

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

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 2008 (de 05.03.2008 a 31.12.2008)	Meta Ano 2009	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		n.d.	1			↓ -100%
	Peso	Número de elementos identificadores(1) da RIAC	10%		0%		
	Ind 2		n.d.	3			↓ -100%
	Peso	Número de serviços prestados pela RIAC	50%		0%		
	Ind 3		n.d.	1			↓ -100%
	Peso	Número de Postos de Atendimento	40%		0%		
OB 2 (OE)	Ponderação de	50%					
Aumentar o número de atendimentos(2) e contactos(3)	Ind 4		n.d.	300.000			↓ -100%
	Peso	Número de atendimentos nos Postos de Atendimento	55%		0%		
	Ind 5		n.d.	20.000			↓ -100%
	Peso	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	30%		0%		
	Ind 6		95.000	100.000			↓ -100%
	Peso	Número médio mensal de hits(4) no website	15%		0%		
OB 3 (OE)	Ponderação de	20%					
Alargar a rede de Postos de Atendimento	Ind 7		4	10			↓ -100%
	Peso	Número de Postos de Atendimento a abrir na Região Autónoma	85%		0%		
	Ind 8		n.a.	2			↓ -100%
	Peso	Número de Postos de Atendimento a abrir fora da Região Autónoma	15%		0%		

EFICIÊNCIA		30,00%		0%			
OB 4 (OE)		Ponderação de		60%			
Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 9					↑	100%
	Peso	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos	20%	79	45	200%	
	Ind 10					↑	100%
	Peso	Número médio de advertências(6) dirigidas pela Direcção e pelos Responsáveis de Gabinete aos trabalhadores por incumprimento de normas de procedimento(7)	30%	n.d.	2 (por trabalhador)	200%	
	Ind 11					↑	100%
	Peso	Número de erros de caixa(8)	20%	0,15% (erros/total de contactos)	0,10% (erros/total de contactos)	200%	
	Ind 12					↑	100%
Peso	Número de incidentes(9) reportados ao Helpdesk Tecnológico	10%	n.d.	13.000	200%		
Ind 13						↑	100%
Peso	Tempo médio de espera para atendimento nos Postos de Angra do Heroísmo e do Parque Atlântico	20%	n.d.	15 (minutos)	200%		
OB 5 (OE)		Ponderação de		40%			
Optimizar o funcionamento interno	Ind 14					↑	100%
	Peso	Documento interno que contemple as normas de procedimento	20%	n.a.	1-Jun-09 1-Jul-09	200%	
	Ind 15					↑	1
	Peso	Mecanismos de monitorização(10)do cumprimento dos procedimentos definidos no documento interno	20%	n.a.	4	200,00%	
	Ind 16					↑	100,00%
	Peso	Nova intranet, com integração no Sistema de Gestão Empresarial já em funcionamento	20%	n.a.	1-Out-09 1-Nov-09	200%	
Ind 17						↑	100,00%
Peso	Sistema integrado de registo de assiduidade	20%	n.a.	1-Abr-09 1-Mai-09	200%		
Ind 18						↑	100,00%
Peso	Sistema de gestão de atendimento presencial(11)	20%	n.a.	1-Jun-09 1-Jul-09	200%		

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

OB 6 (OE)	Ponderação de	30%							
Disponibilizar serviços através do Centro de Contactos e on-line	Ind 19								↓ -100%
	Peso	Número de serviços através do Centro de Contactos	40%	n.a.	3	0	0%		
	Ind 20								↓ -100%
	Peso	Número de contactos com entidades públicas ou privadas para a prestação de serviços on-line	20%	n.a.	5	0	0%		
	Ind 21								↓ -100%
	Peso	Número de serviços on-line	40%	n.a.	2	0	0%		

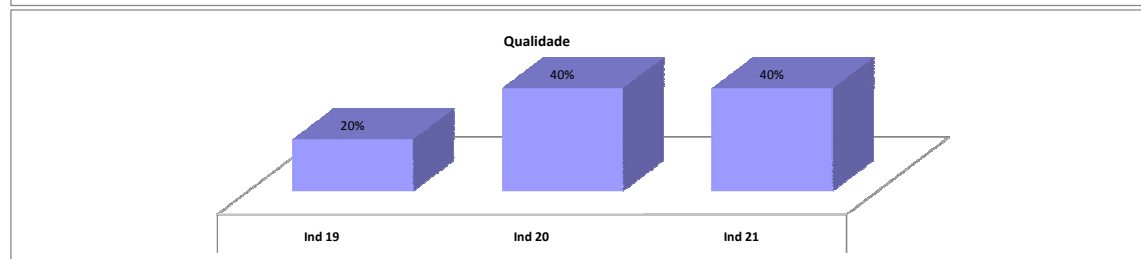
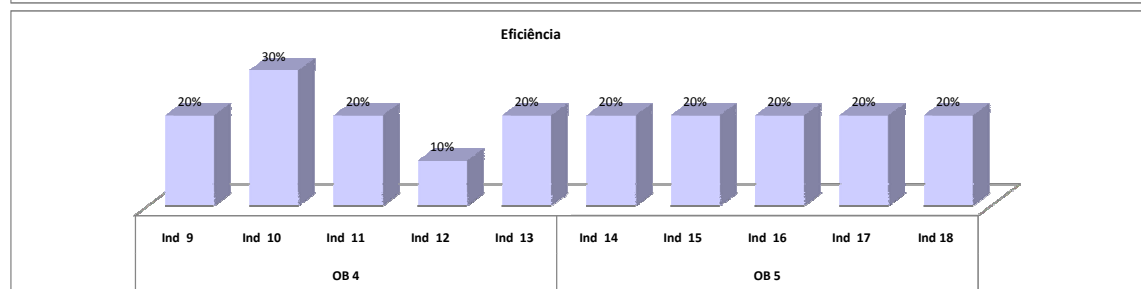
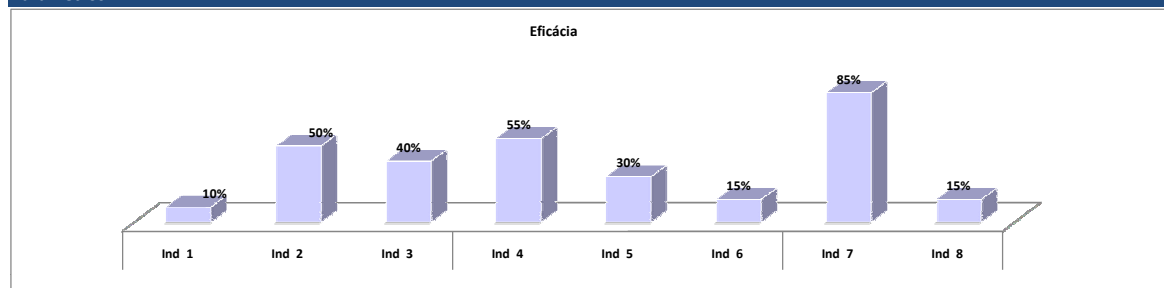
Justificação para os desvios ...

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	80	8x80	640		↓ -100%
Assistentes operacionais	1	5x1	5		↓ -100%
TOTAL			841		↓ -100%

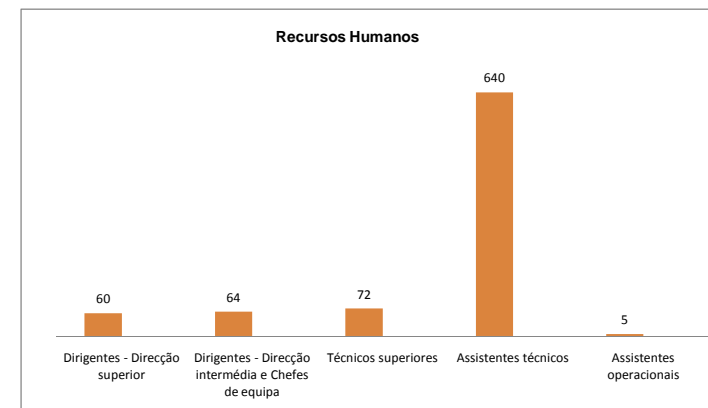
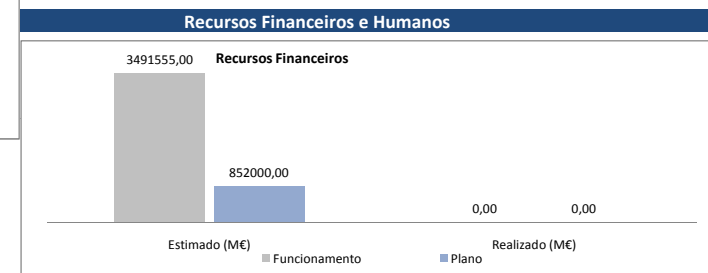
Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.491.555,00		
Plano	852.000,00		

Parâmetros



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

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Inquérito aos cidadãos
	Indicador 2	Inquérito aos cidadãos
	Indicador 3	Inquérito aos cidadãos
Objectivo 2	Indicador 4	Registos/estatística internos
	Indicador 5	Registos/estatística internos
	Indicador 6	Registos/estatística internos
Objectivo 3	Indicador 7	Abertura/entrada em funcionamento dos Postos
	Indicador 8	Abertura/entrada em funcionamento dos Postos
Objectivo 4	Indicador 9	Registos/estatística internos
	Indicador 10	Registos/estatística internos
	Indicador 11	Registos/estatística internos
	Indicador 12	Registos/estatística internos
	Indicador 13	Registos do sistema de gestão de atendimento presencial
Objectivo 5	Indicador 14	Aprovação pelo membro da tutela e entrada em vigor
	Indicador 15	Entrada em funcionamento
	Indicador 16	Entrada em funcionamento
	Indicador 17	Entrada em funcionamento
	Indicador 18	Entrada em funcionamento
Objectivo 6	Indicador 19	Registos/estatística internos
	Indicador 20	Registos/estatística internos
	Indicador 21	Registos/estatística internos

1) «Elementos identificadores da RIAC»

Conjunto de símbolos e características indissociáveis do conceito e da imagem da RIAC, designadamente com referência a:



2) «Número de atendimentos»

Quantidade de interações entre os operadores e os cidadãos com o objectivo de prestar um serviço.

3) «Número de contactos»

Quantidade de interações entre os operadores e os cidadãos.

4) «Hits no website»

Número total de clicks na página Web.

5) «Reclamações apresentadas pelos cidadãos»

Redução a escrito pelos cidadãos nos Livros de Reclamações próprios de considerações críticas acerca da RIAC, nomeadamente versando sobre serviços, atendimento, espaços físicos, entre outros aspectos.

6) «Advertências»

Avisos, indicações ou reparos escritos dirigidos aos trabalhadores como consequência de um comportamento indevido ou impróprio.

7) «Normas de procedimento»

Regulamento interno constituído por regras que definem condutas e comportamentos exigidos aos trabalhadores, dirigentes e demais pessoal no desempenho das suas funções, no relacionamento interdepartamental e no relacionamento com os cidadãos;

8) «Erros de caixa»

Registos indevidos na Folha de Caixa que alteram o valor ou natureza do serviço prestado e que implicam operações de correcção.

9) «Incidentes reportados ao Helpdesk Tecnológico»

Ocorrências reportadas ao Helpdesk Tecnológico relacionadas com anomalias no equipamento informático ou nas comunicações.

10) «Mecanismos de monitorização»

Conjunto de ferramentas de fiscalização e controlo que permitem reunir informação de determinados indicadores sobre o funcionamento do objecto da monitorização e, bem assim, garantir o regular e correcto funcionamento do instituto público.

11) «Sistema de gestão de atendimento presencial»

Solução baseada em software e equipamento especializado que permite gerir as filas de espera, os operadores e a qualidade de serviço de um Posto no atendimento ao público.