



## 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>0%</b>				
<b>OB 1 (OE)</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>30%</b>					
Melhorar a rede de interação entre a RIAC e os cidadãos	Ind 1	Melhoramentos em infra-estruturas da Rede de Lojas da RIAC	na	40			↓ -100%
	Peso		50%		0%		
	Ind 2	Requisitos e esboço técnico para o Novo Portal RIAC	na	1			↓ -100%
Peso		25%		0%			
Ind 3	Implementação Sistema de Gestão de Filas de Espera na Loja de Angra do Heroísmo	na	1			↓ -100%	
Peso		25%		0%			
<b>OB 2 (OE)</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>50%</b>					
Manter o número de atendimentos e contactos	Ind 4	Número de atendimentos nas Lojas	451 884	452 000			↓ -100%
	Peso		55%		0%		
	Ind 5	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	45 611	46 000			↓ -100%
Peso		30%		0%			
Ind 6	Número médio mensal de visitas(4) no website	12 646	13 000			↓ -100%	
Peso		15%		0%			
<b>OB 3 (OE)</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>20%</b>					
Disponibilizar serviços em modo Multicanal	Ind 7	Número de Serviços Multicanal (Menu IVR)	1	1			↓ -100%
Peso		100%		0%			

EFICIÊNCIA		30,00%		0%			
OB 4 (OE)		Ponderação de 50%					
Racionalizar e otimizar os recursos internos	Ind 8	Redução nas despesas de Energia	0%	1%	0%	↓ -100%	
	Peso		20%				
	Ind 9	Redução nas despesas de Comunicação	29%	30%	0%	↓ -100%	
Peso		50%					
Ind 10	Redução das despesas com material de escritório	26%	1%	0%	↓ -100%		
Peso		30%					
OB 5 (OE)		Ponderação de 50%					
Otimizar o funcionamento interno	Ind 11	Melhoria dos textos descritivos dos serviços	N.A.	1		↓ -100%	
	Peso		50%				
Ind 12	Nº de Formações através da plataforma de formação e-learnig	Implementado	4		↓ -100%		
Peso		50%					
QUALIDADE		20,00%		120%			
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	1 000	0%	↓ -100%	
	Peso		50%				
Ind 14	Tempo médio de espera para atendimento nas Lojas de Lisboa, Parque Atlântico e Angra	23	20	0%	↓ -100%		
Peso		50%					
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	70	200%	↑ 100%	
	Peso		20%				
	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	200%	↑ 100%	
	Peso		30%	(por trabalhador)	(por trabalhador)	200%	
	Ind 17	Número de erros de caixa(8)	0,25%	0,22%	200%	↑ 100%	
Peso		20%	(erros/total de contactos)	(erros/total de contactos)	200%		
Ind 18	Auditoria interna (Lojas RIAC da Ilha São Miguel)	na	1	200%	↑ 100%		
Peso		10%					
Ind 19	Inquérito de satisfação de utentes da RIAC	1	1	200%	↑ 100%		
Peso		20%					

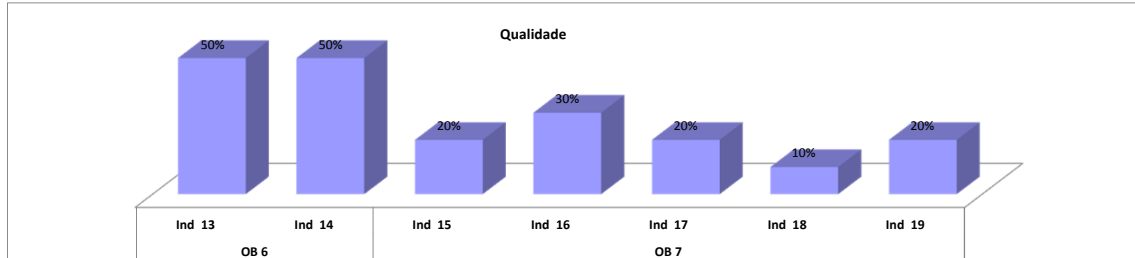
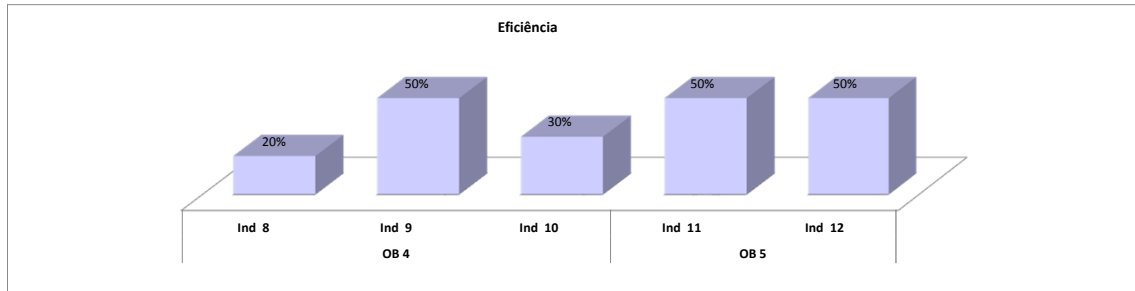
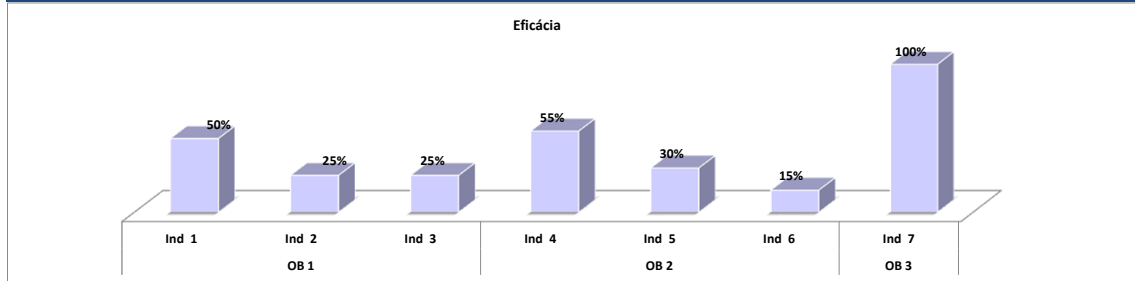
**Meios disponíveis**

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	3x20	60		↓ -100%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	4	4x16	64		↓ -100%
Técnicos superiores	10	10x6	60		↓ -100%
Assistentes técnicos	101	101x8	808		↓ -100%
Assistentes operacionais	2	2x5	10		↓ -100%
Técnicos Informática (Carreiras Subsistentes)	2				
TOTAL			1002	0	↓ -100%

**Orçamento (M€)**

Funcionamento	Estimado	Realizado	Desvio
Plano	4 399 723,00		↓ -100%
	655 000,00		↓ -100%

**Parâmetros**



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
0,00%	0,00%	24,00%

**Avaliação final do serviço**

Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

