



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

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 2010	Meta Ano 2011	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	0,4	0,4			↓ -100%
	Peso		10%		0%		
	Ind 2	Número de serviços prestados pela RIAC	1,5	1,3			↓ -100%
Peso		50%		0%			
Ind 3	Número de Postos de Atendimento	1,5	1,2			↓ -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	358.645	363.000			↓ -100%
	Peso		55%		0%		
Ind 5	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	62.424	45.000			↓ -100%	
Peso		45%		0%			
OB 3 (OE)	Ponderação de 20%						
Alargar a rede de Postos de Atendimento	Ind 6	Número de Postos de Atendimento a abrir na Região Autónoma	1	1			↓ -100%
	Peso		100%		0%		
EFICIÊNCIA	30,00%			0%			
OB 4 (OE)	Ponderação de 60%						
	Ind 7	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos	74	70			↑ 100%
	Peso		20%		200%		

Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 8	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		30%	(por trabalhador)	(por trabalhador)	200%					
	Ind 9	Número de erros de caixa(8)		0,07%	0,25%					↑	100%
	Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)	200%					
	Ind 10	Número de incidentes(9) reportados ao Helpdesk Tecnológico		5775	3500					↑	100%
	Peso		5%			200%					
	Ind 11	Tempo médio de espera para atendimento nas Lojas de Lisboa e do Parque Atlântico		11	20					↑	100%
	Peso		15%	(minutos)	(minutos)	200%					
	Ind 12	Número de novas funcionalidades no software de gestão do atendimento telefónico(10)		1	1					↑	100%
	Peso		10%			200%					
OB 5 (OE)			Ponderação de	40%							
Optimizar o funcionamento interno											
	Ind 13	Número de horas de encerramento dos Postos(11) em horário de funcionamento		1013	1000					↑	100%
	Peso		100%			200%					
QUALIDADE				20,00%							0%
OB 6 (OE)			Ponderação de	30%							
Disponibilizar serviços através do Centro de Contactos e no Portal de Internet											
	Ind 14	Número de serviços a implementar através do Centro de Contactos		5	1					↓	-100%
	Peso		50%			0%					
	Ind 15	Número de canais on-line		2	1					↓	-100%
	Peso		50%			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	0	16x4	64		↓ -100%
Técnicos superiores	12	12x6	72		↓ -100%
Assistentes técnicos	91	8x79	632		↓ -100%
Assistentes operacionais	13	5x1	5		↓ -100%
TOTAL			833		↓ -100%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	4.721.300,00		
Plano	245.000,00		

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

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

