



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%		83%				
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	0,4 100%	X	→ 0%
	Peso	10%					
	Ind 2	Número de serviços prestados pela RIAC	1,5	1,3	1,6 123%	X	↑ 23%
Peso	50%						
Ind 3	Número de Postos de Atendimento	1,5	1,2	1,2 100%	X	→ 0%	
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	358.645	363.000	375.058 103%	X	↑ 3%
	Peso	55%					
Ind 5	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	62.424	45.000	41.822 93%	X	↓ -7%	
Peso	45%						
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	0 0%	X	↓ -100%
Peso	100%						
EFICIÊNCIA	30,00%		83%				
OB 4 (OE)	Ponderação de 60%						
	Ind 7	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos	74	70	70 100%	X	→ 0%
	Peso	20%					

Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 8									0%
		Número médio de advertências(6) dirigidas pela Direcção e pelos Responsáveis de Gabinete aos trabalhadores por incumprimento de normas de procedimento(7)	30%	1 (por trabalhador)	1 (por trabalhador)	1 100%		X		
	Peso									
	Ind 9									2%
		Número de erros de caixa(8)	20%	0,07% (erros/total de contactos)	0,25% (erros/total de contactos)	0,25% 102%		X		
	Peso									
Ind 10										1%
	Número de incidentes(9) reportados ao Helpdesk Tecnológico	5%	5775	3500	3452 101%		X			
Peso										
Ind 11										-15%
	Tempo médio de espera para atendimento nas Lojas de Lisboa e do Parque Atlântico	15%	11 (minutos)	20 (minutos)	23 85%			X		
Peso										
Ind 12										0%
	Número de novas funcionalidades no software de gestão do atendimento telefónico(10)	10%	1	1	1 100%		X			
Peso										
OB 5 (OE)		Ponderação de	40%							
Optimizar o funcionamento interno	Ind 13									-40%
	Número de horas de encerramento dos Postos(11) em horário de funcionamento	100%	1013	1000	1400 60%			X		
Peso										
QUALIDADE			20,00%			30%				
OB 6 (OE)		Ponderação de	30%							
Disponibilizar serviços através do Centro de Contactos e no Portal de Internet	Ind 14									0%
		Número de serviços a implementar através do Centro de Contactos	50%	5	1	1 100%		X		
	Peso									
	Ind 15									0%
	Número de canais on-line	50%	2	1	1 100%		X			
Peso										
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	0	16x4	64	64	0%
Técnicos superiores	12	12x6	72	72	0%
Assistentes técnicos	91	8x79	632	632	0%
Assistentes operacionais	13	5x1	5	5	0%
TOTAL			833	833	0%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	4.721.300,00	4.031.778,86	-15%
Plano	245.000,00	107.203,17	-56%

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	41,39%	24,86%	6,00%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

