



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 2012 (ano n-1)	Meta Ano 2013 (ano n)	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICÁCIA		Ponderação de 40%	200%					
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	x	2	4	x		↑ 100%
OB 2	Ponderação 50%							
Promover publicações no âmbito da atividade da DRC	Ind 2 Peso: 100%	Número de Publicações, sites e material dictástico	x	5	5		x	⇒ 0%
EFICIÊNCIA		Ponderação de 40%	100%					
OB 3	Ponderação 50%							
Alcançar um tempo médio de 8 dias úteis para a execução de um apoio, após aprovação no âmbito das Portarias de Apoio da DRC	Ind 3 Peso: 100%	Tempo médio de execução	8	8	8		x	⇒ 0%
OB 4	Ponderação 50%							
Alcançar um tempo médio de resposta de 7 dias úteis para ofícios e pareceres de apoios / jurídicos /	Ind 4 Peso: 100%	Tempo médio de resposta	7	7	7		x	⇒ 0%
QUALIDADE		Ponderação de 20%	200%					
OB 5	Ponderação 50%							
Garantir um reduzido número de reclamações dos utentes	Ind 5 Peso: 100%	nº de reclamações apresentadas nos postos de atendimento	x	1	0	x		↑ 100
Justificação para os desvios								

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20 X 1	20	20	
Dirigentes - Direcção intermedia	16 X 1	16	16	
Técnicos Superiores	12 X 14	168	152	
Coordenadores Técnicos	9 X 2	18	17	
Assistentes Técnicos	8 X 19	152	144	
Assistentes Operacionais	5 X 5	25	25	
TOTAL		399	374	

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 127 295,00	1 100 134,36	
Plano	522 000,00	452 881,02	

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
60%	40%	40%

Avaliação final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	relatorio atividades
Objectivo 2	Indicador 2	Observação Física das Publicações, sites e material dictáctico
Objectivo 3	Indicador 3	Secção de Contabilidade e Património
Objectivo 4	Indicador 4	SGC - Sistema de Gestão da Correspondência
Objectivo 5	Indicador 5	livros de reclamações