



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

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 2012	Meta Ano 2013	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>50,00%</b>		<b>112%</b>				
<b>OB 1 (OE)</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>30%</b>					
Melhorar a rede de interação entre a RIAC e os cidadãos	<b>Ind 1</b>	Melhoramentos em infra-estruturas da Rede de Lojas da RIAC					
	<b>Peso</b>	50%	na	40	46 115%	X	↑ 15%
	<b>Ind 2</b>	Requisitos e esboço técnico para o Novo Portal RIAC					
<b>Peso</b>	25%	na	1	1 100%		X	→ 0%
<b>Ind 3</b>	Implementação Sistema de Gestão de Filas de Espera na Loja de Angra do Heroísmo						
<b>Peso</b>	25%	na	1	1 100%		X	→ 0%
<b>OB 2 (OE)</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>50%</b>					
Manter o número de atendimentos e contactos	<b>Ind 4</b>	Número de atendimentos nas Lojas					
	<b>Peso</b>	55%	451 884	452 000	525086 116%	X	↑ 16%
	<b>Ind 5</b>	Número de atendimentos através do Centro de Contactos					
<b>Peso</b>	30%	45 611	46 000	57868 126%	X	↑ 26%	
<b>Ind 6</b>	Número médio mensal de visitas(4) no website						
<b>Peso</b>	15%	12 646	13 000	14975 115%	X	↑ 15%	
<b>OB 3 (OE)</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>20%</b>					
Disponibilizar serviços em modo Multicanal	<b>Ind 7</b>	Número de Serviços Multicanal (Menu IVR)					
<b>Peso</b>	100%	1	1	1 100%		X	→ 0%

EFICIÊNCIA		30,00%	109%
------------	--	--------	------

OB 4 (OE)		Ponderação de	50%						
Racionalizar e otimizar os recursos internos	Ind 8	Redução nas despesas de Energia		0%	10%	12%	X		↑ 20%
	Peso		20%			120%			
	Ind 9	Redução nas despesas de Comunicação		29%	30%	38%	X		↑ 27%
Peso		50%				127%			
Ind 10	Redução das despesas com material de escritório		26%	5%	5%	X		→ 0%	
Peso		30%				100%			

OB 5 (OE)		Ponderação de	50%						
Otimizar o funcionamento interno	Ind 11	Melhoria dos textos descritivos dos serviços		N.A.	1	1	X		→ 0%
	Peso		50%			100%			
Ind 12	Nº de Formações através da plataforma de formação e-learnig		Implementado	4	4	X		→ 0%	
Peso		50%				100%			

QUALIDADE		20,00%	112%
-----------	--	--------	------

OB 6 (OE)		Ponderação de	40%						
Aperfeiçoar o serviço prestado	Ind 13	Número de horas de encerramento dos Postos(11) em horário de funcionamento		1 168	1 150	1143	X		↑ 1%
	Peso		50%			101%			
Ind 14	Tempo médio de espera para atendimento nas Lojas de Lisboa, Parque Atlântico e Angra		23	20	11	X		↑ 45%	
Peso		50%				145%			

OB 7 (OE)		Ponderação de	60%						
Auditar e Avaliar os níveis de qualidade	Ind 15	Número de reclamações(5) com fundamento apresentadas pelos cidadãos		97	90	116		X	↓ -29%
	Peso		20%			71%			
	Ind 16	Número médio de advertências(6) dirigidas pela Direcção e pelos Responsáveis de Gabinete aos trabalhadores por incumprimento de normas de procedimento(7)		1	1	0,2	X		↑ 71%
	Peso		30%	(por trabalhador)	(por trabalhador)	171%			
	Ind 17	Número de erros de caixa(8)		0,25%	0,25%	0,39%		X	↓ -56%
Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)	44%				
Ind 18	Auditoria interna (Lojas RIAC da Ilha São Miguel)		na	1	1	X		→ 0%	
Peso		10%				100%			
Ind 19	Inquérito de satisfação de utentes da RIAC		1	1	1	X		→ 0%	
Peso		20%				100%			

Justificação para os desvios ...

## Meios disponíveis

Recursos Humanos			Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3		3x20	60	60	→ 0%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	4		4x16	64	64	→ 0%
Técnicos superiores	10		10x6	60	60	→ 0%
Assistentes técnicos	101		101x8	808	872	↑ 8%
Assistentes operacionais	2		2x5	10	10	→ 0%
Técnicos Informática (Carreiras Subsistentes)	2					
TOTAL				1002	1066	↑ 6%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	4 399 723,00	3 946 734,00	↓ -10%
Plano	655 000,00	441 995,00	↓ -33%

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	55,85%	32,60%	22,36%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

