

## 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
<b>EFICÁCIA</b>	<b>50,00%</b>		<b>85%</b>				
<b>OB 1 (OE)</b>	<b>Ponderação de 30%</b>						
Expandir e melhorar a rede de interação entre a RIAC e os cidadãos	Ind 1	Protótipo quiosque e-riac	na	1	1	X	→ 0%
	Peso	10%			100%		
	Ind 2	Novo Portal RIAC	na	1	1	X	→ 0%
	Peso	50%			100%		
Ind 3	Novas Funcionalidades de interação com o Cartão de Cidadão	na	1	0		X	↓ -100%
Peso	30%			0%			
Ind 4	Número de "gostos" na pagina do facebook da RIAC	na	400	468	X		↑ 17%
Peso	10%			117%			
<b>OB 2 (OE)</b>	<b>Ponderação de 50%</b>						
Manter o número de atendimentos e contactos	Ind 5	Número de atendimentos nas Lojas	375 058	375 000	451 884	X	↑ 21%
	Peso	55%			121%		
	Ind 6	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	41 822	60 000	45 611		X
Peso	30%			76%			
Ind 7	Número médio mensal de visitas(4) no website	???	7 500	12 646	X		↑ 69%
Peso	15%			169%			
<b>OB 3 (OE)</b>	<b>Ponderação de 20%</b>						
Disponibilizar serviços em modo Multicanal	Ind 8	Número de Serviços Multicanal	1	3	1	X	↓ -67%
Peso	100%			33%			

EFICIÊNCIA		30,00%	226%
------------	--	--------	------

OB 4 (OE)		Ponderação de	50%							
Racionalizar e otimizar os recursos internos	Ind 9	Redução nas despesas de Energia		na	5%	0			X	↓ -100%
	Peso		20%			0%				
	Ind 10	Redução nas despesas de Comunicação		na	10%	29%	X			↑ 190%
Peso			50%			290%				
Ind 11	Redução das despesas com material de escritório			na	5%	26%	X			↑ 420%
Peso			30%			520%				

OB 5 (OE)		Ponderação de	50%							
Otimizar o funcionamento interno	Ind 12	N.º de Medidas de simplificação administrativa		???	250	500	X			↑ 100%
	Peso		50%			200%				
Ind 13	Implementação da plataforma de formação e-learnig			N.A.	1º Semestre	1/ago/12		X		→ 0%
Peso			50%			100%				

QUALIDADE		20,00%	89%
-----------	--	--------	-----

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	1168			X	↑ 17%
	Peso		40%			117%				
	Ind 15	Tempo médio de espera para atendimento nas Lojas de Lisboa e do Parque Atlântico		23	20	23			X	↑ 15%
Peso			40%			115%				
Ind 16	Número de folhas de serviço com linguagem simplificada de acordo com a iniciativa "Claro"			N.A.	10	-			X	↓ -100%
Peso			20%			0%				

OB 7 (OE)		Ponderação de	60%							
Auditar e Avaliar os níveis de qualidade	Ind 17	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos		70	70	97			X	↓ -39%
	Peso		20%			61%				
	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	1			X	↓ -43%
	Peso		30%	(por trabalhador)	(por trabalhador)	57%				
	Ind 19	Número de erros de caixa(8)		0,25%	0,22%	0,25%			X	↓ -14%
	Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)	86%				
Ind 20	Inquérito de satisfação do serviço de helpdesk tecnológico			na	1	1		X		→ 0%
Peso			10%			100%				
Ind 21	Inquérito de satisfação de utentes da RIAC			1	2	1		X		↑ 50%
Peso			20%			150%				

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	10		6x10	60	60	0%
Assistentes técnicos	97		8x97	776	856	10%
Assistentes operacionais	11		5x11	55	20	-64%
Técnicos Informática (Carreiras Subsistentes)	2					
TOTAL				1015	1060	4%

Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		4 658 000,00	4 255 395,05	-9%
Plano		200 000,00	186 685,79	-7%

Parâmetros			Eficácia	Eficiência	Qualidade
			Ponderação	Ponderação	Ponderação
			42,68%	67,65%	17,82%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

## Recursos Financeiros e Humanos

