



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Departamento: Vice-Presidência do Governo Regional dos Açores
 Organismo: RIAC - Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P.

Missão: Garantir a qualidade da prestação do serviço público regional aos cidadãos.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Modernizar o atendimento da administração pública regional

OE 2: Racionalizar o atendimento da administração pública regional

OE 3: Qualificar o atendimento da administração pública regional

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	50,00%		0%				
OB 1 (OE)	Ponderação de 30%						
Aumentar o conhecimento por parte da população açoriana da RIAC	Ind 1	Número de elementos identificadores(1) da RIAC	0,3	0,50			↓ -100%
	Peso		10%		0%		
	Ind 2	Número de serviços prestados pela RIAC	1,1	1,25			↓ -100%
Peso			50%		0%		
Ind 3	Número de Postos de Atendimento	1,1	1,25			↓ -100%	
Peso			40%		0%		
OB 2 (OE)	Ponderação de 50%						
Aumentar o número de atendimentos(2) e contactos(3)	Ind 4	Número de atendimentos nos Postos de Atendimento	295.000	310.000			↓ -100%
	Peso		55%		0%		
	Ind 5	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	30.000	40.000			↓ -100%
Peso			30%		0%		
Ind 6	Número médio mensal de hits(4) no website	538.809	600.000			↓ -100%	
Peso			15%		0%		
OB 3 (OE)	Ponderação de 20%						
Alargar a rede de Postos de Atendimento	Ind 7	Número de Postos de Atendimento a abrir na Região Autónoma	11	3			↓ -100%
	Peso		85%		0%		
Ind 8	Número de Postos de Atendimento a abrir fora da Região Autónoma	2	1			↓ -100%	
Peso			15%		0%		

EFICIÊNCIA		30,00%	0%					
------------	--	--------	----	--	--	--	--	--

OB 4 (OE)		Ponderação de	60%						
Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 9	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos		87	70				↑ 100%
	Peso		20%			200%			
	Ind 10	Número médio de advertências(6) dirigidas pela Direcção e pelos Responsáveis de Gabinete aos trabalhadores por incumprimento de normas de procedimento(7)		1	1				↑ 100%
	Peso		20%	(por trabalhador)	(por trabalhador)	200%			
	Ind 11	Número de erros de caixa(8)		0,23%	0,18%				↑ 100%
	Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)	200%			
	Ind 12	Número de incidentes(9) reportados ao Helpdesk Tecnológico		5.772	13.000				↑ 100%
	Peso		10%			200%			
Ind 13	Tempo médio de espera para atendimento nos Postos de Angra do Heroísmo e do Parque Atlântico		n.d.	15				↑ 100%	
Peso		15%		(minutos)	200%				
Ind 14	Número de novas funcionalidades no software de gestão do atendimento telefónico(10)		n.d.	1				↑ 100%	
Peso		15%			200%				

OB 5 (OE)		Ponderação de	40%						
Optimizar o funcionamento interno	Ind 15	Número de horas de encerramento dos Postos(10) em horário de funcionamento		n.d.	250				↑ 100%
	Peso		20%			200%			
	Ind 16	Mecanismos de monitorização(11) do cumprimento dos procedimentos definidos no documento interno		n.a.	4				↑ 1
	Peso		20%			200,00%			
	Ind 17	Nova intranet		n.a.	1-Mar-10				↑ 100,00%
	Peso		20%		30-Set-10	200%			
	Ind 18	Sistema integrado de registo de assiduidade		1-Abr-09	1-Abr-10				↑ 100,00%
Peso		20%	1-Mai-09	30-Abr-10	200%				
Ind 19	Sistema de gestão de atendimento presencial(12)		n.a.	15-Set-10				↑ 100,00%	
Peso		20%		15-Dez-10	200%				

QUALIDADE		20,00%	0%					
-----------	--	--------	----	--	--	--	--	--

OB 6 (OE)		Ponderação de	30%						
Disponibilizar serviços através do Centro de Contactos e on-line	Ind 20	Número de serviços a implementar através do Centro de Contactos		3	3				↓ -100%
	Peso		40%			0%			
Ind 21	Número de contactos com organismos da administração pública regional		n.a.	5				↓ -100%	
Peso		20%			0%				

Ind 22

Número de serviços on-line

40%

0

2

0%



-100%

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20x3	60		↓ -100%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	4	16x4	64		↓ -100%
Técnicos superiores	6	12x6	72		↓ -100%
Assistentes técnicos	79	8x79	632		↓ -100%
Assistentes operacionais	1	5x1	5		↓ -100%
TOTAL			833		↓ -100%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.740.050,00		
Plano	365.000,00		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	0,00%	0,00%	0,00%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

