

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2012

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

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2011	Meta Ano 2012	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	50,00%		0%				
OB 1 (OE)	Ponderação de 30%						
Expandir e melhorar a rede de interação entre a RIAC e os cidadãos	Ind 1	Protótipo quiosque e-riac	na	1	0%		
	Peso	10%					↓ -100%
	Ind 2	Novo Portal RIAC	na	1	0%		
	Peso	50%					↓ -100%
Ind 3	Novas Funcionalidades de interação com o Cartão de Cidadão	na	1	0%			
Peso	30%					↓ -100%	
Ind 4	Número de "gostos" na pagina do facebook da RIAC	na	400	0%			
Peso	10%					↓ -100%	
OB 2 (OE)	Ponderação de 50%						
Manter o número de atendimentos e contactos	Ind 5	Número de atendimentos nas Lojas	375.058	375.000	0%		
	Peso	55%					↓ -100%
	Ind 6	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	41.822	60.000	0%		
	Peso	30%					↓ -100%
Ind 7	Número médio mensal de visitas(4) no website	???	7.500	0%			
Peso	15%					↓ -100%	
OB 3 (OE)	Ponderação de 20%						
Disponibilizar serviços em modo Multicanal	Ind 8	Número de Serviços Multicanal	1	3	0%		
Peso	100%					↓ -100%	

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

OB 4 (OE)		Ponderação de	50%						
Racionalizar e otimizar os recursos internos	Ind 9	Redução nas despesas de Energia		na	5%	0%			↓ -100%
	Peso		20%						
	Ind 10	Redução nas despesas de Comunicação		na	10%	0%			↓ -100%
Peso		50%							
Ind 11	Redução das despesas com material de escritório		na	5%	0%			↓ -100%	
Peso		30%							

OB 5 (OE)		Ponderação de	50%						
Otimizar o funcionamento interno	Ind 12	N.º de Medidas de simplificação administrativa		???	250	200%			↑ 100%
	Peso		50%						
Ind 13	Implementação da plataforma de formação e-learnig		N.A.	1º Semestre	200%			↑ 100%	
Peso		50%							

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

OB 6 (OE)		Ponderação de	40%						
Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 14	Número de horas de encerramento dos Postos(11) em horário de funcionamento		1.400	1.000	0%			↓ -100%
	Peso		40%						
	Ind 15	Tempo médio de espera para atendimento nas Lojas de Lisboa e do Parque Atlântico		23	20	0%			↓ -100%
Peso		40%							
Ind 16	Número de folhas de serviço com linguagem simplificada de acordo com a iniciativa "Claro"		N.A.	10	0%			↓ -100%	
Peso		20%							

OB 7 (OE)		Ponderação de	60%						
Auditar e Avaliar os níveis de qualidade	Ind 17	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos		70	70	200%			↑ 100%
	Peso		20%						
	Ind 18	Número médio de advertências(6) dirigidas pela Direcção e pelos Responsáveis de Gabinete aos trabalhadores por incumprimento de normas de procedimento(7)		1	0,7	200%			↑ 100%
	Peso		30%	(por trabalhador)	(por trabalhador)				
	Ind 19	Número de erros de caixa(8)		0,25%	0,22%	200%			↑ 100%
	Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)				
Ind 20	Inquérito de satisfação do serviço de helpdesk tecnológico		na	1	200%			↑ 100%	
Peso		10%							
Ind 21	Inquérito de satisfação de utentes da RIAC		1	2	200%			↑ 100%	
Peso		20%							

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	10		12x6	72		-100%
Assistentes técnicos	97		8x79	632		-100%
Assistentes operacionais	11		5x1	5		-100%
Técnicos Informática (Carreiras Subsistentes)	2					
TOTAL				833		-100%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	4.658.000,00		
Plano	200.000,00		

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

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos

