

2018

**Departamento:** Presidência do Governo Regional - Secretário Regional Adjunto da Presidência para as Relações Externas  
**Organismo:** Direção 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):**

**OE1: EMIGRADO E REGRESSADO - Promover a plena integração dos emigrados e regressados açorianos**

**OE 2: IDENTIDADE CULTURAL E AÇORIANIDADE - Garantir a preservação da Açorianidade no mundo e sua promoção**

**OE 3: IMIGRADO E INTERCULTURALIDADE - Promover a integração dos imigrantes na sociedade açoriana, a promoção da interculturalidade e a divulgação da diversidade cultural**

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2017 (ano n-1)	Meta Ano 2018 (ano n)	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
<b>EFICIÊNCIA Ponderação de 40%</b>								
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação 50%</b>							
Promover a aproximação dos serviços aos utentes	Ind 1 Peso: 100%	Deslocação de técnicos para a realização de atendimento presencial nas diversas ilhas	61	Entre 50 e 55	59	x	↑	7,27
<b>OB 2</b>	<b>Ponderação 50%</b>							
Fomentar o relacionamento com as instituições da diáspora	Ind 2 Peso: 100%	Realização de iniciativas/projetos/cooperação com instituições da diáspora	n/a	Entre 33 e 38	41	x	↑	7,89

**EFICÁCIA Ponderação de 40%**

<b>OB 3</b>	<b>Ponderação 100%</b>							
Promover a realização de iniciativas	Ind 3 - 50% Ind 4 - 50%	Iniciativas da Diáspora Iniciativas relacionadas com os emigrados regressados e /ou os imigrantes	3 5	3 5	3 6	x x	⇒ ↑	0,00 12,50

**QUALIDADE Ponderação de 20%**

<b>OB 4</b>	<b>Ponderação 100%</b>							
Garantir um reduzido número de reclamações dos utentes	Ind 5 Peso: 100%	nº de reclamações apresentadas nos postos de atendimento	0	0	0	x	⇒	0,00

Justificação para os desvios

**Meios disponíveis**

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20 X 1	20,00	20,00	0,00
Dirigentes - Direcção intermedia	16 X 1	16,00	16,00	0,00
Técnicos Superiores	12 X 14	168,00	151,95	-16,05
Coordenadores Técnicos	9 X 2	18,00	13,21	-4,79
Assistentes Técnicos	8 X 21	168,00	149,35	-18,65
Assistentes Operacionais	5 X 6	30,00	12,76	-17,24
TOTAL	0,00	420,00	363,28	-56,72

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 166 887,000	1 100 729,95	-66 157,05
Plano	353 000,00	352 623,24	-376,76

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
42,44%	43,03%	20,00%

Avaliação final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
x		

#### Listagem das Fontes de verificação

<b>Objectivo 1</b>	<b>Indicador 1</b>	Relatorio atividades
<b>Objectivo 2</b>	<b>Indicador 2</b>	Relatório atividades
<b>Objectivo 3</b>	<b>Indicador 3</b>	Relatório atividades
<b>Objectivo 3</b>	<b>Indicador 4</b>	Relatório atividades
<b>Objectivo 4</b>	<b>Indicador 5</b>	livro de reclamações