



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 |