

Holograma
04.04.2024


A Secretária Regional
Ana Sousa

Relatório de Atividades 2023





“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 2023	9
Objetivos Operacionais do ano de 2023.....	10
Capítulo III - Autoavaliação	12
Atividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Atividades, de 2023	18
Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos e financeiros.....	24
Capítulo IV – Avaliação Final	25
Avaliação Final	25
Anexo I – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR 2023)	26

Capítulo I – Introdução

1. Apresentação e Legislação aplicável

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 da então Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania, 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.

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.

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.

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.

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 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.

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.

2. Organograma

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.



Capítulo II – Objetivos Estratégicos e Operacionais

1. Objetivos Estratégicos do ano 2023

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	
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

	004	Contribuir para a promoção da Economia Social, bem como para a cooperação e apoio às respetivas instituições
	008	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
	001	Garantir o prazo médio de elaboração de pareceres/Informações
	002	Melhorar os tempos de resposta às solicitações
	003	Cumprir o IV Plano Regional para a Igualdade e Cidadania Ativa (IV PRICA)
	006	Conduzir 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
	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

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 (DSAES)			
Melhorar os tempos de resposta às solicitações			
Atividade Estratégica 9	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Acompanhamento dos utentes pelo Centro Comunitário Regional	Acolher utentes nesta resposta social em pelo menos 50% da sua capacidade	Utentes acolhidos em 80% da capacidade	Superado
Número de utentes desta estrutura no ano em análise			
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 2023	Atinge=50 ações Não atinge <50 ações Supera >50 ações	112 ações	Superado
Registo da 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 7	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% de participação	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 8	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	Executado 85% das verbas atribuídas	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
Reforçar as políticas de consumo sustentável	Promover, pelo menos, uma iniciativa no âmbito do consumo sustentável	Divulgação de conteúdo informativo digital	Atingido
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	Promover uma melhoria contínua da plataforma informática, numa ótica de eficiência de procedimentos e de recursos, bem como, de descentralização e aproximação do consumidor ao serviço, por via digital	De 45 solicitações que deram entrada pela <i>web</i> em 2022, passamos para 170 solicitações em 2023 (mais 125)	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 = 40 ações Não atinge < 40 ações Supera > 40 ações	103 ações	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%	100%	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
Fortalecer a sensibilização, quer de consumidores, quer de agentes económicos, com vista à prevenção de conflitos de consumo	Aumentar, em 5%, o número de ações de sensibilização junto de consumidores e de operadores económicos	De 51 ações dinamizamos em 2022, passamos para 72 ações (mais 21)	Superado
E-mail/Arquivo			
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
Aumentar o número de parcerias estratégicas que contribuam para o reforço da proteção do consumidor	Estabelecer, pelo menos, duas parcerias/protocolos e/ou acordos de boa conduta com agentes económicos	Foram assinados 4 acordos de boa conduta	Superado
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, pelo menos, 1 ação de sensibilização, por ano, em cada município da RAM	Foi dinamizada 1 ação de literacia financeira, em cada município da RAM	Atingido
Registos internos/E-mail/Inquéritos			
Objetivo Operacional n.º 8 (DSAES)			
Elaborar as propostas de atribuição dos apoios financeiros às entidades de economia social da RAM			
Atividade Estratégica 6	A	B	(B-A)
	Meta	Realizado	Avaliação
Promover o crescimento da Economia Social	Apoiar 50% os projetos apresentados	Apoiados 50% dos projetos apresentados	Atingido
Mapas/correio eletrónico/arquivo/GD			
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	5 dias úteis	Superado
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			

1. Atividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Atividades, de 2023

Atingiu-se em 100 % o grau de realização nas atividades previstas no Plano de Atividades para o ano de 2023, da forma sumariada no quadro abaixo, onde se enumeram as atividades concluídas (CO), não concluídas (NC), transitadas (T), suspensas (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	1	-	-	-	-	
I, II e III	2	DRAS								160%
		DSC								
		DSAES	1	1	1	-	-	-	-	
		DSIC								
		DAT	1	1	1					
I	3	DSIC	1	1	1	-	-	-	-	124%
I	4	DSAES	2	2	2	-	-	-	-	135%
I	5	DSC	2	2	2	-	-	-	-	100% e 278%
I e III	6	DSIC	2	2	2	-	-	-	-	158% e 143%
III	7	DSC	3	3	3	-	-	-	-	133%, 200% e 100%
I	8	DSAES	1	1	1	-	-	-	-	100%
I	9	DAT	1	1	1	-	-	-	-	150%
II	10	DAT	1	1	1	-	-	-	-	100%

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)	Fortalecer a sensibilização, quer de consumidores, quer de agentes económicos, com vista à prevenção de conflitos de consumo	Aumentar, em 5%, o número de ações de sensibilização junto de consumidores e de operadores	Número de ações realizadas	DSC	X					-
AE2 (OE ₁ +OE ₂ /OO ₇)	Aumentar o número de parcerias estratégicas que contribuam para o reforço da proteção do consumidor	Estabelecer, pelo menos, duas parcerias/protocolos e/ou acordos de boa conduta com agentes	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)	Reforçar as políticas de consumo sustentável	Promover, pelo menos, uma iniciativa 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	Promover uma melhoria continua da plataforma informática, numa ótica de eficiência de procedimentos e de recursos, bem como, de descentralização e	Número de solicitações via plataforma	DSC	X					-

Check menu



		aproximação do consumidor ao serviço, por via digital									
AE5 (OE1/007)	Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM 2023-2025	Dinamizar, pelo menos, 1 ação de sensibilização, por ano, em cada município da RAM	N.º de ações realizadas	DSC	X						-
Direção de Serviços de Apoio à Economia Social											
Atividade Estratégica	Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização							
				CO	NC	T	S	CA	Justificação dos desvios		
AE6 (OE1/008)	Promover o crescimento da Economia Social	Apoiar 50% os projetos apresentados	N.º de Pedidos Versus n.º de Projetos apoiados	DSAES	X						-
AE7 (OE1/004)	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 participações versus n.º de solicitações	DSAES	X						-

AE8 (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						-
AE9 (OE ₃ /OO ₂)	Acompanhamento dos utentes pelo Centro Comunitário Regional	Acolher utentes nesta resposta social em pelo menos 50% da sua capacidade	N.º de acolhimentos efetivos versus capacidade de acolhimento	DSAES	X						-
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 = 40 ações Não atinge <40 ações Supera >40 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%	Ações realizadas	DSIC	X						-

Cristina



AE12 (OE ₁ /OO ₃)	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2023	Atinge = 50% Não atinge < 50% Supera >50%	Ações realizadas	DSIC	X							-
Divisão de Apoio Técnico												
Atividade Estratégica	Meta	Indicador	UO. Resp.	Nível de Realização								
				CO	NC	T	S	CA	Justificação dos desvios			
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 <8 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 <8 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 <8 dias úteis	Tempo médio, aferido em dias úteis	DAT	X							-
--	---	--	------------------------------------	-----	---	--	--	--	--	--	--	---

Engelher

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

Recursos Humanos

Para a concretização do Relatório de Atividades, delineado para o ano de 2023, a DRAS contou com trabalhadores repartidos pelas carreiras e cargos apresentados no quadro seguinte:

Níveis de Qualificação	H	M	Total
Dirigentes			
Diretora Regional		1	
Diretor de Serviços		2	4
Chefe de Divisão		1	
Técnicos Superiores			
Técnicos Superiores	9	16	25
Assistentes Técnicos			
Assistentes Técnicos	2	8	10
Assistentes Operacionais			
Assistentes Operacionais	2	4	6
TOTAL	13	32	45

Recursos Financeiros

O orçamento de funcionamento inicial para o ano de 2023 estimou-se no valor de 2 103 357,00 € e o executado foi de 2 229 628,66 €. O PIDDAR inicial para o ano de 2023 estimou-se no valor de 3 067 385,00 € e o executado foi de 3 794 145,93 €.

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 149,91% 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 12/2015/M, de 21 de dezembro.



**Anexo I - Quadro de Avaliação e Responsabilização
(QUAR 2023)**

RA - QUAR - DRAS - 2023

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	Realizado	Classificado	
Eficácia 30%								
OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS OE2 - Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços								
20%	Execução do Programa de Educação e Inclusão Financeira RAM 2023-2025	Número de ações realizadas por Município	1	<1	>1	1	Atingido	0%
20%	Aumentar o número de parcerias estratégicas que contribuam para o reforço da proteção do consumidor	Número de parcerias/protocolos e/ou acordos de boa conduta	2	<2	>2	4	Superado	+100%
10%	Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Tempo médio, aferido em dias úteis	10 dias	>10 dias	<10 dias	10 dias	Atingido	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 dias	Atingido	0%
20%	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%	85%	Superado	+35%
20%	Promover o crescimento da Economia Social	N.º de Pedidos Versus n.º de Projetos apoiados	50%	<50%	>50%	50%	Atingido	0%
Eficiência 30%								
OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS OE2 - Contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços								
10%	Contribuir para a Transição digital	Número de solicitações via plataforma	45	<45	>45	170	Superado	+278%
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%	50%	Atingido	0%
20%	Executar as atividades do IV PRICA para o ano de 2023	Ações realizadas	50 ações	<50 ações	>50 ações	112 ações	Superado	+124%
10%	Garantir o prazo médio de elaboração de Pareceres/Informações	Tempo médio, aferido em dias úteis	6 dias	>6 dias	<6 dias	6 dias	Atingido	0%
20%	Dinamizar ações de informação, divulgação e sensibilização sobre a temática da igualdade e cidadania	Ações realizadas	40 ações	<40 ações	>40 ações	103 ações	Superado	+157,5%
20%	Elaboração de notas internas que contenham propostas de atribuição de apoios financeiros, acompanhadas 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	5 dias	Superado	+50%
Qualidade 40%								
OE1 - Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS OE3 - Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços								
25%	Fortalecer a sensibilização, quer de consumidores, quer de agentes económicos, com vista à prevenção de conflitos de consumo	Número de ações realizadas	5%	<5%	>5%	133%	Superado	+33%
25%	Reforçar as políticas de consumo sustentável	Realização da iniciativa	1	<1	>1	1	Atingido	0%
25%	Acompanhamento dos utentes pelo Centro Comunitário Regional	N.º de acolhimentos efetivos versus capacidade de acolhimento	50%	<50%	>50%	80%	Superado	+60%
25%	Assinalar os dias internacionais no âmbito das atribuições da DSIC	Eventos realizados/assinalados	70%	<70%	>70%	100%	Superado	+42,8%

MEIOS DISPONÍVEIS				
Recursos Humanos	Pontuação	Plançados	Resultados	Desvio
Dirigentes Intermediários	20	4	4	0
Carreiras de Técnico Superior	18	25	25	0
Carreiras e Categorias Subsistentes	16	0	0	0
Carreira de Assistente Técnico	10	10	10	0
Carreira de Assistente Operacional	8	6	6	0
Total	*	45	45	0

Snelo

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento de funcionamento	2 103 357,00 €	2 229 628,66 €	126 271,66 €
PIDDAR	3 067 385,00 €	3 794 145,93 €	726 760,93 €
Total	5 170 742,00 €	6 023 774,59 €	853 032,59 €

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação de Desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%	38,10%	Bom
Eficiência	30%	58,23%	Bom
Qualidade	40%	53,58%	Bom
Avaliação Final do Serviço	100%	149,91%	Bom

Origem das fontes de verificação		
Objetivo 1 Indicador 1	E-mail/Arquivo	
Objetivo 2 Indicador 2	Documento protocolar	
Objetivo 3 Indicador 3	Base de dados/Arquivo	
Objetivo 4 Indicador 4	Base de dados/Arquivo	
Objetivo 5 Indicador 5	Registos internos/E-mail/Inquéritos	
Objetivo 6 Indicador 6	Mapas/Correio eletrónico/arquivo/CD	
Objetivo 7 Indicador 7	Documentos produzidos	
Objetivo 8 Indicador 8	Relatórios finais	
Objetivo 9 Indicador 9	Número de utentes desta estrutura no ano em análise	
Objetivo 10 Indicador 10	Registo das ações	
Objetivo 11 Indicador 11	Registo das ações	
Objetivo 12 Indicador 12	Registo de atividade	
Objetivo 13 Indicador 13	Mapas/Correio eletrónico/arquivo/CD	
Objetivo 14 Indicador 14	Mapas/Correio eletrónico/arquivo/CD	
Objetivo 15 Indicador 15	Mapas/Correio eletrónico/arquivo/CD	
Objetivo 16 Indicador 16	Mapas/Correio eletrónico/arquivo/CD	

