

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

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

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICÁCIA	50,00%		112%					
OB 1 (OE)	Ponderação de 30%							
Aumentar o conhecimento por parte da população açoriana da RIAC	Ind 1	Número de elementos identificadores(1) da RIAC	0,3	0,50	0,4		x	↓ -20%
	Peso		10%		80%			
	Ind 2	Número de serviços prestados pela RIAC	1,1	1,25	1,5	x		↑ 20%
	Peso		50%		120%			
	Ind 3	Número de Postos de Atendimento	1,1	1,25	1,4	x		↑ 12%
	Peso		40%		112%			
OB 2 (OE)	Ponderação de 50%							
Aumentar o número de atendimentos(2) e contactos(3)	Ind 4	Número de atendimentos nos Postos de Atendimento	295.000	310.000	358.645	X		↑ 16%
	Peso		55%		116%			
	Ind 5	Número de atendimentos através do Centro de Contactos	30.000	40.000	62.424	X		↑ 56%
	Peso		30%		156%			
	Ind 6	Número médio mensal de hits(4) no website	538.809	600.000	935.763	X		↑ 56%
	Peso		15%		156%			
OB 3 (OE)	Ponderação de 20%							
Alargar a rede de Postos de Atendimento	Ind 7	Número de Postos de Atendimento a abrir na Região Autónoma	11	3	1		x	↓ -67%
	Peso		85%		33%			
	Ind 8	Número de Postos de Atendimento a abrir fora da Região Autónoma	2	1	2		X	↑ 100%
	Peso		15%		200%			
EFICIÊNCIA	30,00%			119%				
OB 4 (OE)	Ponderação de 60%							
	Ind 9	Número de reclamações(5) apresentadas pelos cidadãos	87	70	74		x	↓ -6%
	Peso		20%		94%			

Meios disponíveis

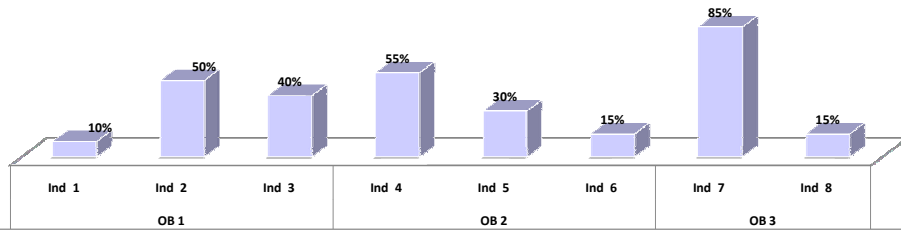
Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20x3	60	60	0%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	4	16x4	64	64	0%
Técnicos superiores	12	12x6	72	72	0%
Assistentes técnicos	79	8x79	632	632	0%
Assistentes operacionais	3	5x1	5	5	0%
TOTAL			833	833	0%

Orçamento (M€)

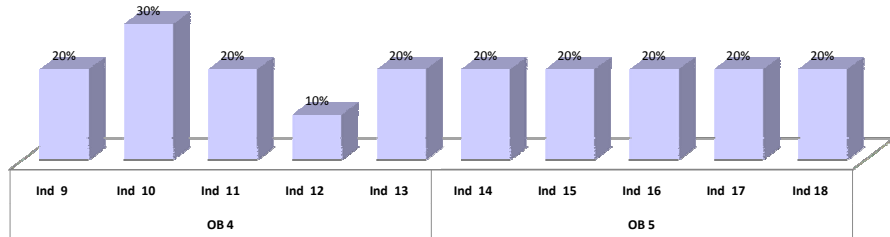
Funcionamento	Estimado	Realizado	Desvio
Plano	3.740.050,00	4.001.288,46	7%
	365.000,00	304.027,10	-17%

Parâmetros

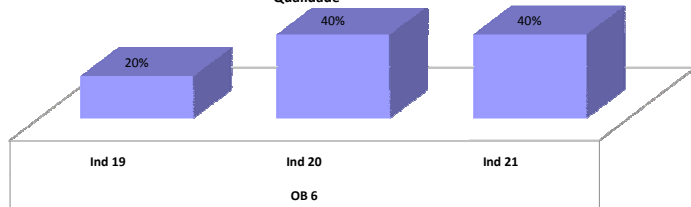
Eficácia



Eficiência



Qualidade



Eficácia

Ponderação

56,21%

Eficiência

Ponderação

35,63%

Qualidade

Ponderação

29,33%

Avaliação final do serviço

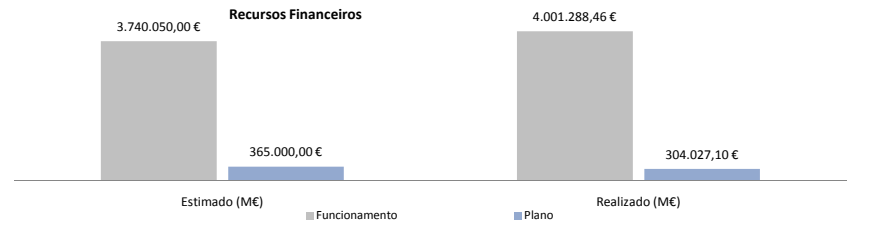
Bom

X

Satisfatório

Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos



Recursos Humanos

