

Homologo.

Aos 20/04/2026,

Paulo Acquino

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2025



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





11/11/25



“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**

Capítulo I - Introdução	3
Apresentação e Legislação aplicável	3
Organograma	8
Capítulo II – Objetivos Estratégicos e Operacionais	9
Objetivos Estratégicos do ano de 2025	9
Objetivos Operacionais do ano de 2025.....	9
Repartição dos objetivos pela unidade orgânica nuclear e flexível	10
Capítulo III - Autoavaliação	13
Atividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Atividades, de 2025	19
Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos e financeiros.....	25
Capítulo IV – Avaliação Final	27
Avaliação Final	27
Anexo I – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR 2025)	28

Capítulo I – Introdução

1. Apresentação e Legislação aplicável

O Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2025/M, de 5 de maio, que aprovou a organização e funcionamento do XVI 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 solidariedade e segurança social; emprego; relações laborais e condições de trabalho; concertação social, relações com as instituições da economia social; políticas de inclusão social da família, crianças e jovens em risco, pessoas com deficiência e idosos; cidadania e responsabilidade social; políticas de inclusão social, igualdade de género, igualdade perante o trabalho e combate às discriminações; defesa do consumidor; natalidade; voluntariado; juventude; mecanismos de apoio e de resolução de conflitos de consumo.

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.



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.

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 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.

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.

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 386/2020, de 28 de julho.

A DRAS tem 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, fixando-se 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.

O Despacho n.º 300/2020, de 31 julho, definiu a unidade orgânica flexível da DRAS e as respetivas atribuições. Neste sentido, nesta estrutura flexível, é criada a unidade orgânica



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

Grege Moura

- 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 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;
- h) Emitir pareceres no âmbito das suas atribuições quando solicitado pelas entidades públicas ou provadas 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;

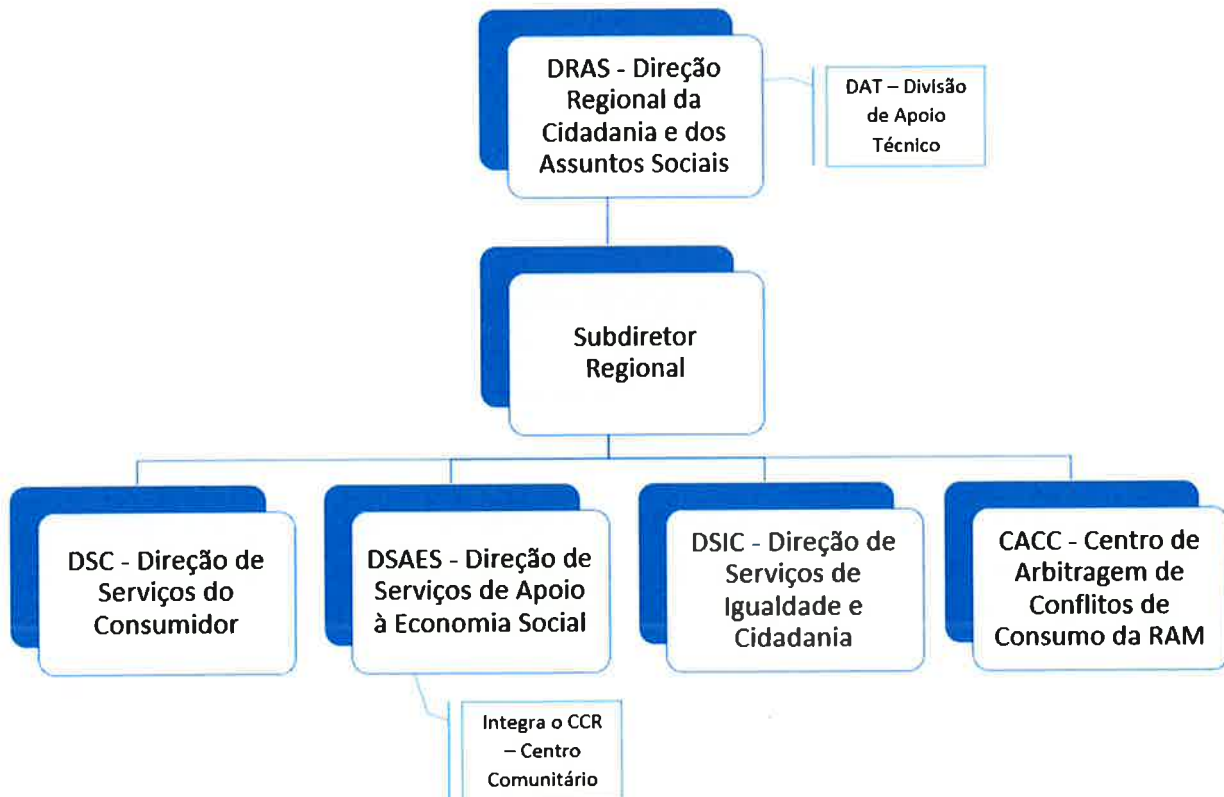


- k) Assegurar os meios indispensáveis ao funcionamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira;
- l) Prosseguir as demais atribuições que lhe foram conferidas por lei ou regulamento.

2. Organograma

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

Posteriormente, através do Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 de dezembro, foi aprovada a atual orgânica da DRAS, que procedeu à revogação do Decreto Regulamentar Regional n.º 23/2020/M, de 18 de março e ainda à revogação dos artigos 5.º e 9.º, 12.º do n.º 3 e o anexo IV do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2024/M, de 4 de julho.



Capítulo II – Objetivos Estratégicos e Operacionais

1. Objetivos Estratégicos do ano 2025

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

Execução
4

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
	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)
DAT	OO6	Realizar as iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica dos cidadãos
	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

Encerrado
#

	001	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
	002	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	009	Desencadear a tramitação necessária à formalização de contratos-programa
	0010	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
	002	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	0011	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
	0012	Executar as tarefas administrativas relativas à gestão, organização e atualização da informação relativa aos processos

Capítulo III – Autoavaliação

Objetivo Operacional n.º 1 (DAT)			
Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/informações			
Atividade Estratégica 13	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/informações	Atinge 6 dias úteis Não atinge >6 dias úteis Supera <6 dias úteis	6 dias úteis	Atingido
Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD			
Objetivo Operacional n.º 2 (DAT)			
Melhorar os tempos de resposta às solicitações			
Atividade Estratégica 14	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	10 dias úteis	Atingido
Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD			
Objetivo Operacional n.º 3 (DSIC)			
Executar o IV Plano Regional para a Igualdade e Cidadania Ativa (IV PRICA)			
Atividade Estratégica 12	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2025	Atinge=50 % Não atinge <50 % Supera >50 %	68,96%	Superado
Registo de Atividade			
Objetivo Operacional n.º 4 (DSAES)			
Contribuir para a promoção da Economia Social, bem como para a cooperação e apoio às respetivas instituições			
Atividade Estratégica 8	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	50%	Atingido
Documentos produzidos			

Objetivo Operacional n.º 4 (DSAES)

Contribuir para a promoção da Economia Social, bem como para a cooperação e apoio às respetivas instituições

Atividade Estratégica 9	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	95%	Superado

Relatórios finais

Objetivo Operacional n.º 5 (DSC)

Promover a desmaterialização dos processos e procedimentos

Atividade Estratégica 3	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Desenvolver políticas no âmbito da transição ecológica	Desenvolver, pelo menos, duas iniciativas no âmbito do consumo sustentável	Foram desenvolvidas 17 iniciativas	Superado

Base de Dados/Arquivo

Objetivo Operacional n.º 5 (DSC)

Promover a desmaterialização dos processos e procedimentos

Atividade Estratégica 4	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	Foram recebidos 438 pedidos por via digital	Superado

Base de Dados/Arquivo



Objetivo Operacional n.º 6 (DSIC)			
Realizar as iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica dos cidadãos			
Atividade Estratégica 10	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Dinamizar ações de informação, divulgação e sensibilização sobre a temática da igualdade e cidadania	Atinge = 50 ações Não atinge < 50 ações Supera > 50 ações	88	Superado
Registo das ações			
Objetivo Operacional n.º 6 (DSIC)			
Realizar as iniciativas que promovam a cidadania e a consciencialização cívica dos cidadãos			
Atividade Estratégica 11	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	Atinge = 70% Não atinge < 70% Supera > 70%	90,9%	Superado
Registo de atividade			
Objetivo Operacional n.º 7 (DSC)			
Realizar e promover ações de informação, educação e formação destinadas aos consumidores, operadores económicos e comunidade em geral			
Atividade Estratégica 1	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	Registo de 75 ações de sensibilização, 16 conteúdos informativos e 1 campanha – Dia dos Avós) – Total: 92	Superado
Registos internos/Emails			



Objetivo Operacional n.º 7 (DSC)			
Realizar e Promover ações de informação, educação e formação destinadas aos consumidores, operadores económicos e comunidade em geral			
Atividade Estratégica 2	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	Foram estabelecidos dois protocolos	Atingido
Documento protocolar			
Objetivo Operacional n.º 7 (DSC)			
Realizar e Promover ações de informação, educação e formação destinadas aos consumidores, operadores económicos e comunidade em geral			
Atividade Estratégica 5	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM 2023-2025	Dinamizar até 1 ação de sensibilização, por ano, em cada município da RAM	Foram dinamizadas ações em todos os municípios da RAM	Atingido
Registos internos/E-mail/Inquéritos			
Objetivo Operacional n.º 7 (DSC)			
Realizar e Promover ações de informação, educação e formação destinadas aos consumidores, operadores económicos e comunidade em geral			
Atividade Estratégica 6	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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)	Foram adaptados 4 conteúdos	Atingido
Página de Internet/Redes Sociais			


Objetivo Operacional n.º 8 (DSAES)

Atividade Estratégica 7	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Promover o crescimento da Economia Social	Apoiar 50% os projetos apresentados	50	Atingido

N.º de conteúdos adaptados

Objetivo Operacional n.º 9 (DAT)

Desencadear a tramitação necessária à formalização de contratos-programa

Atividade Estratégica 15	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	10 dias úteis	Atingido

Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD

Objetivo Operacional n.º 10 (DAT)

Promover e executar os procedimentos relativos à gestão dos recursos humanos e administrativos da DRAS

Atividade Estratégica 16	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos respeitantes a procedimentos concursais	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	10 dias úteis	Atingido

Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD



Objetivo Operacional n.º 11 (CACC)

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.

Atividade Estratégica 18	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Garantir a resolução dos processos de reclamação	Atinge 90 dias Não atinge >90 dias Supera <90 dias	40 dias	Superado

GesCACC

Objetivo Operacional n.º 12 (CACC)

Executar as tarefas administrativas relativas à gestão, organização e atualização da informação relativa aos processos

Atividade Estratégica 17	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
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	4,5 dias	Superado

Registos Postais/GD

1. Atividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Atividades, de 2025

Atingiu-se em 205% o grau de realização nas atividades previstas no Plano de Atividades para o ano de 2025, da forma sumariada no quadro abaixo, onde se enumeram as **atividades concluídas (CO)**, **não concluídas (NC)**, **transitadas (T)**, **suspendidas (S)** e **canceladas (C)**. Seguidamente apresentam-se os contributos das unidades orgânicas para a concretização das várias atividades inseridas.

OE	OO	OUO	Atividades Estratégicas							Grau de Realização
			Previstas	CO	NC	T	S	CA		
II	1	DRAS								100%
		DSC								
		DSAES								
		DSIC								
		DAT	1	1	x	-	-	-	-	
I, II e III	1	DRAS								100%
		DSC								
		DSAES								
		DSIC								
		DAT	1	1	x	-	-	-	-	
I	3	DSIC	1	1	x	-	-	-	-	138%
I	4	DSAES	2	2	x	-	-	-	-	100% e 190%
I	5	DSC	2	2	x	-	-	-	-	850% e 130%
I e III	6	DSIC	2	2	x	-	-	-	-	176% e 182%
III	7	DSC	4	4	x	-	-	-	-	101% e 100%
%I	8	DSAES	1	1	X	-	-	-	-	100%
I	9	DAT	1	1	x	-	-	-	-	100%
II	10	DAT	1	1	x	-	-	-	-	100%
III	11	CACC	1	1	X	-	-	-	-	225%
II	12	CACC	1	1	x	-	-	-	-	222%

Atividades Estratégicas

Direção de Serviços do Consumidor

Atividade Estratégica		Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização					Justificação dos desvios
					CO	NC	T	S	CA	
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	DSC	X	-	-	-	-	-
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	DSC	X	-	-	-	-	-
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	DSC	X	-	-	-	-	-



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 via digital (plataforma, página da internet e e-mail)	DSC	X	-	-	-	-	-
AE5 (OE1 /OO7)	Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM 2023-2025	Dinamizar até 1 ação de sensibilização, por ano, em cada município da RAM	N.º de ações realizadas	DSC	X	-	-	-	-	-
AE6 (OE1 /OO7)	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	DSC	X	-	-	-	-	-



Direção de Serviços de Apoio à Economia Social										
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização					Justificação dos desvios
					CO	NC	T	S	CA	
AE7 (OE ₁ /OO ₈)	Promover o crescimento da Economia Social	Apoiar 50% os projetos apresentados	N.º de Pedidos Versus n.º de Projetos apoiados	DSAES	X	-	-	-	-	-
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 Versus n.º de participações	DSAES	X	-	-	-	-	-
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	DSAES	X	-	-	-	-	-

Grethson



Carla

Direção de Serviços de Igualdade e Cidadania										
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização					Justificação dos desvios
					CO	NC	T	S	CA	
AE10 (OE ₁ /OO ₆)	Dinamizar ações de Informação, divulgação e sensibilização sobre a temática da igualdade e cidadania	Atinge = 50 ações Não atinge <50 ações Supera >50 ações	Ações realizadas	DSIC	X	-	-	-	-	-
AE11 (OE ₃ /OO ₆)	Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	Atinge = 70% Não atinge < 70% Supera > 70%	Eventos realizados/assinados	DSIC	X	-	-	-	-	-
AE12 (OE ₁ /OO ₃)	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2025	Atinge = 50% Não atinge < 50% Supera >50%	Ações realizadas	DSIC	X	-	-	-	-	-
Divisão de Apoio Técnico										
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização					Justificação dos desvios
					CO	NC	T	S	CA	
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	DAT	X	-	-	-	-	-
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	DAT	X	-	-	-	-	-

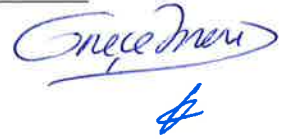
AE15 (OE ₁ /OO ₉)	Elaboração de notas internas que contenha proposta de atribuição apoios financeiros, acompanhados das minutas de Resolução do Conselho do Governo, do Contrato-Programa e ofício a remeter à SRF, a solicitar parecer prévio, nos termos previstos no ORAM	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	DAT	X	-	-	-	-	-
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	DAT	X	-	-	-	-	-
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM										
Atividade Estratégica		Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização					Justificação dos desvios
					CO	NC	T	S	CA	
AE17 (OE ₂ /OO ₁₂)	Garantir o cumprimento dos prazos processuais previstos, respeitantes e procedimentos de notificação	Atinge 10 dias úteis Não atinge >10 dias úteis Supera <10 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	CACC	X	-	-	-	-	-
AE18 (OE ₂ /OO ₁₁)	Garantir a resolução dos processos de reclamação	Atinge 90 dias úteis Não atinge >90 dias úteis Supera <90 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	CACC	X	-	-	-	-	-

2. Análise da Afetação real e prevista dos recursos humanos e financeiros

Recursos Humanos

Para a concretização do Relatório de Atividades, referente ao ano de 2025, a DRAS contou com trabalhadores repartidos pelas carreiras e cargos apresentados no quadro seguinte:

Níveis de Qualificação	H	M	Total
Dirigentes			
Diretora Regional		1	
Subdiretor Regional	1		6
Diretor de Serviços		3	
Chefe de Divisão		1	
Técnicos Superiores			
Técnicos Superiores	4	16	20
Assistentes Técnicos			
Assistentes Técnicos	3	10	13
Assistentes Operacionais			
Assistentes Operacionais	2	3	5
TOTAL	10	34	44



Recursos Financeiros

O orçamento de funcionamento estimado para o ano de 2025 cifrou-se no valor de 1 714 067,00 € (um milhão e setecentos e catorze mil e sessenta e sete euros), tendo sido executado o montante de 1 687 889,93 € (um milhão e seiscentos e oitenta e sete mil e oitocentos e oitenta e nove euros e noventa e três cêntimos).

Relativamente ao Plano e Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração da RAM (PIDDAR) refira-se que foi estimado o valor de 6 245 986,00 € (seis milhões e duzentos e quarenta e cinco mil e novecentos e oitenta e seis euros) e executado o montante de 6 029 052,82 € (seis milhões e vinte e nove mil e cinquenta e dois euros e oitenta e dois cêntimos).



Capítulo IV – Avaliação Final

AVALIAÇÃO FINAL

Em relação às atividades estratégicas definidas para as unidades orgânicas da DRAS, foram concluídas com êxito, tendo-se verificado um grau de execução de 205% a nível de todos os objetivos de eficácia, eficiência e qualidade, conforme se evidencia da análise à estrutura do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) em anexo, os serviços de apoio à DRAS consideram ter alcançado um nível de **“Desempenho Bom”**, tendo por base as metas fixadas e resultados obtidos, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 17.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, na sua atual redação.



**Anexo I - Quadro de Avaliação e Responsabilização
(QUAR 2025)**

