



Relatório de Atividades DRQPE | 2025





ESTRUTURA DO RELATÓRIO

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | INTRODUÇÃO | 2 |
| 2. | CARATERIZAÇÃO DA DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO | 3 |
| 2.1 | NATUREZA | 3 |
| 2.2. | MISSÃO | 3 |
| 2.3. | VALORES | 4 |
| 2.4. | POLÍTICA DA QUALIDADE | 5 |
| 2.5. | COMPETÊNCIAS | 5 |
| 2.6. | ESTRUTURA ORGÂNICA | 7 |
| 2.7. | BALANÇO SOCIAL | 8 |
| 2.7.1. | Recursos Humanos | 9 |
| 2.7.2. | Habilitações | 10 |
| 2.7.3. | Movimentos de Pessoal | 11 |
| 2.7.4. | Formação | 12 |
| 2.7.5. | Conciliação entre vida profissional e familiar | 16 |
| 2.7.6. | Absentismo | 17 |
| 2.8. | GRAU DE DESCONCENTRAÇÃO | 18 |
| 2.9. | ENDEREÇOS | 18 |
| 2.10. | ANÁLISE SWOT | 18 |
| 3. | SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA DRQPE | 21 |
| 3.1 | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES | 23 |
| 3.2 | AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES | 33 |
| 3.3 | DESEMPENHO DOS PROCESSOS – QUAR 2025 | 42 |
| 4. | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | 44 |
| 4.1 | Direção de Serviços da Promoção do Emprego | 45 |
| 4.2. | Direção de Serviços do Emprego | 52 |
| 4.3. | Direção de Serviços de Certificação de Qualificação Profissional | 62 |
| 4.4. | Direção de Serviços do Fundo Social Europeu | 67 |
| 4.5. | Direção de Serviços do Trabalho | 70 |
| 5. | CONCLUSÃO | 77 |
| 6. | ANEXOS | 79 |
| | ANEXO 1 QUAR 2025 | 80 |



1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Atividades da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego (DRQPE) tem como objetivo apresentar os resultados obtidos ao longo do ano de 2025 relativamente às medidas, procedimentos e orientações implementadas, incluindo aquelas que não integraram os objetivos estratégicos inicialmente definidos, mas que contribuíram para o desempenho global da Direção. A avaliação baseia-se em indicadores de medida dos resultados esperados pelos serviços desta Direção Regional, garantindo uma análise objetiva e sustentada.

É importante realçar a participação e envolvimento dos dirigentes e de todos os colaboradores das diversas Unidades Orgânicas da DRQPE na elaboração deste relatório, reflexo do empenho, profissionalismo e compromisso demonstrados no cumprimento de todas as atividades planeadas e objetivos delineados. Este esforço conjunto resultou na manutenção da estabilidade do emprego nos Açores durante 2025, contrastando com a situação verificada noutras regiões do país e do mundo.

De destacar, ainda, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), implementado nesta Direção Regional desde 2011, que permite acompanhar de forma comparativa a evolução da prestação de serviços ao longo dos últimos catorze anos. Os projetos desenvolvidos pela DRQPE, graças à qualidade dos processos e à dedicação das equipas, continuam a merecer reconhecimento regional e nacional, como demonstram os resultados alcançados em matéria de qualificação profissional e emprego nos últimos anos.



2. 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.

2.1 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.

2.2. 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.



2.3. 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.

2.4. POLÍTICA DA QUALIDADE

Em 2025, a DRQPE deu continuidade à Política da Qualidade, orientada para a melhoria contínua dos serviços, eficiência dos processos, satisfação dos cidadãos e transparência administrativa. Esta política constituiu um eixo estruturante da ação da Direção Regional, assegurando o alinhamento entre objetivos estratégicos, processos internos e necessidades dos *stakeholders*.

Ao longo do ano, monitorizaram-se regularmente os objetivos da qualidade e procedeu-se à revisão da política sempre que necessário. A DRQPE manteve a certificação da sua gestão da qualidade, após a realização de uma auditoria de manutenção.

Foram analisados e simplificados processos críticos, com vista à redução de tempos de resposta, clarificação de responsabilidades e melhoria da qualidade do serviço, implementando-se também ações corretivas e preventivas com base em resultados, reclamações e sugestões.

A avaliação da satisfação de cidadãos, clientes internos e externos serviu de base à definição de medidas de melhoria e ao reforço da orientação para o utilizador dos serviços. A capacitação dos trabalhadores foi promovida através de formação e sensibilização, integrando-se a política nos processos de acolhimento e comunicação interna.

A DRQPE reforçou a comunicação e a transparência, divulgando a Política da Qualidade e os resultados alcançados, recorrendo ainda a soluções digitais que apoiaram a monitorização e melhoria do desempenho organizacional.

2.5. 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.

2.6. 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) A Direção de Serviços do Emprego;



- b) A Direção de Serviços do Fundo Social Europeu;
- c) A Direção de Serviços da Promoção do Emprego;
- d) A Direção de Serviços do Trabalho;
- e) A Direção de Serviços da Certificação e Qualificação Profissional;
- f) 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.

2.7. BALANÇO SOCIAL

O balanço social constitui, a par do plano e do relatório de atividades, um imprescindível instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos visando uma maior eficiência, qualificação e transparência nos serviços e entidades que integram a Administração Pública. Através dos dados disponibilizados, é possível visualizar a realidade deste organismo da Administração Pública Regional dos Açores, no que respeita aos recursos humanos. A análise e avaliação dos indicadores facultados por este instrumento de gestão permitem um estudo pormenorizado dos recursos humanos da DRQPE, possibilitando, deste modo, um planeamento assente numa melhor coordenação e racionalização dos recursos disponíveis.



2.7.1. Recursos Humanos

A DRQPE é um organismo governamental que integra 102 colaboradores, entre dirigentes e colaboradores afetos ao seu quadro de pessoal.

| 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 |

Integra, também, 10 colaboradores em medidas de emprego e em contratos a termo certo.

| 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 |

Assim sendo, em 2025, a DRQPE contou com a colaboração total de 112 pessoas.

Importa salientar que, aquando do início de funções dos colaboradores da DRQPE, e mediante informação prestada pelos serviços ao Gabinete da Qualidade, este procede à realização de uma sessão de acolhimento, designada *Welcoming*, conforme estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade, visando assegurar uma melhor integração dos novos recursos humanos na organização.



2.7.2. Habilitações

| HABILITAÇÕES | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | | | |
|--------------|---|----------|---|---------------|---|--------------|----|-------------------|---|----------|---|----------|---|---------|---|-------|---|---------|----|
| Doutoramento | | Mestrado | | Pós-Graduação | | Licenciatura | | Nível IV formação | | 12.º ano | | 11.º ano | | 9.º ano | | | | 6.º ano | |
| F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | | |
| 0 | 1 | 11 | 2 | 7 | 1 | 39 | 15 | 1 | 0 | 13 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 78 | 24 |
| 1 | | 13 | | 8 | | 54 | | 1 | | 15 | | 6 | | 3 | | 2 | | 102 | |
| 1% | | 12,7% | | 7,8% | | 52,9% | | 1% | | 14,7% | | 5,9% | | 2,9% | | 2% | | 100% | |

A análise das habilitações literárias dos trabalhadores da DRQPE permite perceber que a organização assenta num capital humano sólido e qualificado. O quadro de pessoal é composto por 102 trabalhadores, dos quais 78 são mulheres e 24 são homens, refletindo uma predominância feminina. Em termos de formação académica, destaca-se claramente a licenciatura, que corresponde a mais de metade dos trabalhadores (52,9%), evidenciando a adequação das qualificações às exigências técnicas e funcionais da Direção Regional. Uma parte significativa dos trabalhadores possui também formação pós-graduada, com 12,7% a deter mestrado, 7,8% pós-graduação e 1% doutoramento, o que demonstra um investimento contínuo na valorização de competências e na especialização profissional. No que respeita aos níveis de escolaridade não superior, o 12.º ano representa 14,7% do total, sendo os restantes níveis de ensino menos expressivos e associados, maioritariamente, ao desempenho de funções de natureza operacional e administrativa. De um modo geral, esta distribuição evidencia uma equipa diversificada, experiente e qualificada, que contribui de forma consistente para a qualidade do serviço público prestado pela DRQPE e para o cumprimento eficaz da sua missão.



2.7.3. Movimentos de Pessoal

| Tipo de Movimento | CARGO/CATEGORIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|---|-------------|---|------------------|---|------------------------|---|--------------------|---|---------------------|---|--------------------|---|------------------------|---|-----------|----------|
| | Dirig. Sup. 1.º Grau | | Dirigente Inter. 1.º Grau | | Dirigente Inter. 2.º Grau | | Coordenador | | Técnico Superior | | Técnico de Informática | | Técnico de Emprego | | Coordenador Técnico | | Assistente Técnico | | Assistente Operacional | | TOTAL | |
| | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M |
| Admissões | | | | | | | | | 5 | 1 | | | | | | | | | | | 5 | 1 |
| Cessações | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Aposentações | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 0 |
| Mobilidade Externa | | | | | | 1 | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Estagiar L | | | | | | | | | 7 | 4 | | | | | | | | | | | 7 | 4 |
| Estagiar T | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 0 |
| TOTAL DE COLABORADORES POR SEXO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 16 | 7 |
| TOTAL DE COLABORADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 23 | |

A análise do gráfico relativo ao tipo de movimento de pessoal permite compreender a dinâmica dos recursos humanos da DRQPE ao longo do período em análise. No total, estiveram envolvidos 23 colaboradores, dos quais 16 eram do sexo feminino e 7 do sexo masculino, mantendo-se a predominância feminina já observada noutras dimensões da organização. As admissões registadas corresponderam à entrada de seis novos colaboradores, maioritariamente na carreira de Técnico Superior, contribuindo para o reforço das competências técnicas e para a resposta às necessidades da Direção Regional. Não se verificaram cessações de funções, o que traduz um contexto de estabilidade do quadro de pessoal. Relativamente às aposentações, registou-se apenas uma situação, com impacto reduzido na estrutura organizacional. No que respeita à mobilidade externa, ocorreram quatro movimentos, refletindo a normal circulação de trabalhadores na Administração Pública e uma gestão equilibrada dos recursos humanos. Destaca-se ainda a forte aposta na formação e na integração de novos talentos, evidenciada pelo número significativo de estagiários, sobretudo



no âmbito do programa Estagiar L, que contou com onze participantes, maioritariamente do sexo feminino, bem como pela realização de um estágio “Estagiar T”. De forma global, estes movimentos revelam uma gestão de recursos humanos orientada para a estabilidade, a qualificação e a renovação gradual da equipa, assegurando a continuidade e a qualidade do serviço público prestado pela DRQPE.

2.7.4. Formação

| TIPO DE FORMAÇÃO | FORMAÇÃO | N.º DE HORAS | N.º DE PARTICIPANTES | TOTAL % |
|-------------------------|--|--------------|----------------------|---------|
| Formação interna | 9 | 2 | 28 | 14% |
| | Lei Acidentes de Trabalho - análise de funções e inquérito profissional | 2 | 26 | |
| | Sessões informativas sobre o Código de Ética e Conduta e o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas | 1 | 87 | |
| | Mobilidade de Trabalhadores Subsidiados na União Europeia | 1 | 40 | |
| | Lei de Acidentes de Trabalho – análise de funções e inquérito profissional – perspetiva prática 1 | 2 | 14 | |
| Formação CEFAPA | Formação Executiva para Dirigentes - São Miguel | 17 | 2 | 60% |
| | Cidadania Digital - 3.ª Ed. S. Miguel | 28 | 1 | |
| | Código de Procedimento Administrativo para Juristas | 21 | 1 | |
| | Código de Procedimento Administrativo para Não Juristas | 21 | 1 | |
| | Contencioso administrativo na Administração Pública - 1.ª Edição | 28 | 1 | |
| | Desenho de Serviços - Nível Inicial - 2ª Edição | 14 | 1 | |
| | Elaboração de relatórios interativos com o Excel, em Word - 1ª Edição | 17 | 5 | |
| | Excel - Nível Avançado - 2ª Edição | 17 | 1 | |
| | Excel - Nível Básico - 12ª Edição | 17 | 4 | |



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

| | | | |
|------------------------|---|------|---|
| Formação CEFAPA | Ferramentas subordinadas ao Office 365 (Outlook, web app, teams, OneDrive, Microsoft Forms) - 1ª Edição | 17 | 2 |
| | Elaboração de relatórios interativos com o Excel, em Word - 5ª Edição | 17 | 2 |
| | Formação Executiva para Dirigentes - São Miguel | 70 | 1 |
| | Impacto da Inteligência Artificial na Administração Pública - 1ª Edição | 17 | 1 |
| | Logística Formal e Material - 2.ª Edição | 21 | 1 |
| | Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas - São Miguel | 35 | 1 |
| | Otimização de dados com tabelas dinâmicas (Power Query e Power Pivot) - 1ª Edição | 17 | 3 |
| | Princípios básicos de processamento e formatação de texto em Word - 4ª Edição | 17 | 2 |
| | Regime Disciplinar dos Trabalhadores em Funções Públicas - 1.ª Edição | 28 | 1 |
| | Tramitação do Concurso Público e do Concurso Limitado por Prévia Qualificação - 2.ª Edição | 28 | 1 |
| | A Proteção de Dados na Administração Pública - Conceitos Básicos | 17.5 | 2 |
| | Como comunicar com Pessoas Díficeis | 15 | 2 |
| | <i>Compliance</i> Público: O Regime Geral de Prevenção da Corrupção e o Controlo de Gestão | 17.5 | 2 |
| | Comunicar na Administração Pública | 7 | 1 |
| | Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar | 14 | 2 |
| | Direito Coletivo na Lei Geral de Trabalho em Funções Públicas - 1ª Edição | 14 | 1 |
| | Elaboração de Informações, Pareceres e Relatórios na Administração Pública | 28 | 1 |
| | Importância, Objetivos e Fundamentos de | 15 | 2 |



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

| | | | | |
|-------------------------|---|-----------|------------|-----|
| Formação CEFAPA | Segurança e Saúde no Trabalho | | | |
| | Introdução à Análise de Dados na Tomada de Decisão | 21 | 1 | |
| | Modelação e Gestão de Processos | 17.5 | 1 | |
| | Novas Competências na Administração Pública - Soft Skills | 17.5 | 1 | |
| | Produtividade e Gestão do Tempo | 30 | 3 | |
| Formação externa | SIADAPRA - Novo Regime de Avaliação de Desempenho (para avaliados) - 2.ª Edição | 7 | 18 | 26% |
| | Técnicas de Autogestão e Autoeficácia | 7 | 20 | |
| | Riscos psicossociais no âmbito da Segurança e Saúde no trabalho – identificação e prevenção | 14 | 3 | |
| | ReCAP: Orientação para a Colaboração - Técnico Superior | 7 | 5 | |
| | ReCAP: Orientação para a Colaboração - Assistente Técnico | 7 | 2 | |
| | SIADAPRA - A Análise, Monitorização e a Avaliação das Competências – dos Métodos aos Instrumentos | 7 | 30 | |
| | SIADAPRA - Novo Regime de Avaliação de Desempenho (para avaliados) - 2.ª Edição | 7 | 12 | |
| | Técnicas de Autogestão e Autoeficácia | 15 | 2 | |
| | ReCAP: Orientação para os resultados – Assistente técnico | 7 | 1 | |
| | ISO 9001:2015 – Implementação de sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma - Traininghouse | 50 | 1 | |
| | Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade - Traininghouse | 50 | 1 | |
| | Sessão de Informação sobre a Revisão do CNQ A integração das Qualificações de Nível 5 | 2 | 9 | |
| | TOTAL | 48 | 772 | |



| Tipo de formação | N.º ações | Participações | % aproximada |
|-------------------------|------------------|----------------------|---------------------|
| Formação Interna | 5 | 195 | 56 % |
| Formação CEFAPA | 31 | 49 | 14 % |
| Formação Externa | 12 | 106 | 30 % |
| Total | 48 | 350 | 100 % |

No âmbito das atividades internas da DRQPE, observa-se um padrão claramente dominante, caracterizado por um número reduzido de ações, mas com uma elevada participação por sessão, o que evidencia um forte impacto em termos de envolvimento dos colaboradores. Destacam-se, em particular, as Sessões Informativas sobre o Código de Ética e Conduta, que contaram com 87 participantes, refletindo não apenas o interesse pelo tema, mas também a eficácia na mobilização interna para iniciativas estratégicas de sensibilização e formação. Esta concentração de esforços permite otimizar recursos e maximizar a participação, reforçando o compromisso da organização com os princípios éticos e de conduta.

Em contraste, as ações no âmbito do CEFAPA apresentam características distintas. Embora o número de iniciativas seja significativo, a maioria das ações envolve apenas 1 ou 2 participantes, evidenciando uma dispersão elevada e uma baixa adesão individual. Este padrão sugere que, embora existam múltiplas oportunidades de formação ou participação, o impacto coletivo é limitado, o que aponta para a necessidade de estratégias que incentivem maior envolvimento e participação mais ampla nas ações promovidas.

Relativamente à formação externa, esta assume um peso intermédio no conjunto das atividades, com um número de ações inferior ao do CEFAPA, mas com maior adesão por iniciativa, refletindo um interesse consistente por parte dos participantes. Destacam-se, nomeadamente, as formações SIADAPRA, Técnicas de Autogestão e Avaliação de Competências, que registaram elevada participação, sugerindo que estes temas correspondem a necessidades reais de desenvolvimento profissional e têm impacto direto na capacitação e qualificação dos colaboradores. Este padrão demonstra que a formação externa, embora menos frequente, consegue alcançar maior profundidade de impacto por sessão, equilibrando assim a dispersão observada no CEFAPA e complementando a estratégia global de desenvolvimento de competências da DRQPE.

No conjunto, os dados analisados evidenciam perfis distintos de participação e impacto entre as atividades internas, do CEFAPA e da formação externa, permitindo delinear estratégias futuras que potenciem a adesão,



maximizem recursos e respondam de forma mais eficaz às necessidades de formação e capacitação da organização.

2.7.5. Conciliação entre vida profissional e familiar

| HORÁRIOS FLEXÍVEIS | F | M | TOTAL | % |
|--------------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Jornada Contínua | 17 | 3 | 20 | 83% |
| Teletrabalho | 3 | 1 | 4 | 17% |
| TOTAL | 20 | 4 | 24 | 100% |

No âmbito da implementação de horários flexíveis na DRQPE, verifica-se que a grande maioria dos colaboradores opta pela jornada contínua, com 20 colaboradores a usufruírem desta modalidade, o que corresponde a 83% do total. Em contraste, o teletrabalho apresenta uma adesão mais reduzida, com apenas 4 colaboradores, representando 17% do total. Estes números evidenciam que a preferência dos colaboradores recai fortemente sobre a jornada contínua, sugerindo uma maior adaptação desta modalidade às rotinas internas da organização, enquanto o teletrabalho ainda mantém uma utilização limitada.

A análise por género revela que, tanto na jornada contínua como no teletrabalho, a distribuição segue uma tendência semelhante: na jornada contínua, 17 colaboradores são do sexo feminino e 3 do sexo masculino, enquanto no teletrabalho 3 são do sexo feminino e 1 do sexo masculino, evidenciando uma predominância feminina na adesão às modalidades flexíveis. Este padrão poderá refletir uma maior procura ou facilidade de adaptação deste grupo às opções de horários flexíveis disponibilizadas.

Em termos globais, os dados mostram que 83% das escolhas flexíveis correspondem à jornada contínua, enquanto 17% correspondem ao teletrabalho, reforçando a necessidade de monitorizar a utilização do teletrabalho e avaliar estratégias que possam incentivar uma adesão mais equilibrada entre as diferentes modalidades, garantindo maior flexibilidade e eficiência na gestão do tempo dos colaboradores.



2.7.6. Absentismo

| MOTIVO | DIAS AUSENTES | | TOTAL | % |
|---|---------------|-----------|------------|-------------|
| | F | M | | |
| Doença | 127 | 37 | 164 | 64,3% |
| Acidente em Serviço | 2 | 0 | 2 | 0,8% |
| Assistência a família | 26 | 1 | 27 | 10,6% |
| Falecimento familiares | 6 | 3 | 9 | 3,5% |
| Trabalhador estudante | 29 | 0 | 29 | 11,4% |
| Greve | 12 | 6 | 18 | 7,1% |
| Outros (casamento, compensação trab. extraordinário, ativ. Sindical...) | 3 | 3 | 6 | 2,4% |
| Total | 205 | 50 | 255 | 100% |

No período em análise, a DRQPE registou um total de 255 dias de ausência, distribuídos por diferentes motivos. A maior parte das ausências deve-se a doença, com 164 dias (127 femininos e 37 masculinos), correspondendo a aproximadamente 64% do total, evidenciando que a saúde continua a ser o principal fator de indisponibilidade entre os colaboradores.

Seguem-se os trabalhadores estudantes, com 29 dias de ausência, todos do sexo feminino, refletindo a flexibilidade necessária para conciliar trabalho e estudos. O motivo assistência a familiares registou 27 dias (26 femininos e 1 masculino), enquanto greve totalizou 18 dias (12 femininos e 6 masculinos), demonstrando que estes fatores, embora relevantes, têm um peso menor na globalidade das ausências.

Outros motivos, como falecimento de familiares (9 dias) e situações diversas, incluindo casamento, compensação de trabalho extraordinário ou atividades sindicais (6 dias), representam uma parcela residual do total de ausências. Já o acidente em serviço registou apenas 2 dias, evidenciando ocorrências pontuais.

Do ponto de vista de distribuição por género, verifica-se que a maioria das ausências se concentra entre os colaboradores do sexo feminino (205 dias, cerca de 80% do total), enquanto os colaboradores do sexo



masculino registaram 50 dias (20% do total). Esta diferença reflete tanto a maior representação feminina no quadro de colaboradores como a predominância feminina nos motivos mais frequentes, como doença e conciliação de estudos.

Assim, os dados evidenciam que a DRQPE enfrenta uma maior pressão em termos de gestão de ausências relacionadas com saúde e conciliação de responsabilidades familiares e académicas. Estes indicadores podem servir de base para o planeamento de estratégias de prevenção, bem-estar e apoio aos colaboradores, visando reduzir o impacto das ausências na atividade da organização.

2.8. 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.

2.9. 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 |

2.10. 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. |
| ENVOLVENTE EXTERNA | OPORTUNIDADES <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; | AMEAÇAS <ul style="list-style-type: none">• Tendência de envelhecimento da população;• Elevado abandono escolar precoce;• Diminuição da população residente; |



| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 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;• Webinars;• 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">• 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. |
|---|---|



3. 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.

3.1 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.

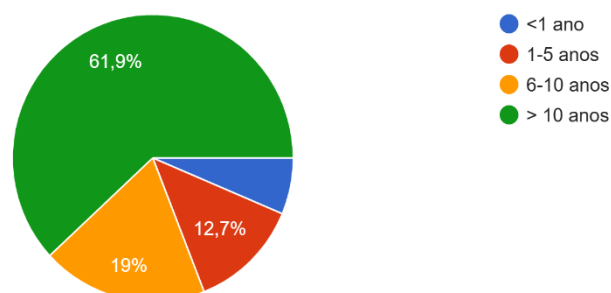
O referido inquérito é respondido através de formulário em formato eletrónico, de natureza confidencial, pelo que o seu tratamento é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, respeitando e assegurando, desta forma, o seu anonimato. Mais se comunica que os resultados 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

Realizou-se uma análise comparativa entre os anos de 2024 e 2025, com os campos do questionário mantidos inalterados. Relativamente a 2025, informa-se que foram acrescentadas a primeira e a última questão ao inquérito. No período de um ano, verificou-se um aumento do número de respostas, passando de 50 para 63.

1. Anos de Serviço dos trabalhadores da DRQPE





Média 2024: N/A

Média 2025:

| Critérios | % |
|------------------|----------|
| < 1 ano | 6,4 |
| 1-5 anos | 12,7 |
| 6-10 anos | 19 |
| > 10 anos | 61,9 |

O gráfico apresenta a distribuição percentual dos colaboradores por tempo de serviço, relativamente ao ano de 2025. Observa-se que:

- A maioria dos colaboradores (61,9%) possui mais de 10 anos de experiência, indicando uma equipa consolidada e com grande conhecimento acumulado.
- 19% dos colaboradores têm entre 6 e 10 anos de serviço, representando uma parcela significativa com experiência sólida.
- 12,7% estão na faixa de 1 a 5 anos, correspondendo a colaboradores relativamente novos, mas já integrados na organização.
- Apenas 6,4% têm menos de 1 ano de serviço, mostrando que a entrada de novos colaboradores é relativamente baixa.

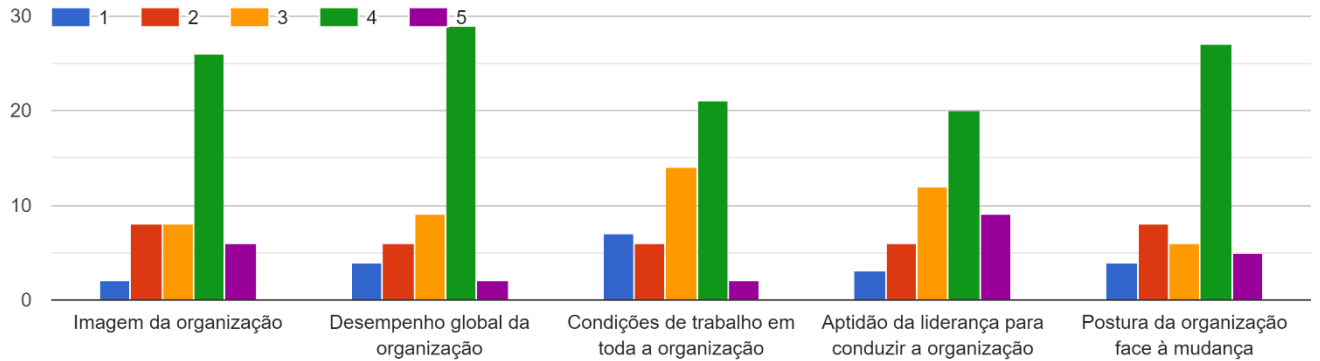
A equipa é maioritariamente composta por colaboradores de longa duração, o que pode refletir estabilidade e retenção de talento. A presença de colaboradores mais recentes garante também a renovação e introdução de novas perspetivas.



2. Satisfação global dos colaboradores com a organização:

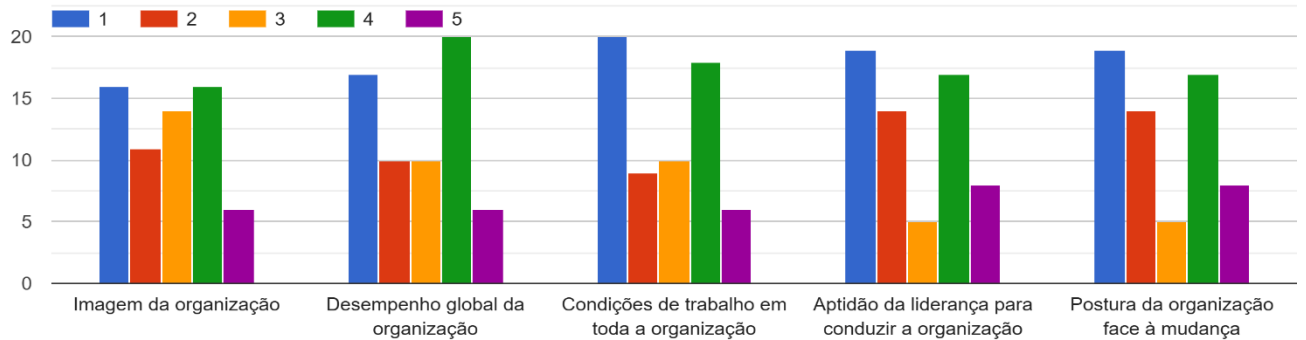
2024

Satisfação global dos colaboradores com a organização



2025

Satisfação global dos colaboradores com a organização



A comparação entre os resultados de 2024 e 2025 evidencia um período de transformação profunda e desafiante na nossa cultura organizacional. Enquanto, em 2024, a maioria dos colaboradores percebia positivamente o desempenho e a imagem da organização, os dados de 2025 indicam uma alteração significativa desse sentimento.

O destaque não recai apenas sobre a descida das médias globais, mas sobretudo sobre a crescente disparidade entre as perceções individuais. Observa-se, em 2025, um aumento acentuado de avaliações críticas (nota 1), com as condições de trabalho a emergirem como principal fator de insatisfação. Estes resultados sugerem que as



alterações recentes, de natureza estrutural ou processual, podem ter introduzido desafios no quotidiano das equipas, afetando o bem-estar e a motivação.

A quebra de confiança estende-se também à perceção sobre a liderança e à gestão das mudanças implementadas. A sensação de segurança observada em 2024 foi substituída por incerteza, indicando a necessidade de revisão das práticas de comunicação e do apoio às equipas.

Para além da análise quantitativa, torna-se imperativo ouvir os colaboradores. Neste contexto, os resultados apontam para a adoção das seguintes medidas:

- Criar espaços estruturados de diálogo, garantindo que todas as vozes sejam ouvidas;
- Intervir nas condições de trabalho e nos processos que geram desgaste operacional;
- Reforçar a proximidade da liderança, assegurando comunicação transparente e promovendo a recuperação da confiança e do orgulho organizacional.

3. 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

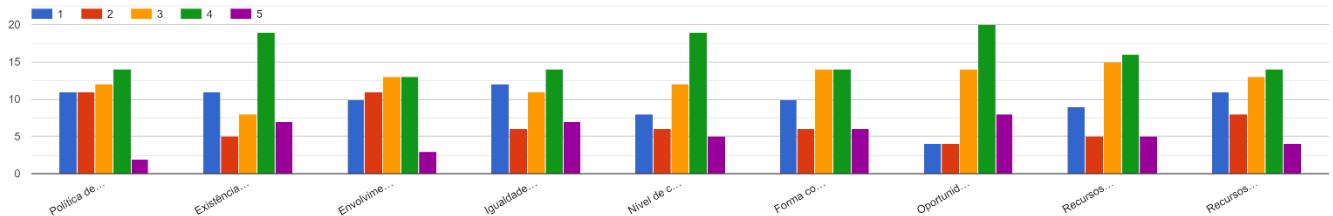
Gráfico 8: Recursos Humanos adequados às funções

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



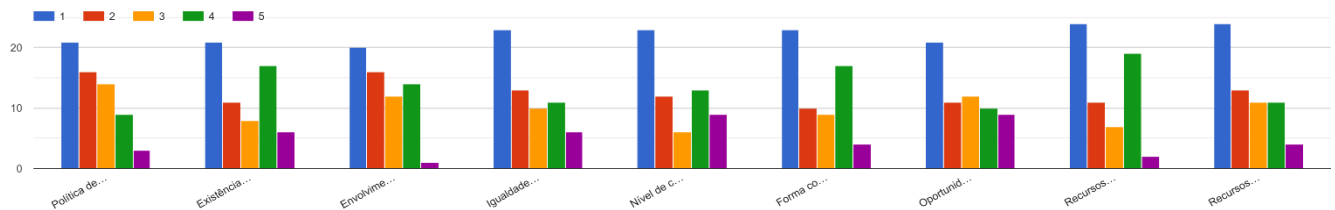
2024

Satisfação com a Política de Recursos Humanos



2025

Satisfação com a Política de Recursos Humanos



No âmbito da avaliação do desempenho organizacional, a comparação dos indicadores de satisfação entre os exercícios de 2024 e 2025 evidencia tendências relevantes na perceção do capital humano. Relativamente à Política de Gestão de Recursos Humanos (Gráfico 1), verifica-se uma trajetória de [estabilidade/crescimento], refletindo a eficácia das diretrizes implementadas. Este resultado é sustentado pela qualidade da comunicação entre colaboradores e chefias (Gráfico 2), bem como pelo nível de envolvimento dos colaboradores nos processos de decisão (Gráfico 3), fatores essenciais para o clima organizacional e para o fortalecimento da confiança mútua.

A promoção de uma cultura de equidade é refletida no indicador de igualdade de tratamento (Gráfico 4), evidenciando o compromisso da instituição com a justiça interna. Em paralelo, constata-se um alinhamento estratégico consistente, demonstrado pelo elevado conhecimento dos objetivos da organização (Gráfico 5). Contudo, a análise sugere que o processo de definição de objetivos individuais e partilhados (Gráfico 6) [requer atenção contínua / consolidou-se], de forma a assegurar que o planeamento seja percecionado como colaborativo e não meramente impositivo.

No domínio do desenvolvimento pessoal e profissional, as oportunidades de aquisição de novas competências e as ações de formação (Gráfico 7) constituem um dos pilares de retenção de talento, confirmando que o investimento em capital intelectual continua a ser uma prioridade. Finalmente, a análise da estrutura operacional

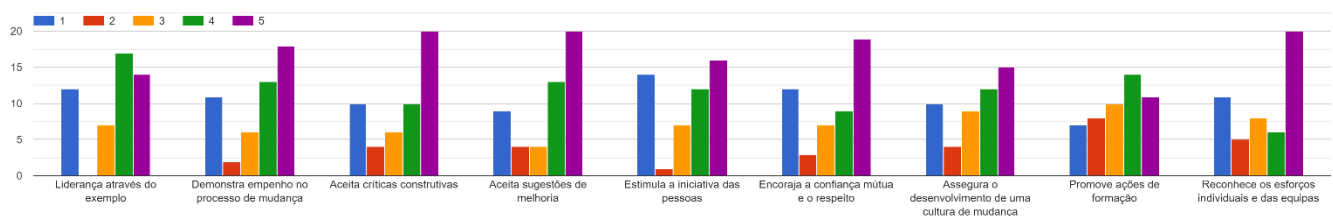


permite avaliar a adequação das equipas: enquanto os recursos humanos se revelam adequados às funções do ponto de vista técnico e qualitativo (Gráfico 8), a perceção sobre a suficiência destes recursos para o desenvolvimento global do trabalho (Gráfico 9) indica [uma pressão operacional crescente / uma gestão equilibrada da carga de trabalho], informação que servirá de base ao planeamento de futuras contratações ou à redistribuição de tarefas.

4. Satisfação com a liderança:

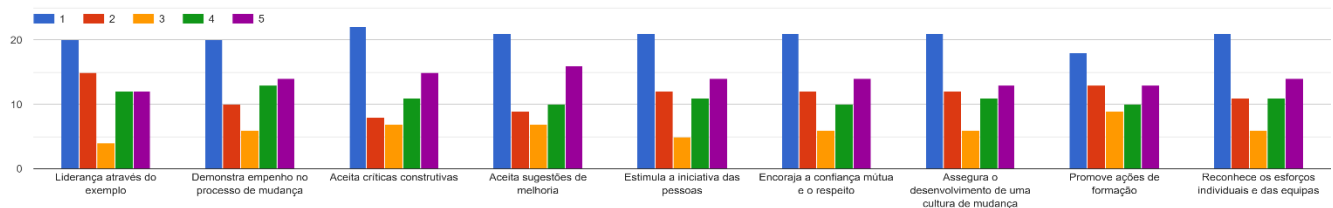
2024

Satisfação com a liderança - Chefia direta



2025

Satisfação com a liderança - Chefia direta



A análise dos indicadores relativos à chefia direta evidencia uma inversão significativa no clima organizacional entre os exercícios de 2024 e 2025. Enquanto em 2024 predominavam avaliações de excelência (nível 5), em 2025 observa-se um crescimento expressivo da insatisfação crítica (nível 1), refletindo preocupações emergentes sobre práticas de liderança.

No que diz respeito aos principais domínios de retrocesso, destaca-se, em primeiro lugar, a aceitação de críticas e sugestões. Em 2024, a maioria dos colaboradores atribuía a nota máxima à abertura da chefia para feedback construtivo. Em 2025, o nível 1 tornou-se a resposta dominante, sugerindo um fechamento dos canais de diálogo e uma liderança mais rígida. O indicador de confiança e respeito também registou uma diminuição significativa. A



confiança, que constituía um pilar da liderança em 2024, foi substituída por perceções de distanciamento ou conflito em 2025. Paralelamente, a capacidade de reconhecimento do esforço individual e de equipa apresentou uma queda expressiva, o que poderá impactar a motivação e a retenção de talentos no próximo ciclo.

No domínio da gestão de mudança e liderança pelo exemplo, observam-se alterações preocupantes. Indicadores anteriormente positivos, como "Liderança através do exemplo" e "Empenho no processo de mudança", apresentam agora elevados índices de rejeição, sugerindo uma discrepância entre discurso e prática, especialmente em períodos de transição organizacional.

O contraste entre os anos evidencia que em 2024, a liderança era percebida como inspiradora, participativa e orientada para o desenvolvimento, enquanto que em 2025, predominou a perceção de uma liderança autocrática, com limitada abertura à inovação participativa e baixo reconhecimento.

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

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

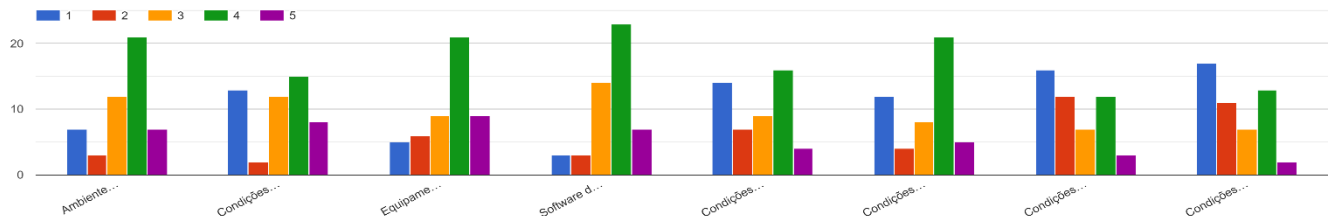
Gráfico 7: Condições da copa

Gráfico 8: Condições dos lavados / sanitários



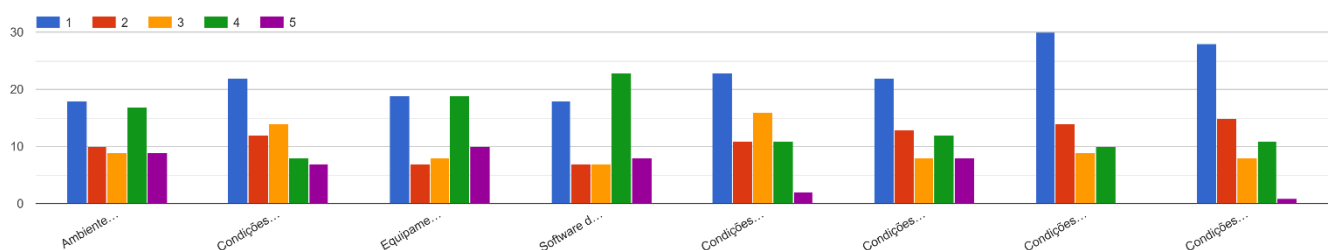
2024

Satisfação com as condições de trabalho



2025

Satisfação com as condições de trabalho



A satisfação dos colaboradores relativamente às condições de trabalho é um indicador essencial da qualidade do ambiente organizacional na DRQPE. No que se refere ao Ambiente de Trabalho e Relações Humanas (Gráfico 1), a comparação entre 2024 e 2025 permite perceber o grau de coesão interna e o impacto do clima social na produtividade diária. Este aspeto está intimamente ligado às Condições Físicas de Trabalho (Gráfico 2), onde fatores como a adequação das áreas de trabalho, a luminosidade e a climatização desempenham um papel determinante no conforto e bem-estar dos colaboradores.

No domínio do suporte tecnológico, a eficiência das equipas é acompanhada através da satisfação relativamente aos Equipamentos Informáticos e de Comunicação (Gráfico 3) e ao Software disponível (Gráfico 4). A evolução destes indicadores reflete a eficácia das políticas de atualização tecnológica e a capacidade da organização em disponibilizar ferramentas adequadas às funções desempenhadas.

A dimensão da saúde e do bem-estar no local de trabalho é avaliada pelas Condições de Higiene Geral (Gráfico 5) e de Segurança (Gráfico 6). Estes indicadores confirmam que as normas de segurança e saúde no trabalho (SST) são percebidas de forma positiva, contribuindo para um ambiente protegido e saudável.

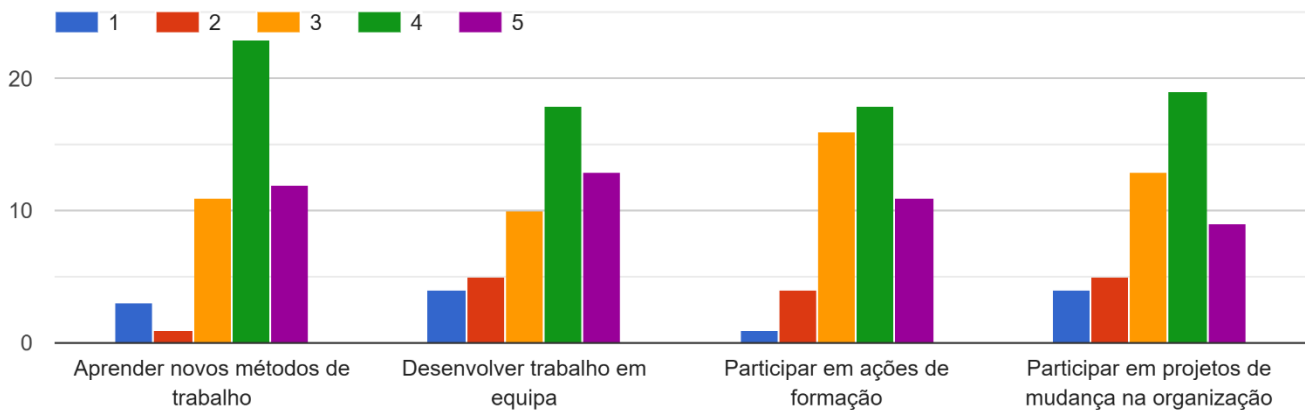


Por último, a manutenção das áreas de apoio, nomeadamente as Condições da Copa (Gráfico 7) e dos Lavabos/Sanitários (Gráfico 8), revela-se fundamental para a satisfação global, uma vez que estas zonas de uso comum estão frequentemente associadas à perceção de cuidado e valorização do colaborador por parte da instituição.

6. Níveis de motivação:

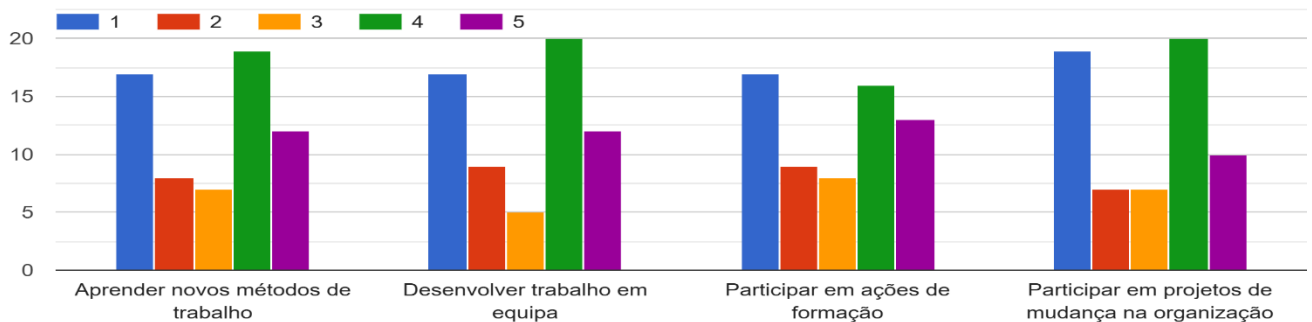
2024

Níveis de motivação



2025

Níveis de motivação



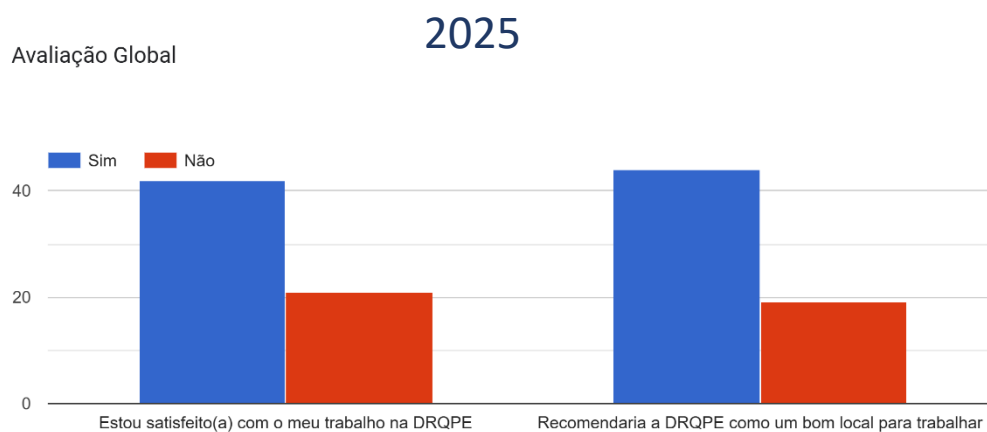


O indicador relativo aos Níveis de Motivação dos colaboradores entre 2024 e 2025 constitui uma métrica central para compreender o compromisso e o envolvimento do capital humano com a missão da DRQPE. A análise comparativa revela a variação do estado anímico da organização, permitindo correlacionar a motivação intrínseca dos colaboradores com as dinâmicas de gestão implementadas ao longo do último ano.

Em 2024, os dados refletiam um cenário de estabilidade/entusiasmo, sustentado pela confiança nas lideranças e pela adequação dos recursos disponíveis. Já em 2025, a análise permite identificar o impacto das transformações organizacionais na moral das equipas. Caso se observe uma dispersão das respostas para níveis inferiores de satisfação, tal poderá indicar uma fase de fadiga ou a necessidade de reforço dos mecanismos de reconhecimento. Por outro lado, a manutenção de níveis elevados de motivação, mesmo perante desafios operacionais, evidencia a resiliência da cultura institucional e a eficácia das políticas de retenção de talento.

A interpretação deste indicador deve ser feita em articulação com os dados relativos à satisfação com a chefia direta e às condições de trabalho.

7. Avaliação Global:



Média 2024: N/A

Média 2025:

| Critérios | Sim | Não | Total |
|---|-----|-----|-------|
| Estou satisfeito(a) com o meu trabalho na DRQPE | 42 | 21 | 63 |
| Recomendaria a DRQPE como um bom local para trabalhar | 44 | 19 | 63 |



A análise integrada dos diversos indicadores de satisfação, motivação, condições de trabalho e liderança permite obter uma visão abrangente do desempenho organizacional da DRQPE ao longo de 2024 e 2025. De forma geral, os dados evidenciam aspetos positivos sólidos, como a resiliência das equipas, o alinhamento com os objetivos estratégicos e o investimento contínuo no desenvolvimento das competências dos colaboradores.

Ao mesmo tempo, surgem áreas que merecem atenção, nomeadamente a comunicação interna, a participação dos colaboradores nos processos de decisão e a perceção de reconhecimento e equidade. Estes fatores são determinantes para a motivação, o clima organizacional e a retenção de talento.

A avaliação global demonstra que a DRQPE mantém uma base sólida de práticas de gestão e infraestrutura, mas que o reforço da liderança humanizada, do envolvimento ativo das equipas e do apoio operacional será crucial para sustentar e melhorar os níveis de satisfação e desempenho nos próximos anos.

Assim sendo, de forma geral, a DRQPE apresenta uma organização robusta, capaz de enfrentar desafios futuros, mas que deve continuar a investir no bem-estar, na motivação e na coesão das suas equipas, assegurando que todos os colaboradores se sintam valorizados e plenamente envolvidos na missão institucional.

3.2 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 2025.



| Fornecedor | Categoria do Fornecedor | Pontuação | Resultado |
|------------------|--|-----------|------------------------|
| Açormedia, Sa | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 76.25 | Manter o Fornecedor |
| Rosa & Gonçalves | Higiene E Limpeza (Prestação De Serviços De Limpeza, Produtos De Limpeza e Higiene) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| APCER | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 52.5 | Manter o Fornecedor |
| Zona de Meios | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 35 | Advertência Fornecedor |
| Accional | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 72.5 | Manter o Fornecedor |
| MEO | TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas) | 72.5 | Manter o Fornecedor |
| Luís Manuel Melo | Higiene E Limpeza (Prestação De Serviços De Limpeza, Produtos De Limpeza e Higiene) | 72.5 | Manter o Fornecedor |



| Fornecedor | Categoria do Fornecedor | Pontuação | Resultado |
|---|---|-----------|------------------------|
| Viagens Abreu, S.A. | Serviços De Transporte (Manutenção de Viaturas, Logística, Agências de Viagens) | 72.5 | Manter o Fornecedor |
| Nova Gáfica De Amaral, Rodrigues | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 76.25 | Manter o Fornecedor |
| Açorlimpa Higiene E Limpeza, Lda. | Higiene E Limpeza (Prestação De Serviços De Limpeza, Produtos De Limpeza e Higiene) | 42.5 | Advertência Fornecedor |
| FIT-Fabrico e Instalações Técnicas, Lda | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edificio e Segurança) | 61.25 | Manter o Fornecedor |
| Gráfica Açoreana, Lda. | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 76.25 | Manter o Fornecedor |
| SODRIL - Representações Insulares, Lda | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 76.25 | Manter o Fornecedor |
| Galp Açores, S.A. | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 91.25 | Manter o Fornecedor |
| Condomínio Edifício Solmar | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edificio e Segurança) | 52.5 | 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) | 78.75 | Manter o Fornecedor |
| EDA | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 71.25 | Manter o Fornecedor |
| AVEA | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 83.75 | Manter o Fornecedor |
| GERTAL - COMPANHIA GERAL DE RESTAURAN E ALIMENTAÇÃO, S.A. | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 72.5 | Manter o Fornecedor |
| INSCO | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 68.75 | Manter o Fornecedor |
| COPS - Companhia Operacional de Segurança | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança) | 67.5 | Manter o Fornecedor |
| Só Agua Açores, Unipessoal, Lda | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 65 | 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) | 22.5 | Descartar Fornecedor |
| Panazorica | Serviços De Transporte (Manutenção de Viaturas, Logística, Agências de Viagens) | 71.25 | Manter o Fornecedor |
| Gil Santos Rodrigues-Unipessoal Lda ^a | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| LABOREME, LDA | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| NOS Comunicações, S.A. | TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas) | 65 | Manter o Fornecedor |
| Empresa Diário Dos Acores, Lda. | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| Silva, Machado & Filhos, Lda. - Fot | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, | 57.5 | Manter o Fornecedor |



| Fornecedor | Categoria do Fornecedor | Pontuação | Resultado |
|------------------------------------|---|-----------|---------------------|
| | Florista, Material De Escritório e Papelaria) | | |
| Soc. Terceirense Publicidade, Lda. | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática,Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| MANUEL FERREIRA, LDA | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática,Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 65 | Manter o Fornecedor |
| Escritório Digital Representações | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática,Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| CTT - Correios De Portugal, Sa | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| TECLA ESPECIAL | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática,Roupa, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 65 | Manter o Fornecedor |
| Turangra, Viagens E Turismo, Lda. | Serviços De Transporte (Manutenção de Viaturas, Logística, Agências de Viagens) | 68.75 | Manter o Fornecedor |
| LOUREIRO, ALMEIDA & FILHOS, LDA | Serviços De Transporte (Manutenção de Viaturas, Logística, Agências de Viagens) | 57.5 | Manter o Fornecedor |



| Fornecedor | Categoria do Fornecedor | Pontuação | Resultado |
|--|---|-----------|------------------------|
| MSIM | TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas) | 52.5 | Manter o Fornecedor |
| Moniz & Correia Higiene e Limpeza L | Higiene E Limpeza (Prestação De Serviços De Limpeza, Produtos De Limpeza e Higiene) | 56.25 | Manter o Fornecedor |
| Higiacores - Comércio E Serviços Lda | Consumíveis (Consumíveis De Impressão, Informática, Roupas, Alimentação, Águas, Florista, Material De Escritório e Papelaria) | 68.75 | Manter o Fornecedor |
| Schindler | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança) | 60 | Manter o Fornecedor |
| ALUMILAGRES DOS PEREIRAS - MONTAGEM CAIXILHARIAS, LDA. | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança) | 57.5 | Manter o Fornecedor |
| ACORESPRO, LDA | TIC – Tecnologias De Informação E Comunicação (Software E Serviços De Desenvolvimento, Serviços de Manutenção e Plataformas) | 42.5 | Advertência Fornecedor |
| Botelho, Mendonça & Costa, Lda | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança) | 52.5 | Manter o Fornecedor |
| Generali Seguros, SA | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e | 76.25 | Manter o Fornecedor |



| Fornecedor | Categoria do Fornecedor | Pontuação | Resultado |
|---|--|-----------|------------------------|
| | Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | | |
| EXTINÇOR | Manutenção (Equipamentos / Serviços De Manutenção do Edifício e Segurança) | 76.25 | Manter o Fornecedor |
| ALL EVENTS - AMAZING THUNDER UNIPES LDA | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 61.25 | Manter o Fornecedor |
| AGÊNCIA AÇOREANA DE VIAGENS S.A. | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 68.75 | Manter o Fornecedor |
| Fine Facility Services, Lda | Higiene E Limpeza (Prestação De Serviços De Limpeza, Produtos De Limpeza e Higiene) | 68.75 | Manter o Fornecedor |
| IBERLIM - HIGIENE E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, S A | Higiene E Limpeza (Prestação De Serviços De Limpeza, Produtos De Limpeza e Higiene) | 51.25 | Manter o Fornecedor |
| Aquarius - Viagens e Turismo, Lda | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 68.75 | Manter o Fornecedor |
| Agência Criativa Insurgente, Lda. | Serviços (Estudos e Consultoria, Comunicação, Publicidade, Imagem e Promoção De Eventos, Serviços de Gráfica) | 68.75 | Manter o Fornecedor |



| Plataforma | Manter Fornecedor | Advertência Fornecedor | Descartar Fornecedor | Total Avaliações |
|------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------|
| MyDRQPE | 47 | 3 | 1 | 51 |
| % | 92% | 6% | 2% | 100% |

No período em análise, a plataforma MyDRQPE registou um total de 51 avaliações de fornecedores. A grande maioria das avaliações, 47 casos (92,2%), foi mantida, demonstrando que a maior parte dos fornecedores cumpre de forma consistente os padrões de qualidade e requisitos estabelecidos pela DRQPE. Este elevado nível de conformidade evidencia a eficácia dos mecanismos de monitorização, acompanhamento e verificação aplicados à gestão de fornecedores.

Foram registadas ainda 3 advertências (5,9%) e 1 avaliação descartada (2,0%). Embora estas situações representem uma pequena parcela do total, são indicadores importantes, permitindo identificar falhas pontuais no desempenho dos fornecedores ou necessidade de intervenção corretiva. A capacidade de detetar estas não conformidades evidencia um sistema de controlo proativo, que garante que padrões de qualidade elevados sejam mantidos e que qualquer desvio seja rapidamente corrigido.

Do ponto de vista estratégico, estes dados apresentam duas vertentes essenciais: por um lado, a elevada percentagem de avaliações mantidas reforça a confiança nos fornecedores e no funcionamento da plataforma MyDRQPE. Por outro, as advertências e o descarte, embora residuais, sinalizam oportunidades de aperfeiçoamento contínuo, seja através de formação adicional aos fornecedores, revisão de critérios de avaliação ou melhoria de processos internos de acompanhamento.

Assim sendo, a análise confirma que a plataforma MyDRQPE assegura altos padrões de qualidade e conformidade, combinando robustez operacional com mecanismos eficazes de correção, contribuindo para uma gestão segura, transparente e fiável dos fornecedores da DRQPE.

3.3 DESEMPENHO DOS PROCESSOS – QUAR 2025

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 2025, 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 2025, pode verificar-se que a maior parte das metas propostas foram superadas, de acordo com os seguintes parâmetros:

| Parâmetro | Não Atingido | Atingido | Superado |
|------------|--------------|----------|----------|
| Eficácia | 0 | 2 | 6 |
| Qualidade | 0 | 0 | 2 |
| Eficiência | 0 | 2 | 4 |

O quadro evidencia um desempenho global muito positivo, uma vez que nenhum dos parâmetros registou metas não atingidas.

- Eficácia: Das metas avaliadas, 6 foram superadas e 2 atingidas, demonstrando uma forte capacidade da organização em alcançar e ultrapassar os resultados previstos.
- Qualidade: Todas as metas associadas a este parâmetro foram superadas (2), o que indica um elevado nível de exigência e conformidade com os padrões definidos.
- Eficiência: Registaram-se 4 metas superadas e 2 atingidas, refletindo uma gestão adequada dos recursos e dos processos, com resultados acima do esperado.

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 2025.

4. 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 descuidar 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:



4.1 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)*: <ul style="list-style-type: none">• N.º de beneficiários das medidas de inserção e de estágio a que foi realizado acompanhamento;• Percentagem de inquéritos aplicados aos Estagiários integrados em projetos de estágio- Estagiar L e T. | | | | |
|---|-----------------------|---|--------|-------|
| Meta(s) e resultados: | | | | |
| PROJETOS | | | | |
| Designação | Intervenientes | Indicadores e/ou Métricas - Resultados | Local | Custo |
| Programa Estagiar | 5 Técnicos Superiores | As candidaturas foram aprovadas, tendo sido colocados todos os candidatos dentro dos prazos legalmente fixados, num total de: <ul style="list-style-type: none">• Estagiar L: 420 colocações• Estagiar T: 529 colocações• Estagiar +: 541 colocações• Estagiar U: 839 colocações | Açores | |
| Programa Incluir | 5 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 148 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos em prazo inferior a um mês após a decisão de aprovação/indeferimento/anulação | Açores | |



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

| | | | | |
|--|-----------------------|--|--------|--|
| Programa Estagiar nos Açores | 5 Técnicos Superiores | Não foi aprovado | Açores | |
| Programa Prosa.Qualifica | 5 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 265 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos em prazo inferior a um mês após a decisão de aprovação/indeferimento/anulação | Açores | |
| Programa de colocação temporária de desempregados beneficiários de subsídio de desemprego (CTTS's) | 5 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 363 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos em prazo inferior a um mês após a decisão de aprovação/indeferimento/anulação | Açores | |
| Programa Berço de Emprego | 6 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 76 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura | Açores | |
| Programa SEI | 5 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 141 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura | Açores | |
| Programa SER+ | 5 Técnicos Superiores | Não foi aberta nenhuma fase de candidaturas em 2025 | Açores | |



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

| | | | | |
|---|-----------------------|--|--------|--|
| Criação de Próprio Emprego- CPE PREMIUM | 6 Técnicos Superiores | Foram analisadas as 92 candidaturas no prazo de médio inferior a 15 dias após entrega de todos os elementos | Açores | |
| Programa Empreende Inn | 5 Técnicos Superiores | Não recebemos nenhuma candidatura em 2025 | Açores | |
| CONTRATAR | 6 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 832 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura | Açores | |
| Programas de contratação: Mercado Social de Emprego (contratar social, contratar PCD e respetivas conversões) | 6 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 54 candidaturas submetidas e comunicados todos os processos no prazo de 1 mês após a entrada da candidatura | Açores | |
| Reconverter Pro | 5 Técnicos Superiores | Não foi aberta nenhuma fase de candidaturas em 2025 | Açores | |
| Construir o Próprio Emprego | 6 Técnicos Superiores | Foram analisadas todas as 2 candidaturas submetidas e comunicados todos os 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

| | | | | |
|---|--|---|--------------|--------------|
| Mais Jovem (Valorização Salarial) | 6 Técnicos superiores | Análise das 283 candidaturas submetidas (iniciais e documentação complementar) 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, outros apoios a Portadores de Deficiência) | 4 Técnicos Superiores | Análise da candidatura que deu entrada durante o ano 2025 | Açores | |
| INICIATIVAS/AÇÕES | | | | |
| Designação | Intervenientes | Indicadores e/ou Métricas - Resultados | Local | Custo |
| Realizar Acompanhamento, presencial ou à distância, às Entidades Promotoras das medidas de emprego | 10 Técnicos Superiores | Realizadas 25 visitas na ilha de São Miguel, inquiridas 151 utentes. | Açores | |
| Operacionalização das medidas do Mercado Social de Emprego | 3 dirigentes 10 Técnicos Superiores | Criados e disponibilizados formulários de candidaturas, assiduidades e pagamentos | Açores | |
| Alteração de regulamento de 5 programas (Contratar. SEI, Estagiar, Estagiar U, Valorização Salarial) | 3 chefias 11 técnicos superiores | Foram publicadas 2 alterações e concluídas 3 (contratar aguarda publicação). | Açores | |



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

| | | | | |
|---|--|--|--------------|--------------|
| | | Por decisão superior, não avançou a alteração ao Estagiar e Estagiar U | | |
| Ação de acompanhamento do Programa Estagiar | 5 Técnicos Superiores | Enviado o inquérito a 100% dos estagiários que terminaram | Açores | |
| ROTINAS | | | | |
| Designação | Intervenientes | Resultados | Local | Custo |
| Distribuição SGC | 15 Técnicos Superiores 3 assistentes técnicos | 100% | São Miguel | |
| Receção, registo, análise e comunicação do despacho das candidaturas dos Programas de Emprego | 12 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 | 16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos | 100% | Açores | |
| 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 | |



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

| | | | | |
|--|---|------|--------|--|
| Realização e envio de audiências prévias e ofícios referentes aos Programas de Emprego | 16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos | 100% | Açores | |
| Acompanhar e controlar a execução dos programas de emprego | 16 Técnicos Superiores e 3 Assistentes Técnicos | 100% | Açores | |



4.2. Direção de Serviços do Emprego

Relatório de Atividades da Direção de Serviços do Emprego

Objetivos Estratégicos:

1. Reforçar políticas de emprego para grupos vulneráveis através do Mercado Social de Emprego (MSE):
 - Desenvolver iniciativas que promovam a inclusão no mercado de trabalho de grupos vulneráveis como, pessoas com deficiência e trabalhadores de mais idade, entre outros, por meio do MSE.
2. Incentivar a reintegração dos jovens, em especial dos jovens NEET, e dos desempregados de longa duração no mercado de trabalho:
 - Apostar na reintegração dos jovens e desempregados de longa duração, com foco num acompanhamento personalizado, através do GOVP, do setor dos programas de formação e do incentivo à criação de oportunidades de emprego.
3. Incentivar parcerias público-privadas no mercado de trabalho:
 - Estabelecer colaborações entre o setor público e privado para desenvolver programas de apoio à contratação e estágios que facilitem, especialmente, a inserção de jovens no mercado de trabalho e, também, de outros públicos.

Objetivos Operacionais:

- Promover a inserção dos utentes elegíveis para o MSE.
- 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 e entidades parceiras.
- Maior aproximação por parte dos Serviços Públicos de Emprego às Entidades Privadas, para aumentar a conscientização sobre a importância de contratar jovens e outros grupos vulneráveis, incentivando as empresas a candidatarem-se às medidas de emprego da DRQPE.



| Indicador(s): 1. N.º de utentes colocados para medidas do MSE. 2. N.º de Planos pessoais de emprego e/ou sessões realizadas, com desempregados de longa duração. 3. N.º de visitas às empresas/reuniões/comunicações de sensibilização e protocolos assinados com entidades privadas. | | | | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------|-----------|
| Meta(s) e resultados: | | | | | | | |
| PROJETOS | | | | | | | |
| Designação | Intervenientes | Resultados CQE | Resultados NOP | Resultados NOT | Resultados NOF | Local | Custo |
| Seleção e colocação dos utentes elegíveis para os programas de contratação no âmbito o MSE | Oferta | 94% superado | 100% superado | 100% superado | 100% superado | RAA | Sem custo |
| Seleção e colocação dos utentes elegíveis na medida Incluir do MSE | GOVP | 93% superado | 100% superado | 100% superado | 100% superado | RAA | Sem custo |
| Seleção e colocação dos utentes elegíveis na medida Ser+ do MSE | Programas | Sem candidaturas | Sem candidaturas | Sem candidaturas | Sem candidaturas | 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 | GOVP/Oferta/Formação/ PISP | 2569 encaminhamentos superado | 138 encaminhamentos superado | 1158 encaminhamentos superado | 207 encaminhamentos superado | RAA | Sem custo |



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

| | | | | | | | |
|---|-----------|-----------------|--------------------|-----------------|----------------------|-----|-----------|
| (emprego/formação/ocupação ou estágios) | | | | | | | |
| Seleção e colocação em ofertas de emprego (inclui Oferta e PAC) | Oferta | 72% atingido | 92% superado | 79% atingido | 88% superado | 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 | 24% atingido | 0% não atingido | 30% atingido | 50% superado | RAA | Sem custo |
| Programa PROSA.Qualifica – Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados. | Programas | 89% superado | 67% superado | 87% superado | 100% superado | RAA | Sem custo |
| Programa ocupacional CTTS - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados. | Programas | 95% superado | 83% superado | 91% superado | 95% superado | RAA | Sem custo |
| Programa Berço de Emprego - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados. | Programas | 89% superado | 100% superado | 92% superado | 50% não atingido* | RAA | Sem custo |



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

| Programa SEI - Seleção e colocação de utentes em projetos aprovados | Programas | 94% superado | 43% não atingido* | 67% atingido | (Sem projetos com data da primeira submissão em 2025) | RAA | Sem custo |
|--|------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|-------|---|
| INICIATIVAS/AÇÕES | | | | | | | |
| Designação | Intervenientes | Resultados CQE | Resultados NOP | 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) para utentes inscritos no CQE | Oferta | 4 sessões - superado | NA | 2 sessões - atingido | NA | RAA | Sem Custo |
| Reuniões com potenciais entidades empregadoras no âmbito da Rede EURES. | Oferta | Sem reuniões – não atingido** | NA | Sem reuniões – não atingido** | 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 2025 – em andamento | Durante o ano de 2025 – em andamento | Durante o ano de 2025 – em andamento | Durante o ano de 2025 – em andamento | RAA | Em conjunto com o GRD: 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 | GOVP | 81 superado | 5 atingido | 97 superado | 33 superado | RAA | Sem Custo |
|---|-----------------------|--|--|--|--|--------------|--------------|
| ROTINAS | | | | | | | |
| Designação | Intervenientes | Indicador e métrica CQE/Resultado | Indicador e métrica NOP/Resultado | Indicador e métrica NOT/Resultado | Indicador e métrica NOF/Resultado | 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 utentes, face ao Sector da Procura e ao da Colocação. | 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 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 |
| Elaboração de ofícios aos utentes com o respetivo despacho superior, na | 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

| | | | | |
|--|-------------------|------|-----|-----------|
| sequência das justificações a incumprimentos, meios de prova e comunicações, entregues pelos mesmos. | | | | |
| 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 | 100% | 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 |



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

| | | | | |
|---|---------|------|-----|-----------|
| 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, 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% | RAA | Sem custo |
| Apoio, informação e aconselhamento a candidatos para emprego no estrangeiro. | Oferta | 100% | RAA | Sem custo |



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

| | | | | |
|--|------------------|-----------------------|-----|-----------|
| Preenchimento e envio do mapa mensal de indicadores de atividades EURES | Oferta | Envio mensal efetuado | 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 |



4.3. Direção de Serviços 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: 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- 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. | 9 Técnicos Superiores | Gestão do processo e monitorização. R: Realizado acompanhamento às medidas, programas e apoios sob a tutela da DSCQP | RAA | n/a |
| 2 | Gerir a Plataforma CERTIFICAR | 9 Técnicos Superiores | Analisar todas as solicitações externas. R: Todas as solicitações foram realizadas em conformidade com os processos definidos | RAA | n/a |
| 3 | Desenvolvimentos na plataforma CERTIFICAR | 9 Técnicos Superiores | Desenvolver novas aplicações no âmbito do ensino profissional e contato com o cliente. R: Operacionalizado com sucesso Processo Ensino Profissional / RE / Passaporte / Ativos / Estatística | RAA | n/a |
| 4 | Gestão dos processos pedagógicos das entidades que promovem oferta formativa na RAA | 9 Técnicos Superiores | Gestão do Processo e Monitorização. | RAA | n/a |



| | | | R: Gestão em conformidade com as expectativas | | |
|-------------------|---|-----------------------|--|-------|-------|
| INICIATIVAS/AÇÕES | | | | | |
| N.º | Designação | Intervenientes | Indicadores e/ou Métricas - Resultados | Local | Custo |
| 1 | Proceder à avaliação da conformidade pedagógica no âmbito das candidaturas dos projetos formativos ao FSE | 9 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise inferior a 10 dias úteis. R: Cumpridos os prazos definidos nos projetos de análise do FSE | RAA | n/a |
| 2 | Gestão e acompanhamento pedagógico às entidades beneficiárias de apoios no âmbito do PRR. | 9 Técnicos Superiores | Acompanhamento pedagógico das atividades no âmbito do PRR – Entrega de relatórios de execução R: Ação executada em conformidade com o processo de candidatura. | RAA | n/d |
| 3 | Proceder à análise técnica e pedagógica de 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 respetivo parecer. R: Prazo de análise inferior aos 10 dias definidos | RAA | n/a |
| 4 | Gestão e acompanhamento pedagógico às escolas profissionais da RAA | 9 Técnicos Superiores | Ao longo do ano de 2025. R: Realizado acompanhamento pedagógico às EP, através de reuniões presenciais, comunicação digital e eventos públicos. | RAA | n/d |



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

| | | | | | |
|----|--|-----------------------|--|-----|-----|
| 5 | Gestão e acompanhamento pedagógico às entidades formadoras certificadas na RAA. | 9 Técnicos Superiores | Ao longo do ano de 2025. R: Realizado acompanhamento pedagógico às EFC, através de visitas de acompanhamento presenciais, comunicação digital e eventos públicos. | RAA | n/d |
| 6 | Proceder à análise técnica das medidas de formação e qualificação promovidas pela DRQPE | 9 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise. R: Prazo de análise efetivo inferior a 10 dias uteis e em conformidade com o CPA. | RAA | n/a |
| 7 | Proceder à análise técnica das candidaturas às medidas promovidas pela DRQPE. | 9 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise. R: Prazo de análise efetivo inferior a 10 dias uteis e em conformidade com o CPA. | RAA | n/a |
| 8 | Proceder à elaboração das propostas de Avisos no âmbito das medidas inseridas no PRR | 9 Técnicos Superiores | N.º de dias R: Não foram previstos avisos | RAA | n/a |
| 9 | Acompanhamento das atividades e tarefas inseridas na ARQP | 9 Técnicos Superiores | % de atividades e tarefas desenvolvidas e concluídas R: Foram executadas e consolidadas cerca de 50% das tarefas delineadas, tendo ainda sido efetuado uma avaliação intercalar da sua implementação. | RAA | n/d |
| 10 | Proceder à análise técnica e pedagógica dos processos de candidatura a apoios no âmbito do PRR | 9 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise R: Prazo de análise efetivo inferior a 10 dias uteis e em conformidade com o CPA. | RAA | n/a |



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

| | | | | | |
|----|--|-----------------------|---|----|-----|
| 11 | Gestão e acompanhamento das atividades inseridas nos planos de ação definidos no âmbito do Centro Vocacional de Excelência | 9 Técnicos Superiores | Ao longo do ano de 2025. R: Executado as tarefas e atividades delineadas no plano de ação da DRQPE enquanto parceiro do consórcio. | SM | n/d |
|----|--|-----------------------|---|----|-----|



4.4. Direção de Serviços do Fundo Social Europeu

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+

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

$$(18/18) * 100 = 100\%$$

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

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

$$\{(15/(16*75%)+(124/202))/ 2 * 100 = 93,2\%$$



| Para o Obj. Operacional 3 – Execução dos planos semestrais Verificações no Local | | | | | |
|--|---|-----------------------|---|-----------|-----------|
| [(n.º total de VL realizadas) / (n.º total de VL constantes dos planos)] x 100 | | | | | |
| (0/0)*100 = - | | | | | |
| Metas: | | | | | |
| Para o indicador 1 – [75% - 90%] – Meta superada | | | | | |
| Para o indicador 2 – [70% - 85%] - Meta superada | | | | | |
| Para o indicador 3 – [75% - 95%] – Sem execução dada a inexistência de PP certificados pela COM | | | | | |
| Rotinas DSFSEF | | | | | |
| N.º | Designação | Intervenientes | Indicadores e/ou Métricas - Resultados | Local | Custo |
| 1 | Proceder à atualização dos mapas de controlo de pagamentos do FSE | 1 Assistente Técnico | Prazo médio inferior a 5 dias úteis Atualização do mapa de controlo de pagamentos no prazo médio de 3 dias úteis. Cumprida | S. Miguel | Sem custo |
| 2 | Preparar os Avisos de Abertura de Concursos | 8 Técnicos Superiores | Prazo médio inferior a 10 dias úteis Foram elaborados 2 Avisos no prazo de 10 dias úteis. Cumprida | S. Miguel | Sem custo |
| 3 | Proceder à análise de pedidos de financiamento | 3 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise inferior a 50 dias úteis Submetidas e analisadas 18 candidaturas e 2 Pedidos de Alteração do PA2030 com um prazo médio de análise de 25 dias úteis. Cumprida | S. Miguel | Sem custo |



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

| | | | | | |
|---|---|-----------------------|---|-----------|-----------|
| 4 | Realizar a análise de pedidos de pagamento | 6 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise de 30 dias úteis Foram analisados 139 pedidos de reembolso do PA2030 com um prazo médio de análise de 29 dias úteis. Cumprida | S. Miguel | Sem custo |
| 5 | Realizar a análise de pedidos de saldo final | 6 Técnicos Superiores | Prazo médio de análise de 60 dias úteis Sem pedidos de saldo em condições de análise. Não aplicável | S. Miguel | Sem custo |
| 6 | Realizar Ações de Verificações no Local | 2 Técnicos Superiores | Prazo médio entrega relatório inferior a 5 dias úteis Não foram realizadas AVL, por não se registar no ano pedidos de pagamento certificados à COM. Não aplicável | RAA | Sem custo |
| 7 | Monitorização dos indicadores comuns comunitários e específicos do Programa Açores 2030 | 2 Técnicos Superiores | Prazo médio de 10 dias úteis após fim do mês Monitorização indicadores efetuada no prazo médio de 10 dias úteis. Cumprida | S. Miguel | Sem custo |



4.5. Direção de Serviços do Trabalho

Relatório de Atividades da Direção de Serviços do Trabalho

Objetivo Estratégico (1):

- 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.

(1) Fixados 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>)

Objetivos Operacionais:

I. Fomento da negociação coletiva

- Contração coletiva regional e diálogo social:

- Realizar as VI Jornadas de Direito do Trabalho Açores – Semana de 4 dias de trabalho desafios.

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:

- Reduzir o período de tempo entre a publicação do IRCT negocial e a emissão do respetivo aviso de PE.

- 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.
- 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:

- Realização das VI Jornadas Direito do Trabalho.
- Realização da sessão de divulgação SERCAT
- N.º de dias para emissão da PE após a publicação do IRCT negocial
- N.º de PCT revistas

Metas:

- Realização das VI Jornadas até final de outubro de 2025
- Proceder à emissão de todas as PE de CCT regionais numa média 90 dias de calendário após a publicação do CCT.
- Concluir os estudos para emissão de 2 PCT no segundo semestre de 2025

PROJETOS

| Designação | Intervenientes | Resultados | Local | Custo |
|---|----------------|--|----------------------|-------------|
| Realização das VI Jornadas Direito do Trabalho Açores | DRQPE – DST | Superado Realizadas a 10/out./2025 | Teatro Micaelense | 13.035,00 € |



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

| | | | | |
|--|--|--|-----------------------|--------------|
| Apresentar proposta de definição de critérios, procedimentos e indicadores a observar para emissão de portaria de extensão de convenção coletiva na Região | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas | Não Atingido Foram realizadas reuniões e elaborada uma informação (IDST/2025/7) sobre o assunto. Mas não se formalizou uma proposta concreta. | DST.PDL | Sem custo |
| Realização evento de divulgação SERCAT: “A Resolução Extrajudicial de Litígios Laborais nos Açores” | DRQPE – DST | Superado Realizadas a 02/maio/2025 | Auditório da BPAR/PDL | 315,00 € |
| INICIATIVAS/AÇÕES | | | | |
| Designação | Intervenientes | Resultados | Local | Custo |
| Revisão da PCT para os trabalhadores administrativos. | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas | Atingido A comissão foi constituída a 23/out./2025 (vd., JORAA, 2.ª S, n.º 204, 23 de outubro de 2025, Ato do Jornal Oficial) | DST.PDL | Sem custo |



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

| | | | | |
|--|--|---|--------------|-------------------|
| Revisão da PCT dos Bombeiros | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas | Não Atingido A comissão foi constituída a 14/nov./2025 (vd., JORAA, 2.ª S, n.º 220, 14 de novembro de 2025, Ato do Jornal Oficial) | DST.TER | 125,00 € (Viagem) |
| SERCAT Atualização dos estudos com dados de 2023 e de 2024 para sua disponibilização no Portal do Governo sobre: - Caracterização dos requerentes de conciliação - Caderno informativo - Panfleto | Presidente da CCA/PDL - Técnica superior: Socióloga | Atingido Os 3 docs. foram atualizados em abril de 2025 (vd. I-DST/2025/1 e emails trocados à data). Não obstante, não se encontram ainda disponibilizados no Portal do Governo | DST.PDL | Sem custo |
| ROTINAS | | | | |
| Designação | Intervenientes | Indicador (s) e Métrica(s) - Resultados | Local | Custo |
| 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 - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas | Não Atingido 3 processos, num universo de 55, ultrapassaram os 15 dias de prazo estabelecido. | DST.PDL | Sem custo |



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

| | | | | |
|--|--|--|---------|-----------|
| Assegurar a qualidade dos documentos enviados para publicação no Jornal Oficial. | DST - CDRT - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas | Atingido Só se verificaram 4 retificações aos textos enviados para publicação no JORAA. Sendo que 2, foram efetuados a requerimento dos interessados, com vista, alterar o seu conteúdo. | DST.PDL | Sem custo |
| Proceder aos estudos e atos preparatórios das Portarias de Extensão de CCT Regionais | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas | Não Atingido O prazo médio de 60 dias para submissão de projetos de APE e PE ao DRQPE foi ultrapassado. | DST.PDL | Sem custo |
| Proceder aos estudos e atos preparatórios das Portarias de Extensão de CCT Nacionais | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Socióloga e Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas | Sem Objeto Foi decidido não propor a extensão na RAA dos IRCTs. Analisados | DST.PDL | Sem custo |
| No âmbito da Resolução de Conflitos Coletivos de Trabalho: - Proceder, quando solicitado, à convocatória atempada das partes para reunião de conciliação. | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas | Atingido Todas as reuniões foram convocadas dentro dos 10 dias seguintes ao respetivo requerimento | DST.PDL | Sem custo |
| No âmbito de Greves de âmbito Regional e verificados os respetivos requisitos legais: - Proceder à convocatória atempada das partes para reunião negocial, com vista, à definição de serviços mínimos e de meios necessários para os assegurar. | DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas | Atingido Todas as reuniões foram convocadas dentro dos 3 dias seguintes à data do pré-aviso | DST.PDL | Sem custo |



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

| | | | | |
|---|---|---|----------------|------------------|
| <p>(idem) Na falta de obtenção de acordo na reunião negocial, <i>supra</i>, prevista, tratando-se de empresa(s) privada(s):</p> <p>- Proceder à elaboração atempada de proposta de despacho conjunto para submeter aos Secretários Regionais da tutela.</p> | <p>DST - CDRT - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p> | <p>Atingido</p> <p>Todos os despachos necessários foram elaborados nos 3 dias seguintes à realização da reunião frustrada</p> | <p>DST.PDL</p> | <p>Sem custo</p> |
| <p>(idem) Na falta de obtenção de acordo na reunião negocial, <i>supra</i>, prevista, tratando-se de empresa(s) do sector empresarial público:</p> <p>- Proceder à comunicação atempada do facto ao CESA e ao envio do pré-aviso de greve e demais documentação relevante.</p> | <p>DST - CDRT - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p> | <p>Atingido</p> <p>Todos as comunicações/envios necessários foram efetuados, até às 24 horas do dia seguinte ao da realização da reunião frustrada</p> | <p>DST.PDL</p> | <p>Sem custo</p> |
| <p>No âmbito das organizações do trabalho, em sede, de registo e publicação de atos próprios de natureza estatutária e eleitoral:</p> <p>- Proceder à publicação atempada no JORAA dos textos apresentados, referentes aos seus estatutos ou respetivas alterações, bem como, com indicação da identidade dos membros por eles eleitos, cfr. o caso, para a direção das associações, para as comissões de trabalhadores ou para representação destes últimos, em sede de SST.</p> | <p>DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p> | <p>Não Atingido</p> <p>O cumprimento do prazo de 30 dias para envio para publicação no JORAA após receção foi ultrapassado num procedimento.</p> | <p>DST.PDL</p> | <p>Sem custo</p> |



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

| | | | | |
|---|---|--|----------------|----------------------------|
| <p>No âmbito das organizações do trabalho, em sede, de controlo prévio de legalidade de atos próprios de natureza constitutiva, estatutária e eleitoral:</p> <p>- Proceder, após publicação no JORAA e elaboração de Parecer Jurídico sobre a legalidade dos seus atos constitutivos, estatutos ou respetivas alterações, cfr. o resultado obtido e em alternativa, ao seu envio, conjunto, com a demais documentação necessária, ao Ministério Público ou à notificação das organizações interessadas para alterarem as disposições tidas como “contrárias à lei”.</p> | <p>DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p> | <p>Atingido</p> <p>Todas os envios e notificações foram efetuados, até aos 8 dias seguintes à respetiva publicação no JORAA</p> | <p>DST.PDL</p> | <p>Sem custo</p> |
| <p>No âmbito dos despedimentos coletivos:</p> <p>- Proceder ao 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.</p> | <p>DST - CDRT - Técnicos Superiores: Juristas - Coordenadora Técnica - Assistentes Técnicas</p> | <p>Atingido</p> <p>Todas as situações mereceram resposta nos 5 dias seguintes à comunicação de intenções e foram, subsequentemente, acompanhadas</p> | <p>DST.PDL</p> | <p>Sem custo</p> |
| <p>No âmbito do SERCAT:</p> <p>- 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.</p> | <p>Presidente CCA/PD - Presidente CCA/AH - Presidente CCA/H</p> | <p>Atingido</p> <p>A taxa de conciliações positivas obtida na RAA, no ano de 2025, foi de 72,7 %</p> | <p>DST.PDL</p> | <p>129,92€ (panfletos)</p> |



5. CONCLUSÃO

O Relatório de Atividades da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego (DRQPE) relativo ao ano de 2025 evidencia um desempenho global claramente positivo, refletido no elevado grau de concretização dos objetivos estratégicos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), na eficácia das políticas públicas executadas e na consolidação de uma atuação sustentada na melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

Ao longo do período em análise, a DRQPE assegurou, de forma consistente, a implementação das medidas de promoção do emprego, da qualificação profissional e da proteção dos trabalhadores, contribuindo de modo determinante para a estabilidade do mercado de trabalho na Região Autónoma dos Açores e para o reforço da empregabilidade da população ativa, com particular enfoque nos jovens, nos desempregados de longa duração e nos públicos mais vulneráveis.

Os resultados apurados no âmbito do QUAR 2025 demonstram que a maioria das metas estabelecidas foi atingida ou superada, não se registando objetivos não cumpridos. Este desempenho traduz uma gestão eficiente dos recursos disponíveis, a adequação das estratégias adotadas e um efetivo alinhamento entre planeamento, execução e monitorização. A integração plena das atividades no Sistema de Gestão da Qualidade, certificado segundo a norma NP EN ISO 9001:2015, afirma-se como um instrumento essencial de apoio à decisão, de reforço da transparência e de promoção da melhoria contínua.

Importa ainda salientar o papel determinante dos recursos humanos da DRQPE, cujo profissionalismo, dedicação e competência permitiram responder, com rigor e eficácia, às exigências operacionais e aos desafios impostos pelo contexto socioeconómico regional. Sem prejuízo dos resultados alcançados, os indicadores de satisfação dos colaboradores identificam áreas suscetíveis de melhoria, designadamente ao nível das condições de trabalho e da motivação, constituindo um contributo relevante para a definição de futuras ações de aperfeiçoamento organizacional.

Neste enquadramento, o ano de 2025 reafirma a DRQPE como um organismo estruturante na conceção e implementação das políticas regionais de emprego, qualificação e formação profissional, consolidando o seu contributo para o desenvolvimento económico, a coesão social e a valorização do capital humano na Região Autónoma dos Açores. Em paralelo, mantém-se o compromisso com a adaptação contínua, a inovação e a melhoria permanente dos seus processos e serviços, reforçando a posição da DRQPE como entidade de referência na Administração Pública Regional, evidenciada pela participação em seminários, colóquios, reuniões, palestras e equipas multidisciplinares de interesse regional.

Atendendo aos resultados alcançados, aos instrumentos estratégicos da DRQPE e ao disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A, de 18 de novembro, conclui-se que a expressão



qualitativa da avaliação corresponde a Desempenho Bom, tendo sido atingida a maioria dos objetivos fixados, sendo que alguns deles foram, inclusive, superados.



6. ANEXOS



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

ANEXO 1 | QUAR 2025

DRQPE - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2025

Versão 1 - 30/12/2025

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%

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

Ponderação de 100%

| Indicadores | | Fórmula | 2024 | Meta | Superação | 31/12/2025 | | | |
|-------------|---|---|---------|------|--|------------|-----------|---------------|--------|
| | | | | | | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.1 | Auditorias internas realizadas na DRQPE | Número de auditorias internas realizadas na DRQPE | 11 | 9 | Supera > 9 Atinge = 9 Não Atinge < 9 | 50% | 10 | 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 | 50% | < 1 dia | Superado | |

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficácia

Ponderação de 35%

D.2 Reforçar as políticas de emprego para grupos vulneráveis através do Mercado Social de Emprego (MSE)

Ponderação de 100%

| Indicadores | | Fórmula | 2024 | Meta | Superação | 31/12/2025 | | | |
|-------------|--|---|------|-------------------|--|------------|-----------|---------------|--------|
| | | | | | | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.3 | Percentagem de ofertas satisfeitas (colocações) no âmbito do MSE | N.º Ofertas satisfeitas / N.º de Ofertas entradas x 100 | N/A | entre [10% - 30%] | Supera > 30% Atinge [10% - 30%] Não Atinge < 10% | 100% | 36% | Superado | |

D.3 Incentivar a (re)integração dos jovens, em especial dos jovens NEET, e dos desempregados de longa duração no mercado de trabalho

Ponderação de 100%

| Indicadores | | Fórmula | 2024 | Meta | Superação | 31/12/2025 | | | |
|-------------|---|---------------------------|------|-------------------|--|------------|-----------|---------------|--------|
| | | | | | | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind. 4 | N.º de Planos Pessoais de Emprego realizados | N.º de PPE realizados | 403 | entre [400 - 500] | Supera > 500 Atinge - [400 - 500] Não Atinge < 400 | 50% | 665 | Superado | |
| Ind. 5 | Encaminhar os utentes elegíveis para medidas no âmbito do MSE | N.º de sessões realizadas | N/A | entre [100 - 200] | Supera > 200 Atinge - [100 - 200] Não Atinge < 100 | 50% | 169 | Atingido | |



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

| O.4 Realizar as VI Jornadas Direito do Trabalho Açores | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
|---|---|-----------|--|--|------|----------------|---------------|------------------------|--|--------------------|--|
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 6 Realizar as VI Jornadas Direito do Trabalho Açores | Prazo de realização | N/A | Realização até 31/12/2025 | Supera < novembro Atinge > novembro Não Atinge = não realizado | 100% | Realizado | Superado | realizado a 10/10/2025 | | | |
| O.5 Realizar evento de divulgação SERCAT | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 7 Realizar evento de divulgação SERCAT | Prazo de realização | N/A | Realização até 31/12/2025 | Supera < novembro Atinge > novembro Não Atinge = não realizado | 100% | Realizado | Superado | realizado a 2/05/2025 | | | |
| O.6 Apresentar proposta de definição de critério, procedimentos e indicadores a observar para emissão de portaria de extensão de convenção coletiva na Região | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 8 Apresentar proposta de definição de critério, procedimentos e indicadores a observar para emissão de portaria de extensão de convenção coletiva na Região. | Prazo de realização | N/A | Realização até 31/12/2025 | Supera < novembro Atinge > novembro Não Atinge = não realizado | 100% | Realizado | Atingido | realizado a 30/12/2025 | | | |
| O.7 Acompanhamento, presencial ou à distância, às Entidades Promotoras de Programas de Inserção Socioprofissional e Estágio | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 9 Realizar acompanhamento, presencial ou à distância, às Entidades Promotoras das medidas de emprego | Inquéritos realizados | 141 | Realizar acompanhamento a, pelo menos, 100 beneficiários das medidas | Realizar acompanhamento a mais de 100 beneficiários das medidas | 100% | 125 | Superado | | | | |
| Ind. 10 Realizar, dentro dos prazos legalmente fixados, a colocação de candidatas nas vagas aprovadas do programa Estagiar | % de vagas satisfeitas dentro do prazo | N/A | 95% | Supera > 95% Atinge [50% - 95%] Não Atinge < 50% | 100% | 1490/1490=100% | Superado | | | | |
| Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência | | | | | | | | | | Ponderação de 35% | |
| O.8 Melhorar o prazo médio de análise de candidaturas e pedidos de pagamento ao Fundo Social Europeu | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 11 Prazo médio de análise das candidaturas apresentadas até 30/11/2025 | Prazo médio de dias úteis | N/A | 30 dias | Supera < 30 dias Atinge [30 a 50 dias] Não Atinge > 50 dias | 50% | 25 | Superado | | | | |
| Ind. 12 Prazo médio de análise dos pedidos de pagamento apresentados até 30/11/2025 | Prazo médio de dias úteis | 20 dias | 20 dias | Supera < 20 dias Atinge [20 a 30 dias] Não Atinge > 30 dias | 50% | 29 | Atingido | | | | |
| O.9 Melhorar o prazo médio de análise da Certificação de Entidades Formadoras | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | 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 < 90 dias Atinge [80 a 90 dias] Não Atinge > 90 dias | 100% | < 80 dias | Superado | | | | |
| O.10 Implementação da Agenda Regional para a Qualificação Profissional | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 14 Operacionalizar a Agenda Regional para a Qualificação Profissional | Operacionalizar 6 Objetivos dentro dos prazos estabelecidos | 10 | dezembro | Supera > 6 objetivos Atinge [6 objetivos] Não Atinge < 6 objetivos | 100% | 6 | Atingido | | | | |
| O.11 Comunicação com o cliente do certificar.azores.gov.pt | | | | | | | | | | Ponderação de 100% | |
| Indicadores | Fórmula | 2024 | 31/12/2025 | | | | | | | | |
| | | | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | | | |
| Ind. 15 Implementar o Centro Vocacional de Excelência | Conferência de início do projeto | N/A | junho | Supera < junho Atinge [junho] Não Atinge > junho | 100% | 28/05/2025 | Superado | | | | |
| Ind. 16 Desenvolver o Passaporte Regional de Qualificações | Lançamento da aplicação no CERTIFICAR | N/A | 31/12/2025 | Supera < 31/12/2025 Atinge [31/12/2025] Não Atinge > 31/12/2025 | 100% | 20/11/2025 | Superado | | | | |