



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO
Subsecretário Regional da Presidência para as Relações Externas
Direção Regional das Comunidades

Departamento: Presidência do Governo Regional - Subsecretário Regional da Presidência para as Relações Externas
Organismo: Direcção Regional das Comunidades

Missão: Promover, apoiar, coordenar e executar políticas públicas relevantes no âmbito da Emigração e Imigração da Região Autónoma dos Açores, nas áreas da Integração e Preservação da Identidade Cultural.

Visão: Queremos ser um serviço público de referência na integração e promoção da identidade cultural dos emigrantes e imigrantes dos Açores.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Aproximar as Comunidades / Açores / Comunidades, divulgando os Açores e as Comunidades de hoje ao Mundo.

OE 2: Promover a integração dos emigrados açorianos, imigrados e emigrados regressados.

OE 3: Prestar serviço de atendimento ao público de qualidade

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2015 (ano n-1)	Meta Ano 2016 (ano n)	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA		Ponderação de 40%		107,0%			
OB 1	Ponderação 50%						
Aproximar as comunidades açorianas aos Açores	Ind 1 Peso: 100%	realização de iniciativas que visem a aproximação das comunidades da diáspora aos Açores	6	7	8	X	↑ 14%
OB 2	Ponderação 50%						
Promover estudos sobre a emigração açoriana	Ind 2 Peso: 100%	implementação de equipa de estudo sobre a emigração açoriana	X	1	1	X	⇒ 0%
EFICIÊNCIA		Ponderação de 40%		100%			
OB 3	Ponderação 100%						
Alcançar um tempo médio de resposta de 8 dias úteis para ofícios e pareceres de apoios / jurídicos /	Ind 3 Peso: 100%	Tempo médio de resposta	7	7	7	X	⇒ 0%
QUALIDADE		Ponderação de 20%		100%			
OB 4	Ponderação 100%						
Garantir um reduzido número de reclamações dos utentes	Ind 4 Peso: 100%	nº de reclamações apresentadas nos postos de atendimento	0	0	0	X	⇒ 0%

Justificação para os desvios

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20 X 1	20	19,12	-0,88
Dirigentes - Direcção intermedia	16 X 1	16	15,30	-0,70
Técnicos Superiores	12 X 12	144	128,49	-15,51
Coordenadores Técnicos	9 X 2	18	15,18	-2,82
Assistentes Técnicos	8 X 18	144	135,17	-8,83
Assistentes Operacionais	5 X 5	25	24,78	-0,22
TOTAL		367	338,04	-28,96

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 116 400,00	1 039 508,58	-76 891,42
Plano	561 000,00	552 559,26	-8 440,74

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
42,8%	40%	20%

Avaliação final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
	x	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Relatorio atividades
Objectivo 2	Indicador 2	Plano de trabalho
Objectivo 3	Indicador 3	SGC - Sistema de Gestão da Correspondência
Objectivo 4	Indicador 4	Livros de reclamações