



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 2013 (ano n-1)	Meta Ano 2014 (ano n)	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA Ponderação de 40%			113%				
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	4	4	5	x	↑ 25%
OB 2	Ponderação 50%						
Promover publicações no âmbito da atividade da DRC	Ind 2 Peso: 100%	Número de Publicações, sites e material dictástico	5	5	5		x 0,0%
EFICIÊNCIA Ponderação de 40%			113%				
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	8	7	x	↑ 13%
QUALIDADE Ponderação de 20%			200%				
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	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	14	
Técnicos Superiores	12 X 12	144	146	
Coordenadores Técnicos	9 X 2	18	16	
Assistentes Técnicos	8 X 19	152	130	
Assistentes Operacionais	5 X 4	20	20	
TOTAL		370	346	

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 122 805,000	1 101 191,82	
Plano	537 000,00	402 577,75	

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
45,0%	45%	40%

Avaliação final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

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	SGC - Sistema de Gestão da Correspondência
Objectivo 4	Indicador 4	livros de reclamações