

## CARTA DE MISSÃO

**Departamento:** Vice-Presidência do Governo Regional

**Organismo/Serviço:** RIAC – Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P.

**Cargo:** Presidente da Direcção da RIAC

**Titular:** Paulo Sérgio Corvelo Soares

**Período da Comissão de Serviço:** de 1 de Abril de 2011 a 31 de Março de 2014

### 1. Missão do organismo

Garantir a qualidade da prestação do serviço público aos cidadãos

### 2. Principais serviços prestados

Atendimento aos cidadãos presencialmente nos Postos de Atendimento, on-line ou através do Centro de Contactos

### 3. Orientações estratégicas

- i. Modernizar o atendimento da administração pública regional
- ii. Racionalizar o atendimento da administração pública regional
- iii. Qualificar o atendimento da administração pública regional

### 4. Objectivos a atingir

#### I. Eficácia

**Expandir e melhorar a rede de interação entre a RIAC e os cidadãos;**  
**Manter o número de atendimentos e contactos;**  
**Disponibilizar serviços em modo Multicanal;**

#### II. Eficiência

**Racionalizar e otimizar os recursos internos;**  
**Otimizar o funcionamento interno;**

### III. Qualidade

**Aperfeiçoar o serviço prestado;  
Auditar e Avaliar os níveis de qualidade;**

### 5. Recursos necessários

Os objetivos definidos serão prosseguidos com os recursos humanos, materiais e financeiros afeto a Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P., sustentados em mapas de pessoal anualmente revisto em função dos objetivos operacionais traçados e alicerçados em recursos financeiros e materiais ajustadas para o efeito.

Data: 28/03/2011

O Vice-Presidente do Governo Regional



O Presidente da Direcção da RIAC

