49	44	5

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento de funcionamento	1 714 067,00 €	1 687 889,93 €	26 177,07 €
PIDDAR	6 245 986,00 €	6 029 052,82 €	216 933,18 €
Total	7 960 053,00 €	7 716 942,75 €	243 110,25

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação de Desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	32,7%	
Eficiência	30%	41,4%	
Qualidade	40%	130,6%	
Avaliação Final do Serviço	100%	205%	

Listagem das fontes de verificação		
Objetivo 1	Indicador 1 (AE 13)	Mapas/correio eletrónico/GD
Objetivo 2	Indicador 2 (AE 14)	Mapas/correio eletrónico/GD
Objetivo 3	Indicador 3 (AE 12)	Registo de atividade
Objetivo 4	Indicador 4 (AE 8)	Documentos Produzidos
Objetivo 5	Indicador 5 (AE9)	Relatórios Finais
Objetivo 6	Indicador 6 (AE3)	Base de dados/Arquivo
Objetivo 7	Indicador 7 (AE4)	Base de dados/Arquivo
Objetivo 8	Indicador 8 (AE10)	Registo das ações
Objetivo 9	Indicador 9 (AE11)	Registo de atividade
Objetivo 10	Indicador 10 (AE1)	Registos internos/Emails
Objetivo 11	Indicador 11 (AE2)	Documento Protocolar
Objetivo 12	Indicador 12 (AE5)	Registos internos/Email/Inquéritos
Objetivo 13	Indicador 13 (AE6)	Página de Internet/Redes Sociais
Objetivo 14	Indicador 14 AE7)	Mapas/correio eletrónico/Arquivo//GD
Objetivo 15	Indicador 15 (AE15)	Mapas/correio eletrónico/Arquivo//GD
Objetivo 16	Indicador 16 (AE16)	Mapas/correio eletrónico/Arquivo//GD
Objetivo 17	Indicador 17 (AE18)	GesCACC
Objetivo 18	Indicador 18 (AE17)	Registos Postais/GD