



PLANO DE ATIVIDADES DRQPE 2026



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

Ficha técnica

Autoria:

Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego

Coordenação:

Gabinete do Diretor Regional



ESTRUTURA DO PLANO

1. Missão, visão e valores	6
2. Organograma DRQPE	7
3. Recursos	8
4.1. Humanos	8
4.2. Financeiros	9
4.3. Tecnológicos.....	11
4. Política da Qualidade	12
5. Manual de Boas Práticas de Visitantes	13
6.1. Enquadramento e Finalidade	13
6.2. Âmbito de Aplicação.....	13
6.3. Articulação com a Política da Qualidade	13
6.4. Responsabilidades de Implementação	14
6.6. Disposição Final	14
6. Análise de Riscos e Oportunidades	14
6.1. Mapa de Riscos	16
6.2. Mapa de Oportunidades.....	20
7. Plano Operacional por Direção de Serviços	23
7.1. Direção de Serviços do Emprego (DSE)	24
7.2. Direção de Serviços da Promoção do Emprego (DSPE)	33
7.3. Direção de Serviços do Fundo Social Europeu (DSFSE)	39
7.4. Direção de Serviços do Trabalho (DST)	41
7.5. Direção de Serviços de Certificação e Qualificação Profissional (DSCQP)	48
8. QUAR 2026	51
9. Anexos.....	54



Nota Introdutória

O Plano de Atividades da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego para o ano de 2026 insere-se na prossecução da estratégia definida no âmbito do XIV Governo Regional dos Açores e enquadra-se nas Orientações de Médio Prazo 2024-2028, assegurando a continuidade e consolidação das políticas públicas na área do trabalho, emprego e empregabilidade.

As ações previstas para 2026 dão seguimento aos resultados alcançados nos últimos anos ao nível da redução do desemprego, do aumento da população empregada, da diminuição do desemprego jovem e da precariedade laboral, bem como da redução do recurso a medidas de carácter predominantemente ocupacional, reforçando uma abordagem centrada na integração sustentável no mercado de trabalho e na valorização das qualificações.

Neste contexto, o Plano privilegia a implementação de políticas ativas de emprego e formação orientadas para a melhoria da empregabilidade e da integração profissional dos açorianos, com particular enfoque nos jovens e nos desempregados mais vulneráveis, assegurando a adequação das medidas às necessidades atuais e prospetivas do mercado de trabalho regional.

Reconhecendo a importância dos jovens para o desenvolvimento económico, social e demográfico da Região, prosseguirá, em 2026, a execução de um conjunto integrado de medidas orientadas para a captação, fixação e valorização do talento jovem, designadamente através de apoios à contratação, com majorações em função dos níveis de qualificação, e de programas de estágios em contexto real de trabalho, enquanto instrumentos de aproximação entre os jovens, os desempregados e as entidades empregadoras.

No âmbito do Mercado Social de Emprego, o Plano contempla a continuidade e o reforço de respostas dirigidas aos desempregados com maiores dificuldades de inserção no mercado de trabalho, nomeadamente os desempregados de longa duração, os jovens não empregados que não se encontram em educação ou formação (NEEF) e as pessoas com deficiência, promovendo a sua inclusão socioprofissional, a participação ativa e o envolvimento das entidades empregadoras, através de parcerias e práticas de responsabilidade social.

O Plano de Atividades para 2026 integra, igualmente, a execução de medidas de inserção socioprofissional, de reconversão profissional, de estímulo ao empreendedorismo e à criação do



próprio emprego, bem como o reforço do acompanhamento personalizado aos desempregados, enquanto instrumentos de apoio à empregabilidade e ao aumento da produtividade e competitividade do tecido empresarial regional.

A qualificação profissional dos açorianos constitui um eixo central do Plano, sendo desenvolvida com recurso aos instrumentos financeiros disponíveis, designadamente no âmbito do Fundo Social Europeu e do Plano de Recuperação e Resiliência. As ações de formação serão orientadas por uma lógica de ajustamento entre as necessidades atuais e futuras do mercado de trabalho regional e os interesses e aptidões dos jovens e adultos, em articulação com as escolas profissionais, o Centro de Qualificação dos Açores e outros parceiros relevantes, em consonância com a Agenda Regional para a Qualificação Profissional.

O presente Plano reafirma, assim, o compromisso da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego com uma política pública ativa, orientada para resultados, centrada nas pessoas e focada na valorização do capital humano açoriano enquanto fator determinante de desenvolvimento sustentável da Região.



1. Missão, visão e valores

A natureza, a missão, as competências e a estrutura orgânica da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego, encontram-se determinadas nos artigos 25.º, 26.º e 27.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2021/A, de 1 de julho.

a) Natureza e missão

A Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego, doravante designada por DRQPE, é o serviço executivo da SRJHE que tem por missão propor, executar e avaliar as políticas em matéria de empregabilidade, formação, qualificação profissional e trabalho.

b) Valores

Justifica-se também que se convoquem os 10 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.

2. Organograma DRQPE



*Dirigente por designar



3. Recursos

4.1. Humanos

Os recursos humanos são o elemento primordial de qualquer organização. Neste sentido, a DRQPE, de forma a atingir os objetivos a que se propõe, conta, atualmente, com a colaboração de 112 colaboradores.

Relativamente aos trabalhadores com contrato de trabalho por tempo indeterminado, conta-se com a colaboração de 102 pessoas, nas seguintes categorias profissionais:

Recursos Humanos	Número
Dirigentes - Direção superior	1
Dirigentes - Direção intermédia	8
Técnicos Superiores	62
Assistentes Técnicos	17
Assistentes Operacionais	1
Coordenadores	5
Técnicos de Emprego	6
Técnicos de Informática	2
Total	102

De salientar que, para além dos trabalhadores com o vínculo anteriormente mencionado, a DRQPE conta, também, com a colaboração de 10 trabalhadores, nos seguintes termos:

Recursos Humanos	Número
Contrato de Avença	1
Equipa de Acompanhamento e Avaliação do Estagiar	2
Estagiar L	6
Estagiar +	0
Estagiar T	1
Total	10



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, na Horta, na ilha do Faial e em São Roque, na ilha do Pico.

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

4.2. Financeiros

Os recursos financeiros estão indicados mediante cada ação prevista, bem como o seu respetivo enquadramento em programa e dotações financeiras correspondentes.

Projeto	Investimento Público
Qualificação Profissional e Emprego	79 443 897,10 €

a) Formação profissional

Programas e medidas de apoio à formação, qualificação e reconversão de jovens e adultos, empregados e desempregados privilegiando modelos combinados de formação em contexto real de trabalho e a formação à distância em áreas estratégicas para a economia da Região, conforme a Agenda Regional para a Qualificação Profissional.

Projeto	Investimento
Qualificação Profissional e Emprego	35 100 000,00 €



b) Programas de estágios profissionais

Programas de estágios profissionais que promovam a integração dos jovens na vida ativa e a reconversão de adultos para setores de atividade em crescimento.

Projeto	Investimento
Qualificação Profissional e Emprego	25 048 196,55 €

c) Programas de emprego

Programas de apoio à criação e manutenção de postos de trabalho que promovam a estabilidade laboral, o incremento salarial e a redução da precariedade, bem como medidas de inserção socioprofissional dirigidas a públicos vulneráveis.

Projeto	Investimento
Qualificação Profissional e Emprego	18 455 700,55 €

d) Adequação tecnológica dos serviços

Reequipamento em diferentes instalações dos serviços, banda larga e manutenção das bases de dados.

Projeto	Investimento
Qualificação Profissional e Emprego	350 000,00 €

e) Estudos, projetos e cooperação

Promoção e realização de eventos temáticos, nomeadamente, no âmbito da Agenda Regional para a Qualificação Profissional.

Projeto	Investimento
Qualificação Profissional e Emprego	240 000,00 €

f) Assistência técnica Programa Açores 2030/FSE

Assistência técnica ao Programa Açores 2030/FSE.

Projeto	Investimento
Qualificação Profissional e Emprego	250 000,00 €



4.3. Tecnológicos

A Direção Regional dispõe de computadores pessoais, ligados à rede de comunicação de voz e dados do Governo Regional, tendo acesso a estes recursos, nomeadamente servidor de ficheiros, Internet, Correio Eletrónico, Sistema de Gestão de Correspondência (SGC) e impressoras partilhadas, todos os seus trabalhadores.

No quadro seguinte, apresentam-se os equipamentos disponíveis na DRQPE:

Serviço	Dispositivo	Quantidade	Equipamentos Previstos para aquisição em 2026
Sede DRQPE	Impressoras	15	0
	Computadores	110 (Valor aproximado)	2 PC e 4 monitores
	Videoconferência	4	0
NOT	Impressoras	5	0
	Computadores	21 (Valor aproximado)	1 PC e 2 monitores
	Videoconferência	0	1
NOF	Impressoras	2	0
	Computadores	7 (Valor aproximado)	1 PC e 2 monitores
	Videoconferência	1	0
NOP	Impressoras	1	0
	Computadores	3 (Valor aproximado)	0
	Videoconferência	0	0

Assim sendo, de forma global, para o ano de 2026, está previsto a aquisição dos seguintes equipamentos:

N.º	Equipamento	Orçamento por equipamento	Total por equipamento
4	PC's	1.056,50€	4.226,00€
8	Monitores	147,00€	1.176,00€
TOTAL			5.402,00€

Assim, as aquisições previstas para os recursos tecnológicos terão um valor total aproximado de 5.402,00€.



4. Política da Qualidade

No âmbito da Política da Qualidade, a DRQPE prosseguirá, em 2026, uma estratégia orientada para a melhoria contínua dos seus serviços, reforçando a eficiência dos processos, a satisfação dos cidadãos e a transparência da atuação administrativa. A Política da Qualidade constitui um eixo estruturante da ação da Direção Regional, assegurando o alinhamento entre os objetivos estratégicos, os processos internos e as necessidades dos diferentes *stakeholders*.

Ao longo do ano, será promovida a monitorização sistemática dos objetivos da qualidade, garantindo o seu acompanhamento regular e a avaliação do respetivo grau de concretização. Proceder-se-á à revisão e atualização da Política da Qualidade sempre que necessário, assegurando a sua adequação ao enquadramento estratégico e às orientações regionais e nacionais aplicáveis.

Será dada continuidade ao processo de melhoria dos procedimentos internos, através da análise, revisão e simplificação dos processos considerados críticos, com vista à redução de tempos de resposta, à clarificação de responsabilidades e à melhoria da qualidade do serviço prestado. Paralelamente, serão implementadas ações corretivas e preventivas decorrentes da análise de resultados, reclamações, sugestões e oportunidades de melhoria identificadas.

A DRQPE promoverá, igualmente, a avaliação da satisfação dos cidadãos, entidades parceiras e demais partes interessadas, recorrendo a instrumentos adequados de recolha de informação. Os resultados obtidos serão analisados e divulgados internamente, servindo de base à definição de medidas de melhoria e ao reforço da orientação para o utilizador dos serviços.

No domínio do controlo e da garantia da qualidade, serão planeadas e realizadas auditorias internas, bem como acompanhados eventuais processos de auditoria externa, assegurando o tratamento atempado de não conformidades e a consolidação do sistema de gestão da qualidade.

A capacitação dos trabalhadores assumirá um papel central na concretização da Política da Qualidade, sendo promovidas ações de formação e sensibilização orientadas para a melhoria contínua, a normalização de procedimentos e o reforço da cultura organizacional da qualidade. A Política da Qualidade será igualmente integrada nos processos de acolhimento e comunicação interna, promovendo o envolvimento ativo dos colaboradores.

Assim, a DRQPE continuará a apostar na comunicação e na transparência, assegurando a divulgação da Política da Qualidade e dos resultados alcançados, bem como na utilização de soluções digitais e inovadoras que contribuam para a monitorização, avaliação e melhoria do desempenho organizacional.



5. Manual de Boas Práticas de Visitantes

6.1. Enquadramento e Finalidade

No âmbito do compromisso da DRQPE com a qualidade do serviço público, a transparência administrativa e a valorização da imagem institucional, é aprovado o Manual de Boas Práticas de Visitantes, enquanto instrumento orientador das regras e procedimentos aplicáveis ao acolhimento e permanência de visitantes nas instalações da Direção Regional.

O Manual visa:

- Assegurar padrões uniformes de acolhimento e atendimento;
- Promover uma cultura organizacional assente no respeito, cordialidade e profissionalismo;
- Garantir condições adequadas de segurança, confidencialidade e funcionamento dos serviços;
- Reforçar a confiança dos cidadãos e entidades externas na atuação da DRQPE.

O documento constitui um referencial de conduta institucional, alinhado com os princípios da boa administração, da legalidade, da proporcionalidade e da prossecução do interesse público.

6.2. Âmbito de Aplicação

O Manual aplica-se:

- A todos os visitantes das instalações da DRQPE, independentemente da natureza da visita (institucional, técnica, formativa ou de atendimento ao público);
- A todos os trabalhadores e dirigentes, no que respeita às responsabilidades de acolhimento, acompanhamento e cumprimento das normas estabelecidas.

Consideram-se visitantes todas as pessoas externas à organização que acedam às suas instalações, incluindo utentes, representantes de entidades públicas ou privadas, parceiros institucionais, fornecedores, auditores e demais intervenientes.

6.3. Articulação com a Política da Qualidade

O Manual encontra-se alinhado com a Política da Qualidade da DRQPE, constituindo instrumento operacional de concretização dos seus princípios, designadamente no que se refere a:

- Orientação para o cidadão;
- Melhoria contínua dos processos de atendimento;
- Promoção de práticas organizacionais seguras e eficientes;



- Garantia de conformidade com normas legais e regulamentares aplicáveis.

A sua implementação contribui para o reforço dos padrões de qualidade do serviço prestado e para a consolidação de uma cultura de responsabilidade institucional.

6.4. Responsabilidades de Implementação

Compete:

- À Direção assegurar a aprovação, divulgação e atualização do Manual;
- Às Direções de Serviços promover a sua aplicação nas respetivas unidades orgânicas;
- Aos trabalhadores garantir o cumprimento das normas estabelecidas, no exercício das suas funções;
- Aos responsáveis pelas instalações assegurar as condições logísticas e organizacionais necessárias à sua execução.

Sempre que se justifique, poderão ser promovidas ações de sensibilização interna com vista à correta aplicação das orientações previstas.

6.6. Disposição Final

O Manual de Boas Práticas de Visitantes consta do Anexo I ao presente Plano, dele fazendo parte integrante para todos os efeitos institucionais.

6. Análise de Riscos e Oportunidades

A análise de riscos e oportunidades faz parte integrante deste Plano, assumindo um papel central no reforço de uma gestão mais estratégica, orientada para resultados e para a melhoria contínua do serviço prestado.

A avaliação dos riscos é realizada com base numa matriz que cruza o nível de impacto previsível com o grau de probabilidade, permitindo determinar o respetivo grau de risco (Muito Elevado, Elevado, Moderado, Fraco ou Muito Fraco). Esta abordagem assegura uma leitura estruturada e coerente das situações identificadas, apoiando a definição de prioridades e a tomada de decisão.

No que respeita ao nível de impacto previsível, foi adotada a seguinte classificação:

- **Elevado (3)** – Situações que podem causar dano significativo na otimização do desempenho organizacional, exigindo nova calendarização de atividades ou projetos;
- **Moderado (2)** – Situações que podem originar constrangimentos na gestão das operações, implicando a redistribuição de recursos, com impacto em prazos e custos;



- **Fraco (1)** – Situações suscetíveis de afetar a imagem e reputação institucional, bem como a eficácia e o desempenho da missão, ainda que de forma limitada.

Os riscos identificados referem-se, assim, a fatores internos ou externos que poderão comprometer o cumprimento dos objetivos definidos, a execução financeira ou a qualidade dos serviços prestados, sendo acompanhados das respetivas medidas de mitigação, com vista à redução da probabilidade de ocorrência e/ou do seu impacto.

Por sua vez, as oportunidades correspondem a circunstâncias favoráveis que, quando devidamente aproveitadas, poderão potenciar ganhos de eficiência, melhorar o desempenho organizacional e reforçar o impacto das políticas públicas nas áreas da qualificação profissional, do emprego e das relações laborais.



6.1. Mapa de Riscos

Processo	Unidade Orgânica	Descrição dos Riscos	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Resposta ao Risco
						Medidas de prevenção e controlo
Qualificação	Direção de Serviços do Fundo Social Europeu e da Formação	Incumprimento de prazos	2	2	Moderado	Contratação de recursos humanos
		Insuficiência de recursos humanos para assegurar a execução do trabalho	2	2	Moderado	Contratação de recursos humanos
	Direção de Serviços de Certificação e Qualificação Profissional (DSCQP)	Não cumprimento dos prazos estabelecidos	2	2	Moderado	Contratação de recursos humanos / melhor gestão dos processos internos
		Plataforma CERTIFICAR não corresponder às novas expectativas	1	1	Muito Fraco	Manutenção e desenvolvimento plataforma pelo outsourcing, cumprindo prazos e finalizando projetos
		Falta de comunicação entre Unidades Orgânicas	1	1	Muito Fraco	Manter a articulação entre Unidades Orgânicas
Emprego	Direção de Serviços da Promoção do Emprego	Base de dados não acompanham o ritmo de desenvolvimento de novos programas	3	3	Muito Elevado	Renegociação com as empresas para cumprir com os contratos atempadamente
		Pressão exercida na equipa devido ao elevado volume de trabalho	2	2	Moderado	Reajustamento de recursos humanos, horas extraordinárias
		Elevado n.º de chamadas telefónicas resulta como risco na análise de candidaturas	2	2	Moderado	Reorganização do serviço, caso o volume de chamadas se mantenha elevado



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

Emprego	Direção de Serviços da Promoção do Emprego	Quebra de comunicação entre serviços (internos e externos)	1	2	Fraco	Manter a articulação entre serviços, quer internos, quer externos
	Direção de Serviços do Emprego (CQE)	Insuficiente acompanhamento dos processos dos utentes	2	2	Moderado	Automatização de alertas para acompanhamento, contratação de mais recursos humanos
		Comprometimento da privacidade e confidencialidade das informações dos utentes devido à configuração dos gabinetes de atendimento	3	2	Elevado	Disponibilização de espaços alternativos, mediante as situações.
		Desadequação entre os perfis de qualificação e competências dos utentes e as necessidades efetivas do mercado de trabalho regional, comprometendo a eficácia das políticas ativas de emprego e a articulação com os empregadores	3	2	Elevado	Melhoria da articulação com entidades empregadoras; reforço da orientação profissional e da mediação
		Falha ou indisponibilidade dos sistemas informáticos, com interrupção no atendimento aos utentes e entidades	1	3	Moderado	Planos de contingência e suporte técnico rápido
		Problemas na articulação entre setores, podendo dificultar o fluxo de informações e comprometer a qualidade no atendimento/encaminhamento	1	3	Moderado	Orientações precisas



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

Emprego	Direção de Serviços do Emprego (CQE)	Registos incoerentes ou incompletos nas fichas dos utentes, com potencial para encaminhamento indevido daqueles, comprometendo a qualidade do serviço prestado e afetando negativamente a imagem institucional	1	3	Moderado	Melhorar a base de dados para deteção de falhas
		Saída de vários colaboradores experientes devido à pré-reforma ou reforma iminentes	3	3	Muito Elevado	Transferência do conhecimento; recrutamento antecipado; formação de novos colaboradores
		Sobrecarga dos técnicos do Setor da Procura em épocas de maior afluência de utentes ao serviço	2	2	Moderado	Reforço da equipa na época de maior afluência; promoção de trabalho rotativo em <i>backoffice</i>
		Escassez de recursos humanos no Núcleo Operacional do Pico (NOP), podendo comprometer a manutenção do atendimento presencial.	3	3	Muito elevado	Reforço da equipa afeta ao NOP.
		Sobrecarga dos técnicos disponíveis para o acompanhamento próximo e proativo às empresas durante os períodos de maior procura (época alta), dificultando a articulação com os empregadores	2	2	Moderado	Reforço temporário de recursos humanos na época alta
Trabalho	Direção de Serviços do Trabalho	Falta de pessoal para assegurar o regular funcionamento da DST / Rotação muito elevada de técnicos superiores juristas.	3	3	Muito elevado	Melhorar a base de dados para deteção de falhas



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

Trabalho	Direção de Serviços do Trabalho	Saída de vários colaboradores experientes devido à pré-reforma ou reforma iminentes	3	3	Muito elevado	Transferência do conhecimento; recrutamento antecipado; formação de novos colaboradores
		Assegurar a transição digital da DST no Portal Emprego	3	1	Moderado	Nova plataforma
		Assegurar a transição digital no processo SERCAT	3	1	Moderado	Nova plataforma
Receção e Atendimento	DRQPE	Falta ou desatualização de informação para atendimento e encaminhamento	3	2	Elevado	Acompanhamento funcional contínuo; Divulgação e atualização regular do catálogo de serviços e funções na plataforma MyDRQPE; Criação e manutenção de um registo permanentemente atualizado de competências, contactos e substituições; Comunicação sistemática de alterações à equipa da receção.
		Inoperacionalidade do sistema de senhas	3	3	Muito Elevado	Aquisição de um novo sistema e implementação de sistemas alternativos e/ou redundantes que assegurem a continuidade do atendimento em caso de falha
Planeamento, Avaliação e Melhoria	GCQ	Desalinhamento dos serviços com as necessidades do cliente	2	2	Moderado	Realização periódica de inquéritos de satisfação
		Não tratamento de ocorrências	3	3	Muito Elevado	Tramitação obrigatória no Myteam; Monitorização de pendências e reincidências; Reporte periódico à gestão.
		Resistência à mudança, menor produtividade e perda de inovação.	2	2	Moderado	Reforço da comunicação interna; Envolvimento dos colaboradores nos processos de decisão; Reconhecimento e valorização de contributos inovadores.



6.2. Mapa de Oportunidades

Processo	Unidade Orgânica	Descrição da Oportunidade	Ações para Empreender
Qualificação	Direção de Serviços do Fundo Social Europeu e da Formação	Reorganização da equipa, em termos de procedimentos para otimizar o trabalho	Reorganização das equipas
	Direção de Serviços de Certificação e Qualificação Profissional (DSCQP)	Agenda Regional Para a Qualificação Profissional	Implementação de políticas públicas que são estratégicas para a Certificação, Qualificação e Formação Profissional, assim como para a valorização dos Açorianos e do tecido empresarial regional Possibilidade de monitorização dos objetivos e metas definidos
		Passaporte Regional de Qualificações	Reforçar esta ferramenta digital numa plataforma de gestão de competências e qualificações, possibilitando, num único registo, reter as certificações e qualificações dos Açorianos
Emprego	Direção de Serviços da Promoção do Emprego	Possibilitar a inscrição na Bolsa Contratar, desde o início dos estágios (T e L), com o intuito de tornar o mercado de trabalho, no que concerne à contratação, mais dinâmico e competitivo.	Desbloquear os condicionalismos informáticos que limitam a inscrição na bolsa <i>Contratar</i> apenas após o termo do estágio e durante 180 dias; após o desbloqueio, divulgar, para as entidades e para os jovens, as novas condições para inscrição na bolsa Contratar.
		Articulação conjunta com o CQE para se convocar jovens, integrados no programa Estagiar, para ofertas de trabalho que não estejam em condições de serem satisfeitas com o público inscrito no CQE, procurando-se, assim, prevenir a anulação das mesmas.	Construir um circuito de comunicação e articulação entre a DSPE e o CQE para o efeito.



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

	Direção de Serviços do Emprego (CQE)	Reforço da intervenção junto de públicos vulneráveis	Programas do Mercado Social e Emprego e atividade do GOVP junto desses públicos e de entidades parceiras
		Reforço da articulação e da aproximação às empresas	Presença de técnicos do CQE em entrevistas de seleção e recrutamento; reuniões com empresas para diagnóstico de necessidades de recrutamento
		Criação do CQA	Participação da Chefe de Divisão do CQE no Conselho Consultivo do CQA
Trabalho	Direção de Serviços do Trabalho	A possibilidade de existência de um posto de atendimento nos Núcleos Operacionais da Horta e Terceira para pessoas infoexcluídas e no que concerne à atividade do SERCAT.	Recursos humanos e infraestruturas adequadas
		Promover formação aos colaboradores da DST, particularmente no que concerne a análise dos postos de trabalho e mediação de conflitos.	Planear e desenvolver formação, em parceria com o CEFAPA
		Conciliações realizadas por videoconferência, possibilitando a realização das mesmas em qualquer ilha.	Criação das condições para manter e alargar a prática da videoconferência em todas as ilhas, podendo ser estabelecidas parcerias para o efeito
Receção e Atendimento	DRQPE	Normalização dos procedimentos de encaminhamento	definição de fluxos claros, responsabilidades e critérios uniformes de atuação.
		Reforço da articulação entre a receção e as unidades orgânicas	Alinhamento de procedimentos
		Criação de mecanismos de contingência para falhas tecnológicas	Atendimento manual



Planeamento, Avaliação e Melhoria	GCQ	Reforçar os mecanismos de monitorização, participação e melhoria contínua dos serviços, assegurando maior eficiência, transparência e alinhamento com as necessidades dos utilizadores e colaboradores.	Realizar inquéritos de satisfação; integrar resultados no planeamento e na revisão dos serviços.
		Realização de inquéritos de satisfação, garantindo a análise e integração dos resultados no planeamento estratégico e na revisão periódica dos serviços, promovendo uma cultura orientada para resultados e para a melhoria contínua.	
		Assegurar a tramitação obrigatória através da plataforma MyDRQPE, com definição clara de prazos, monitorização regular de pendências e controlo de reincidências, reforçando o cumprimento, a responsabilização e a eficácia dos fluxos de trabalho.	Garantir tramitação obrigatória através da plataforma MyDRQPE.
			Definir prazos
			Monitorizar pendências e reincidências.
Promover maior envolvimento e alinhamento dos colaboradores; definir fluxos processuais	Promover o envolvimento dos colaboradores nas decisões; reforçar comunicação interna; implementar ações de capacitação e reconhecimento de contributos.		



7. Plano Operacional por Direção de Serviços

O Plano de Atividades da DRQPE deve, obrigatoriamente, incluir o conjunto de projetos e atividades que concorrem para os objetivos operacionais descritos nos contributos e ou para os objetivos das unidades orgânicas, sem prejuízo de existirem outras atividades de rotina que, apesar de serem necessárias para o funcionamento da DRQPE, não têm necessariamente de estar associadas ou de contribuir diretamente para os objetivos do QUAR.

Nos quadros seguintes, são descritas as atividades que cada unidade orgânica se propõe realizar durante o ano de 2026, associadas aos objetivos que visam atingir.



7.1. Direção de Serviços do Emprego (DSE)

PLANO DE AÇÃO DA DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO EMPREGO

Objetivo Estratégico:

- **Continuar a melhoria de funcionalidades online, que permitam responder às necessidades dos utentes e entidades.**
 - a) Modernizar a base de dados de gestão de utentes do CQE
- **Reforçar políticas de emprego para grupos vulneráveis através do Mercado Social de Emprego (MSE):**
 - b) Desenvolver iniciativas que promovam a inclusão no mercado de trabalho de grupos vulneráveis como pessoas com deficiência, doenças do foro psicológico, entre outros, por meio do MSE.
- **Incentivar a reintegração dos jovens, em especial dos jovens NEET e dos desempregados de longa duração no mercado de trabalho:**
 - c) Atividades desenvolvidas pelo GOVP e por entidades parceiras, promovendo, o “Clube de Competências”, a intervenção individualizada, a sinalização/encaminhamento para as medidas ativas de emprego e articulação com entidades parceiras, através da criação/implementação de dinâmicas;
 - d) Continuar a apostar numa atitude comercial junto das empresas que procuram os Serviços Públicos de Emprego da RAA;
- **Incentivar parcerias público-privadas no mercado de trabalho:**
 - e) Estabelecer colaborações entre o setor público e privado para desenvolver programas de apoio à contratação e estágios que facilitem, especialmente, a inserção dos jovens no mercado de trabalho e, também, de outros públicos.

Objetivo Operacional:

1. Promover a inserção dos utentes elegíveis para o MSE, promovendo a sua inserção no mercado de trabalho;



2. Aumentar as qualificações dos utentes inscritos, pelo encaminhamento para formação e programas disponíveis, fomentando a orientação/aconselhamento sobre estratégias para sair da situação de desemprego, apostando num acompanhamento personalizado à pessoa desempregada através do GOVP/sinalizações GOVP e das entidades parceiras.
3. Maior aproximação por parte do Serviços Públicos de Emprego às Entidades Privadas, para aumentar a consciencialização sobre a importância de contratarem jovens e outros grupos vulneráveis, incentivando as empresas a candidatarem-se às medidas de emprego da DRQPE.

Indicador (s):

- Nº de utentes encaminhados para ofertas de emprego, estágios, formação, programas e para medidas do MSE.
- Nº de Planos pessoais de emprego e/ou sessões realizadas.
- N.º de visitas às empresas/reuniões/comunicações de sensibilização e protocolos assinados com entidades privadas.

Meta (s):

- 1 – Satisfazer, pelo menos, 50% dos pedidos.
- 2 – Efetuar, pelo menos, 500 PPE's e realizar, pelo menos, 15 sessões sobre Literacia Laboral.
- 3 – Encaminhar, pelo menos, 600 jovens e DLD para medidas ativas de emprego.

PROJETOS

Designação	Intervenientes	Indicador e métrica - CQE	Indicador e métrica - NOP	Indicador e métrica - NOT	Indicador e métrica - NOF	Local	Custo
Seleção e colocação dos utentes elegíveis para os programas de contração no âmbito o MSE	Oferta	60% a 70%	5% a 10%	60% a 70%	60% a 70%	RAA	Sem custo



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

Seleção e colocação dos utentes elegíveis na medida Incluir do MSE	GOVP	70% a 80%	50% a 60% Assegurado pelo GOVP	70% a 80%	70% a 80%	RAA	Sem custo
Seleção e colocação dos utentes elegíveis na medida Ser+ do MSE	Programas	70% a 80%	10% a 20%	60% a 70%	10% a 20%	RAA	Sem custo
FORMAÇÃO PROFISSIONAL – Pesquisa e encaminhamento de utentes para satisfação das ofertas formativas.	Formação	100%	100%	100%	100%	RAA	Sem custo
Sinalização/encaminhamento de jovens NEET, DLD e públicos vulneráveis, em geral, para medidas ativas de emprego e MSE (emprego/formação/ocupação ou estágios)	GOVP/Oferta/Formação/ PISP	500 encaminhamentos	30 encaminhamentos	200 encaminhamentos	50 encaminhamentos	RAA	Sem custo
Seleção e colocação em ofertas de emprego	Oferta	70% a 80%	30% a 40%	65% a 80%	60% a 75%	RAA	Sem custo
Apoiar as entidades contratantes, através de deslocação às entidades ou assistir a entrevistas de emprego da ilha em que existe a sede (ofertas sem indicação de candidato)	Oferta	20% a 30%	5% a 10%	20% a 30%	20% a 30%	RAA	Sem custo
Programa PROSA.Qualifica – Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	75% e 85%	50% e 60%	75% e 85%	50% e 60%	RAA	Sem custo
Programa ocupacional CTTS - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	75% a 85%	50% a 60%	70% a 80%	70% a 80%	RAA	Sem custo



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

Programa Berço de Emprego - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	70% a 80%	70% a 80%	70% a 80%	70% a 80%	RAA	Sem custo
Programa SEI - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados.	Programas	60% a 70%	50% e 60%	60% a 70%	50% e 60%	RAA	Sem custo
“Clube de Competências” – a interação com os utentes desempregados, através de dinâmicas específicas que promovam o desenvolvimento de competências para a empregabilidade.	GOVP	10 sessões	Assegurado pelo NOF	5 sessões	5 sessões	RAA	Sem custo
Realizar reuniões com entidades parceiras e com empresas privadas em articulação com o setor da Oferta de emprego.	GOVP/Oferta	10 reuniões	Assegurado pelo NOF	5 reuniões	5 reuniões	RAA	Sem custo
INICIATIVAS/AÇÕES							
Designação	Intervenientes	Indicador e métrica - CQE	Indicador e métrica - NOP	Indicador e métrica - NOT	Indicador e métrica - NOF	Local	Custo
Ações de Divulgação Rede EURES e outras possibilidades de mobilidade (Projetos de apoio à mobilidade – oportunidades de emprego na Europa) para utentes inscritos no CQE	Oferta	3 sessões anuais	NA	2 sessões anuais	NA	RAA	Sem Custo



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

Reuniões com potenciais entidades empregadoras no âmbito da Rede EURES	Oferta	3 reuniões	NA	2 reuniões	NA	RAA	Sem Custo
Continuar com os 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 2026	Durante o ano de 2026	Durante o ano de 2026	Durante o ano de 2026	RAA	Articulado com o GRD
Realização de sessões nos concelhos/freguesias	GOVP	20	Assegurado pelo GOVP 5	15	5	RAA	Sem Custo
ROTINAS							
Designação	Intervenientes	Indicador e métrica - CQE	Indicador e métrica - NOP	Indicador e métrica - NOT	Indicador e métrica - NOF	Local	Custo
Controlo das convocatórias das sessões coletivas	Formação	100%				RAA	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%				RAA	Sem custo
Elaboração de audiências prévias e/ou advertências, na sequência de incumprimentos por parte dos	Todos os Sectores	100%				RAA	Sem custo



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

utentes, face ao Sector da Procura e ao da Colocação.				
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%	RAA	Sem custo
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%	RAA	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%	RAA	Sem custo
Análise e respetiva elaboração de pareceres a: exposições, CIT's e outros documentos, dos utentes inscritos no CQE.	Todos os Sectores	100%	RAA	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%	RAA	Sem custo



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

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%	RAA	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%	RAA	Sem custo
Realização de pesquisas/controlos diários, mensais e /ou periódicos: <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.	Todos os Sectores	100%	RAA	Sem custo
Recolha, tratamento e envio de dados estatísticos internos	Todos os Sectores	100%	RAA	Sem custo
Atendimento telefónico, presencial e via e-mail de utentes e entidades	Todos os Sectores	100%	RAA	Sem custo



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

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%	RAA	Sem custo
Acompanhamento e atualização de inscrições de utentes a receber prestações desemprego provenientes do ISSA	Procura	100%	RAA	Sem custo
Entrevista de avaliação dos pressupostos para inscrição	Procura	100%	RAA	Sem custo
Entrevista aos candidatos a emprego. Informar obrigações e direitos dos utentes.	Procura	100%	RAA	Sem custo
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%	RAA	Sem custo
Emissão de declarações comprovativas da situação da inscrição dos utentes no CQE	Procura	100%	RAA	Sem custo
Tratamento de toda a documentação/correspondência relativa ao Setor da Procura,	Procura	100%	RAA	Sem custo



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

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.				
Apoio, informação e aconselhamento a candidatos para emprego no estrangeiro.	Oferta	100%	RAA	Sem custo
Preenchimento e envio do mapa mensal de indicadores de atividades EURES	Oferta	Mensal	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%	RAA	Sem custo



Arquivo	Todos os setores	100%	RAA	Sem custo
---------	------------------	------	-----	-----------

7.2. Direção de Serviços da Promoção do Emprego (DSPE)

PLANO DE AÇÃO 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 e estágios, 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 a captação e retenção de talento na Região;



- 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 colocações;
- N.º de beneficiários das medidas de inserção e de apoio à contratação a que foi realizado acompanhamento;
- Percentagem de inquéritos aplicados aos Estagiários integrados em projetos de estágio - Estagiar L e T.

Meta (s)*:

- Atingir o número de colocações definido para cada medida;
- Realizar acompanhamento a, pelo menos, 100 beneficiários das medidas de inserção e de apoio à contratação;
- Acompanhar através de inquérito, pelo menos, 90% dos Estagiários L e T que se encontram em estágio, em cada semestre.

PROJETOS

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Programa Estagiar	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 1.400 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	



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

Programa Estagiar nos Açores	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 780 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Programa Incluir	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 60 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Programa Prosa.Qualifica	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 400 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 95% dos processos no prazo de 1 mês após a aprovação da candidatura	Açores	
Programa de colocação temporária de desempregados beneficiários de subsídio de desemprego (CTTS's)	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 550 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Programa Berço de Emprego	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 60 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Programa SEI	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 100 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Programa SER+	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 100 colocações	Açores	



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

		Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura		
Criação de Próprio Emprego- CPE PREMIUM	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 80 aprovações Elaboração das análises no prazo de 15 dias após entrega de todos os elementos	Açores	
Empreende In	6 Técnicos Superiores	Meta de execução: 2 aprovações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Contratar Social (inclui conversão)	6 Técnicos Superiores	Meta de execução: 50 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Contratar PCD (inclui conversão)	6 Técnicos Superiores	Meta de execução: 10 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
CONTRATAR	6 Técnicos Superiores	Meta de execução: 700 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Reconverter Pro	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 75 colocações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Construir o Próprio Emprego	6 Técnicos Superiores	Meta de execução: 5 aprovações	Açores	



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

		Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura		
Mais Jovem (Valorização Salarial)	6 Técnicos superiores	Meta de execução: 300 aprovações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
Mercado Social de Emprego (Estatuto e Apoio a Empresas de Inserção, Apoios a Pessoas com Deficiência)	4 Técnicos Superiores	Meta de execução: 5 aprovações Análise das candidaturas e comunicação de 90% dos processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura	Açores	
INICIATIVAS/AÇÕES				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Realizar acompanhamento, presencial ou à distância, às entidades promotoras das medidas de emprego	13 Técnicos Superiores 2 Assistentes Técnicos	Realizar acompanhamento a, pelo menos, 100 beneficiários das medidas.	Açores	
Selo de inclusão social	Toda a equipa	Organização de evento para a atribuição do selo de inclusão social às entidades empregadoras com boas práticas de inclusão.	Açores	
Alteração de regulamento de 3 programas (Estagiar, Estagiar U e CPE Premium)	3 chefias 13 técnicos superiores	Publicação dos regulamentos	Açores	
Ação de acompanhamento do Programa Estagiar	4 Técnicos Superiores	Aplicação de inquérito a 90% dos Estagiários L e T, semestralmente.	Açores	



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

Promoção de ações de divulgação das medidas de emprego, estágios, apoios à contratação e captação e retenção de talento	13 Técnicos Superiores	Realizar sessões de divulgação das medidas de emprego em todas as ilhas, abrangendo as escolas profissionais e a Universidade, dirigidas a alunos finalistas	Açores	
---	------------------------	--	--------	--

ROTINAS				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Distribuição SGC	13 Técnicos Superiores 2 Assistentes Técnicos	100%	São Miguel	
Receção, registo, análise e comunicação do despacho das candidaturas dos Programas de Emprego	13 Técnicos Superiores	100%	Açores	
Estimativa orçamental dos Programas de Emprego	1 Técnico Superior	100%	Açores	
Solicitação e verificação da documentação referente aos Programas de Emprego	13 Técnicos Superiores 2 Assistentes Técnicos	100%	Açores	
Atendimento presencial e/ou telefónico de entidades e prestação de informações no âmbito dos Programas de Emprego	13 Técnicos Superiores 2 Assistentes Técnicos	100%	Açores	
Realização e envio de audiências prévias e ofícios referentes aos Programas de Emprego	13 Técnicos Superiores 2 Assistentes Técnicos	100%	Açores	
Acompanhar e controlar e avaliar a execução dos programas de emprego	13 Técnicos Superiores 2 Assistentes Técnicos	100%	Açores	



7.3. Direção de Serviços do Fundo Social Europeu (DSFSE)

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO FUNDO SOCIAL EUROPEU

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

Objetivo 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 submetidas ao FSE

$$\left[\frac{\text{n.º total de candidaturas analisadas}}{\text{n.º total de candidaturas submetidas para análise}} \right] \times 100$$

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

$$\left\{ \left[\frac{\text{n.º total de reembolsos na modalidade de custos reais analisados}}{\text{75\% n.º total de reembolsos submetidos modalidade custos reais, em condições de serem analisados}} \right] + \left[\frac{\text{n.º total de reembolsos modalidade custos simplificados analisados}}{\text{85\% n.º total de reembolsos submetidos na modalidade custos simplificados, em condições de serem analisados}} \right] \right\} / 2 \times 100$$

Para o Obj. Operacional 3 – Execução dos planos de Verificações no Local

$$\left[\frac{\text{n.º total de VL realizadas}}{\text{n.º total de VL constantes dos planos}} \right] \times 100$$



Metas:

Para o indicador 1 – [75% - 90%]

Para o indicador 2 – [70% - 85%]

Para o indicador 3 – [75% - 95%]

ROTINAS DSFSE

N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas	Local	Custo
1	Proceder à atualização dos mapas de controlo de pagamentos do FSE	1 Assistente Técnico	Prazo médio inferior a 5 dias úteis	S. Miguel	Sem custo
2	Preparar os Avisos de Abertura de Concursos	8 Técnicos Superiores (DAAFSE/NAMFSE)	Prazo médio inferior a 10 dias úteis	S. Miguel	Sem custo
3	Proceder à análise de pedidos de financiamento	8 Técnicos Superiores (DAAFSE/NAMFSE)	Prazo médio de análise inferior a 50 dias úteis	S. Miguel	Sem custo
4	Realizar a análise de pedidos de reembolso	6 Técnicos Superiores (DAAFSE)	Prazo médio de análise de 30 dias úteis	S. Miguel	Sem custo
6	Realizar a análise de pedidos de saldo final	6 Técnicos Superiores (DAAFSE)	Prazo médio de análise de 60 dias úteis	S. Miguel	Sem custo
7	Realizar Ações de Verificações no Local	2 Técnicos Superiores (NAMFSE)	Prazo médio entrega relatório inferior a 5 dias úteis	RAA	Sem custo
8	Monitorização dos indicadores comuns comunitários e específicos do Programa Açores 2030	2 Técnicos Superiores (NAMFSE)	Prazo médio de 10 dias úteis após fim do mês	S. Miguel	Sem custo



7.4. Direção de Serviços do Trabalho (DST)

PLANO DE AÇÃO DA DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO TRABALHO

Objetivo Estratégico¹:

- Manter o estímulo à contratação coletiva regional e ao diálogo social.
- Estimular, em conjunto com os Parceiros Sociais, a atualização da contratação coletiva regional negociada, adaptada às especificidades setoriais e ajustada à realidade das empresas na Região, tendo em vista a necessária valorização do trabalho, o aumento dos rendimentos, a dignificação do conjunto dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional com a vida familiar, acautelando a especificidade ultraperiférica dos Açores na adaptação das diferentes convenções da OIT.

Objetivos Operacionais:

I. Fomento da negociação coletiva

- Contratação coletiva regional e diálogo social: Execução das rotinas dentro dos prazos previsto.

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 uma maior uniformização das condições de trabalho e de concorrência das empresas, que na Região exercem uma das seguintes atividades económica: turismo, agroindústria, construção civil, economia azul.

¹Fixados nos pontos n.º 3 e 4, do Capítulo XXI, do Programa do XIV Governo da RAA (vd., págs. 82 e 83 - <http://base.alra.pt:82/iniciativas/PGoverno/XIIIPG348.pdf>)



- Reduzir o período entre a publicação do IRCT negocial e a emissão do respetivo aviso de PE.
- Emissão de portarias de condições de trabalho (PCT), em circunstâncias sociais e económicas que o justifiquem, quando não exista associação sindical ou de empregadores nem seja possível a portaria de extensão:
- Rever a PCT para os Trabalhadores Administrativos.
 - Rever a PCT para os trabalhadores integrados nas carreiras de oficial bombeiro e de bombeiro ao serviço das Associações Humanitárias de Bombeiros dos Açores.

Indicadores:

- a) N.º de dias para emissão da PE após a publicação do IRCT negocial
- b) N.º de PCT revistas

Metas:

- a) Proceder à emissão de todas as PE de CCT regionais dentro dos prazos previstos.
- b) Concluir os estudos para emissão de 2 PCT no segundo semestre de 2026

PROJETOS

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Remeter para publicação (física ou digital) dos textos que forem partilhados pelos oradores da VI Jornadas de Direito de Trabalho	DRQPE – DST	Prazo de realização: Supera: ≤ 30 de setembro Atinge: ≤ 31 de outubro Não Atinge: > 31 de outubro	DST	5000,00€



Durante o ano de 2026 apresentar os projetos de avisos de portarias de extensão de convenções coletivas de trabalho, quando estejam reunidas as devidas condições legais, visando uma maior uniformização das condições de trabalho de um maior número de trabalhadores por conta de outrem ao serviço das empresas que, na Região, exercem atividade num dos setores económicos indicados: turismo, agroindústria, construção civil, economia azul (pesca, transporte marítimo, turismo costeiro, biotecnologia marinha) ²	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas	Número de TCO abrangidos Supera: ≤ 5 000 Atinge: ≤ 3 000 Não Atinge: > 1 500l	DST	Sem custo
INICIATIVAS / AÇÕES				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Revisão da PCT para os trabalhadores administrativos.	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas	Constituição da Comissão Técnica: Supera: ≤ 31 de outubro Atinge: ≤ 30 de novembro Não Atinge: > 31 de outubro	DST	Sem custo
Revisão da PCT dos Bombeiros	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas	Constituição da Comissão Técnica: Supera: ≤ 31 de outubro Atinge: ≤ 30 de novembro Não Atinge: > 31 de outubro	DST	400,00€

² <https://www.economiaazul.pt/blogue/2022/3/12/4-setores-prioritarios-para-desenvolver-a-economia-azul>. Objetivo que visa dar resposta ao objetivo do Programa do Governo de Estimular, em conjunto com os Parceiros Sociais, a atualização da contratação coletiva regional negociada, adaptada às especificidades setoriais e ajustada à realidade das empresas na Região, tendo em vista a necessária valorização do trabalho, o aumento dos rendimentos, a dignificação do conjunto dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional com a vida familiar, acautelando a especificidade ultraperiférica dos Açores na adaptação das diferentes convenções da OIT.



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

SERCAT: Atualização do “estudo sobre o perfil dos requerentes” com dados de 2024 e de 2025 para sua disponibilização no Portal do Governo.	Presidente da CCA/PDL - Técnica superior: Socióloga	Atualização do documento: Supera: ≤ 31 de maio Atinge: ≤ 30 de junho Não Atinge: > 30 de junho	DST	Sem custo
Gestão documental da DRQPE-DST: - Implementação de um plano de arquivo.	DRQPE – DST	Prazo de realização: Supera: ≤ 30 de abril Atinge: ≤ 31 de maio Não Atinge: > 30 de abril	DST	Sem custo
ROTINAS				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Depósitos de Convenções Coletivas de Trabalho (Cfr. n.º 5, do art.º 494.º do CT)	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas	Prazo de decisão: Nos 15 dias (1) segs. à receção do pedido. Supera: ≥ 90 % Atinge: ≥ 75 % Não Atinge: < 75 % Nota: O cômputo do prazo suspende-se por falta ou deficiência instrutória motivada pelo(s) Requerente(s).	DST	Sem custo



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

Propostas de Portarias de Extensão de CCT Regionais e Nacionais (Cfr. n.º 2, do art.º 514.º do CT)	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas	Prazo de submissão do projeto de APE/PE à aprovação do Sr. DRQPE (2): Nos 65 dias (2) segs. ao Despacho da Sr.ª DST, a determinar o seu estudo socioeconómico inicial. Supera: ≥ 90 % Atinge: ≥ 75 % Não Atinge: < 75 %	DST	Sem custo
Registo e Envio para Publicação no JORAA dos documentos apresentados por organizações do trabalho, referentes a estatutos ou à identificação dos eleitos para direções associativas, comissões de trabalhadores ou para representação destes em sede de SST. (Cfr. arts 438.º, n.ºs 1 e 6, 447.º, n.º 4, al. a), 449.º, n.º 1, 454.º n.º 1, todos, do CT e ainda, art.º 39.º, n.º 2, da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro)	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas	Prazo de registo e envio para publicação: Nos 30 dias (1) segs. à data do respetivo requerimento. Supera: ≥ 90 % Atinge: ≥ 75 % Não Atinge: < 75 % Nota: O cômputo do prazo suspende-se por falta ou deficiência instrutória motivada pelo Requerente.	DST	Sem custo
Envio de Parecer Jurídico sobre a legalidade da constituição das organizações do trabalho e dos seus estatutos e alterações ao MP ou, em alternativa e sendo o caso, prévia notificação às interessadas para alterarem as disposições tidas como “contrárias à lei”. (Cfr. arts. 439.º, 447.º, n.º 4, al. b) e 449.º, n.º 1, todos, do CT)	DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas	Prazo para envio ao MP ou para notificação dos interessados: Nos 8 dias (1) segs. à data da respetiva publicação no JORAA. Supera: ≥ 90 % Atinge: ≥ 75 % Não Atinge: < 75 %	DST	Sem custo



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

<p>Dinamizar o Serviço Regional de Conciliação e Arbitragem do Trabalho (SERCAT), como meio alternativo de resolução de conflitos individuais de trabalho, de modo a potenciar a obtenção de acordos na maioria dos processos realizados.</p>	<p>Presidente CCA/PD - Presidente CCA/AH - Presidente CCA/H</p>	<p>Taxa de conciliações positivas na RAA: Supera: $\geq 50\%$ Atinge: $\geq 40\%$ Não Atinge: $< 40\%$</p>	<p>DST</p>	<p>800,00€ (Deslocações CCA AH)</p>
<p>Realização de reunião de negociação para a obtenção de acordo sobre a definição de serviços mínimos e dos meios necessários para os assegurar, após conhecimento (comunicação escrita e/ou notícia pública) de pré-aviso de greve de âmbito Regional. (Cfr. n.º 2, do art.º 538.º do CT)</p>	<p>DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p>	<p>Prazo para convocação da Reunião: Nos 3 dias (2) segs. à data do pré-aviso de greve (Logo, que se trate de greve regularmente convocada). Supera: $\geq 90\%$ Atinge: $\geq 75\%$ Não Atinge: $< 75\%$ Nota: O cômputo do prazo suspende-se por falta de resposta ao convite ou dificuldades de agendamento.</p>	<p>DST</p>	<p>Sem custo</p>



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

<p>Frustrada a reunião, <i>supra</i>, referida: Elaboração de proposta de despacho conjunto da Tutela (Secretários Regionais) para definição dos serviços mínimos a prestar, em todas as situações em que a Arbitragem não é obrigatória. (Cfr. al. a), do n.º 4 do art.º 538.º do CT)</p>	<p>DST - CDRT - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p>	<p>Prazo de elaboração: Nos 3 dias (2) segs. à data da realização da reunião negocial frustrada. Supera: ≥ 90 % Atinge: ≥ 75 % Não Atinge: < 75 %</p>	<p>DST</p>	<p>Sem custo</p>
<p>idem) Envio ao CESA de todas as comunicações de pré-aviso de greve, com vista, à tomada de Decisão sobre a definição de serviços mínimos a prestar, em todas as situações em que a Arbitragem é obrigatória. (Cfr. al. b), do n.º 4 do art.º 538.º do CT)</p>	<p>DST - CDRT - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p>	<p>Prazo de envio: Nas 24 horas (2) segs. à data da realização da reunião negocial frustrada. Supera: ≥ 90 % Atinge: ≥ 75 % Não Atinge: < 75 %</p>	<p>DST</p>	<p>Sem custo</p>



7.5. Direção de Serviços de Certificação e Qualificação Profissional (DSCQP)

PLANO DE AÇÃO DA DIVISÃO DE CERTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	
Objetivo Estratégico:	<ul style="list-style-type: none">Implementação das políticas públicas na área da certificação, qualificação e formação profissional.
Objetivo Operacional:	<ul style="list-style-type: none">Monitorização, operacionalização e avaliação dos objetivos e metas.
Indicador(es):	<ul style="list-style-type: none">Até 31 de dezembro de 2026.
Meta (s):	<ul style="list-style-type: none">Implementação das atividades e tarefas associadas em 2026
Objetivo Estratégico:	<ul style="list-style-type: none">Qualidade da oferta formativa promovida na RAA.
Objetivo Operacional:	<ul style="list-style-type: none">Analisar os processos relativos à certificação de entidades formadoras.Realizar auditorias/visitas de acompanhamento às entidades formadoras sediadas na Região Autónoma dos Açores.
Indicador(es):	<ul style="list-style-type: none">N.º de dias de análise.% de auditorias/visitas previstas no plano anual.



INICIATIVAS / AÇÕES					
N.º	Designação	Intervenientes	Indicadores e/ou Métricas	Local	Custo
1	Gestão dos apoios atribuídos no âmbito das medidas de formação promovidas pela Direção Regional.	9 Técnicos Superiores	Análise dos processos de elegibilidade dos requisitos, submetidos em candidatura Prazo médio de análise inferior a 10 dias úteis	RAA	A definir
2	Gestão das Plataformas digitais CERTIFICAR / BOLSAS / PASSAPORTE REGIONAL DAS QUALIFICAÇÕES.	9 Técnicos Superiores	Manutenção e desenvolvimento das plataformas Prazo de resposta em 10 dias uteis após resposta do outsourcing	RAA	A definir
4	Gestão dos processos pedagógicos das entidades formadoras.	9 Técnicos Superiores	Gestão do processo, monitorização e avaliação da execução. Prazo médio de análise inferior a 10 dias úteis	RAA	A definir
5	Gestão do Ensino Profissional nas Escolas Profissionais Privadas	9 Técnicos Superiores	Gestão do processo, monitorização e avaliação da execução. Prazo médio de análise inferior a 10 dias úteis	RAA	A definir
6	Proceder à análise e validação da conformidade dos processos pedagógicos no âmbito da oferta formativa submetida.	9 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise inferior a 10 dias úteis	RAA	A definir
7	Gestão e acompanhamento pedagógico e administrativo aos beneficiários de apoios no âmbito do PRR.	9 Técnicos Superiores	Gestão dos processos, e validação da elegibilidade, no âmbito das atividades do PRR – Execução	RAA	A definir
8	Proceder à análise técnica e pedagógica dos processos de homologação/autorização de cursos de formação na Plataforma Certificar.	9 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise de 10 dias, sendo o indicador correspondente ao número de dias que decorre entre a receção da tarefa pelo/a técnico/a e a emissão do parecer.	RAA	A definir
9	Gestão e acompanhamento pedagógico às escolas profissionais da RAA	9 Técnicos Superiores	Ao longo do ano de 2026.	RAA	A definir
10	Gestão e acompanhamento pedagógico às entidades formadoras certificadas na RAA.	9 Técnicos Superiores	Ao longo do ano de 2026.	RAA	A definir



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

11	Proceder à análise técnica das medidas de formação e qualificação promovidas pela DRQPE	9 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise	RAA	A definir
12	Proceder à análise técnica das candidaturas às medidas promovidas pela DRQPE.	9 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise	RAA	A definir
13	Acompanhamento das atividades e tarefas inseridas na ARQP	9 Técnicos Superiores	% de atividades e tarefas desenvolvidas e concluídas Execução do Plano de Ação	RAA	A definir
14	Proceder à análise técnica e pedagógica dos processos de candidatura a apoios no âmbito do PRR	9 Técnicos Superiores	Prazo médio de análise	RAA	A definir
15	Gestão e execução das atividades e tarefas definidas nos planos de ação do Projeto OVER-SEES	9 Técnicos Superiores	Ao longo do ano de 2026.	RAA	A definir
16	Gestão, execução e avaliação das atividades e tarefas definidas na implementação da ARQP	9 Técnicos Superiores	Ao longo do ano de 2026.	RAA	A definir
17	Avaliação dos processos pedagógicos das entidades que promovem oferta formativa na RAA	9 Técnicos Superiores	Execução de um plano de auditorias e visitas de acompanhamento ao longo 2026	RAA	A definir



8. QUAR 2026

Considerando os eixos estratégicos da ação governativa e as políticas públicas referenciadas no Plano a Médio Prazo da Região, a DROPEP constrói anualmente o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização observando, como linhas orientadoras, os seguintes 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 DRQPE.

Importa referir que, ao nível dos indicadores-chave, é feita uma monitorização semestral, bem como a avaliação contínua anual de todos os indicadores e objetivos. A monitorização e a avaliação dos resultados são efetuadas em sede de reunião de dirigentes, onde se procede à revisão dos planos definidos com base nos resultados obtidos à data, podendo determinar alterações ao inicialmente programado.



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

DRQPE - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2026

Versão 1 - 27/01/2025

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 DRQPE

Objetivos Estratégico-Operacionais

Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade

Ponderação de 30%

O.1 Assegurar a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade

Ponderação de 100%

Indicadores	Fórmula	2025	31/12/2026					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1 Auditorias internas realizadas na DRQPE	Número de auditorias internas realizadas na DRQPE	10	9	Supera > 9 Atinge = 9 Não Atinge < 9	50%			
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	50%			

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficácia

Ponderação de 35%

O.2 Promover a inclusão socioeconómica no mercado de trabalho, através do desenvolvimento de competências e da valorização pessoal, com especial incidência nos grupos em situação de maior vulnerabilidade

Ponderação de 100%

Indicadores	Fórmula	2025	31/12/2026					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.3 Reforçar a qualificação e a empregabilidade, com enfoque nos jovens NEET e DLD	N.º de Jovens NEET e DLD acompanhados com PPE ativo	N/A	(300-400)	Supera > 400 Atinge = [entre 300 e 400] Não Atinge < 300	100%			

O.3 Promover a integração sustentável da população desempregada no mercado de trabalho, reforçando a empregabilidade, a adaptação às necessidades do tecido económico e a estabilidade profissional

Ponderação de 100%

Indicadores	Fórmula	2025	31/12/2026					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio



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

Ind. 4	Melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego, com foco nas profissões com dificuldade de satisfação.	N.º de ações de proximidade às empresas com a colaboração do GOVP	N/A	(20-25)	Supera > 25 Atinge = [entre 20 e 25] Não Atinge < 25	50%			
Ind. 5	Modernizar a base de dados de gestão de utentes do CQE	Percentagem de desenvolvimentos completos	N/A	Atingir a 50% de desenvolvimentos até dezembro de 2026	Supera < Dezembro Atinge = dezembro Não Atinge > Dezembro	50%			
O.4	Estimular, em conjunto com os Parceiros Sociais, a atualização da contratação coletiva regional negociada, adaptada às especificidades setoriais e ajustada à realidade das empresas na Região, tendo em vista a necessária valorização do trabalho, o aumento dos rendimentos, a dignificação do conjunto dos trabalhadores, e conciliação da vida profissional com a vida familiar.								Ponderação de 100%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6	Remeter para publicação (física ou digital) dos textos que forem partilhados pelos oradores da VI Jornadas de Direito de Trabalho	Prazo de realização	N/A	até dia 31 de Outubro de 2026	Remeter para publicação até 30 de setembro de 2026	60%			
Ind. 7	Durante o ano de 2026 apresentar os projetos de avisos de portarias de extensão de convenções coletivas de trabalho, quando estejam reunidas as devidas condições legais, visando uma maior uniformização das condições de trabalho de um maior número de trabalhadores por conta de outrem ao serviço das empresas que, na Região, exercem atividade num dos setores económicos indicados: turismo, agroindústria, construção civil, economia azul [pesca, transporte marítimo, turismo costeiro, biotecnologia marinha].	Número de TCO abrangidos	N/A	3 000 TCO abrangidos por avisos de FE publicados em 2026	Supera > 5 000 Atinge < 3 000 Não Atinge > 1 500	40%			
O.5	Melhorar o suporte institucional à transição dos jovens para a vida ativa								Ponderação de 100%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8	Aumentar o número de candidaturas à medida Valorização Salarial	N.º candidaturas submetidas	N/A	Aumentar n.º candidaturas em 35% face às 283 de 2025	Supera > 385 Atinge = entre 250 e 384 Não Atinge < 250	100%			
Ind.9	Realizar, dentro dos prazos legalmente fixados, a colocação de candidatos nas vagas aprovadas do programa Estagiar	% de vagas satisfeitas dentro do prazo	100%	95%	Supera > 95% Atinge [50% - 95%] Não Atinge < 50%	100%			
Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência									
O.6	Assegurar a realização de ações de verificação no local de 30 operações apoiadas no âmbito do Açores 2030/FSE								Ponderação de 35%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10	Taxa de realização de ações de verificação no local	$(n.º \text{ AVL realizadas} / n.º \text{ AVL previstas}) \times 100$	N/A	100%	Supera > 90% Atinge [75% a 90%] Não Atinge < 75%	100%			
O.7	Melhorar o prazo médio de análise de candidaturas e de pedidos de pagamento no âmbito do Açores 2030/FSE								Ponderação de 100%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.11	Prazo médio de análise das candidaturas apresentadas até 30/11/2026	Prazo médio de dias úteis	N/A	25 dias	Supera < 25 dias Atinge [25 a 50 dias] Não Atinge > 50 dias	50%			
Ind.12	Prazo médio de análise dos pedidos de reembolso apresentados até 30/11/2026	Prazo médio de dias úteis	N/A	20 dias	Supera < 20 dias Atinge [20 a 30 dias] Não Atinge > 30 dias	50%			
O.8	Melhorar o prazo médio de análise de Certificação de Entidades Formadoras								Ponderação de 100%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				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%			
O.9	Implementação da Agenda Regional para a Qualificação Profissional								Ponderação de 100%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14	Atualização da Agenda Regional para a Qualificação Profissional	Avaliação intercalar das metas definidas na implementação dos objetivos da ARQP	N/A	Apresentação dos resultados	Supera < abril Atinge [abril-junho] Não Atinge > junho	100%			
O.10	Comunicação com o cliente								Ponderação de 100%
Indicadores		Fórmula	2025	31/12/2026					
				Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15	Passaporte Regional de Qualificações	Registos efetuados até 31/12/2026	N/A	3000	Supera > 3000 Atinge [2000 - 3000] Não Atinge < 2000	100%			



9. Anexos



Anexo I: Manual de Boas Práticas para visitantes DRQPE



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS VISITANTES DRQPE 2026



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA VISITANTES

O presente regulamento pretende estabelecer as normas e procedimentos que regem as visitas às Instalações da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego (DRQPE).

A DRQPE tem implementado e certificado um Sistema de Gestão que promove e gere a definição, implementação e melhoria contínua dos seus processos no que se refere a Qualidade (NP EN ISO 9001:2018), de modo a ir ao encontro das expectativas de todas as suas Partes Interessadas, preservando o meio ambiente e proporcionando condições seguras a todos os que exercem atividades nas nossas instalações ou nos visitam.

Todos os funcionários, fornecedores, subcontratados e visitantes, têm o dever de cumprir com as regras de segurança abaixo definidas. O presente regulamento enquadra-se na adoção de medidas de segurança física relativas ao Regulamento Geral de Proteção de Dados UE 2016/679 artigos 24.º e 25.º.

CLASSIFICAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS

As instalações, relativamente aos espaços físicos, são classificadas da seguinte forma:

Áreas Reservadas: incluem-se neste nível de classificação todas as áreas (físicas ou funcionais) cujo acesso seja possível apenas para os colaboradores da DRQPE e entidades externas, devidamente autorizadas para o efeito. Estas áreas, cujo acesso indevido pode ocasionar danos ou prejuízos graves a esta Direção possuem mecanismos definidos e procedimentos de controlo e segurança específicos, altamente restritivos. Esta classificação inclui salas de servidores.

Áreas de Acesso Condicionado: incluem-se neste nível de classificação todas as áreas (físicas ou funcionais) cujo acesso seja possível apenas para os colaboradores da DRQPE e entidades externas, e para as quais estejam definidos procedimentos de controlo e segurança mínimos, de aplicação obrigatória. Poderão ainda ser aplicáveis alguns dos

mecanismos e procedimentos de controlo e segurança definidos para as áreas **Reservadas**, mas cuja aplicação efetiva fica dependente da decisão do respetivo responsável pela área. Esta classificação inclui áreas de trabalho, onde não se encontrem sistemas ou informação crítica.

Áreas Públicas: incluem-se neste nível de classificação todas as áreas (físicas ou funcionais) cujo acesso seja possível para todos os colaboradores da DRQPE, entidades e visitantes, sem a necessidade de autorizações de acesso especiais, para as quais estejam definidos mecanismos e procedimentos de controlo específicos, de aplicação obrigatória.

NORMAS DE VISITA

1. Por motivos de segurança estabelecem-se as seguintes normas de visita:

a) O visitante é obrigado a deixar depositados nas áreas de acolhimento objetos tais como:

- Capacetes;
- Guarda chuvas;
- Utensílios cortantes ou pontiagudos (navalhas, facas, ferramentas);
- Outros que possam prejudicar a segurança dos colaboradores e visitantes do edifício;

b) O funcionário responsável pelo acolhimento pode impedir a entrada a visitantes que sejam portadores de objetos que pela sua natureza não possam ser guardados, com segurança, na área de acolhimento (ex.: bicicletas, skate, patins);

c) O visitante é responsável pelos danos causados nas instalações, materiais e equipamento, ou por qualquer desacato ocorrido no interior da mesma, sendo-lhe imputável o pagamento de todas as despesas resultantes daqueles. O visitante fica sujeito às devidas medidas de responsabilização legal pelo comportamento no interior das instalações da DRQPE).



2. Compete ao funcionário responsável pelo acolhimento decidir sobre o disposto na parte final da alínea a) e alínea b) do n.º 1 do presente artigo.

3. Durante a visita às Instalações DRQPE é expressamente proibido:

- a) Filmar ou fotografar sem autorização expressa do Gabinete de Comunicação e Qualidade;
- b) Correr nos diversos espaços das Instalações DRQPE;
- c) Fumar;
- d) Fazer-se acompanhar por quaisquer animais, à exceção de cães-guia;
- e) Entrada nas instalações a visitantes sob o efeito de álcool, drogas ou outro tipo de substâncias inibidoras de uma presença segura e adequada às condicionantes das instalações. O visitante pode ser convidado a retirar-se das instalações por perturbação do normal funcionamento dos serviços da DRQPE).
- f) Deixar lixo fora dos recipientes devidamente disponibilizados para o efeito.

4. Os visitantes e acompanhantes deverão observar os seguintes comportamentos:

- a) Falar em tom baixo ou moderado de modo a não perturbar os colaboradores e outros visitantes;
- b) Não invadir zonas de acesso reservado;
- c) Não obstruir vias de acesso, de circulação ou saídas de emergência;
- d) Manter o cartão de visitante sempre em local bem visível.

5. Objetos perdidos nas instalações:

- a) A DRQPE não se responsabiliza por qualquer objeto perdido ou esquecido dentro das suas instalações, renunciando o titular a qualquer compensação ou indemnização.
- b) Objetos perdidos ou esquecidos que sejam entregues aos Seguranças poderão ser reclamados desde que devidamente identificados.



6. Regras de Segurança:

- a) Não deixe portas de acesso ao edifício abertas;
- b) Não proporcione a entrada de pessoas desconhecidas por portas de acesso restrito (portas de acesso pelo condomínio);
- c) Não faculte o seu cartão pessoal para abertura de portas ou identificação no edifício;
- d) Utilize sempre o seu cartão de identificação;
- e) Em caso de encontrar pessoas estranhas ao serviço no edifício sem identificação contacte de imediato a segurança;
- f) Em caso de encontrar pessoas não identificadas com o cartão de Fornecedor a utilizar ou a efetuar manutenção a equipamentos contacte a segurança;
- g) A identificação é um bem comum sendo essencial na segurança de todos.

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO

A Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego em conformidade com as normas de segurança de informação têm implementado um sistema de identificação de colaboradores, visitantes, fornecedores de serviços e seguranças no edifício sede desta Direção Regional, permitindo assim uma maior segurança no funcionamento dos serviços da DRQPE.

As vantagens deste sistema de identificação visam assegurar que todas as pessoas que circulem no edifício estejam devidamente identificadas permitindo assim uma maior segurança no acesso à informação e melhorando também a segurança de todos os que trabalham neste edifício.

Os cartões de identificação são constituídos por 6 grupos os quais podem dar acesso a determinadas áreas do edifício como arquivos e acesso a portas de condomínio.

Para a segurança de todos os cartões de identificação devem ser colocados de forma visível. **Em caso de extravio ou roubo o seu possuidor deve comunicar de imediato o facto aos Recursos Humanos ou à Equipa de Segurança.**

CARTÃO DE COLABORADOR

Este cartão é personalizado contendo o nome e fotografia do funcionário que esteja a exercer funções em qualquer departamento do edifício sede da DRQPE. A identificação do funcionário ajuda a que todos os colaboradores possam identificar os colegas no edifício.

Este cartão permite a abertura das portas laterais de acesso pelo condomínio e também a alguns arquivos conforme as permissões atribuídas pelos respetivos dirigentes a cada funcionário. O mesmo incorpora uma banda magnética para utilização nos terminais de assiduidade.

CARTÃO PROVISÓRIO

Este cartão não é personalizado e é só utilizado em casos de esquecimento por parte do colaborador do seu cartão personalizado e de novos funcionários que ainda não dispõem de cartão personalizado.

Este cartão permite a abertura das portas laterais de acesso pelo condomínio e também a alguns arquivos conforme as permissões atribuídas pelos respetivos dirigentes a cada funcionário. O mesmo incorpora uma banda magnética para utilização nos terminais de assiduidade.

Em caso de esquecimento do cartão personalizado o colaborador deve solicitar o provisório junto à segurança do edifício (portaria DRQPE).

CARTÃO SEGURANÇA

Este cartão não é personalizado e é só utilizado pelos serviços de segurança do edifício.

CARTÃO FORNECEDOR

Este cartão não é personalizado e é só utilizado por fornecedores de serviços como pessoal de limpeza ou técnicos que estejam a proceder à manutenção de equipamentos dentro das instalações do edificio sede da DRQPE.

CARTÃO VISITANTE

Este cartão não é personalizado e é utilizado por todos os visitantes do edificio sede da DRQPE, **sendo o seu uso obrigatório**. Este cartão é facultado ao visitante pela segurança do edifício após o registo de entrada.

No caso de visitantes que permaneçam nas instalações, após o encerramento dos serviços, os cartões devem ser entregues ao colaborador ou dirigente visitado que deverá entregar posteriormente à segurança/receção da DRQPE (aplica-se ao visitante VIP).

CARTÃO VISITANTE

Este cartão não é personalizado e é utilizado por todos os visitantes do edificio sede da DRQPE, **sendo o seu uso obrigatório**. Este cartão é facultado ao visitante pela segurança do edifício após o registo de entrada.

No caso de visitantes que permaneçam nas instalações, após o encerramento dos serviços, os cartões devem ser entregues ao colaborador ou dirigente visitado que deverá entregar posteriormente à segurança/receção da DRQPE (aplica-se ao visitante VIP).

Renato Medeiros

(Diretor Regional de Qualificação Profissional e Emprego)



GOVERNO
DOS AÇORES