



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%		112%				
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	0,4 80%		x	↓ -20%
	Peso	10%					
	Ind 2						
	Número de serviços prestados pela RIAC	1,1	1,25	1,5 120%	x		↑ 20%
	Peso	50%					
Ind 3							
Número de Postos de Atendimento	1,1	1,25	1,4 112%	x		↑ 12%	
Peso	40%						
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	358.645 116%	X		↑ 16%
	Peso	55%					
	Ind 5						
	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	30.000	40.000	62.424 156%	X		↑ 56%
	Peso	30%					
Ind 6							
Número médio mensal de hits(4) no website	538.809	600.000	935.763 156%	X		↑ 56%	
Peso	15%						
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	1 33%		x	↓ -67%
	Peso	85%					
	Ind 8						
Número de Postos de Atendimento a abrir fora da Região Autónoma	2	1	2 200%		X	↑ 100%	
Peso	15%						

EFICIÊNCIA		30,00%		119%						
OB 4 (OE)		Ponderação de	60%							
Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 9	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos		87	70	74			x	↓ -6%
	Peso		20%			94%				
	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	1			x	→ 0%
	Peso		30%	(por trabalhador)	(por trabalhador)	100%				
	Ind 11	Número de erros de caixa(8)		0,23%	0,18%	0,07%	X			↑ 61%
	Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)	161%				
	Ind 12	Número de incidentes(9) reportados ao Helpdesk Tecnológico		5.772	13.000	5775	X			↑ 56%
	Peso		10%			156%				
Ind 13	Tempo médio de espera para atendimento nos Postos de Angra do Heroísmo e do Parque Atlântico		n.d.	15	11	X			↑ 27%	
Peso		20%		(minutos)	127%					
Ind 14	Número de novas funcionalidades no software de gestão do atendimento telefónico(10)		n.d.	1	1			X	→ 0%	
Peso		20%			100%					
OB 5 (OE)		Ponderação de	40%							
Optimizar o funcionamento interno	Ind 15	Número de horas de encerramento dos Postos(11) em horário de funcionamento		n.d.	250	1013			X	↓ -305%
	Peso		20%			-205%				
	Ind 16	Mecanismos de monitorização(12) do cumprimento dos procedimentos definidos no documento interno		n.a.	4	5	X			↑ 25%
	Peso		20%			125%				
	Ind 17	Nova intranet		n.a.	1-Mar-10	01-Sep-10			X	→ 0,00%
	Peso		20%		30-Sep-10	100%				
Ind 18	Sistema integrado de registo de assiduidade		1-Abr-09	1-Abr-10	01-Mar	X			↑ 100,00%	
Peso		20%	1-Mai-09	30-Abr-10	200%					
Ind 19	Sistema de gestão de atendimento presencial(13)		n.a.	15-Sep-10	01-Jul	X			↑ 100,00%	
Peso		20%		15-Dez-10	200%					
QUALIDADE		20,00%		147%						
OB 6 (OE)		Ponderação de	100%							
Disponibilizar serviços através do Centro de Contactos e on-line	Ind 20	Número de serviços a implementar através do Centro de Contactos		3	3	5	X			↑ 67%
	Peso		40%			167%				
Ind 21	Número de contactos com organismos da administração pública regional		n.a.	5	10	X			↑ 100%	
Peso		20%			200%					

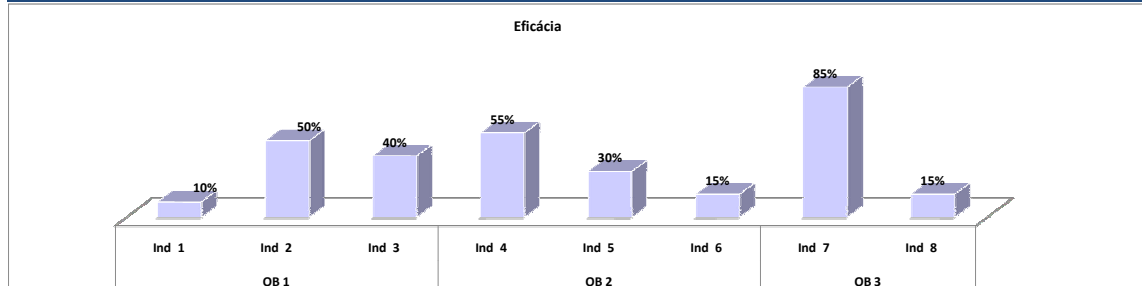
Ind 22	Número de serviços on-line	40%	0	2	2 100%		X	→	0%
Justificação para os desvios ...									

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20x3	60	60	0%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	4	16x4	64	64	0%
Técnicos superiores	12	12x6	72	72	0%
Assistentes técnicos	79	8x79	632	632	0%
Assistentes operacionais	3	5x1	5	5	0%
TOTAL			833	833	0%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.740.050,00	4.001.288,46	7%
Plano	365.000,00	304.027,10	-17%

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	56,21%	35,63%	29,33%



Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

