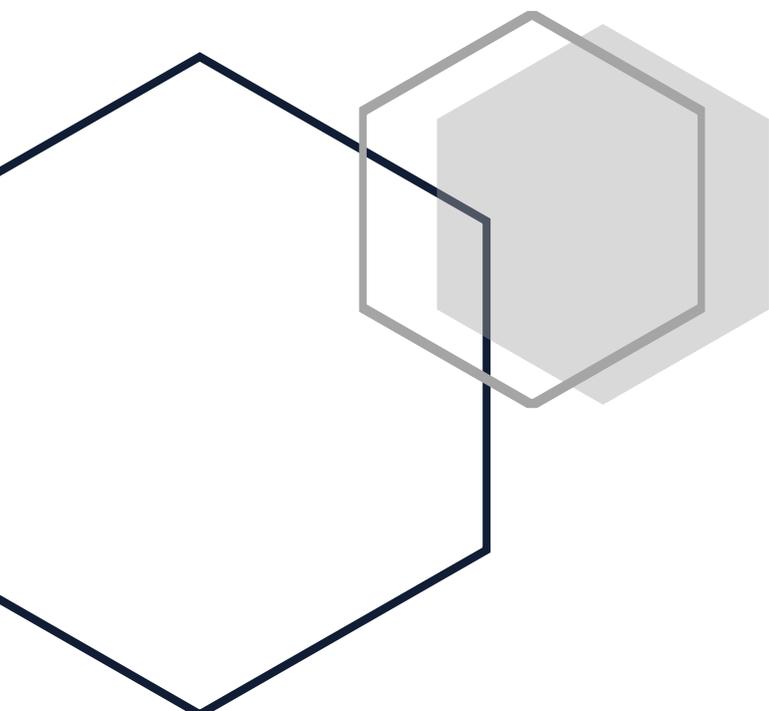




REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DRQPE 2024





ESTRUTURA DO RELATÓRIO

INTRODUÇÃO	2
CARATERIZAÇÃO DA DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO	3
NATUREZA	3
MISSÃO	3
VALORES	4
POLÍTICA DA QUALIDADE	5
COMPETÊNCIAS	5
ESTRUTURA ORGÂNICA	7
RECURSOS HUMANOS	8
GRAU DE DESCONCENTRAÇÃO	9
ENDEREÇOS	9
ANÁLISE SWOT	10
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA DRQPE	12
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	14
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	20
DESEMPENHO DOS PROCESSOS – QUAR 2024	24
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	25
1. Direção de Serviços da Promoção do Emprego	26
2. Direção de Serviços do Emprego	31
3. Divisão de Certificação de Qualificação Profissional	40
4. Direção de Serviços do Fundo Social Europeu e da Formação	44
5. Direção de Serviços do Trabalho	50
CONCLUSÃO	61
ANEXOS	63
ANEXO 1 QUAR 2024	64



INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Atividades da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego apresenta os resultados obtidos relativamente às medidas, procedimentos e orientações que foram sendo implementadas e que não foram parte integrante dos objetivos estratégicos inicialmente definidos, baseados em indicadores de medida dos resultados a obter pelos serviços desta Direção Regional.

É importante realçar a participação e envolvimento dos dirigentes e de todos os colaboradores das diversas Unidades Orgânicas da DRQPE na elaboração do presente Relatório de Atividades, o que só pode ser reflexo do empenho e compromisso que esta Direção Regional sempre demonstrou no cumprimento de todas as atividades planeadas e objetivos delineados.

Este grande empenho, profissionalismo e dedicação, refletidos nas medidas implementadas, resultaram na estabilidade do emprego, durante o ano de 2024 nos Açores, ao contrário do que se verificou noutras regiões do país e do mundo.

De destacar também o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), implementado nesta Direção Regional desde 2011, que permite um acompanhamento comparativo da evolução da prestação dos serviços desta Direção Regional ao longo dos últimos doze anos. Os projetos da DRQPE, inerente à sua qualidade, continuam a ser alvo de reconhecimento regional e nacional, comprovado pelos resultados obtidos nos últimos anos em matéria de qualificação profissional e de emprego.



CARATERIZAÇÃO DA DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO

Aprovado o Programa do XIII Governo Regional dos Açores, através da Resolução da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 38-a/2020/A de 18 de dezembro de 2020 e alterada a estrutura orgânica definida no Decreto Regulamentar Regional n.º 6/2022/A, de 29 de abril, a natureza, as competências e atribuições e a estrutura orgânica da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego, bem como as atribuições dos seus serviços dependentes, encontra-se determinadas nos artigos 24.º ao 40.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 18/2022/A, de 29 de setembro.

NATUREZA

A Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego, adiante designada por DRQPE, é enquadrada na tutela da Secretaria Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego, nos termos da alínea a), do n.º 10 do artigo 17.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 6/2022/A, de 29 de abril.

MISSÃO

A missão da DRQPE assenta no paradigma de desenvolvimento da qualificação, formação, tecnologia e conhecimento, dirigida para a melhoria dos níveis de educação e formação dos cidadãos e orientada para a empregabilidade e melhoria de competitividade, sendo fulcral o investimento no ensino e na formação profissional.

Consubstancia-se, ainda, no compromisso da DRQPE propor e executar as políticas regionais relacionadas com o fomento da empregabilidade, a melhoria da qualificação profissional e a defesa dos trabalhadores. Para alcançar estes objetivos, a Direção Regional propõe-se, essencialmente, a praticar um ajustamento entre a procura e a oferta, quer do emprego, quer da formação profissional; assegurar o apoio a ações que visem estimular o emprego; gerir a utilização do Fundo Social Europeu na Região Autónoma dos Açores; garantir a qualidade da qualificação profissional; e zelar pela aplicação de sistemas de proteção tanto em situações de emprego, como de desemprego.

A missão da DRQPE é, pois, de uma centralidade elementar face aos desafios de promoção da empregabilidade dos açorianos, da qualificação dos recursos e, por essa via, da competitividade do nosso tecido empresarial.



VALORES

Justifica-se, também, que se convoquem os dez princípios éticos consagrados na “Carta Ética da Administração Pública”, assumindo aqui relevância os princípios do serviço público, legalidade, imparcialidade, igualdade e integridade, a saber:

Princípio do Serviço Público

Os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

Princípio da Legalidade

Os funcionários atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

Princípio da Justiça e da Imparcialidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

Princípio da Igualdade

Os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

Princípio da Proporcionalidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

Princípio da Colaboração e da Boa Fé

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

Princípio da Informação e da Qualidade

Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

Princípio da Lealdade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.



Princípio da Integridade

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

Princípio da Competência e Responsabilidade

Os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A DRQPE deve, de um modo consistente, satisfazer as necessidades e ir ao encontro das expectativas dos cidadãos e restantes partes interessadas, promovendo a qualificação e o emprego da população residente na Região Autónoma dos Açores.

COMPETÊNCIAS

- Coadjuvar e apoiar o secretário regional na formulação e concretização das políticas de emprego, trabalho, formação e qualificação profissional, acompanhando a execução das medidas delas decorrentes;
- Implementar mecanismos de coordenação regional e intersectorial para as políticas de emprego, formação e qualificação profissional e trabalho;
- Participar nos estudos preparatórios, elaboração ou reformulação da legislação sobre emprego, formação e qualificação profissional e trabalho;
- Promover a criação de sistemas de informação, de atendimento e de aconselhamento em matérias de emprego e do foro laboral no âmbito das relações coletivas de trabalho para jovens, desempregados, trabalhadores, entidades empregadoras e respetivas associações;
- Consultar os parceiros sociais e outros organismos implicados quanto à política de emprego, formação profissional e trabalho;
- Criar e manter programas de intercâmbio, nomeadamente destinados à promoção da Inserção profissional de jovens;
- Apreciar os pedidos e conceder as autorizações previstas na lei, na sua área de competências;
- Assegurar serviços que visem a satisfação das necessidades de recursos humanos, através do ajustamento entre a procura e a oferta de emprego, assim como o ajustamento entre a oferta e a

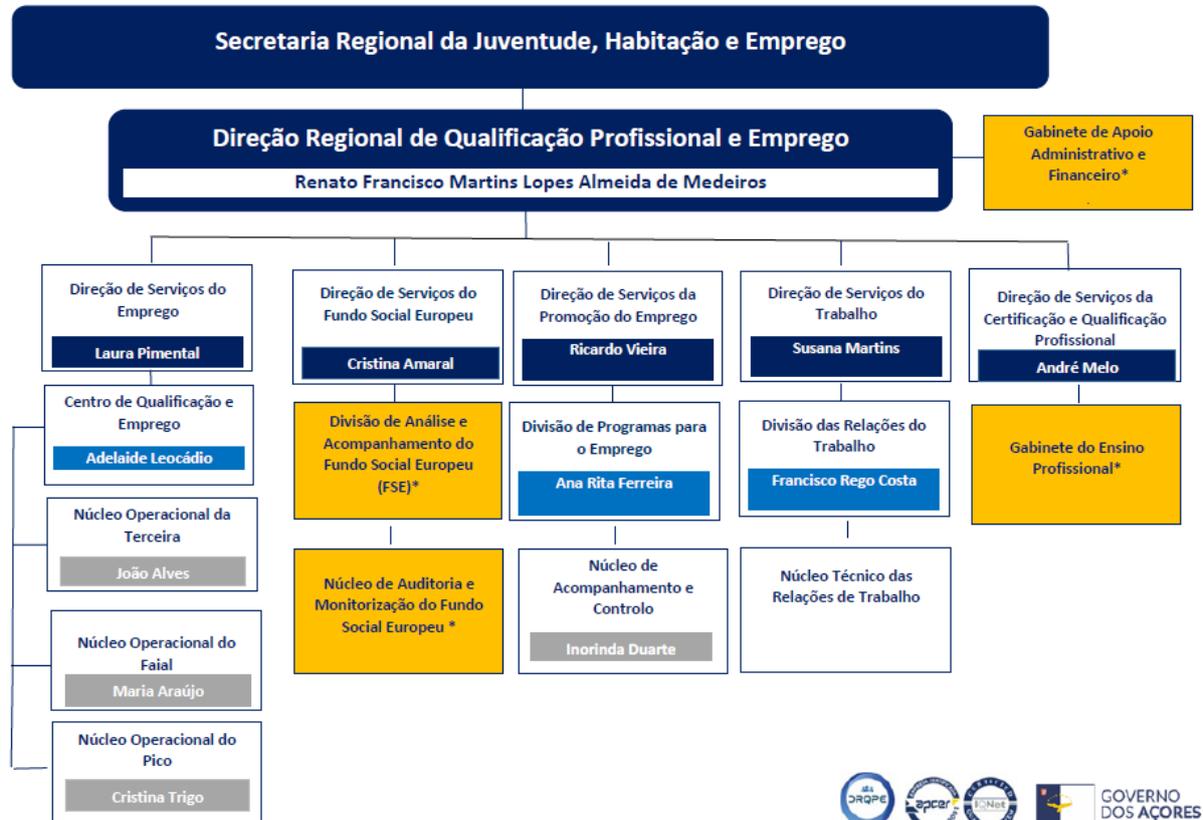


procura da formação profissional;

- Assegurar o apoio aos agentes económicos no desenvolvimento de ações que visem o fomento do emprego;
- Coordenar e gerir os assuntos referentes ao Fundo Social Europeu;
- Coordenar os assuntos referentes à qualidade e à certificação da formação profissional e promover, desenvolver e apoiar a realização de ações de formação profissional, articulando-as num plano regional de formação inserido na área do emprego e com iniciativas de inovação e transferência de conhecimentos;
- Fomentar projetos transnacionais nas áreas dos recursos humanos;
- Articular os programas de emprego com os programas de formação;
- Assegurar a aplicação de sistemas de proteção no desemprego na parte que lhe compete;
- Acompanhar o cumprimento das disposições legais, regulamentares e convencionais respeitantes ao apoio ao emprego e à proteção no desemprego;
- Promover e desenvolver estudos, nomeadamente de monitorização, no âmbito das matérias integrantes da sua missão;
- Promover e acompanhar os processos de negociação de convenções coletivas de trabalho, prevenir os conflitos laborais e intervir, quando solicitada, na conciliação, mediação ou arbitragem de conflitos de trabalho;
- Coordenar a elaboração dos estudos preparatórios de regulamentação coletiva de trabalho, por via administrativa, assegurar a organização dos respetivos processos e promover a sua publicação;
- Promover o depósito e a publicação das convenções coletivas de trabalho e praticar os atos que, nos termos da lei, competem à administração pública quanto às organizações do trabalho;
- Exercer as competências previstas na lei em matéria de despedimentos coletivos;
- Autorizar a abertura e o funcionamento dos centros de reconhecimento e validação de competências;
- Assegurar a realização de outras tarefas que, no âmbito da sua área de competências, lhe sejam distribuídas ou cometidas à sua responsabilidade.



ESTRUTURA ORGÂNICA



*Dirigente por designar



De acordo com o artigo 53.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 20/2024/A, de 18 de novembro, que aprova a orgânica, quadro de pessoal dirigente, de direção específica e de chefia da Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego, informa-se que a Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego integra:

- A Direção de Serviços do Emprego;
- A Direção de Serviços do Fundo Social Europeu;
- A Direção de Serviços da Promoção do Emprego;
- A Direção de Serviços do Trabalho;
- A Direção de Serviços da Certificação e Qualificação Profissional;
- O Gabinete de Apoio Administrativo e Financeiro da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego.



Na dependência da DRQPE funciona o Serviço Regional de Conciliação e Arbitragem do Trabalho, doravante designado por SERCAT, cuja organização e funcionamento constam de diploma próprio.

Compete ainda a esta Direção Regional assegurar o apoio técnico, logístico e administrativo do SERCAT, bem como providenciar o apoio técnico, logístico e administrativo necessário ao funcionamento do Conselho Económico e Social dos Açores.

DIMENSÃO FINANCEIRA

Desde a entrada em vigor do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação da Administração Pública Regional dos Açores (SIADAPRA), em 1 de janeiro de 2009, os recursos financeiros planeados e executados (com identificação dos respetivos desvios) constam, também, do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), instrumento que é alvo de publicitação no Portal do Governo dos Açores, ficando desta forma disponíveis aos cidadãos.

RECURSOS HUMANOS

A DRQPE é um organismo governamental que integra 103 colaboradores, entre dirigentes e colaboradores afetos ao seu quadro de pessoal.

Recursos Humanos	Número
Dirigentes - Direção superior	1
Dirigentes - Direção intermédia	6
Técnicos Superiores	62
Técnicos de Emprego Especialistas	9
Coordenador Técnico	1
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	2
Assistentes Técnicos	21
Assistentes Operacionais	1
Total	103



Integra, também, 15 colaboradores em medidas de emprego e em contratos a termo certo.

Recursos Humanos	Número
Contrato de Avença	10
Equipa de Acompanhamento e Avaliação do Estagiar	2
Estagiar L	2
Estagiar +	1
Total	15

Assim sendo, em 2024, a DRQPE contou com a colaboração total de 118 pessoas.

Importa salientar que, no início de funções dos colaboradores DRQPE, decorre uma sessão de acolhimento designada de *Welcoming*, conforme consta no Sistema de Gestão da Qualidade, com o intuito de efetuar uma melhor integração dos novos recursos humanos na organização.

GRAU DE DESCONCENTRAÇÃO

Os serviços da DRQPE encontram-se maioritariamente na sede, situada na rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, em Ponta Delgada, na ilha de São Miguel. Os restantes polos de serviços desta Direção Regional encontram-se em Angra do Heroísmo, na ilha Terceira, e na Horta, na ilha do Faial. Apesar de ainda não estar constituído, de acordo com o Decreto Regulamentar Regional n.º 18/2022/A, será implementado o Núcleo Operacional do Pico, cuja inauguração e abertura ao público será em janeiro de 2024.

ENDEREÇOS

Serviços	Morada	Concelho
DRQPE (sede)	Rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, s/n	Ponta Delgada
Núcleo Operacional da Terceira	Rua Frei Diogo das Chagas, n.º 14-16	Angra do Heroísmo
Núcleo Operacional do Faial	Rua Conselheiro Medeiros, n.º 18	Horta
Núcleo Operacional do Pico	Rua do Cais, n.º 5	São Roque do Pico
Núcleo de Qualificação e Certificação de Competências (São Miguel)	Quinta do Navio – Apartado 2 - Capelas	Ponta Delgada
Núcleo de Qualificação e Certificação de Competências (Angra do Heroísmo)	Travessa de Santo Espírito, n.º 2	Angra do Heroísmo



ANÁLISE SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta que permite, no caso em concreto, fazer um diagnóstico à estratégia que se pretende definir para o emprego na Região Autónoma dos Açores. Esta análise permite sinalizar pontos fortes e fracos na definição da estratégia de emprego, relacionando-os com as condicionantes externas ao emprego, em termos de oportunidades e ameaças que se apresentam.

	FORÇAS	FRAQUEZAS
ENVOLVENTE INTERNA	<ul style="list-style-type: none">• Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade;• Auscultação dos parceiros sociais;• Ensino DUAL;• Representação em CPCJ;• Rede Eures;• Eurodisseia;• Prosa.Qualifica;• Formação Form.Açores;• Apoios à contratação indexados para promover ordenados mais compensatórios;• REACT EU;• Comissões de conciliação;• Definição da política pública de emprego regional;• Políticas ativas de empregabilidade;• Aumento da População Ativa;• Aumento do Emprego Feminino;• Plataformas intranet;• Infraestrutura tecnológica (parque informático);• Campeonato Regional das Profissões;• Estabilização de recursos humanos;• Colaboradores qualificados;• Plataformas digitais, reduzindo a necessidade de acesso a suportes físicos – “DRQPE amiga do ambiente”;• Proatividade dos colaboradores;• GOVP – Gabinete de Orientação Vocacional e Profissional.	<ul style="list-style-type: none">• Elevado n.º de jovens NEET;• Desemprego Jovem;• Desemprego estrutural;• Desemprego de público fragilizado;• Desemprego de Longa Duração;• Baixa qualificação da população ativa;• Risco de pessoas em situação de exclusão social;• Candidaturas a novos Programas de Emprego sem as plataformas estarem totalmente funcionais;• Falta de ligação às plataformas da Segurança Social para utilização de informação necessária nos serviços de emprego.



	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
ENVOLVENTE EXTERNA	<ul style="list-style-type: none">• Orgânica do XIV GRA;• Crescimento Económico;• Crescimento da Economia Digital;• Benefícios fiscais na captação de investimento externo;• Novo Quadro Comunitário para o período 2021-2027;• Visão articulada de novas soluções de combate à pobreza e à exclusão social;• Abrangência da rede de ensino e formação;• Intenção de Protocolo com a UAç;• Estrutura etária da população jovem;• Webinares;• Teletrabalho;• Fórum da Qualificação;• Projeto Change Lab;• Novo diploma do Mercado Social do Emprego;• Tutela do ensino profissional;• Medicina do Trabalho.	<ul style="list-style-type: none">• Tendência de envelhecimento da população;• Elevado abandono escolar precoce;• Diminuição da população residente;• Desertificação de ilhas de menor dimensão;• Dispersão geográfica e diversidade dos contextos económicos e sociais interilhas;• Rede de transportes públicos rodoviários deficitária;• Atrasos na transição para o novo quadro comunitário;• Dependência, por parte das empresas, aos recursos disponíveis geradores de emprego;• Dependência, do público desempregado às medidas de emprego;• Formação pouco adequada às necessidades dos colaboradores;• Dificuldade das empresas no reconhecimento da necessidade de investir na formação de ativos.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA DRQPE

Com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), tendo como critérios os requisitos da norma internacional NP EN ISO 9001:2015, pretendeu-se definir as metodologias e as responsabilidades dos principais processos, de modo a assegurar, de uma forma contínua, o envolvimento de todos os colaboradores, a satisfação dos clientes e a melhoria da eficácia e da eficiência dos processos.

A todas as pessoas compete orientar a sua atuação pelas boas práticas da profissão, tendo sempre em mente o foco nas necessidades e expectativas das partes interessadas e no alcance dos resultados pretendidos.

Os objetivos da missão da Direção Regional materializam-se através de várias frentes de atuação, com políticas adequadas às necessidades do seu público-alvo, que vão desde as estratégias de apoio à inserção de jovens no mercado de trabalho, à integração de desempregados com os mais variados perfis nos mais variados contextos, passando, também, pelas políticas de aumento das habilitações e competências de todos os ativos e pela dinamização do espírito empreendedor.

A centralidade da missão desta Direção Regional exige a permanente perceção das mudanças de paradigma que os vários desafios suscitam e, muito particularmente, a resiliência que o ano de 2020 conferiu à capacidade de resposta desta instituição, assim como no desempenho e atuação assente em critérios de eficiência e eficácia que permitam de modo consistente, concertado e estruturado, a promoção da empregabilidade dos açorianos, como fator gerador de crescimento económico, de aumento da produtividade das nossas empresas e como garante da coesão social.

Neste contexto, assume particular relevância a execução dos programas operacionais, no âmbito do Fundo Social Europeu, pela relevância do seu impacto nos agentes humanos de desenvolvimento da Região, que se pretende que contribuam para a sua sustentabilidade económica, através de políticas e recursos modernos, capazes de responder às problemáticas e às exigências de cariz social e económico que os tempos colocam e que melhor garantam a realização socioprofissional dos açorianos.

CONTEXTUALIZAÇÃO DO SGQ NA DRQPE

Para assegurar que o SGQ é apropriado para a realidade da DRQPE e eficaz em alcançar os resultados pretendidos, é analisado, periodicamente, o contexto em que opera a DRQPE.

Esta análise, liderada pelo Diretor Regional, é revista sempre que a mudança o justifique. Na análise do contexto são envolvidos os vários setores da organização.



A análise do contexto considera os fatores externos que influenciam a organização, mas sobre os quais a DRQPE não tem influência e os fatores internos que podem condicionar a capacidade da organização de fornecer produtos e serviços conformes.

São determinadas as partes interessadas relevantes e estabelecidas as várias interações destas com a DRQPE. Considerando a análise referida anteriormente, foi definido o seguinte âmbito para o SGQ:

- Produção e publicação de informação estatística nas áreas do emprego e formação profissional;
- Promoção do reconhecimento, validação e certificação de competências a nível escolar e/ou profissional;
- Gestão dos programas ao abrigo do Fundo Social Europeu;
- Certificação de Entidades Formadoras;
- Certificação da Aptidão Profissional no âmbito do Sistema Nacional de Certificação Profissional;
- Certificação e homologação de cursos de formação profissional;
- Diagnóstico, desenvolvimento e realização de formação profissional para a administração pública nos Açores;
- Promoção da empregabilidade na região;
- Acompanhamento e fomento da contratação coletiva e prevenção de conflitos coletivos do trabalho.

Uma vez que o Núcleo Operacional do Pico entrou em funcionamento em janeiro de 2024, e de forma a que toda a DRQPE ficasse abrangida pelo SGQ, foram realizadas auditorias internas e externas (APCER), tendo o organismo conseguido, com sucesso, alcançar esta extensão.

AVALIAÇÃO DO CICLO DE AUDITORIAS

No decurso do último ciclo de auditorias, realizado a todos os serviços da DRQPE, a Organização regista um historial de conformidade e níveis consistentes de implementação e de eficácia, com reduzidas constatações reportadas e elevada resposta em termos de planeamento e concretização de ações de melhoria.

ALCANCE DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade estão definidos de harmonia com o planeamento estratégico (QUAR), a política da qualidade e foram estabelecidos e documentados os indicadores e as metas associadas.

Foram evidenciados os resultados da monitorização periódica e respetivo reporte para a gestão.



O planeamento, execução e monitorização da produção estão profundamente suportados e documentados nas plataformas informáticas e constituem uma cultura consolidada.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Anualmente a DRQPE realiza inquéritos à satisfação dos seus colaboradores, com o intuito de aferir o grau de satisfação com a mesma e de motivação sobre as atividades que desenvolve.

Para além de questões relacionadas com a satisfação face ao funcionamento da própria organização, são colocadas igualmente questões relativas à satisfação com as chefias, com o método de avaliação e com as infraestruturas de trabalho. De salientar a não participação neste inquérito dos trabalhadores com funções dirigentes.

O referido inquérito é respondido através de formulário em formato eletrónico, de natureza confidencial, pelo que o seu tratamento é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, respeitando e assegurando, desta forma, o seu anonimato. Mais se comunica que os resultados são tratados em conformidade com o estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade, onde deverão ser ponderadas atuações com vista à melhoria destes resultados.

O índice de satisfação é aferido numa escala percecional de 5 pontos, representando:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

No ano de 2023, responderam ao inquérito 101 colaboradores, enquanto que, em 2024, responderam 98 colaboradores, sendo, por isso possível uma análise comparativa entre os anos referidos.

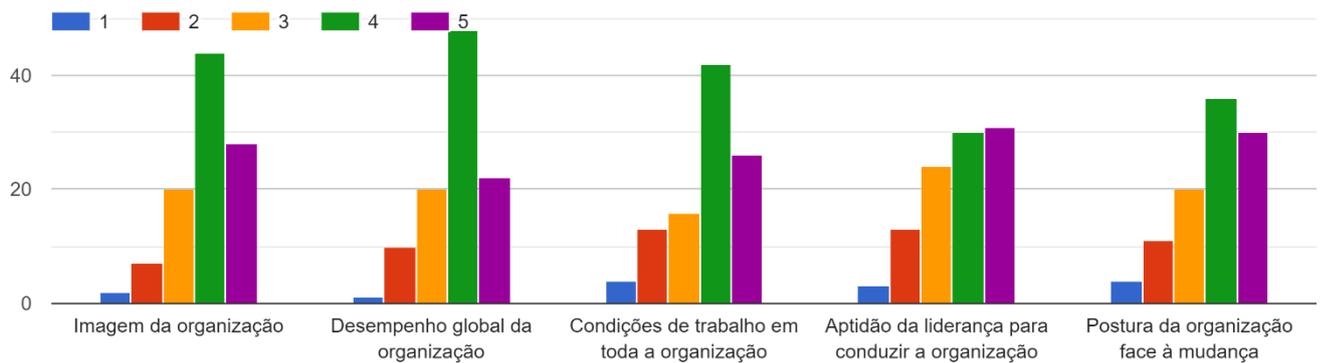
Da análise aos resultados obtidos, verifica-se que, em 2024, o item com avaliação mais baixa está relacionado com a satisfação com as condições de trabalho e o item com melhor avaliação, à semelhança de 2023, enquadra-se com a satisfação com a chefia direta.



1. Satisfação global dos colaboradores com a organização:

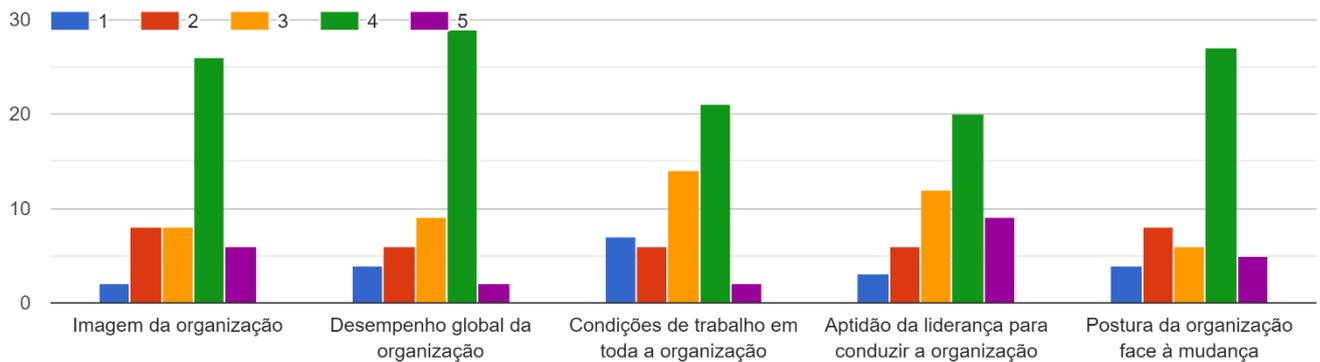
2023

Satisfação global dos colaboradores com a organização



2024

Satisfação global dos colaboradores com a organização



Média 2023: 4.2

Média 2024: 4



2. De forma a ser legível, identifica-se os campos avaliados na satisfação com a Política de Recursos

Humanos:

Gráfico 1: Política de gestão de recursos humanos existente na organização;

Gráfico 2: Existência de comunicação entre colaboradores e chefias

Gráfico 3: Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão

Gráfico 4: Igualdade de tratamento na organização

Gráfico 5: Nível de conhecimento dos objetivos da organização

Gráfico 6: Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados

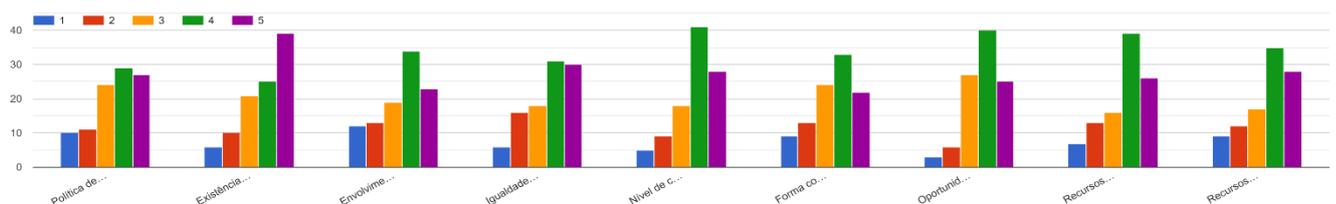
Gráfico 7: Oportunidades criadas para desenvolver novas competências - Ações de formação

Gráfico 8: Recursos Humanos adequados às funções

Gráfico 9: Recursos Humanos suficientes para o desenvolvimento do trabalho em geral

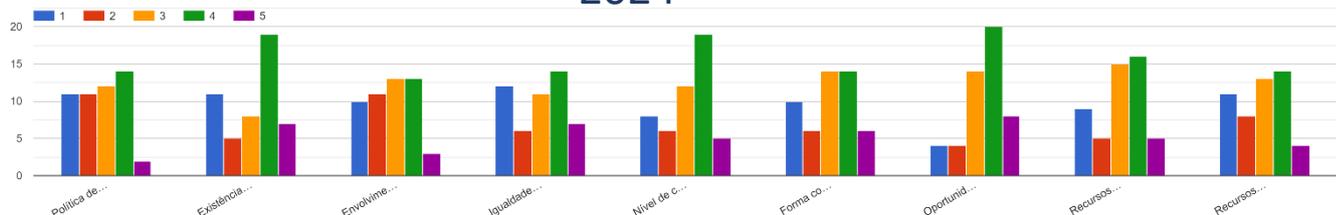
2023

Satisfação com a Política de Recursos Humanos



Satisfação com a Política de Recursos Humanos

2024



Média 2023: 4.11

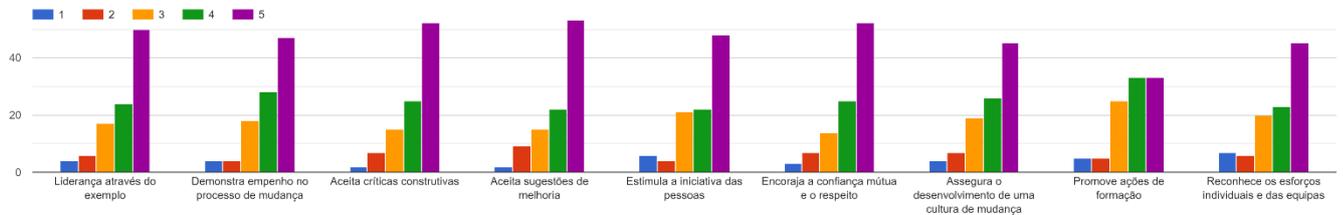
Média 2024: 3.89



3. Satisfação com a liderança:

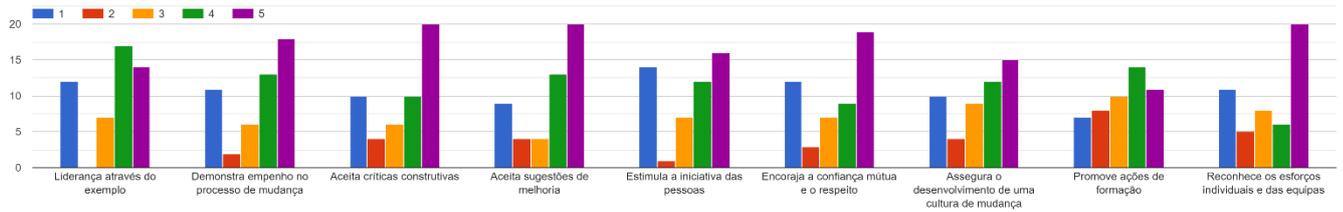
2023

Satisfação com a liderança - Chefia direta



2024

Satisfação com a liderança - Chefia direta



Média 2023: 4.94

Média 2024: 4.78



4. De forma a ser legível, identifica-se os campos avaliados na satisfação com as condições de trabalho:

Gráfico 1: Ambiente de trabalho (relações humanas)

Gráfico 2: Condições físicas de trabalho (área de trabalho, luminosidade, temperatura, etc)

Gráfico 3: Equipamentos informáticos / comunicação disponíveis

Gráfico 4: Software disponível

Gráfico 5: Condições de higiene (no geral)

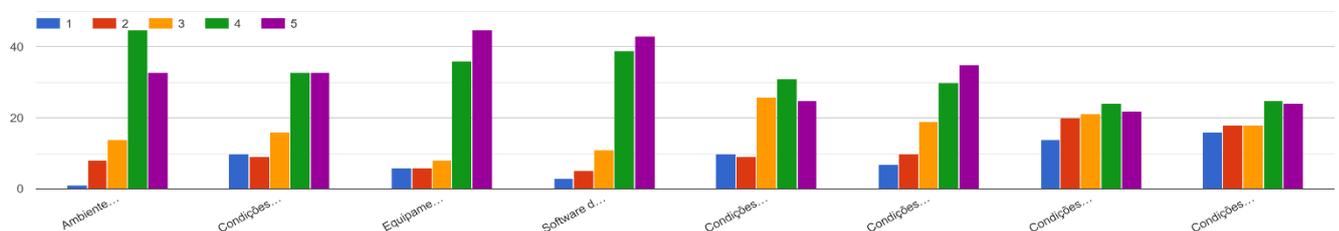
Gráfico 6: Condições de segurança

Gráfico 7: Condições da copa

Gráfico 8: Condições dos lavados / sanitários

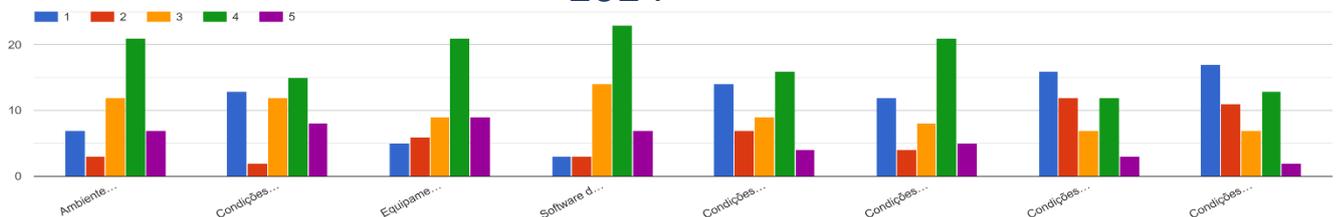
2023

Satisfação com as condições de trabalho



Satisfação com as condições de trabalho

2024



Média 2023: 4.43

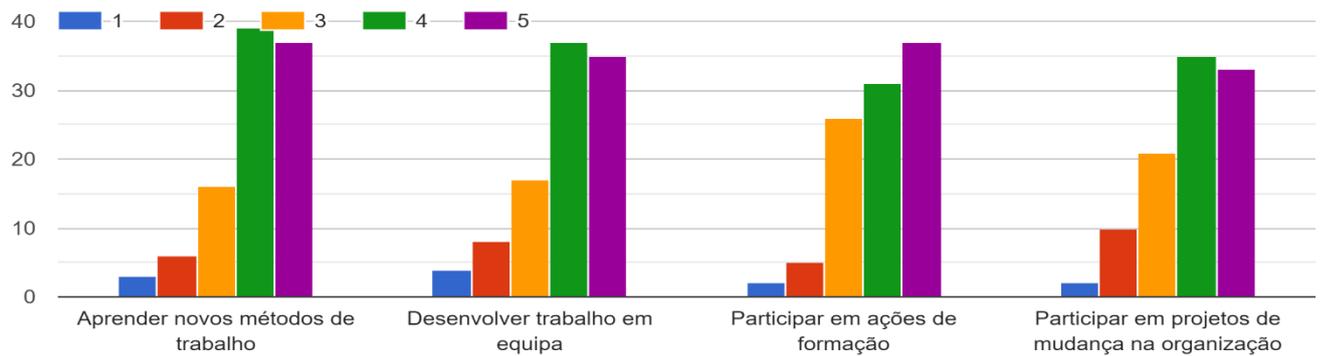
Média 2024: 3.25



5. Níveis de motivação:

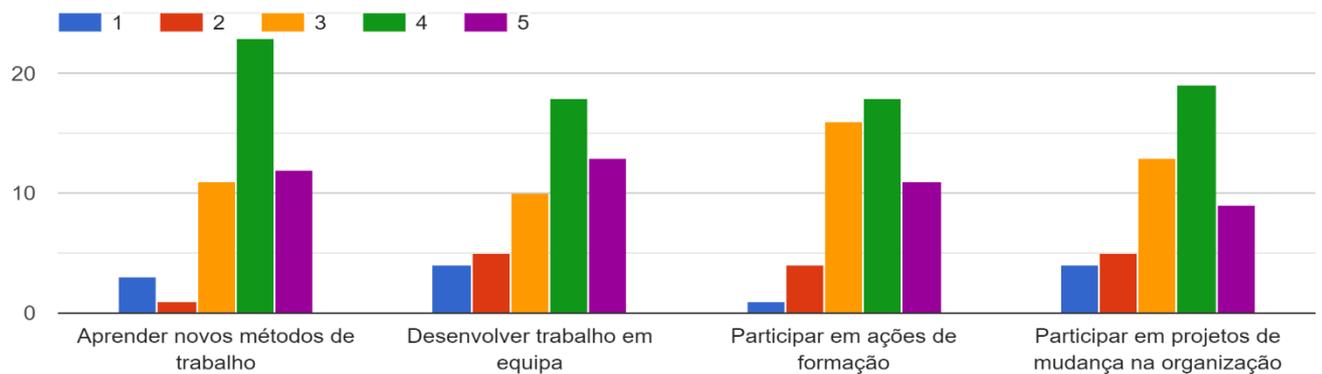
2023

Níveis de motivação



2024

Níveis de motivação



Média 2023: 4.25

Média 2024: 4



AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Anualmente a DRQPE realiza inquéritos à satisfação dos seus clientes externos, com o intuito de aferir o nível de satisfação para com os serviços prestados.

O referido inquérito é respondido através de formulário em formato eletrónico, sendo os resultados tratados em conformidade com o estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade. O índice de satisfação é aferido numa escala percecional de 5 pontos, representando 1 = Nada satisfeito e 5 = Muito Bom.

O módulo de Avaliação de Fornecedores disponível permite realizar uma classificação dos fornecedores, considerando critérios que tenham relevância no âmbito do procedimento e serviço realizado, de forma a garantir que os fornecedores são avaliados, qualificados e acompanhados.

Principais objetivos que guiam o processo de avaliação de desempenho de fornecedores:

- Reduzir o risco na seleção de fornecedores;
- Incrementar o desempenho dos fornecedores numa perspetiva de melhoria contínua;
- Satisfazer os requisitos de normas de qualidade, ISO 9001.

Após a avaliação, e de acordo com o resultado alcançado, é atribuída uma classificação, devendo, em caso de avaliação inferior a satisfaz, ser tomadas medidas de modo a evitar futuros incumprimentos, pelo que a ponderação deve ser devidamente justificada.

A DRQPE tem desenvolvido um conjunto de ações de controlo da prestação dos seus Fornecedores, designadamente através de:

- Reuniões;
- Acompanhamento periódico.

CRITÉRIOS DE PONDERAÇÃO

- 1. Eficácia nos prazos de entrega do serviço e de resposta às solicitações** - Cumprimento de prazos
- 2. Eficácia na resolução das reclamações/solicitações** - Competência na resolução das questões colocadas.
- 3. Conformidade do fornecimento** - Confiança no fornecedor; garantia e fiabilidade; Acessibilidade/Disponibilidade.
- 4. Qualidade no atendimento e assistência técnica** - Facilidade de acesso a um interlocutor;
- 5. Proatividade** - Capacidade do fornecedor em melhorar processos; Espírito de melhoria contínua.



Classificação Final	Resultado
0 - 30 Pontos	Descartar o Fornecedor
31 - 50 Pontos	Advertência ao Fornecedor
51 - 95 Pontos	Manter o Fornecedor

ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE FORNECEDORES POR CATEGORIA

No quadro que se segue, apresenta-se a listagem dos fornecedores e os resultados obtidos durante o ano de 2024.

Fornecedor	Categoria do Fornecedor	Pontuação	Resultado
Accional	Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica)	56.25	Manter o Fornecedor
LABOREME, LDA	Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria)	52.5	Manter o Fornecedor
MANUEL FERREIRA, LDA	Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria)	75	Manter o Fornecedor
Nova Gráfica De Amaral, Rodrigues	Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica)	56.25	Manter o Fornecedor



Fornecedor	Categoria do Fornecedor	Pontuação	Resultado
Valuring Unipessoal, Lda.	TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas)	80	Manter o Fornecedor
Só Agua Açores, Unipessoal, Lda	Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica)	56.25	Manter o Fornecedor
EXTINÇOR	Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança)	56.25	Manter o Fornecedor
Botelho, Mendonça & Costa, Lda	Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança)	68.75	Manter o Fornecedor
Panazorica	Serviços De Transporte (Manutenção de Viaturas, Logística, Agências de Viagens)	56.25	Manter o Fornecedor
TECLA ESPECIAL	Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria)	52.5	Manter o Fornecedor
MSIM	TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas)	83.75	Manter o Fornecedor



Fornecedor	Categoria do Fornecedor	Pontuação	Resultado
Lavaimagem	TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas)	26.25	Descartar o Fornecedor
Higiacores - Comércio E Serviços Lda	Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria)	56.25	Manter o Fornecedor
ACORESPRO, LDA	TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas)	83.75	Manter o Fornecedor
ALUMILAGRES DOS PEREIRAS - MONTAGEM CAIXILHARIAS, LDA.	Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança)	52.5	Manter o Fornecedor



DESEMPENHO DOS PROCESSOS – QUAR 2024

O QUAR é o instrumento de avaliação do desempenho organizacional, vocacionado para o planeamento, monitorização e avaliação dos aspetos mais importantes da organização. Permite a monitorização dos “órgãos vitais” da organização, das situações que os afetam e dos efeitos produzidos, a curto prazo, no seu interior e exterior.

Os objetivos da qualidade determinados para esta Direção Regional, no ano de 2024, correspondem aos objetivos estratégicos plasmados no QUAR, tal como de seguida se apresentam:

OE.1 - Promover a qualificação profissional, a formação contínua de ativos e o reforço das competências para a empregabilidade dos açorianos;

OE 2- Promover o emprego, através de políticas ativas que incluam o combate ao desemprego jovem e ao desemprego de longa duração;

OE.3 - Fomentar a contratação coletiva na RAA, prevenindo os conflitos nas relações laborais e promovendo a conciliação e mediação no âmbito dos conflitos individuais de trabalho;

OE 4: - Reforçar a eficiência, eficácia e a qualidade do serviço prestado pela DRQPE.

Da análise efetuada e reportada aos resultados alcançados no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR a 31 de dezembro de 2024, pode verificar-se que a maior parte das dezassete metas propostas foram alcançadas, de acordo com os seguintes parâmetros:

Parâmetro	Não Atingido	Atingido	Superado
Eficácia	2	2	5
Qualidade	-	-	2
Eficiência	1	1	2

Este índice de superação das metas definidas reflete o cuidado na escolha e a pertinência dos projetos a acompanhar bem como a integração de todos estes projetos no Sistema de Gestão da Qualidade, obrigando a própria Organização a um acompanhamento integrado e continuado, em todas as suas fases.

Em anexo, encontra-se a versão final do QUAR, representado pela execução no final do ano de 2024.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Dentro das competências adstritas a esta Direção Regional, e imbuída na missão de contribuir para melhorar a organização e funcionamento do mercado de trabalho, está o apoio aos trabalhadores na obtenção de emprego adequado e aos empregadores no recrutamento de trabalhadores com conhecimentos, aptidões e competências ajustadas às suas necessidades, assim como assegurar a execução dos programas e medidas de política de emprego e formação profissional em cooperação com outras entidades públicas e privadas e devidamente enquadradas na Agenda Regional para a Qualificação Profissional.

As medidas nas quais se materializam essas políticas foram tão diferenciadas quanto os públicos a quem se destinam, adequando-se os meios à especificidade dos fins pretendidos, que vão desde a promoção da inserção dos jovens no mercado de trabalho até ao combate ao desemprego de longa duração, passando pelo aumento das qualificações e habilitações como fator potenciador da empregabilidade dos açorianos e sem descurar as medidas de apoio à sua contratação, bem como de criação do próprio emprego.

No que concerne às atividades desenvolvidas pelas Unidades Orgânicas da DRQPE, as mesmas encontram-se espelhadas nos seguintes quadros:



1. Direção de Serviços da Promoção do Emprego

Relatório de Atividades da Direção de Serviços da Promoção do Emprego

Objetivo Estratégico:

- Desenvolver estratégias de transição para a vida ativa;
- Promover a empregabilidade dos jovens e adultos;
- Fomentar a criação de emprego e a manutenção de postos de trabalho.

Objetivo Operacional:

- Promover a criação de emprego e a manutenção de postos de trabalho, através das seguintes medidas:
 - Realizar estágios profissionais, para apoiar a inserção no mercado de trabalho de jovens qualificados à procura de primeiro emprego, e subsequente ação de acompanhamento dos estágios;
 - Desenvolver projetos de atividades de inserção socioprofissional, para promover a empregabilidade de públicos fragilizados e pouco qualificados;
 - Inserir desempregados beneficiários de subsídio de desemprego;
 - Inserir desempregados não beneficiários de subsídio de desemprego;
 - Inserir desempregados beneficiários de Rendimento Social de Inserção;
 - Promover o emprego protegido, através de um programa de substituição de trabalhadores ausentes por motivo de gozo de licença parental;
 - Efetuar a análise económico-financeira dos projetos de criação de próprio emprego subscritos por beneficiários de subsídio de desemprego;
 - Apoiar a criação de postos de trabalho e manutenção de postos de trabalho;



- Apoiar projetos de inserção profissional no âmbito do mercado social de emprego, onde se incluem, entre outros, os apoios à empregabilidade de utentes com deficiência.

Indicador (s)*:

- N.º de beneficiários das medidas de inserção e de estágio a que foi realizado acompanhamento;
- % de projetos CPE-PREMIUM a que foi realizado acompanhamento.

Meta (s)*:

Realizar acompanhamento a, pelo menos, 140 beneficiários das medidas de inserção e de apoio à contratação;

Acompanhar, através de inquérito, 90% dos Estagiários L e T que irão concluir a duração máxima do seu estágio até junho de 2023.

PROJETOS

Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
Programa Estagiar	6 Técnicos Superiores	Foram colocados no programa 2.121 estagiários, dos quais 452 no âmbito do Estagiar L, 633 no Estagiar T, 454 no Estagiar + e 582 no Estagiar U.	Açores	Sem custo
Programa Prosa.Qualifica	6 Técnicos Superiores	Foram comunicados pelo menos 95% dos processos, referentes a 454 vagas aprovadas, no prazo de 1 mês após a decisão.	Açores	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Programa de colocação temporária de desempregados beneficiários de subsídio de desemprego (CTTS's)	6 Técnicos Superiores	Foram comunicados pelo menos 90% dos processos, referentes a 488 vagas aprovados, no prazo de 1 mês após a decisão	Açores	Sem custo
Programa Berço de Emprego	6 Técnicos Superiores	Foram comunicados pelo menos 90% dos processos, referentes a 89 vagas aprovadas, no prazo de 1 mês após a decisão	Açores	Sem custo
Programa SEI	6 Técnicos Superiores	Foram comunicados pelo menos 90% dos processos, referentes a 622 vagas aprovadas, no prazo de 1 mês após a decisão	Açores	Sem custo
Criação de Próprio Emprego - CPE PREMIUM	6 Técnicos Superiores	Elaboração das análises, de 57 vagas aprovadas, no prazo médio de 14 dias	Açores	Sem custo
CONTRATAR ESTÁVEL	6 Técnicos Superiores	Foram comunicados pelo menos 90% dos processos, referentes a 654 vagas aprovadas, no prazo de 1 mês após a decisão	Açores	Sem custo
Converter	6 Técnicos Superiores	Foram comunicados pelo menos 90% dos processos, referentes a 15 vagas aprovadas, no prazo de 1 mês após a decisão	Açores	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

MAIS	8 Técnicos Superiores	Foram analisadas 2.484 candidaturas	Açores	Sem custo
Mercado Social de Emprego (Estatuto e Apoio a Empresas de Inserção, Apoios à Contratação de Portadores de Deficiência)	2 Técnicos Superiores	Análise de 100% das candidaturas que deram entrada nos prazos legalmente previstos durante o ano 2023	Açores	Sem custo
INICIATIVAS/AÇÕES				
Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
Realizar Acompanhamento, presencial ou à distância, às Entidades Promotoras de Programas de Inserção Socioprofissional e Apoio à Contratação	4 Técnicos Superiores	Foram realizados acompanhamentos a 155 beneficiários dos Programas de Inserção Socioprofissional e Apoio à Contratação.	Açores	Sem custo
Ação de acompanhamento do Programa Estagiar	6 Técnicos Superiores	Foram realizados 100% dos inquéritos de acompanhamento aos Estagiários L e T integrados nos projetos aprovados iriam concluir a duração máxima do seu estágio em junho de 2023	Açores	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

ROTINAS				
Designação	Intervenientes	Resultados	Local	Custo
Distribuição SGC	1 Técnico Superior	100%	São Miguel	Sem custo
Receção, registo, análise e comunicação do despacho das candidaturas dos Programas de Emprego	12 Técnicos Superiores	100%	Açores	Sem custo
Estimativa orçamental dos Programas de Emprego	1 Técnico Superior	100%	Açores	Sem custo
Solicitação e verificação da documentação referente aos Programas de Emprego	16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos	100%	Açores	Sem custo
Atendimento presencial e/ou telefónico de entidades e prestação de informações no âmbito dos Programas de Emprego	16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos	100%	Açores	Sem custo
Realização e envio de audiências prévias e ofícios referentes aos Programas de Emprego	16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos	100%	Açores	Sem custo
Acompanhar e controlar a execução dos programas de emprego	16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos	100%	Açores	Sem custo



2. Direção de Serviços do Emprego

Relatório de Atividades da Direção de Serviços do Emprego

Objetivos Estratégicos:

Reduzir o desemprego através da aproximação dos desempregados às necessidades do mercado de trabalho, implementando novas formas de intervenção, com os jovens NEET, Desempregados de longa duração e desempregados no geral, nomeadamente, através:

- Atividades desenvolvidas pelo GOVP;
- Aposta de uma atitude comercial junto das empresas que procuram os Serviços Públicos de Emprego da RAA;
- Melhoria de funcionalidades online, que permitam responder às necessidades dos utentes e entidades.

Objetivos Operacionais:

Reduzir o desemprego através da aproximação dos desempregados às necessidades do mercado de trabalho, implementando novas formas de intervenção, com os jovens NEET, DLD e desempregados no geral, nomeadamente, através:

- Promover a inserção dos utentes inscritos no mercado de trabalho através da redução da taxa de anulação das ofertas de emprego;
- Aumentar as habilitações e/ou qualificações dos utentes inscritos, pelo encaminhamento para formação e programas disponíveis;
- Fomentar a orientação/aconselhamento sobre estratégias para sair da situação de desemprego.

Indicador(s):

1. N.º de utentes encaminhados para ofertas de emprego, formação e programas.
2. N.º de Planos pessoais de emprego e/ou sessões realizadas



3. N.º de jovens NEET e de DLD acompanhados ao longo do ano

Meta (s):

1. Satisfazer mais de 60% dos pedidos
2. Efetuar pelo menos 500 PPE's e/ou sessões.
3. N.º de jovens NEET e DLD colocados em medidas ativas de emprego e/ou intervencionados pelo GOVP

PROJETOS

Designação	Intervenientes	Resultados CQE	Resultados NOT	Resultados NOF	Local	Custo
Programa PROSA.Qualifica – Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	Entre 85 e 95% 319 colocados em 350 aprovados 91.1%	Entre 85 e 95% 94 colocados em 124 aprovados 75,8%	Entre 60% e 70% 46 colocados em 54 aprovados 85.2%	RAA 459 colocados em 5228 86.9%	Sem custo
FORMAÇÃO PROFISSIONAL – Pesquisa, Seleção e Colocação de utentes para as respetivas ofertas formativas.	Formação/ GOVP	Entre 85 e 95% 66 em 71 92,9%	Entre 85 e 95% 13 em 14 92.8%	Entre 70% e 80% 1 em 1 100%	RAA 80 em 86 93%0%	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Contribuir para dignificar as profissões - Efetuar visitas às escolas profissionais da Região, de modo a realizar sessões sobre a importância das profissões (sempre que possível o GOVP ou o setor da Formação poderia ser acompanhado por um técnico da Divisão da Certificação);	Formação/ GOVP	11 Escolas profissionais 6 visitas	4 Escolas profissionais 4 visitas	2 Escolas profissionais 2 visitas	RAA	Sem custo
Sinalização/encaminhamento de jovens NEET e DLD para medidas ativas de emprego (emprego/formação/ocupação ou estágios)	GOVP	500 encaminhamen tos 974	200 encaminhamen tos 449	100 encaminha mentos 189	RAA 1612	Sem custo
Seleção e colocação em ofertas de emprego	Oferta	60% a 75% 838 em 946 88,5%	60% a 75% 413 em 636 64.9%	60% a 75% 177 em 183 96.7%	RAA 1428 em 1765 80.9%	Sem custo
Apoiar as entidades contratantes, através de deslocação às entidades ou assistir a entrevistas de emprego (ofertas sem indicação de candidato)	Oferta	20% a 30% 8.1%	20% a 30% 11.9%	10% a 20% 32.1%	RAA 11.0%	Sem custo
Acompanhar utentes e entidades após colocação em programas de inserção socioprofissional e/ou estágios	Programas	20 a 30 acompanhame ntos/visitas Não executado	15 a 20 acompanhame ntos/visitas Não executado	10 acompanha mentos/visit as realizadas Atingido	RAA	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Programa ocupacional CTTS - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	75% a 85% 524 em 582 90.0%	75% a 85% 240 em 277 86.6%	75% a 85% 88 em 111 79.2%	RAA 852 em 970 87.8%	Sem custo
Programa Berço de Emprego - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	70% a 80% 68 em 72 94.4%	70% a 80% 9 em 12 75%	70% a 80% 6 em 6 100%	RAA 83 em 90 92.2%	Sem custo
INICIATIVAS/AÇÕES						
Designação	Intervenientes	Resultados CQE	Resultados NOT	Resultados NOF	Local	Custo
Ações de Divulgação Rede EURES e outras possibilidades de mobilidade (Projetos de apoio à mobilidade – oportunidades de emprego na Europa)	Oferta	3 sessões anuais Não realizado	2 sessões anuais Não realizado	NA	RAA	Sem Custo
Concluir trabalhos relacionados com a alteração da Base de dados do CQE e melhoria de novas funcionalidades - emprego.azores.gov.pt	Todos os setores	Durante o ano de 2023 Não ficou concluído	Durante o ano de 2023 Não ficou concluído	Durante o ano de 2023 Não ficou concluído	RAA	Em conjunto com o NIT – integrado no contrato de <i>outsourcing</i>



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Realização de sessões nos concelhos/freguesias; elaboração de um Roteiro de Sessões	GOVP	40 23	20 22	10 39	RAA	Sem Custo
Realização de workshops "quando o emprego é o assunto"	GOVP	1 workshops Não realizado	1 workshops Não realizado	1 workshops Não realizado	PDL, AH; HO	Sem Custo
ROTINAS						
Designação	Intervenientes	Resultados CQE NOT NOF			Local	Custo
Controlo das convocatórias das sessões coletivas	Formação	100%			Açores	Sem custo
Controlo administrativo (diário) sobre as convocatórias do Sector da Procura (procura ativa de emprego/avaliação e acompanhamento ao desempregado – faltas e presenças)	Procura	100%			Açores	Sem custo
Elaboração de audiências prévias e/ou advertências, na sequência de incumprimentos por parte dos utentes, face ao Sector da Procura e ao da Colocação.	Todos os Sectores	100%			Açores	Sem custo
Elaboração de informação ao ISSA, dos utentes beneficiários de SD e RSI, por incumprimento relativo a medidas/orientações quer do Sector da Procura, quer da Colocação.	Todos os Sectores	100%			Açores	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Controlo administrativo dos termos de Audiências Prévias, elaboradas face ao incumprimento dos utentes, a medidas/orientações, quer do sector da Procura, quer da Colocação	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Controlo administrativo, resultante do encaminhamento de utentes à formação profissional, com base nas ofertas formativas existentes (comparências versus faltas; selecionados versus não selecionados, recusas, desistências e exclusões).	Formação	100%	Açores	Sem custo
Análise e respetiva elaboração de pareceres a: exposições, CIT's e outros documentos, dos utentes inscritos no CQE.	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Atualização e registo de informação na base de dados/ficha do utente, de acordo com os despachos superiores emitidos.	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Elaboração de ofícios aos utentes com o respetivo despacho superior, na sequência das justificações a incumprimentos, meios de prova e comunicações, entregues pelos mesmos.	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Resposta por escrito aos utentes, sobre pedidos de informação e/ou comunicações (isenção de deveres; ausência de ilha; inícios de trabalho; dúvidas e esclarecimentos sobre as medidas de emprego, etc.).	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Realização de pesquisas/controlos diários, mensais e /ou periódicos:	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

<ul style="list-style-type: none">• Termo de frequência de Formação• Termo dos Programas Ocupacionais• Categoria de Indisponíveis/descanso• Avaliação e acompanhamento/reinício de avaliação e acompanhamento ao desempregado.				
Recolha, tratamento e envio de dados estatísticos internos	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Atendimento telefónico, presencial e via e-mail de utentes e entidades	Todos os Sectores	100%	Açores	Sem custo
Participação em reuniões, ou envio das informações solicitadas para as ordens de trabalho das reuniões de NLI e outros organismos onde estamos representados	Todos os Sectores	60% a 75% Participamos ou enviamos informação para a totalidade das reuniões	Açores	Sem custo
Acompanhamento e atualização de inscrições de utentes a receber prestações desemprego provenientes do ISSA	Procura	100% realizado	RAA	Sem custo
Entrevista de avaliação dos pressupostos para inscrição	Procura	100% realizado	RAA	Sem custo
Entrevista aos candidatos a emprego. Informar obrigações e direitos dos utentes.	Procura	100% realizado	RAA	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Controlo de disponibilidade e Acompanhamento presencial individual de utentes dentro e fora nas instalações da APQE. Registo na Base de Dados dos comprovativos de Procura Ativa de Emprego.	Procura	100% realizado	RAA	Sem custo
Emissão de declarações comprovativas da situação da inscrição dos utentes no CQE	Procura	100% realizado	RAA	Sem custo
Tratamento de toda a documentação/correspondência relativa ao Setor da Procura, através do SGC, nomeadamente: inscrições de todas as ilhas (tendo em conta o Serviço de Emprego); transferência de inscrições de e para Centros de Emprego do Continente; análise e parecer de exposições apresentadas pelos utentes; justificação de faltas; comunicações de indisponibilidade; registo alterações de dados ; resposta aos pedidos de informação por e-mail; período de isenção de deveres; registo início de trabalho e respetiva comunicação ao ISSA: elaboração de ofícios para os utentes a comunicar decisões superiores e elaboração de ofícios ao ISSA a comunicar doença prolongada.	Procura	100% realizado	RAA	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Apoio, informação e aconselhamento a candidatos para emprego no estrangeiro.	Oferta	100% realizado	RAA	Sem custo
Preenchimento e envio do mapa mensal de indicadores de atividades EURES	Oferta	Mensal realizado	RAA	Sem custo
Redigir ofícios e SMS convocando utentes para ofertas de emprego. Receção e envio de documentos a nível interno e externo por ofícios, e-mails e SGC	Todos os setores	100% realizado	RAA	Sem custo
Arquivo	Todos os setores	100% realizado	RAA	Sem custo



3. Divisão de Certificação de Qualificação Profissional

Relatório de Atividades da Divisão de Certificação de Qualificação Profissional

Objetivo Estratégico: Implementação da Agenda Regional para a Qualificação Profissional.

Objetivos operacionais:

Monitorização da operacionalização da estratégia.

Indicadores:

Até 31 de dezembro.

Meta:

Implementação de 75% dos planos de ação, atividades e tarefas associadas.

Objetivo Estratégico: Qualidade na promoção da oferta formativa.

Objetivos operacionais:

Analisar, validar e avaliar os processos relativos à homologação/autorização dos cursos e ações de formação profissional.

Indicadores:

Prazo médio de análise.

Meta:

1- Prazo médio de análise, inferior a 10 dias, nos pedidos submetidos na plataforma certificar.



Objetivo Estratégico: Garantir para a qualidade da oferta formativa ministrada pelas entidades formadoras.					
Objetivos operacionais: 1- Analisar os processos relativos à certificação de entidades formadoras. 2- Realizar auditorias/visitas de acompanhamento às entidades formadoras sediadas na Região Autónoma dos Açores.					
Indicadores: 1- N.º de dias de análise 2- A % de auditorias/visitas previstas no plano anual.					
Meta: 1- Prazo médio 90 dias 2- 2- Entre 80% - 100%					
AÇÕES					
N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
1	Acompanhar os apoios atribuídos no âmbito das medidas de formação promovidas pela Direção Regional	5 Técnicos Superiores	Gestão do processo e monitorização R: Realizado acompanhamento a todas as medidas, programas e apoios sob a tutela da DCQP	RAA	A definir
2	Gerir a Plataforma CERTIFICAR	5 Técnicos Superiores	Analisar todas as solicitações externas.	São Miguel	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

			R: Todas as solicitações realizadas em conformidade		
3	Desenvolvimento da nova plataforma certificar	5 Técnicos Superiores	Desenvolver novas aplicações no âmbito do ensino profissional e contato com o cliente. R: Operacionalizado com sucesso Medida Qualifica.In; Qualifica.In – Azores Digital; Processo Ensino Profissional; estatística	São Miguel	A definir
INICIATIVAS/AÇÕES					
N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
1	Proceder à análise técnica das candidaturas e dos pedidos de alteração às candidaturas apresentadas a cofinanciamento do FSE	5 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise R: Cumpridos os prazos definidos nos projetos de análise do FSE	RAA	Sem custo
2	Analisar candidaturas e acompanhar através de visitas in loco as entidades beneficiárias de bolsas ocupacionais.	2 Técnicos Superiores	Análise das candidaturas até final de agosto do ano n Visitas de acompanhamento – durante o ano letivo n e n+1. R: Ação ficou sem efeito porque passou para a tutela da DREAE	RAA	A definir
3	Proceder à análise técnica e pedagógica de processos de homologação/autorização de cursos de formação na Plataforma Certificar.	5 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise de 10 dias, sendo o indicador correspondente ao número de dias que decorre entre a receção da	São Miguel	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

			tarefa pelo/a técnico/a e a emissão do respetivo parecer. R: Prazo de análise inferior a 10 dias		
4	Fazer acompanhamento pedagógico às entidades formadoras certificadas na RAA.	5 Técnicos Superiores	Ao longo do ano de 2023. R: Foi realizado acompanhamento pedagógico a todas as entidades formadoras certificadas, por via de reuniões, videoconferência e email.	RAA	A definir
5	Proceder à análise técnica das medidas de formação e qualificação promovidas pela DRQPE	5 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise R: Prazo de análise efetivo inferior a 10 dias uteis e em conformidade com o CPA	RAA	Sem custo
6	Proceder à análise técnica das candidaturas às medidas promovidas pela DRQPE.	5 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise R: Prazo de análise efetivo inferior a 10 dias uteis e em conformidade com o CPA	RAA	Sem custo
7	Proceder à elaboração das propostas de Avisos no âmbito das medidas inseridas no PRR	5 Técnicos Superiores	N.º de dias R: Avisos elaborados em menos de 5 dias uteis	S.M.	Sem custo
8	Acompanhamento das atividades e tarefas inseridas na ARQP	5 Técnicos Superiores	% de atividades e tarefas desenvolvidas e concluídas R: Foram executadas em função do plano de ação estipulado cerca de 80% das tarefas delineadas.	RAA	A definir



4. Direção de Serviços do Fundo Social Europeu e da Formação

Relatório de Atividades da Direção de Serviços do Fundo Social Europeu e da Formação

Objetivos Estratégicos:

- 1 – Coordenar e acompanhar todas as ações relacionadas com o financiamento do FSE
- 2 – Coordenar e acompanhar todas as ações de verificação/auditoria e monitorização do FSE

Objetivos Operacionais:

- 1- Analisar as candidaturas dos projetos submetidos no âmbito do FSE
- 2- Analisar os pedidos de pagamento submetidos no âmbito do FSE
- 3- Realizar Verificações no Local aos projetos financiados pelo FSE

Indicadores:

Para o Obj. Operacional 1 – Percentagem de análise das candidaturas FSE+ submetidas no sistema AG+

$$[(n.º \text{ total de candidaturas analisadas}) / (n.º \text{ total de candidaturas submetidas para análise})] \times 100$$

NOTA: Para o objetivo não é contabilizado as candidaturas que não reúnem os requisitos de admissibilidade.

$$(0/0) * 100 = 0\%$$

Para o Obj. Operacional 2 – Percentagem de análise de pedidos de pagamento submetidos ao FSE, em condições de serem analisados

$$\{[(n.º \text{ total de reembolsos na modalidade de custos reais analisados}) / (85\% \text{ n.º total de reembolsos submetidos modalidade custos reais, em condições de serem analisados})] + [(n.º \text{ total de reembolsos modalidade custos simplificados analisados}) / (n.º \text{ total de reembolsos submetidos na modalidade custos simplificados, em condições de serem analisados})]\} / 2 \times 100$$

$$\{(43/(56*85\%)+(63/79))/ 2\} * 100 = 85,05\%$$



Para o Obj. Operacional 3 – Execução dos planos semestrais Verificações no Local					
$[(n.º \text{ total de VL realizadas}) / (n.º \text{ total de VL constantes dos planos})] \times 100$					
$(11/15) * 100 = 73\%$					
Metas:					
Para o indicador 1 – [85% - 100%] - Sem candidaturas FSE+ submetidas em 2023 no AG+					
Para o indicador 2 – [85% - 95%] - Meta atingida					
Para o indicador 3 – [90% - 100%] - Meta não atingida					
Rotinas DSFSEF					
N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
1	Efetuar admissibilidade candidaturas e pedidos de alteração dos projetos cofinanciados pelo FSE	1 Assistente Técnico	Prazo médio inferior a 5 dias úteis Prazo médio de análise de admissibilidade das candidaturas submetidas em 2023 ao POA2020 foi de 1 dia útil. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
2	Organizar e preparar a informação para a Comissão de Seleção do PO Açores	1 Assistente Técnico	Evidência de resposta às consultas escritas Tarefa desempenhada pelo gabinete administrativo, que prepara os mapas com as candidaturas que são alvo de consulta pela comissão de seleção, no âmbito do POA2020. Cumprida	S. Miguel	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

3	Preparar listagem de pagamentos	1 Assistente Técnico	Prazo entrega listagem inferior a 2 dias úteis Prazo de entrega listagem pagamentos foi de 1 dia útil. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
4	Proceder à atualização dos mapas de controlo de pagamentos do FSE	1 Assistente Técnico	Prazo médio inferior a 10 dias úteis Prazo de atualização mapas foi de 8 dias úteis. Cumprida	S. Miguel	Sem custo

Rotinas Divisão Análise e Acompanhamento do Fundo Social Europeu (DAAFSE)					
N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
1	Preparar os Avisos de Abertura de Concursos	6 Técnicos Superiores	Prazo médio inferior a 10 dias úteis Foram elaborados 9 AAC no prazo de 8 dias úteis. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
2	Proceder à análise das candidaturas e dos pedidos de alteração	6 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise inferior a 15 dias úteis	S. Miguel	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

			Submetidas e analisadas 10 candidaturas no âmbito do POA2020 com um prazo médio de análise de 9 dias úteis. Cumprida		
3	Realizar a análise financeira de reembolsos	6 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise de 30 dias úteis Foram analisados 69 pedidos de reembolso com um prazo médio de análise de 28 dias úteis. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
4	Realizar a análise financeira de saldos finais	6 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise de 60 dias úteis Foram analisados 36 pedidos de saldo com um prazo médio de análise de 50 dias úteis. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
5	Apoiar tecnicamente as entidades beneficiárias no preenchimento de formulários e outros documentos técnicos exigíveis e pertinentes	6 Técnicos Superiores	SGC e/ou Email Foram respondidas todas as solicitações externas de entidades beneficiárias do FSE. Cumprida	S. Miguel	Sem custo



Rotinas Núcleo de Auditoria e Monitorização do Fundo Social Europeu (NAMFSE)					
N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas - Resultados	Local	Custo
1	Realizar Ações de Verificações no Local	4 Técnicos Superiores	Prazo médio entrega relatório inferior a 5 dias úteis Foram efetuadas 11 AVL com um prazo médio de entrega do relatório de 5 dias úteis. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
2	Realizar follow-up das recomendações das AVL e auditorias externas	4 Técnicos Superiores	Prazo médio de 30 dias úteis após data relatório final Sem relatórios finais fechados em 2023. Não aplicável	S. Miguel	Sem custo
3	Proceder à atualização do SI Audit Contingência	4 Técnicos Superiores	Prazo médio de 5 dias úteis após relatório final Sem relatórios finais fechados em 2023. Não aplicável	S. Miguel	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

4	Monitorização dos indicadores comuns comunitários e específicos do PO Açores	4 Técnicos Superiores	Prazo médio de 10 dias úteis após fim do mês Monitorização ICC efetuada no prazo médio de 8 dias úteis. Cumprida	S. Miguel	Sem custo
---	--	--------------------------	--	-----------	-----------



5. Direção de Serviços do Trabalho

Relatório de Atividades da Direção de Serviços do Trabalho

Objetivo Estratégico:

POTENCIAR A MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO – Assente no eixo de intervenção contratação coletiva e adequação salarial

Objetivos Operacionais:

I. Fomento da negociação coletiva

CONTRAÇÃO COLETIVA REGIONAL E DIÁLOGO SOCIAL:

- a) Promover, em conjunto com os Parceiros Sociais, a atualização da contratação coletiva regional, adaptada às especificidades setoriais e ajustada à realidade das empresas na Região Autónoma dos Açores (RAA), atendendo às alterações ao Código do Trabalho a publicar em 2023;
- b) Concluir estudo sobre a situação da contratação coletiva na RAA, que permita:
 - i. definir medidas que promovam o crescimento do número de instrumentos de regulamentação coletiva de natureza negocial, bem como o número de trabalhadores por eles abrangidos;
 - ii. priorizar áreas de atuação, seja pela promoção da negociação, seja por intervenção administrativa.

II. Regulamentação por via administrativa

Emissão de portarias de extensão (PE), em circunstâncias sociais e económicas que o justifiquem, nomeadamente identidade ou semelhança económica e social das situações no âmbito da extensão e do instrumento a que se refere, a empregadores e trabalhadores não-filiados nas associações ou sindicatos outorgantes, mas integrados no âmbito do setor de atividade e profissional nela definidos:

- Promover a regulamentação de setores de atividade sem regulamentação.

Definição de critérios para a emissão de PE:

- Definir e regulamentar os critérios, procedimentos e indicadores a observar para a emissão de portarias de extensão de convenção coletiva na RAA e reduzir os prazos de emissão de portarias de extensão na Região.



	<p>Emissão de portarias de condições de trabalho (PCTt), em circunstâncias sociais e económicas que o justifiquem, quando não exista associação sindical ou de empregadores nem seja possível a portaria de extensão:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rever a PCT para os Trabalhadores Administrativos;• Rever a PCT para os Bombeiros.
	<p>Indicadores:</p> <p>I</p> <ul style="list-style-type: none">a) sessões de trabalho com os Parceiros Sociaisb) estudo sobre contratação na RAA <p>II</p> <ul style="list-style-type: none">c) N.º de trabalhadores abrangidos por IRCT no período 2023d) Regulamentação (Definição critérios para a emissão de PE) – Em 2023 não foi realiza <p>Metas:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 5 sessão de trabalho (1/4 das 20 previstas no PRE para o período de 2020-2024) – Foram realizadas duas reuniões – Uma com a CCI AH e outra com a CCH. Fiab) 2 estudos sobre contratação na RAA (1/2 dos 4 estudos previstos no PRE para o período de 2020-2024) – Não realizadosc) 37 500 trabalhadores abrangidos por IRCT em 2023 (1/4 dos 150 000 estimados no PRE para o período de 2020-2024)d) Emitir 2 PCT no segundo semestre de 2023 – Foram abrangidos 37890 TCOe) 625 trabalhadores abrangidos pelas 2 PCT (1/2 dos 1250 trabalhadores estimados no PRE para o período de 2020-2024) – Foram abrangidos 1300 trabalhadores pelas 2 PCT (Bombeiros e Administrativos) revistas.f) Dos 3 Projetos do QUAR foi realizado 1h) Das 9 iniciativas / ações ficaram por realizar 3: Não foi apresentada proposta de definição de indicadores para emissão de portarias de extensão na Região e não foram realizados estudos sobre contratação coletiva regional apresentados estudos; nem foi elaborado o relatório anual sobre a evolução da negociação coletiva na RAA em 2021 e 2022 seguindo os parâmetros fixados no Relatório nacional.



i) Das 13 rotinas foram atingidas 10. Não foi atingido o número mínimo de retificações, foi excedido o prazo fixado para a emissão de PE, e existiu um processo que foi remetido ao MP fora do prazo legal.

Apreciação global – atento ao número de técnicos superiores afetos à atividade da DST em 2023 condicionou o cumprimento das metas propostas de acordo com os indicadores fixados, tendo ainda assim sido possível superar o número projetado de TCO s abrangidos por portarias de extensão.

PROJETOS

	Designação	Intervenientes	Resultados	Local	Custo
1	Realização das V Jornadas de Direito do Trabalho – Açores Realizadas a 28 e 29 de setembro de 2023. Com inscritos 177 inscritos presenciais e 80 on-line num total de 257 participantes.	DRQPE DST	N.º de inscrições 31/12/2023 Supera < 31/12/2023 / <150 Atinge [31/12/2023] Não Atinge > 31/12/2023	DRQPE DST	Estimativa 25.000,00€ Custo 24.856,09€
2	Realizar sessões de trabalho com os representantes das associações de empregadores e de trabalhadores com vista a adequar a contratação coletiva regional, às alterações ao Código do Trabalho Foi realizada uma reunião em Angra do Heroísmo a 32/03/2023 com a CCI AH o SITACEHT e o Sindicato dos Transportes. E outra com o Presidente da CCIH	DST CDRT Câmaras do Comércio Sindicatos	Realização de 3 sessões Supera < 15/10/2023 Atinge [31/12/2023] Não Atinge > 31/12/2023 Transita para 2024 – Não atingido por falta de Recursos Humanos	DRQPE S. Miguel Terceira Faial	n/a
3	Divulgar atividade do SERCAT através de realização de sessões de divulgação junto dos Núcleos Operacionais da Terceira, do Faial e do Pico e Associações de empregadores e trabalhadores da Região.	DST CDRT Câmaras do Comércio Sindicatos	Realização de 3 sessões Supera < 31/08/2023 Atinge [31/12/2023] Não Atinge > 31/12/2023	DRQPE S. Miguel Terceira Faial	5.000,00



	A atividade foi divulgada através da realização de um panfleto disponibilizado em https://portal.azores.gov.pt/web/sercat Panfleto que foi afixado nas instalações da DRQPE, do NOF e do NOT.		Transita para 2024 – Não atingido por falta de Recursos Humanos		
INICIATIVAS/AÇÕES					
	Designação	Intervenientes	Resultados	Local	Custo
4	Apresentar proposta de definição de indicadores para emissão de portarias de extensão na Região	DST CDRT Técnicas superiores	Apresentar proposta até 31 de outubro de 2023 Não Atinge > 31/12/2023 Não realizado - Transita para 2024	DST	Sem custo
5	Atualização do estudo sobre o peso da RMMG na contratação coletiva regional I-DST/2022/65 – Estudo concluído a 30/10/2023	Técnica superior Sociologia CDRT	Estudos concluídos até 30 de novembro de 2023 Atingido	DST	Sem custo
6	Elaboração de estudos sobre a contratação coletiva de trabalho publicada na RAA para dois setores económicos Em 2023 não foram realizados estudos.	Técnicas superiores Sociologia e Juristas CDRT	2 Estudos concluídos até 31 de outubro de 2023 Não Atinge > 31/12/2023 Não realizado - Transita para 2024	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

7	Conclusão do processo de revisão da PCT para os trabalhadores administrativos.	DST CDRT	Aviso de PCT publicado até 30 de junho de 2023 Atingido Aviso publicado a 12/04/2023 PCT publicada a 18/07/2023	DST	Sem custo
8	Elaboração do estudo para constituição da Comissão Técnicas para revisão da PCT dos Bombeiros I-DST/2023/43 – Estudo concluído a 13/04/2023 Distribuição pendente.	DST CDRT Técnicas superiores Sociologia e Juristas	Estudo concluído até 30 de maio de 2023 Atingido	DST	Sem custo
9	Elaboração de relatório anual sobre a evolução da negociação coletiva na RAA em 2021 e 2022 seguindo os parâmetros fixados no Relatório nacional	DST CDRT Técnicas superiores	Relatório concluído até 31 de dezembro de 2023 Não Atinge > 31/12/2023 Não Realizado - Transita para 2024	DST	Sem custo
10	Concluir os doze processos de extensão de contratação coletiva de âmbito geográfico nacional, que transitaram de 2022	DST CDRT Técnicas superiores Sociologia e Juristas	12 propostas de Aviso de PE e PE apresentadas até 30 de junho de 2023 Atingido Foram concluídos 16 processos entrados em 2022	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

11	Atualizar para divulgar no portal do Governo o documento contendo o estudo de caracterização dos trabalhadores abrangidos por despedimento coletivo, com os dados referentes ao ano de 2022.	DST CDRT Técnica superior Sociologia Assistentes Técnicas	Documento atualizado até 30 de novembro de 2023 Atingido Estudo concluído em 19/10/2023	DST	Sem custo
12	SERCAT Atualização dos estudos com dados de 2022 para sua disponibilização no Portal do Governo sobre: - Caracterização dos requerentes de conciliação – I-DST/2023/59 - Caderno informativo – I-DST/2023/61 - Panfleto.	Presidente Substituta CCA/PD Técnica superior Sociologia	3 documentos atualizados até 30 de setembro de 2023 Atingido Atualizados a 26/07/2023 e 1/08/2023 https://portal.azores.gov.pt/web/sercat	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

ROTINAS					
	Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s) - Resultados	Local	Custo
13	Decidir sobre todos os pedidos apresentados de depósito de convenções coletivas de trabalho, de acordos de adesão, de decisões arbitrais, de deliberações de comissões paritárias e de acordos sobre prorrogação da vigência de convenções coletivas e de efeitos em caso de caducidade de convenções.	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo da decisão: Decisão de todos os depósitos no prazo legal de 15 dias – artigo 494.º CT (com exclusão do período em que o procedimento estiver suspenso por iniciativa dos interessados). Atingido Procedeu-se a 50 depósitos todos dentro do prazo legal de 15 dias, numa média de 7 dias	DST	Sem custo
14	Assegurar a qualidade dos documentos enviados para publicação no <i>Jornal Oficial</i> .	DST CDRT Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Qualidade dos documentos enviados para publicação no <i>Jornal Oficial</i> até 31 de dezembro de 2023: N.º de retificações inferior a 3. Não atingido Dos 129 documentos publicados, 6 foram retificações. 2 por iniciativa das partes e 4 por retificações de APE (Proc 64/2023 (2) e Proc 18/2023) e PE (Proc 65/2023)	DST	Sem custo
15	Proceder aos estudos e atos preparatórios das portarias de extensão	DST CDRT Técnicas Superiores	Tempo médio da elaboração – Apresentação ao DRQPE dos projetos de aviso de PE e PE em	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

	Foram emitidas 28 PE de CCT Regionais, dois quais 23 PE referem-se a IRCT's publicados em 2023, num prazo médio de 138 dias de calendário após a publicação do CCT ou AE e 18 PE de CCT nacionais	Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	45 dias de calendário para as convenções regionais. 55 dias de calendário para as convenções nacionais. Não atingido (Prazo contabilizado entre a data da determinação do estudo pelo DST e a data da apresentação ao DRQPE do projeto de aviso de PE e PE)		
16	Após a entrada do pedido de reunião de conciliação devidamente instruído proceder à convocação das partes para a reunião	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de agendamento da reunião no prazo legal de 10 dias seguintes à apresentação do requerimento – Artigo 524.º, n.º 3 CT Atingido Foram solicitadas 2 conciliações	DST	Sem custo
17	Após a entrada do pedido de reunião para definição de serviços mínimos ou do conhecimento do pré-aviso de greve de âmbito regional em empresas ou estabelecimentos suscetíveis de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis, bem como dos meios necessários para os assegurar, quando não sejam regulados em convenção coletiva ou acordo anteriorize ao pré-aviso, devidamente formalizado proceder à convocação das partes para a reunião	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de agendamento da reunião Até ao 3.º dia seguinte à data do pré-aviso (Logo que se trate de greve regularmente convocada) n.º 2 do artigo 538.º do CT Atingido Deram entrada 30 avisos prévios de greve dos quais 11 foram de âmbito nacional não	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

			acompanhados pela DST, 3 com recurso ao tribunal arbitral		
18	Elaboração de propostas de despachos para definição de serviços mínimos a prestar em situações de greves suscetíveis de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis quando inexistir intervenção de tribunal arbitral	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de elaboração da proposta após a realização da reunião 3 dias seguintes Atingido n.º 2 e alínea a) do n.º 4 do artigo 538.º do CT	DST	Sem custo
19	Envio ao CESA de todas as comunicações de pré-aviso de greve após a realização da reunião para definição de serviços mínimos sem acordo	DST CDRT Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de envio das comunicações – 24 horas Atingido n.º 2 e alínea b) do n.º 4 do artigo 538.º do CT	DST	Sem custo
20	Elaboração da apreciação fundamentada sobre a legalidade da constituição e dos estatutos ou suas alterações das organizações do trabalho após a sua publicação no Jornal Oficial, e envio ao Ministério Público ou notificação das organizações interessadas. Foram publicadas 4 alterações aos estatutos. 3 foram remetidos ao MP dentro do prazo legal e 1 foi extemporâneo.	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de envio das apreciações sobre a legalidade após a publicação dos estatutos ou das suas alterações 8 dias posteriores à publicação Não atingido Alínea b) do n.º 4 do artigo 447.º do CT	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

21	Proceder ao registo e envio para publicação no <i>Jornal Oficial</i> dos documentos devidamente instruídos referentes a estatutos, corpos gerentes e representantes das comissões de trabalhadores ou de segurança e saúde no trabalho	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de apreciação e envio para publicação após a entrada do requerimento devidamente instruído 30 dias de calendário Atingido Alínea a) do n.º 4 do artigo 447.º do CT Foram publicados 11 documentos	DST	Sem custo
22	Acompanhamento de todas as comunicações de intenção de despedimento coletivo, que forem tempestivamente comunicadas, e participar na fase de informação e negociação, logo que estejam reunidos todos os pressupostos legais, e não haja oposição da entidade empregadora.	DST CDRT Técnicas Superiores Juristas Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo de resposta após a data da comunicação 5 dias de calendário Atingido Foram acompanhados 5 processos	DST	Sem custo
23	Informar e emitir todos os pareceres em matéria jurídico laboral, e análise de funções que por solicitação dos clientes externos ou internos figurem no âmbito das competências da DST (Exclui informações e pareceres que se compreendam no âmbito das outras rotinas, projetos/ações)	DST CDRT Técnicas Superiores Coordenadora Técnica Assistentes Técnicas	Tempo médio de resposta 30 dias de calendário Atingido (exclui o período em que o processo se encontra suspenso aguardando impulso processual do requerente) Foram registadas 268 informações	DST	Sem custo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

24	Dinamizar a intervenção conciliatória nos litígios individuais de trabalho, de modo a potenciar o acordo das partes na maioria dos processos objeto de diligência de conciliação.	Presidente CCA/PD Substitutas Presidente CCA/PD Presidente CCA/AH Presidente CCA/H	Taxa de conciliações positivas na RAA = ou > a 50% no ano de 2023. Atingido Das 258 reuniões de conciliação realizadas foi possível obter 62.8% de conciliações positivas.	DST	Sem custo
----	---	---	---	-----	-----------



CONCLUSÃO

Em conclusão do presente relatório, agrega-se a avaliação sistémica dos resultados da DRQPE no final do ano de 2024, considerando a análise da documentação estratégica de cada serviço.

Relativamente aos resultados obtidos em 2024 pela DRQPE, salienta-se em particular o seguinte:

- As atividades propostas foram operacionalizadas, de acordo com o que inicialmente estava estabelecido no plano de atividades e no QUAR;
- O QUAR 2024 da DRQPE contém quinze indicadores, tendo-se verificado resultados positivos nesta área de monitorização e de avaliação. Neste documento, não foram cumpridos os seguintes indicadores:
 - DSCQ
 - Objeto 12, Comunicação com o cliente do certificar.azores.gov.pt, com o indicador 15, Passaporte Regional de Qualificações: importa referir que não foi possível atingir esta meta definida por vários constrangimentos, nomeadamente, o não cumprimento dos prazos definidos ao fornecedor *outsourcing*, as novas orientações das Presidência do Governo Regional dos Açores quanto ao tipo de comunicação a fazer nos sites e plataformas do GRA, e também a impossibilidade de testar a plataforma em conformidade com os requisitos definidos, por falta de link de testes.
 - DST
 - Objeto 5, Publicação do livro Jornadas de Direito do Trabalho, com o indicador 8, Publicação das atas/conferencias proferidas nas V Jornadas de Direito do Trabalho – Açores: refere-se que não foi possível proceder à publicação do Livro das Jornadas de Direito do Trabalho, uma vez que a partir de setembro, quando se encontrou concluído o processo de compilação dos textos recebidos, deixou de existir disponibilidade financeira para assumir a despesa com a publicação, prevista no orçamento anexo.
 - Objeto 6, Publicação de aviso de PE de todos os CCT regionais de extensão habitual, com o indicador 9, Publicação de aviso de PE de todos os CCT regionais de extensão habitual num prazo máximo de 75 dias de calendário após a publicação do CCT: também não foi possível proceder ao cumprimento do prazo de 75 dias, por falta em número suficiente dos necessários recursos técnicos superiores juristas e sociólogos devidamente formados.
- De acordo com a avaliação da auditoria realizada pela entidade certificadora APCER, o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre com os requisitos da norma de referência, pelo que o parecer da Equipa Auditora é de renovação da certificação, com a extensão da mesma ao Núcleo Operacional do Pico;



- A DRQPE continuará a consolidar o seu papel de referência na Administração Pública Regional, bastante evidenciado, também, nos diversos convites para participações, enquanto oradores, em seminários, colóquios, reuniões, palestras, equipas multidisciplinares e apresentações de interesse regional.

De acordo com os resultados obtidos através dos documentos estratégicos da DRQPE e face ao acima exposto, considerando o disposto na alínea c) do ponto 1 do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A, de 18 de novembro, a expressão qualitativa para a avaliação é de *Desempenho Bom*, tendo sido atingidos a maioria dos seus objetivos e, alguns deles, foram até mesmo superados.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

ANEXOS



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
 Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
 Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

ANEXO 1 | QUAR 2024

DROPE - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2024 Versão 1 - 14/01/2025

Departamento: Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
 Organismo: Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Missão: Propor, executar e avaliar as políticas em matéria de empregabilidade, formação, qualificação profissional e trabalho na Região Autónoma dos Açores.

Visão: Qualidade das respostas públicas assentes num conjunto de políticas que se revelem mecanismos eficazes e eficientes de suporte à promoção da qualificação, da empregabilidade dos açorianos, à sustentabilidade e competitividade das empresas e de apoio aos que se encontram numa situação de desemprego

Objetivos Estratégicos

- OE 1: Promover a qualificação profissional, a formação contínua de ativos e o reforço das competências para a empregabilidade dos açorianos
- OE 2: Promover o emprego, através de políticas ativas que incluam o combate ao desemprego jovem e ao desemprego de longa duração
- OE 3: Fomentar a contratação coletiva na RAA, prevenindo os conflitos nas relações laborais e promovendo a conciliação e mediação no âmbito dos conflitos individuais de trabalho
- OE 4: Reforçar a eficiência, eficácia e a qualidade do serviço prestado pela DROPE

Objetivos Estratégico-Operacionais									
Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade									
Ponderação de 25%									
Ponderação de 100%									
O.1. Assegurar a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade									
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024						
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.1 Auditorias internas realizadas na DROPE	Número de auditorias internas realizadas na DROPE	7	9	Supera > 9 Atinge = 9 Não Atinge < 9	25%	11	Superado		
Ind.2 Número de dias para a primeira resposta a ocorrências	N.º médio dias entre a data de entrada da ocorrência e a data da 1.ª resposta	< 1 dia	1	Supera < 1 dia Atinge = 1 dia Não Atinge > 1 dia	25%	< 1 dia	Superado		
Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficácia									
Ponderação de 50%									
Ponderação de 25%									
O.2. Apoiar as entidades contratantes, através da participação e assistência dos Técnicos do COE, nas entrevistas de emprego rececionadas nos serviços públicos de emprego da Região									
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024						
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.3 Percentagem de entrevistas assistidas (sem indicação de candidato)	N.º de entrevistas assistidas / N.º de Ofertas x 100	16%	entre [10%-30%]	Supera > 30% Atinge [10% - 30%] Não Atinge < 10%	100%	23%	Atingido		
O.3. Assegurar a satisfação das ofertas formativas apresentadas no Centro de Qualificação e Emprego, NOT, NOF e NOP									
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024						
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.4 Percentagem de ofertas formativas satisfeitas	(N.º de ofertas satisfeitas / N.º de ofertas entradas) x 100	N/A	Supera > 80% Atinge - [70% - 80%] Não Atinge < 70%	Supera > 80% Atinge - [70% - 80%] Não Atinge < 70%	50%	100%	Superado		



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Juventude, Habitação e Emprego
Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Ind. 5 Encaminhar os utentes beneficiários de RSI para cursos de formação/qualificação reconodados no CQE	N.º de encaminhamentos	N/A	entre [400- 500]	Supera > 500 Atinge [400- 500] Não Atinge < 400	50%	1596	Superado	
O.4 Através do GOVP, apostar num acompanhamento personalizado ao utente, com especial enfoque nos jovens NEET e nos Desempregados de Longa Duração								
Ponderação de 25%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6 Realização de PPE	N.º de PPE realizados	715	entre [400- 500]	Supera > 500 Atinge [400- 500] Não Atinge < 400	50%	403	Atingido	
Ind.7 Realização de sessões sobre Literacia Laboral nos vários concelhos dos Açores	N.º de sessões realizadas	N/A	20	Supera > 20 Atinge = 20 Não Atinge < 20	50%	67	Superado	
O.5 Publicação do livro Jornadas de Direito do Trabalho								
Ponderação de 45%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 Publicação das atas/conferencias proferidas nas V Jornadas de Direito do Trabalho – Açores	Prazo de Superação	N/A	Publicação até 31/10/2024	Supera < novembro Atinge novembro Não Atinge > novembro	100%	> novembro	Não atingido	A partir de setembro deixou de existir disponibilidade financeira, pelo que não foi publicado. Será publicado em 2026.
O.6 Publicação de aviso de PE de todos os CCT regionais de extensão habitual								
Ponderação de 50%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 9 Publicação de aviso de PE de todos os CCT regionais de extensão habitual num prazo máximo de 75 dias de calendário após a publicação do CCT	Prazo	N/A	Publicação de todos os avisos de PE no prazo de 75 dias	Supera <= a 75 dias calendário Atinge > 75 ou = 120 dias de calendário Não Atinge > a 120 dia de calendário	100%	> a 120 dia de calendário	Não atingido	Foram remetidos 22 avisos de PE ao DROPE numa média de 118,50 dias. Foram publicados 14 APE numa média de 161,36.
O.7 Participação do representante na Região na Conferência Internacional da OIT								
Ponderação de 5%								
Ind. 10 Desmaterialização dos processos da DST - SERCAT através da criação de uma plataforma digital	Prazo	N/A	início do processo	Supera < setembro Atinge >= setembro Não Atinge > não iniciado	100%	Julho	Superado	
O.8 Acompanhamento, presencial ou à distância, às Entidades Promotoras de Programas de Inserção Socioprofissional e Estágio								
Ponderação de 10%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.11 Realizar Acompanhamento, presencial ou à distância, às Entidades Promotoras das medidas de emprego	Inquéritos realizados	N/A	Realizar acompanhamento a, pelo menos, 140 beneficiários das medidas	Realizar acompanhamento a mais de 140 beneficiários das medidas	100%	141	Superado	
Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência								
Ponderação de 25%								
O.9 Melhorar o prazo médio de análise das candidaturas ao Fundo Social Europeu								
Ponderação de 10%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12 Prazo médio de análise financeira dos reembolsos apresentados até 30/11/2024	Prazo médio de dias úteis	19 dias	15 dias	Supera < 15 dias Atinge [15 a 20 dias] Não Atinge > 20 dias	100%	20	Atingido	
O.10 Melhorar o prazo médio de análise da Certificação de Entidades Formadoras								
Ponderação de 10%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.13 Prazo médio de análise dos pedidos de Certificação de Entidades Formadoras submetidos na plataforma Certificar	Prazo médio de dias úteis	< 80 dias	< 90 dias	Supera < 80 dias Atinge [80 a 90 dias] Não Atinge > 90 dias	100%	< 80 dias	Superado	
O.11 Implementação da Agenda Regional para a Qualificação Profissional								
Ponderação de 10%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14 Operacionalizar o Projeto Change Lab	Operacionalizar 6 Objetivos dentro dos Planos de Ação	N/A	setembro	Supera > 6 objetivos Atinge [6 objetivos] Não Atinge < 6 objetivos	100%	10 objetivos	Superado	
O.12 Comunicação com o cliente do certificar.azores.gov.pt								
Ponderação de 10%								
Indicadores	Fórmula	2023	31/12/2024					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15 Desenvolver o Passaporte Regional de Qualificações	Lançamento da aplicação no Certificar	N/A	31/12/2024	Supera < 31/12/2024 Atinge [31/12/2024] Não Atinge > 31/12/2024	100%	> 31/12/2024	Não atingido	