



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO
Secretário Regional da Presidência
Direcção Regional das Comunidades

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRC - 2009

Departamento: Presidência do Governo Regional
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: Despertar nos jovens o interesse nas suas raízes e motivar a sua acção integrada na sociedade de acolhimento.

OE 4: Proporcionar à sociedade açoriana o conhecimento de outras culturas.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008 (ano n-1)	Meta Ano 2009 (ano n)	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Ponderação de 40%		41%			
OB 1	Ponderação 60%					
Aproximar os serviços da DRC dos seus destinatários	Ind 1 Peso: 70%	Total de Atendimentos no Gabinete de Atendimento Público	18000	16505		X
	Ind 2 Peso: 30%	Total de destinatários dos Cursos Livres para Imigrantes	50	134	X	
OB 2	Ponderação 40%					
Promover o conhecimento das migrações dos Açores	Ind 3 Peso: 100%	Número de Publicações	4	5	X	
EFICIÊNCIA	Ponderação de 40%		100%			
OB 3	Ponderação 50%					
Alcançar um tempo médio de 40 dias úteis para a execução de um apoio, após aprovação no âmbito das Portarias de Apoio da DRC	Ind 4 Peso: 100%	Tempo médio de execução	40	40	X	
OB 4	Ponderação 50%					
Alcançar um tempo médio de resposta de 10 dias úteis para ofícios e pareceres de apoios / jurídicos /	Ind 5 Peso: 100%	Tempo médio de resposta	10	10	X	
QUALIDADE	Ponderação de 20%		0%			
OB 5	Ponderação 100%					
Atingir um índice de satisfação, dos utentes do Gabinete de Atendimento Público, de 3, numa escala de 1 a 5	Ind 6 Peso: 100%	Índice de Satisfação dos Utentes (1 a 5)	3	0		X

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20 X 1	20	20 X 1	
Técnicos Superiores	12 X 15	180	12 X 15	
Coordenadores Técnicos	9 X 2	18	9 X 2	
Assistentes Técnicos	8 X 19	152	8 X 19	
Assistentes Operacionais	5 X 4	20	5 X 4	
TOTAL		390	390	

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.144.394,000	1.144.394,00	
Plano	1.688.000,000	1.688.000,00	

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
41%	40%	0,0%

Avaliação final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
	X	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Sistema de Informação
	Indicador 2	Número de Certificados Emitidos
Objectivo 2	Indicador 3	Observação Física das Publicações
Objectivo 3	Indicador 4	Secção de Contabilidade e Património
Objectivo 4	Indicador 5	SGC - Sistema de Gestão da Correspondência
Objectivo 5	Indicador 6	Relatório: Satisfação dos utentes do Gab. Aten. Público