Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão

RELATÓRIO N.º 12/2024 – FS/SRATC

AUDITORIA

TRIBUNAL DE CONTAS

SECÇÃO REGIONAL DOS AÇORES

TRIBUNAL DE CONTAS
SECÇÃO REGIONAL DOS AÇORES

Relatório n.º 12/2024 – FS/SRATC

Auditoria à Agência para a Modernidade e Qualidade do Serviço ao Cidadão

Ação n.º 24/D237

Aprovação: 13-12-2024

Secção Regional dos Açores do Tribunal de Contas
Palácio Canto
Rua Ernesto do Canto, n.º 34
9504-526 Ponta Delgada
Telefone: 296 304 980
sra@tcontas.pt
www.tcontas.pt

Salvo indicação em contrário, a referência a normas legais reporta-se à redação indicada em apêndice ao presente documento.

As hiperligações e a identificação de endereços de páginas eletrónicas referem-se à data da respetiva consulta, sem considerar alterações posteriores.

Índice

Índice de quadros 4
Índice de gráficos e figuras 4
Siglas e abreviaturas 5
Sumário 6

PARTE I
INTRODUÇÃO

1. Fundamento da ação 9
2. Natureza, âmbito, objetivos, fases da auditoria e metodologia 9
2.1. Natureza e âmbito 9
2.2. Objetivos 9
2.3. Fases da auditoria e metodologia 10
3. Condicionantes e limitações 10
4. Contraditório 10

PARTE II
ENQUADRAMENTO

5. Caracterização da Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão 12
5.1. Quadro estratégico (missão, visão, valores e objetivos) 12
5.2. Natureza e atribuições 13
5.3. Estrutura organizacional 14
5.3.1. Órgãos 14
5.3.2. Serviços 16
5.4. Princípios de gestão 16
5.5. Regime jurídico, referencial contabilístico e prestação de contas 17
5.6. Recursos Humanos 18
5.7. Recursos Financeiros 18
5.7.1. Orçamento 18
5.7.2. Execução orçamental da receita 19
5.7.3. Execução orçamental da despesa 20
5.8. Sistemas de informação 21
5.9. Instrumentos de gestão e programa de cumprimento normativo 21

PARTE III
OBSERVAÇÕES

6. Funcionamento da Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão 22

6.1. Lojas RIAC 23

6.2. RIAC Móvel 24

6.3. Centro de Contatos 26

6.4. Portal da RIAC 27

7. Gestão do atendimento 27

8. Desempenho 29

8.1. Objetivos 29

8.2. Acompanhamento e coordenação 32

8.3. Resultados 33

8.4. Afetação dos recursos humanos e financeiros ao Quadro de Avaliação e Responsabilização 35

8.4.1. Recursos humanos 37

8.4.2. Recursos financeiros 37

9. Qualidade do serviço 37

9.1. Inquéritos de satisfação 37

9.2. Reclamações dos cidadãos 38

10. Autoavaliação 39

11. Projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão 40

11.1. Enquadramento e descrição genérica 40

11.2. Execução física e cumprimento das metas contratualizadas 41

11.2.1. Execução financeira 42

11.2.2. Ações de acompanhamento 43

12. Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 44

PARTE IV
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

13. Principais conclusões 45

14. Recomendações 48

15. Decisão 49

Conta de emolumentos 50

Ficha técnica 51

Anexos - Respostas dadas em contraditório

I – Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão 53
II – Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública 55
III – Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público 57

Apêndices

I – Metodologia 59
II – Legislação citada 60
III – Índice do dossiê corrente 61

Índice de quadros

Quadro 1 – Composição da Direção da RIAC – 2022 e 2023 14
Quadro 2 – Mapa de pessoal da RIAC – 2022 e2023 18
Quadro 3 – Orçamento e alterações – 2022 e 2023 18
Quadro 4 – Fontes de financiamento – 2022 e 2023 20
Quadro 5 – Estrutura da despesa por fontes de financiamento – 2023 20
Quadro 6 – Serviços 22
Quadro 7 – Número de lojas RIAC nos Açores 23
Quadro 8 – Contatos registados na RIAC em 2022 e 2023 23
Quadro 9 – Desvio em relação às metas do QUAR 24
Quadro 10 – Atendimentos Postos Móveis RIAC 26
Quadro 11 – Interações Centro de Contatos 26
Quadro 12 – Interações Portal da RIAC 27
Quadro 13 – Objetivos da RIAC 29
Quadro 14 – Objetivos da RIAC 30
Quadro 15 – Afetação dos recursos humanos 37
Quadro 16 – Afetação dos recursos financeiros 37
Quadro 17 – Níveis de satisfação 38
Quadro 18 – Reclamações dos cidadãos 38
Quadro 19 – Elementos essenciais do projeto RIAC Móvel 40
Quadro 20 – Postos móveis RIAC, por ilha – 2023 e 2024 41
Quadro 21 – Transferências para o beneficiário final 43

Índice de gráficos e figuras

Gráfico 1 – Fontes de financiamento 19

Figura 1 – Missão, visão, valores e objetivos 12
Figura 2 – Estrutura orgânica da RIAC 14
Figura 3 – Tempos médios de atendimento, resposta e entrega de documentos/notificações 27
Figura 4 – Resultados obtidos no ano de 2022 34
Figura 5 – Resultados obtidos no ano de 2023 34

Siglas e abreviaturas

ADSE	—	Direção-Geral de Proteção Social aos Trabalhadores em Funções Pública
APP	—	Aplicação
APR	—	Administração Pública Regional
CAF	—	Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework*)
cf.	—	confrontar
DAT	—	Departamento de Apoio Técnico-Operativo
doc.	—	documento
doc.os	—	documentos
DROPEP	—	Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público
DRPFE	—	Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais
DSVTT	—	Direção de Serviços de Viação e Transportes Terrestres de Ponta Delgada
EDA	—	Empresa de Eletricidade dos Açores, S.A.
EMRAP	—	Estrutura de Missão de Modernização e Reforma da Administração Pública dos Açores
EMRP	—	Estrutura de Missão «Recuperar Portugal»
FS	—	Fiscalização sucessiva
IBAN	—	Número internacional de conta bancária (*International Bank Account Number*)
IRS	—	Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares
ISSA	—	Instituto da Segurança Social dos Açores
LOPTC	—	Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas
n.º	—	número
n.os	—	números
NSF	—	Núcleos de Saúde Familiar
OB	—	Objetivo operacional
OE	—	Objetivo estratégico
p.	—	página
PG	—	Plenário Geral
pp.	—	páginas
PRR	—	Plano de Recuperação e Resiliência
PRR-Açores	—	Investimentos do Plano de Recuperação e Resiliência destinados à Região Autónoma dos Açores
QUAR	—	Quadro de Avaliação e Responsabilização
R.H.	—	Recursos humanos
RAA	—	Região Autónoma dos Açores
RIAC	—	Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão
SIADAPRA	—	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores
SNC-AP	—	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SRATC	—	Secção Regional dos Açores do Tribunal de Contas
SRFPAP	—	Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
UAT	—	Unidade de apoio técnico-operativo
USIT	—	Unidade de Saúde da Ilha Terceira

Sumário

O que auditámos?

O presente Relatório contém os resultados da auditoria à Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão (RIAC).

Com a presente ação, o Tribunal pretendeu apreciar os níveis de desempenho e de qualidade dos serviços prestados pela entidade auditada, tendo presente as respetivas atribuições, objetivos e metas fixados, recursos alocados e os processos e gestão organizacional implementados. Procedeu-se também à aferição da existência de uma avaliação sistemática do desempenho da entidade e qual o seu impacto na melhoria dos serviços prestados.

A ação incidiu ainda sobre a avaliação e execução do projeto P3 RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão, da Medida - «APR + Acessível, Inclusiva e Aberta», do Investimento C19-i06-RAA - Modernização e digitalização da Administração Pública-RAA, inserido na Componente 19 - «Administração Pública mais Eficiente - Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança» e na Dimensão Estruturante «Transição Digital», do PRR-Açores.

O que concluímos?

- O funcionamento da RIAC assenta, essencialmente, nos Postos de Atendimento ao Cidadão, no Centro de Contatos e na página da Internet.
- A RIAC dispunha de 55 lojas na Região Autónoma dos Açores e de uma loja em Lisboa, representativas de 83% e de 98% do número total de contatos realizados em 2022 e em 2023, respetivamente.
- O orçamento da RIAC para 2023 ascendeu a 6,5 milhões de euros, representando num aumento, face a 2022, de 387 822,69 euros (+6,3%). Em 2023, registou-se uma diminuição das receitas próprias, tendo-se verificado um aumento das receitas gerais. Por outro lado, a despesa aumentou cerca de 250,3 mil euros (+5%), face ao ano anterior.
- No ano de 2023 houve uma diminuição dos contatos (-35,79%) e dos serviços prestados face a 2022 (-33,15%), em grande medida face à diminuição da prestação de serviços relacionada com o «Certificado Digital Covid» (-88%), da prestação de «Outros serviços» (-59%) e de resposta a «Pedidos de informação» (-43%).
- No âmbito temporal da ação, verificou-se que a RIAC não cumpriu todas as metas definidas para os respetivos indicadores.
- Com base nos resultados obtidos, no ano de 2022, a RIAC (auto)avaliou o serviço de «Bom», e, no ano de 2023, de «Satisfatório». Porém, em conformidade com o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores, a menção qualitativa de «Bom», na avaliação final do

desempenho, implica, desde logo, que todos os objetivos sejam pelo menos atingidos, o que não se verificou no ano de 2022.

- A RIAC não tem definido um processo formal, e integrado, de monitorização que permita aferir se os recursos alocados (humanos e financeiros) são adequados à concretização dos objetivos planeados, com vista a identificar os eventuais desvios nos resultados e nos custos.
- Não é assegurado o acompanhamento e coordenação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da RIAC.
- A RIAC não tem implementado a *Common Assessment Framework* (CAF), ferramenta de aplicação obrigatória e adequada para a (auto)avaliação da qualidade em todos os aspetos da organização.
- No ano de 2023, o nível de satisfação dos cidadãos estava próximo dos 100%.
- Apesar do número total de reclamações ter registado uma diminuição no ano de 2023 (-25%), o número de reclamações respondidas fora do prazo duplicou.
- No âmbito das atribuições da RIAC, salienta-se que os postos móveis RIAC inserem-se no projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão, no âmbito do Investimento C19-i06-RAA - Modernização e Digitalização da Administração Pública-RAA, que integra a Dimensão Estruturante «Transição Digital», do Plano de Recuperação e Resiliência, para os Açores.
- O projeto prevê a disponibilização de 11 postos móveis RIAC, e divide-se em três subprojectos, encontrando-se concluído. Até ao final do ano de 2024, prevê-se a entrada de funcionamento de todos os postos.
- Com reporte a 30-04-2024, no âmbito do projeto *Posto móvel de atendimento ao cidadão*, a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, enquanto beneficiário final, recebeu, a título de adiantamento, 89 mil euros, e a título de reembolso, 240,5 mil euros, perfazendo um montante total de 329,5 mil euros.

O que recomendamos?

À Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão:

- Adequar os indicadores de desempenho definidos no QUAR aos objetivos fixados na Carta de Missão e no Plano de Atividades.
- Considerar, na avaliação final do serviço, o disposto do n.º 1 do artigo 18.º do SIADAPRA.
- Diligenciar no sentido de ser dado cumprimento ao prazo de resposta às reclamações dos cidadãos.

À Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Emprego Público:

- Tomar as diligências necessárias para acompanhar e coordenar o QUAR da RIAC.
- Diligenciar no sentido de assegurar a aplicação da Estrutura Comum de Avaliação *Common Assessment Framework*.

AÇORES. REGIÃO AUTÓNOMA – AUDITORIA – FUNDOS COMUNITÁRIOS – FUNDOS/PROGRAMAS – PAGAMENTO – RECOMENDAÇÕES – SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (SIADAP) – UNIÃO EUROPEIA

PARTE I
INTRODUÇÃO

1. Fundamento da ação

1 No programa de fiscalização da Secção Regional do Tribunal de Contas para 2024[1] encontra-se prevista a realização de uma auditoria à Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão (RIAC).

2 A nível do Plano Estratégico Trienal do Tribunal de Contas para 2023-2025, a ação enquadra-se no objetivo estratégico 1 – «Fomentar uma gestão de recursos públicos rigorosa, eficiente, sustentável e focada em resultados» e no eixo prioritário 1.9 – «Reforçar a apreciação de políticas públicas, designadamente da respetiva formulação, implementação e avaliação, contribuindo para a melhoria do sistema, estruturas e mecanismos de governança pública».

2. Natureza, âmbito, objetivos, fases da auditoria e metodologia

2.1. Natureza e âmbito

3 A ação tem a natureza de auditoria de resultados.

4 O âmbito temporal da ação abrange os anos de 2022 e de 2023, sem prejuízo de serem tidos em conta factos ocorridos anterior ou posteriormente, com relevância para a ação.

5 A entidade auditada é a Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P.

2.2. Objetivos

6 A auditoria teve por objetivos verificar:

- se existem objetivos e metas claramente identificados e alinhados com as atribuições da RIAC;
- se os recursos alocados estão alinhados com os objetivos e metas fixados e se os processos e a gestão organizacional implementados apoiam o desempenho da RIAC;
- se existe uma avaliação sistemática do desempenho da entidade e o seu impacto na melhoria dos serviços prestados.

7 A presente ação visou igualmente aferir se a execução do projeto P3 RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão, da Medida -"APR + Acessível, Inclusiva e Aberta", do Investimento C19-i06-RAA - Modernização e digitalização da Administração

[1] Aprovado pela Resolução n.º 1/2023, do Plenário Geral do Tribunal de Contas, reunido em sessão de 15 de dezembro de 2023, publicada no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 10, de 15 de janeiro, e no *Jornal Oficial* da Região Autónoma dos Açores, II Série, n.º 242, de 19 de dezembro de 2023, sob o n.º 2/2023).

Pública-RAA[2], inserido na Componente 19 - «Administração Pública mais Eficiente - Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança» e na Dimensão Estruturante «Transição Digital», do PRR-Açores, está a ser gerida com eficácia, de modo que sejam atempadamente atingidas as respetivas metas e marcos.

2.3. Fases da auditoria e metodologia

8 A realização da auditoria compreendeu as fases de planeamento, execução, elaboração do relato e do Relatório, sendo, em cada momento, adotados os métodos e as técnicas constantes dos manuais de auditoria do Tribunal de Contas[3], que acolhem as normas e orientações da International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI), sumariamente descritos no Apêndice I.

9 A recolha das evidências foi efetuada junto da entidade auditada, da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública[4], da Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público[5] e da Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais[6].

10 Não foram realizados trabalhos de campo em modo presencial.

11 As verificações efetuadas sustentaram-se na legislação vigente à data dos factos relatados, a qual é mencionada no Apêndice II.

12 As pastas e os documentos que fazem parte do dossiê corrente constam de pastas e/ou ficheiros eletrónicos e estão identificados no Apêndice III por um número e por uma breve descrição do seu conteúdo. O número de cada documento corresponde ao nome do ficheiro que o contém. Nas referências feitas a esses documentos ao longo do Relatório, identifica-se apenas o respetivo número e, se for o caso, a página do ficheiro.

3. Condicionantes e limitações

13 Não se verificaram obstáculos ao normal desenvolvimento da ação, sendo de destacar a colaboração prestada pelos responsáveis e demais trabalhadores da entidade auditada.

4. Contraditório

14 Nos termos dos artigos 13.º e 87.º , n.º 3, da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (LOPTC), o relato da auditoria foi remetido[7] à entidade auditada, bem como à Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, à Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público e à Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais, enquanto partes interessadas, para, querendo, se pronunciarem sobre o seu conteúdo.

---

[2] O investimento tem como objetivos apoiar a transição digital do setor público e reforçar as condições tecnológicas para a desmaterialização dos postos de trabalho, proporcionando um ambiente de trabalho *virtual*.

[3] Nomeadamente no Manual de Auditoria – Princípios Fundamentais e Manual de Auditoria de Resultados.

[4] Doc. I.03.01.04.

[5] Doc. I.03.01.05.

[6] Doc. I.03.01.03.

[7] Doc.os I.07.01.01 a I.07.01.08.

15 Foram obtidas respostas[8] da Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, e da Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público, as quais foram tidas em conta na elaboração do presente Relatório.

16 A Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais não se pronunciou.

17 Em conformidade com o disposto na parte final do n.º 4 do artigo 13.º da LOPTC, as respostas encontram-se integralmente reproduzidas no Anexo ao presente Relatório, com exclusão do anexo à resposta produzida pela Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública.

[8] Doc.os I.07.02.01, I.07.02.02 e I.07.02.03, respetivamente.

PARTE II
ENQUADRAMENTO

5. Caracterização da Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão

5.1. Quadro estratégico (missão, visão, valores e objetivos)

18 O quadro estratégico da RIAC encontra-se consubstanciado na Carta de Missão, no Plano de Atividades e no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)[9], os quais deverão estar alinhados com o Programa do Governo e com as Orientações de Médio Prazo[10].

19 Com base nos referidos elementos conclui-se que a missão, visão, valores e objetivos da RIAC são os seguintes:

Figura 1 – Missão, visão, valores e objetivos

Missão

- Racionalização, modernização e qualidade do atendimento da administração pública regional, com vista à melhoria da interação desta com os cidadãos, nomeadamente através das Lojas de Atendimento ao Cidadão (Lojas RIAC), do Centro de Contactos e do Portal

Visão

- Ser um ponto de referencia no atendimento presencial e online do cidadão açoriano, ao nível dos serviços prestados pela Administração Pública

Valores

- Simplificação
- Proximidade
- Resposa Eficaz
- Comodidade

Objetivos Estratégicos

- OE1 – Modernizar, inovar e simplificar a prestação do serviço prestado pela Administração Pública Regional.
- OE2 – Promover a melhoria das condições de trabalho e satisfação dos trabalhadores, conjugando medidas de melhoria do desempenho operacional e gestão de riscos.
- OE3 - Integrar o processo de transição digital na Administração Pública Regional, promovendo a prestação do serviço online e em plataformas móveis.
- OE4 – Estabelecer novas parcerias e aprofundar as atuais, por forma a potenciar a disponibilização de novos serviços e incrementar as interações com o cidadão.

Objetivos operacionais

- Eficácia
  - Promover a criação de condições para espelhar/traduzir a oferta de serviços da Administração Pública Regional, em serviços online
  - Aumentar e consolidar as parcerias com entidades públicas
  - Aumentar o número de contatos e interações digitais
- Eficiência
  - Promover soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC
  - Promover a valorização dos trabalhadores e consolidação do quadro de pessoal
  - Melhorar o desempenho funcional e organizacional da RIAC, incluindo a prevenção e gestão de riscos
- Qualidade
  - Melhorar e modernizar a apresentação e funcionamento das lojas RIAC
  - Aumentar o nível de satisfação dos trabalhadores
  - Otimização do Portal RIAC

Fonte: Planos de Atividades - 2022 e 2023, e Carta de Missão (doc.os I.04.02.02.02, I.04.02.02.03 e I.04.02.02.04).

[9] Doc.os I.04.02.01.01, I.04.02.02.89 e I.04.02.04.01.

[10] *Idem.*

5.2. Natureza e atribuições

20 A Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, criada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro[11], é um instituto público dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprio[12], que exerce a sua atividade sob a tutela e superintendência do Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública[13].

21 Com sede em Angra do Heroísmo, a RIAC tem como atribuições a racionalização, modernização e qualidade do atendimento da administração pública regional, com vista à melhoria da interação desta com os cidadãos, nomeadamente, através dos postos de atendimento ao cidadão, do centro de contatos e da página da Internet, exercendo a sua atividade na Região Autónoma dos Açores ou onde a sua atividade se possa fazer sentir[14].

22 O modelo de funcionamento da RIAC encontra-se, assim, estruturado em 4 polos fundamentais:

- as Lojas de Atendimento ao Cidadão (Lojas RIAC);
- um Centro de Contatos;
- um Centro de Processamento de Informação; e
- Entidades de Retaguarda (entidades públicas e privadas associadas à RIAC por meio de protocolo)[15].

23 A par destes polos, a RIAC disponibiliza ainda um Portal, que funciona como uma Loja RIAC virtual, «onde são disponibilizados um vasto leque de conteúdos informativos, inerentes aos serviços prestados no seu âmbito, bem como a execução de serviços online»[16].

24 Atualmente a RIAC tem também como função, operar a Linha Verde de Apoio ao Cidadão, do Governo Regional dos Açores[17].

---

[11] Alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro. O Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, foi regulamentado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 19 de fevereiro, que aprova a orgânica (anexo I), o quadro de pessoal (anexo II) e os regulamentos internos do pessoal em regime de contrato individual de trabalho (anexo III) e de recrutamento e seleção de pessoal da RIAC (anexo IV).

[12] O Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais consta do Decreto Legislativo Regional n.º 13/2007/A, de 5 de junho, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 13/2011/A, de 11 de maio.

[13] No XIII Governo Regional dos Açores, a RIAC passou a exercer a sua atividade sob a tutela do Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública (cf. 9.º, alínea n), do Decreto Regulamentar Regional n.º 6/2020/A, de 17 de fevereiro, que aprova a Orgânica do XIII Governo Regional dos Açores, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2020/A, de 24 de fevereiro, e artigo 9.º, n.º 1, alíneas n) e s), do Decreto Regulamentar Regional n.º 6/2022/A, de 29 de abril, que aprova a Nova Orgânica do XIII Governo Regional dos Açores, situação que se mantém no XIV Governo Regional dos Açores (cf. artigo 18.º, n.º 3, alínea v), do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2024/A, de 11 de abril, que aprova a Orgânica do XIV Governo Regional dos Açores).

[14] Cf. artigos 3.º e 4.º do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro, e artigo 2.º do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 27 de fevereiro.

[15] Informação disponível no separador «Missão», no sítio de Internet da RIAC.

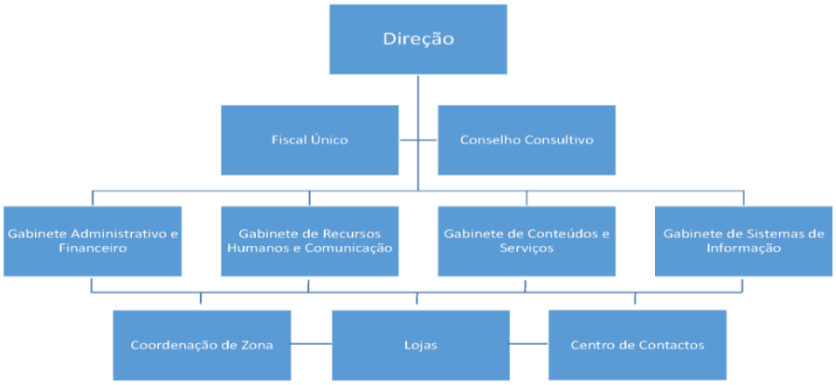
[16] *Idem.*

[17] Doc.os I.01.03.01.07, I.01.03.01.08, I.01.03.02.06, e I.01.03.02.07.

5.3. Estrutura organizacional

25 A estrutura organizacional de suporte a toda a atividade desenvolvida pela RIAC é constituída por órgãos de direção, fiscalização e consultivo, e por serviços[18]. Nos anos de 2022 e de 2023, a RIAC tinha a seguinte estrutura orgânica:

Figura 2 – Estrutura orgânica da RIAC



Fonte: Relatórios de Atividades - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.07 e I.01.03.02.06)

5.3.1. Órgãos

26 São órgãos da RIAC, a Direção, o Fiscal Único e o Conselho de Parceiros[19].

27 A Direção da RIAC é constituída por um presidente e dois vogais, nomeados por despacho conjunto do Presidente do Governo Regional e do membro do Governo Regional da tutela[20].

28 Entre 2022 e 2023, a Direção da RIAC teve a seguinte composição[21]:

Quadro 1 – Composição da Direção da RIAC – 2022 e 2023

Responsáveis	Cargo	Período de responsabilidade
Mário Sérgio Machado Santos	Presidente	01-01-2021 a 10-07-2022
Carlos Miguel Fernandes Mateus	Presidente	11-07-2022 a 31-12-2023
Rosa Maria Toledo da Costa Melo	Vogal	01-03-2021 a 10-07-2022
Diana Nunes Simões	Vogal	11-07-2022 a 31-12-2023
Elsa Cristina Mendes Martins Gonçalves	Vogal	01-01-2022 a 31-12-2023

Fonte: Relação Nominal dos Responsáveis que integram os processos de prestação de contas referentes - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.02 e I.01.03.02.02).

[18] Cf. artigos 5.º, n.º 2, e 6.º, do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro, e artigos 3.º, n.º 2 e 3, e 4.º, n.º 2 do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A. artigo 3.º, n.º 3, do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 27 de fevereiro.

[19] Cf. artigos 5.º, n.º 2, 10.º e 11.º, do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro, e artigo 3.º, n.º 2, do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A.

[20] Cf. artigo 6.º do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro, e artigo 4.º, n.º 2, do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 27 de fevereiro.

[21] Doc.os I.01.03.02 e I.01.03.02.02.

29 Em conformidade com o disposto no artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro[22], compete à Direção da RIAC[23], designadamente:

- Dirigir os serviços, bem como coordenar as respetivas atividades;
- Propor à tutela a criação de novos PAC ou outras formas de atendimento;
- Aprovar os regulamentos internos e emitir as diretrizes adequadas ao bom funcionamento da RIAC;
- Aprovar o plano anual de atividades e o orçamento e, após parecer do fiscal único, submetê-los a homologação do membro do Governo Regional que tiver a seu cargo a administração pública regional;
- Elaborar o relatório, conta e balanços de cada exercício e submetê-los ao membro do Governo Regional que tiver a seu cargo a administração pública regional;
- Contratar com terceiros a prestação de serviços à RIAC, com vista ao adequado desempenho das suas atribuições;
- Exercer todos os demais poderes necessários para assegurar a gestão da RIAC, o seu normal funcionamento e desenvolvimento, bem como a administração do seu património.

30 Em matéria de autorização de despesas, a Direção tem a competência atribuída na lei aos titulares dos órgãos máximos dos organismos dotados de autonomia administrativa e financeira, bem como a que lhe for delegada pelo membro do Governo Regional da tutela[24].

31 O Fiscal Único é designado de entre revisores oficiais de contas, competindo-lhe acompanhar e controlar a gestão financeira da RIAC, apreciar e emitir parecer sobre o orçamento e as contas anuais da RIAC, fiscalizar a boa execução da contabilidade da RIAC e o cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria, informando a direção de qualquer anomalia eventualmente detetada, e pronunciar-se sobre todos os assuntos da sua competência que lhe sejam submetidos pela direção.

32 O Conselho de Parceiros é um órgão com caráter consultivo, constituído pelos membros da direção da RIAC, pelo representante da tutela, e pelos representantes das entidades que disponibilizam serviços através da RIAC. Na Figura 1 é denominado como Conselho Consultivo.

[22] Alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro.

[23] Nos termos do artigo 7.º, n.º 3, do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro, as competências da direção são delegáveis em qualquer dos seus membros.

[24] Cf. artigo 38.º, n.º 2, do Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais.

5.3.2. Serviços

33 São serviços da RIAC, os Gabinetes de Sistemas de Informação, de Conteúdos e Serviços, Administrativo e Financeiro e o de Recursos Humanos e Comunicação[25].

34 De entre estes, destaca-se, no âmbito da presente ação, o Gabinete de Conteúdos e Serviços, ao qual compete, designadamente[26]:

- Desenvolver ou aperfeiçoar os serviços, em coordenação com as respetivas entidades de retaguarda;
- Elaborar um relatório estatístico periódico sobre a evolução quantitativa dos serviços, a submeter a apreciação da direção;
- Propor à direção a celebração de protocolos com novas entidades de retaguarda, públicas e privadas;
- Promover a aplicação de métodos adequados para a avaliação e melhoria da qualidade dos serviços prestados ao nível do Centro de Contactos e dos Postos de Atendimento, em articulação com o Gabinete de Recursos Humanos e Comunicação;
- Acolher e encaminhar os pedidos, sugestões e reclamações apresentados pelo público, procedendo à sua análise e à elaboração de relatório sistemático, a submeter a apreciação da direção.

5.4. Princípios de gestão

35 A RIAC, enquanto instituto público regional, deve observar os seguintes princípios de gestão[27]:

- Prestação de um serviço aos cidadãos com a qualidade exigida por lei;
- Garantia de eficiência económica nos custos suportados e nas soluções adotadas para prestar esse serviço;
- Gestão por objetivos devidamente quantificados e avaliação periódica em função dos resultados;
- Observância dos princípios gerais da atividade administrativa, quando estiver em causa a gestão pública.

36 Compete ainda à Direção da RIAC «assegurar que os recursos públicos de que dispõe são administrados de uma forma eficiente e sem desperdícios, devendo sempre adotar ou propor as soluções organizativas e os métodos de atuação que representem o menor custo na prossecução eficaz das atribuições públicas a seu cargo»[28].

---

[25] Cf. artigo 3.º, n.º 3, do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 27 de fevereiro.
[26] Cf. artigo 9.º, n.º 1, do anexo I ao Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 27 de fevereiro.
[27] Cf. artigo 5.º, n.º 1, do Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais.
[28] Cf. artigo 5.º, n.º 2, do Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais.

5.5. Regime jurídico, referencial contabilístico e prestação de contas

37 A RIAC rege-se pelo diploma que a criou, o Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, na redação atual, pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 19 de fevereiro[29], pelo Decreto Legislativo Regional n.º 13/2007/A, de 5 de junho, que aprova o Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais[30], e demais legislação aplicável às pessoas coletivas públicas, em geral, e aos institutos públicos regionais, em especial.

38 O orçamento anual da RIAC é aprovado pelos membros do Governo Regional que tiverem a seu cargo as finanças e a administração pública regional[31].

39 As contas anuais da RIAC são elaboradas em SNC-AP, e prestadas de acordo com a Instrução n.º 1/2019-PG[32], devendo ser submetidas, nos termos definidos no decreto regulamentar regional que contém as disposições necessárias à execução do Orçamento da Região Autónoma dos Açores em cada ano, à aprovação do membro do Governo Regional que tiver a seu cargo as finanças.

40 Constituem receitas da RIAC, entre outras[33]:

- Os rendimentos provenientes dos serviços prestados na prossecução das suas atribuições;
- As comparticipações provenientes das entidades públicas e privadas, decorrentes da correspondente participação na RIAC;
- As dotações inscritas no plano de investimentos e no Orçamento da Região.

41 Constituem despesas da RIAC as inerentes ao funcionamento e à prossecução das atividades resultantes das respetivas atribuições, designadamente, os custos de aquisição, manutenção e conservação dos bens e equipamentos ou serviços que tenha de utilizar[34].

42 A RIAC, tal como os demais institutos públicos, é dotada de património próprio[35].

---

[29] Aprova a orgânica, o quadro do pessoal e os regulamentos Internos do pessoal em regime de contrato de trabalho e de recrutamento e seleção de pessoal da RIAC.

[30] Alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 13/2011/A, de 11 de maio.

[31] Cf. artigo 13.º, n.º 1, do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro.

[32] Publicada no Diário da República, 2.ª Série, n.º 46, de 06-03-2019.

[33] Cf. artigo 14.º, n.º 1, do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro.

[34] Cf. artigo 14.º, n.º 2, do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro.

[35] Cf. Artigo 12.º do Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A, de 15 de dezembro, e artigos 4.º, n.º 1, e 36.º do Decreto Legislativo Regional n.º 13/2007/A, de 5 de junho, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 13/2011/A, de 11 de maio.

5.6. Recursos Humanos

43 Nos anos de 2022 e de 2023, a RIAC apresentou os seguintes recursos humanos:

Quadro 2 – Mapa de pessoal da RIAC – 2022 e2023

Designação do cargo	Tipo de vínculo	Número de lugares	
		31/12/2022	31/12/2023
a) Pessoal dirigente:			
Presidente	Nomeação	1	1
Vogais	Nomeação	2	2
b) Pessoal de chefia			
Responsável pelo Gabinete de Sistemas de Informação	Nomeação	1	1
Responsável pelo Gabinete de Conteúdos e Serviços	Nomeação	1	1
Responsável pelo Gabinete Administrativo e Financeiro	Nomeação	1	1
Responsável pelo Gabinete de Recursos Humanos e Comunicações	Nomeação	1	1
c) Pessoal técnico superior	CTFP - TI	9	14
d) Pessoal técnico de informática			
Especialista de informática			
Técnico de informática	CTFP - TI	3	4
e) Pessoal administrativo			
Assistente administrativo	CTFP - TI	123	119
Tesoureiro			
f) Estagiários	Programa Estagiar T	0	2
g) Pré-Reforma (início a 1 de janeiro de 2020)	Pré-Reforma	1	1
	Total	143	147

Fonte: Quadro/Mapa de pessoal - 2022 e 2023 (doc. I.04.02.02.76).

44 Registou-se, assim, um aumento de quatro trabalhadores (+2,75%) no âmbito do quadro de pessoal da RIAC.

5.7. Recursos Financeiros

5.7.1. Orçamento

45 O orçamento inicial da RIAC, para 2023, ascendeu a 6,2 milhões de euros, tendo sido alterado para 6,5 milhões de euros, representando um reforço de, sensivelmente, 285,6 mil euros.

Quadro 3 – Orçamento e alterações – 2022 e 2023

(em Euro)

Anos	Previsão/Dotação iniciais	Alterações orçamentais	Inscrições/ reforços	Diminuições/ anulações	Créditos especiais	Previsões/Dotações corrigidas	Variação	
2022	5 396 700,00	Receita	205 400,00	235 400,00	747 399,31	6 114 099,31	717 399,31	13%
		Despesa	318 000,00	649 750,00	1 049 149,31			
2023	6 216 300,00	Receita	0,00	961 298,78	1 246 920,78	6 501 922,00	285 622,00	5%
		Despesa	0,00	1 130 242,61	1 415 864,61			

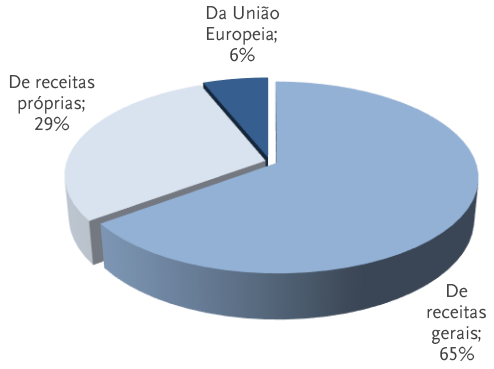
Fonte: Orçamento Inicial e mapas das alterações orçamentais - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.09 e I.01.03.02.03).

5.7.2. Execução orçamental da receita

46 Em 2023, a RIAC obteve um financiamento global de cerca de 5,3 milhões euros, representando uma taxa de execução, relativamente à previsão corrigida, de 82%.

47 Do total arrecadado em 2023, cerca de 3,5 milhões de euros (65%) foram provenientes de transferências do orçamento da Região Autónoma dos Açores, 1,5 milhões de euros (29%) da cobrança de receitas próprias, e o remanescente, 6%, da União Europeia.

Gráfico 1 – Fontes de financiamento



Fonte: Demonstração de desempenho orçamental - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.10 e I.01.03.02.08).

48 As receitas próprias provieram, essencialmente, da cobrança de taxas, multas e outras penalidades, sendo que, em 2023, respeitaram, sobretudo, a taxas de emissão do cartão de cidadão e do passaporte eletrónico[36].

49 Relativamente a 2022, verificou-se uma quebra na receita arrecadada de cerca de 266 mil euros, ocasionada pela diminuição verificada na cobrança de receitas próprias. Esta redução registou-se, nomeadamente, nas receitas provenientes de taxas, multas e outras penalidades, e em particular, nos serviços relacionados com o cartão de cidadão e na venda de bens e serviços (a título de exemplo, a extinção da operação partilhada com a Unidade de Saúde da Ilha Terceira, e respetiva contrapartida financeira)[37].

---

[36] Cf. p. 79 do relatório de gestão de 2023 (doc. I.01.03.02.07).

[37] Cf. p. 79 do relatório de gestão de 2023 (doc. I.01.03.02.07).
De acordo com os esclarecimentos prestados pela entidade, a operação partilhada com a Unidade de Saúde da Ilha Terceira resulta do «(...) formalizado em protocolos de 30.12.2016 e 29.12.2017 (...) foi estabelecida uma parceria com USIT no sentido de promover a operacionalização dos Núcleos de Saúde Familiar (NSF) (...) Para este objetivo a RIAC contribuía para a estrutura administrativa, garantindo a colaboração dos trabalhadores necessários ao serviço nos NSF (...) Por seu turno a USIT disponibilizava os seus serviços para serem prestados nas próprias lojas da RIAC, incluindo o pagamento de taxas moderadoras. Como contrapartida financeira a USIT transferia para a RIAC um valor previamente estipulado, pelos serviços administrativos efetuados em cada NSF. Ficou estabelecido que esse valor estaria indexado ao custo mensal de um Assistente Técnico, uma vez que a RIAC assegurava que a cada NSF estivesse afeto um recurso equivalente. A parceria com a Unidade de Saúde da Ilha Terceira garantia o funcionamento de atendimento ao público em 19 núcleos de saúde familiar na ilha Terceira.» - cf. resposta ao ponto 16 do ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

Quadro 4 – Fontes de financiamento – 2022 e 2023

(em Euro)

Fontes de Financiamento	2022		2023		Variação 2023/2022	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
De receitas gerais	2 430 903,39	43,5	3 460 424,53	65,0	1 029 521,14	42,4
De receitas próprias	2 992 025,32	53,5	1 540 702,16	28,9	-1 451 323,16	-48,5
Da União Europeia	170 548,80	3,0	326 143,04	6,1	155 594,24	91,2
Total	5 593 477,51	100	5 327 269,73	100	-266 207,78	-4,8

Fonte: Demonstração de desempenho orçamental - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.10 e I.01.03.02.08).

5.7.3. Execução orçamental da despesa

50 Em 2023, a despesa da RIAC atingiu cerca de 5,2 milhões de euros, representando uma taxa de execução de 80% relativamente à dotação corrigida.

51 Do total da despesa registada, 3,5 milhões de euros (67%) foram suportados por transferências do orçamento da Região Autónoma dos Açores, 1,4 milhões de euros (27%), por receitas próprias, e 325,9 mil euros (6%), por transferências da União Europeia.

Quadro 5 – Estrutura da despesa por fontes de financiamento – 2023

(em Euro)

Despesas p/ fonte de financiamento	2023					2022	
	Receitas próprias	Receitas Gerais	Receitas União Europeia	Total	Peso %	Total	Peso %
Despesa corrente [1]	1 393 521,26	3 219 122,52	0,00	4 612 643,78	89,2	4 695 355,60	95,4
Despesas com o Pessoal	0,00	3 219 122,52	0,00	3 219 122,52	62,3	2 979 175,42	60,5
Aquisição de bens e serviços	901 781,23	0,00	0,00	901 781,23	17,4	1 370 376,52	27,8
Transferências correntes	424 457,09	0,00	0,00	424 457,09	8,2	250 627,59	5,1
Juros e outros encargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	0,95	0,0
Outras despesas correntes	67 282,94	0,00	0,00	67 282,94	1,3	95 175,12	1,9
Despesa de capital [2]	0,00	232 266,21	325 938,88	558 205,09	10,8	225 240,21	4,6
Aquisição de bens de capital	0,00	232 266,21	325 938,88	558 205,09	10,8	225 240,21	4,6
Total despesa [3] = [1]+[2]	1 393 521,26	3 451 388,73	325 938,88	5 170 848,87	100	4 920 595,81	100

Fonte: Demonstração de desempenho orçamental - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.10 e I.01.03.02.08).

52 As despesas com o pessoal, suportadas, na sua totalidade, por receitas gerais (orçamento da Região Autónoma dos Açores), foram a componente mais significativa da despesa (representaram, em 2023, 62% da despesa total).

53 Relativamente ao ano anterior, a despesa total registou um aumento de cerca de 250,3 mil euros (5%), decorrente dos aumentos de 8% e de 148% registados, respetivamente, em gastos com pessoal e na aquisição de bens de capital.

54 O aumento de 8% com as despesas com o pessoal resultou das atualizações salariais e progressões na carreira verificadas em 2023, e o aumento de 148% com a aquisição de bens de capital deveu-se à reabilitação das lojas e adaptação da nova imagem da RIAC[38].

[38] Cf. pp. 81 e 82 do relatório de gestão de 2023 (doc. I.01.03.02.07).

5.8. Sistemas de informação

55 No desenvolvimento da sua atividade a RIAC utiliza diversos sistemas de informação que suportam o registo e controlo das operações, designadamente a plataforma SIGA - Sistema de Informação para Gestão do Atendimento, para efeitos de gestão de agendamentos nas Lojas RIAC.

56 O sistema informático no qual assentava o processo de monitorização do desempenho da RIAC foi, até 2023, a plataforma «intranet», que registava os serviços efetuados ao nível de loja (de todas as lojas, de todas as moradas) e que permitia extrair os relatórios estatísticos. A partir de 2024, inclusive, passou a ser adotado o sistema «e-plataforma».

5.9. Instrumentos de gestão e programa de cumprimento normativo

57 Encontram-se publicados no sítio institucional na *internet* da RIAC, os seguintes documentos cuja publicitação é obrigatória: planos e relatórios de atividades relativos a anos mais recentes, bem como o Código de Ética e de Conduta, o Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e respetivos relatórios de execução[39]. A RIAC dispõe ainda de Regulamento de Controlo Interno[40].

---

[39] A sua obrigatoriedade resulta do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção. Em especial, o artigo 2.º, n.º 2 deste regime geral prescreve que «O presente regime é também aplicável aos serviços e às pessoas coletivas da administração direta e indireta do Estado, das regiões autónomas (...)».
Por sua vez, o artigo 5.º, n.º 1 do mesmo regime geral estabelece que «As entidades abrangidas adotam e implementam um programa de cumprimento normativo que inclua, pelo menos, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR), um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias, a fim de prevenirem, detetarem e sancionarem atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo contra ou através da entidade». Neste âmbito, encontra-se ainda disponível no sítio institucional na internet da RIAC um Canal de Denúncias.

[40] Cf. artigo 2.º do Regulamento de Controlo Interno, na interpretação do mesmo devem ser tidas em conta as normas legais e regulamentares em vigor, designadamente o Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro, o Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 19 de fevereiro, o Decreto Legislativo Regional n.º 13/2007/A, de 5 de Junho, o Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro, o Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro.

PARTE III
OBSERVAÇÕES

6. Funcionamento da Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão

58 O funcionamento da RIAC assenta, essencialmente, nos seguintes meios de interação com o cidadão:

- Postos de Atendimento ao Cidadão [Lojas, Núcleos de Saúde Familiar (NSF), Portos[41] e Serviços dos CTT Correios[42]];
- Centro de Contatos;
- Página da *Internet*.

59 Para além disso, o funcionamento da RIAC abrange, ainda, o Centro de Processamento de Informação, que assenta, fundamentalmente, no Gabinete de Conteúdos e Serviços, e as Entidades de Retaguarda, ou seja, as entidades públicas e privadas associadas à RIAC por meio de protocolo[43].

60 De referir que, nos anos de 2022 e de 2023, do conjunto de serviços das diferentes entidades, os mais solicitados foram os seguintes:

Quadro 6 – Serviços

Serviços realizados	Ano		Δ%
	2022	2023	
DSVTT	7 243	7 864	8,57
Pagamento Água	26 599	19 925	-25,09
EDA	14 655	24 621	68,00
Registo Criminal	12 892	13 112	1,71
ADSE	16 885	19 992	18,40
Passaporte	12 215	12 361	1,20
Cartão do Cidadão	33 561	20 291	-39,54
Certificado Digital Covid	5 206	604	-88,40
Payshop	85 396	78 878	-7,63
Atlânticoline	7 076	7 273	2,78
Serviços online	54 053	46 332	-14,28
ISSA	15 304	13 334	-12,87
Pedidos de informação	57 553	32 563	-43,42
Outros serviços	250 868	103 634	-58,69
Total	**599 506**	**400 784**	**-33,15**

Fonte: Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

61 Como se observa, no ano de 2023 houve uma diminuição dos serviços prestados na ordem dos 33,15%. Esta circunstância dever-se-á, em grande medida, à diminuição da prestação

[41] Venda de bilhetes de transporte marítimo operados pela Atlânticoline nos portos das ilhas Terceira, São Jorge e Graciosa.

[42] Os Serviços de Correios nas Lojas RIAC foram, progressivamente, encerrando ao longo do ano de 2022 (doc. I.01.03.02.07).

[43] Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

de serviços relacionada com o «Certificado Digital Covid» (-88%), da prestação de «Outros serviços» (-59%) e de resposta a «Pedidos de informação» (-43%).

62 De referir que a interação dos cidadãos com a RIAC opera-se, presencialmente, através das Postos de Atendimento ao Cidadão (Lojas e Núcleos de Saúde Familiar - NSF, Portos e Serviços dos CTT Correios)[44], sendo os contatos estabelecidos em loja, os mais expressivos.

6.1. Lojas RIAC

63 No período abrangido pela auditoria, a RIAC dispunha de 55 lojas na Região Autónoma dos Açores, distribuídas, por ilha, como segue:

Quadro 7 – Número de lojas RIAC nos Açores

Localização	Nº de Lojas
Ilha de Santa Maria	2
Ilha de São Miguel	18
Ilha Terceira	13
Ilha Graciosa	4
Ilha de São Jorge	4
Ilha do Pico	5
Ilha do Faial	4
Ilha das Flores	4
Ilha do Corvo	1
Total	55

Fonte: Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

64 A RIAC disponibilizava, ainda, uma loja em Portugal Continental, localizada em Lisboa, «de forma a abranger os 19 concelhos e os cidadãos que estejam deslocados no continente»[45].

65 Entre 2022 e 2023 registaram-se 1 024 934 contatos com a RIAC[46], distribuídos, por tipo[47]:

Quadro 8 – Contatos registados na RIAC em 2022 e 2023

Contactos	Tipo	Ano		Δ%
		2022	2023	
N.º de contactos realizados	Lojas	515 338	394 557	-23,44%
	Núcleos de Saúde Familiar	101 409	0	-100,00%
	Bilheteira Atlânticoline nos portos das ilhas Terceira, São Jorge e Graciosa	961	981	2,08%
	Gabinete Administrativo e Financeiro	5 580	4 521	-18,98%
	Website	862	725	-15,89%
Total		624 150	400 784	-35,79%

Fonte: Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

[44] Os Serviços de Correios nas Lojas RIAC foram, progressivamente, encerrando ao longo do ano de 2022 (doc. I.01.03.02.07).

[45] Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

[46] Contatos são os atendimentos presenciais nas várias Lojas, Núcleos de Saúde Familiar, Portos e Website.

[47] Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

66 No ano de 2022, as lojas com maior número de contatos são: Parque Atlântico (67 256), Angra do Heroísmo (30 159), Praia da Vitória (15 786) e Arrifes (13 427). Nas lojas de Lisboa (119), Corvo (694), São Mateus – Pico (1843), Ponta Delgada – Ilha das Flores (1960) e Fajã Grande (1972), verificou-se um menor número de contatos.

67 Em 2023, os dados são apresentados por ilha e território continental, verificando-se que Lisboa (95), Corvo (1042) e Flores (11 327) permanecem com menores registos[48]. Assinala-se que a loja de Lisboa apresenta uma média inferior a um contato por dia, afigurando-se, porém, como uma opção suscetível de contribuir para a mitigação dos efeitos da descontinuidade territorial.

68 De referir que, em 2023, houve uma diminuição de 35,79% do número total de contatos efetuados relativamente a 2022, resultante dos Núcleos de Saúde Familiar que deixaram de funcionar com a presença de administrativo da RIAC (-100%). Em particular, quanto aos contatos efetuados nas Lojas RIAC, verificou-se igualmente uma diminuição de 23,44% do número de contatos efetuados, em relação ao ano anterior[49].

69 Analisando o tipo de contatos efetuados, verifica-se que as lojas são representativas de 83% do total de contatos realizados em 2022, e de 98% do número total de contatos realizado em 2023.

70 Relativamente às metas do QUAR relacionadas com o número de contatos e interações dos cidadãos com a RIAC, registou-se um desvio, tanto no ano de 2022, como no ano de 2023[50]:

Quadro 9 – Desvio em relação às metas do QUAR

Ano	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Metas QUAR	Resultado	Taxa de Concretização
2022	OE4 – Estabelecer novas parcerias e aprofundar as atuais, por forma a potenciar a disponibilização de novos serviços e incrementar as interações com o cidadão	OB 3 - Aumentar o número de contactos e interações	4 - N.º de atendimentos na RIAC	800 000	624 150	78,02%
2023			7 - N.º de atendimentos nas lojas	627 010	394 557	62,93%

Fonte: QUAR 2022 e 2023 e Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.77, I.04.02.02.78, I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

6.2. RIAC Móvel

71 Complementarmente, e fazendo parte da rede de lojas, a RIAC dispõe de postos móveis (RIAC Móvel), que, sendo espaços de atendimento itinerante, permitem aproximar a Administração Pública dos cidadãos, levando os serviços prestados aos locais que não estão providos de postos de atendimento ao cidadão, designadamente, de lojas RIAC, bem como a cidadãos com dificuldades de acesso ao serviço público, designadamente, por estarem institucionalizados, acamados ou hospitalizados e ainda por terem mobilidade reduzida ou outro tipo de limitação[51].

[48] Doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07.

[49] Cf. Relatório de gestão - 2023 (doc. I.01.03.02.07).

[50] QUAR 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78) e Relatórios de gestão - 2022 e 2023 (doc.os I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

[51] Nomeadamente, em lares e centros de dia.

72 De acordo com o Portal do Governo, «[o] serviço foi criado para chegar a todos cidadãos que se encontram privados do acesso à rede de lojas, bem como às estruturas e meios de interação disponibilizados pela Administração Pública Regional. O atendimento é prestado por uma equipa RIAC, que se irá deslocar numa viatura elétrica, tecnologicamente equipada para o efeito, possibilitando um serviço personalizado no domicílio de cidadão». O acesso pode ser realizado através da Linha Verde de Apoio ao Cidadão do Governo Regional dos Açores, pelas Lojas RIAC, através das redes sociais ou através do *chat* do Portal RIAC. O investimento insere-se no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência para os Açores, sendo desenvolvido no ponto 11. *infra*.

73 No QUAR de 2023, fixou-se como meta para o indicador 7 - Número de interações realizadas através de Posto Móvel, a realização de uma interação[52], cujo resultado, segundo a informação dele constante, foi atingido.

74 Instada a esclarecer a que é que se refere concretamente o indicador 7 do QUAR 2023, demonstrando que o mesmo foi alcançado nesse ano e indicando a sua adequação relativamente ao objeto a que se refere[53], a RIAC, prestou a seguinte informação[54]:

> O indicador 7, relativo ao QUAR 2023 refere-se ao número de interações realizadas através de Posto Móvel naquele ano.
>
> Atendendo à dimensão e complexidade do projeto RIAC Móvel relativo ao Programa de investimento C19-I06-RAA 'Modernização e digitalização da Administração Pública, da Componente 19 do PRR-Açores, que veio a compor uma reformulação à ficha inicial no âmbito da Meta intermédia 1.3 – Lançamento de projeto[1]piloto com posto móvel de atendimento ao cidadão, com o Código 1422, do Programa de investimento C19-I06-RAA 'Modernização e digitalização da Administração Pública, da Componente 19 do PRR-Açores, o objetivo teria de ser traçado de forma realística e atender apenas ao resultado de pelo menos um atendimento, correspondente ao teste -piloto. A reformulação do projeto teve, por sua via, implicações ao nível, nomeadamente da calendarização da ficha inicial da medida, prevendo na sua fase 2 a aceitação da 1.ª viatura em setembro de 2023. Ora por estes fatores não podiam ser previstos resultados mais ambiciosos. Dado que veio a confirmar-se com o único atendimento realizado nesse ano no âmbito da inauguração efetuada.

75 De acordo com a entidade auditada, a inauguração do RIAC Móvel ocorreu no dia 13-10-2023, na ilha de São Miguel, altura em que foi prestado o primeiro atendimento. No entanto, o primeiro posto móvel RIAC entrou em circulação para a realização de atendimentos, no dia 12-01-2024, na ilha Terceira, e o segundo, a 17-01-2024, na ilha de São Miguel[55].

76 Entre 12-01-2024 (data em que entrou em funcionamento o primeiro RIAC Móvel), e 24-04-2024 (data a que se reporta o relatório estatístico da RIAC Móvel, referente ao 1.º trimestre do ano de 2024), foram efetuados 234 contatos RIAC Móvel (agendamentos e juntas de freguesia), dos quais 122 na ilha Terceira, e 112 em São Miguel[56].

No ponto 11 do presente relatório é desenvolvida a análise ao Projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão.

[52] QUAR 2023 (doc. I.04.02.02.78).

[53] Doc.os I.03.01.02.01 e I.04.01.02.

[54] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

[55] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

[56] *Idem* nota de rodapé anterior.

77 Segundo os dados mais recentes, fornecidos pela entidade auditada, entre 12-01-2024 e 13-05-2024, registou-se um total de 346 contatos realizados pelo RIAC Móvel, sendo 202 na Ilha Terceira e 144 em São Miguel[57].

78 Quando o projeto estiver concluído e tendo em conta fatores como o horário de atendimento diário (6 horas), a duração diária das deslocações (1 hora), o número de posições de atendimento (1 posição), a duração de cada atendimento (20 minutos), e o número de dias úteis por mês (20 dias), a estimativa da RIAC relativamente à capacidade de atendimento nos Postos Móveis é a seguinte:

Quadro 10 – Atendimentos Postos Móveis RIAC

Ilha	Número de atendimentos					
	2023			2024		
	Dia	Semana	Mês	Dia	Semana	Mês
Santa Maria				18	90	360
São Miguel	18	90	360	54	270	1080
Terceira	18	90	360	36	180	720
Graciosa				18	90	360
São Jorge				18	90	360
Pico				18	90	360
Faial				18	90	360
Flores				18	90	360
Total	**36**	**180**	**720**	**198**	**1134**	**3960**

Fonte: Relatório RIAC Móvel (doc.os I.04.02.04.04.23 e I.04.02.02.88), Relatório de gestão – 2022 (doc. I.01.03.01.08) e doc. I.04.02.02.83.

6.3. Centro de Contatos

79 O Centro de Contatos é um meio alternativo de interação com o cidadão, para além do presencial, e funciona, simultaneamente, como *Helpdesk* Funcional de toda a estrutura de atendimento de *frontoffice*.

80 Nos anos de 2022 e 2023, o Centro de Contatos registou 146 469 incidentes[58]:

Quadro 11 – Interações Centro de Contatos

Centro de Contatos	Ano		Δ%
	2022	2023	
N.º de atendimentos (telefone e e-mail)	77228	69241	-10%
Meta do QUAR	75323	81089	8%
Taxa de concretização	**103%**	**85%**	**-17%**

Fonte: Relatório de Gestão - de 2023 (doc. I.01.03.02.07).

81 Como se observa, houve uma diminuição de 5% no número de incidentes tratados em 2023, relativamente ao ano de 2022.

82 No que respeita à meta do QUAR, regista-se que no ano de 2022 foi superada, enquanto no ano de 2023 obteve uma taxa de concretização de 85%.

[57] *Idem.*

[58] Incidentes são interações efetuadas com o Centro de Contatos.

6.4. Portal da RIAC

83 Relativamente ao Portal da RIAC, importa salientar que, além de também funcionar como meio de interação indireta dos cidadãos com a RIAC, é um «espaço» onde, entre outros aspetos, é possível encontrar todos os serviços disponibilizados, através da «Loja Virtual», assegurando ainda o encaminhamento para outros serviços da Administração Pública disponibilizados na *Internet*.

Quadro 12 – Interações Portal da RIAC

Portal RIAC	Ano		Δ%
	2022	2023	
N.º de serviços prestados	862	725	-16%
Meta QUAR	138	948	85%
Taxa de concretização	**625%**	**76%**	**-88%**

Fonte: Relatório de Gestão - 2023 (doc. I.01.03.02.07).

84 Quanto ao número de interações com o Portal RIAC, observa-se que, no ano de 2023, houve uma diminuição de 15,9% em relação ao ano de 2022.

85 Relativamente às metas do QUAR, verifica-se que, no ano de 2022, a meta estabelecida foi largamente superada, ao passo que, no ano de 2023, ficou aquém do fixado, apresentando uma taxa de concretização de 76%.

86 O Portal da RIAC operacionaliza, ainda, a Linha Verde de Apoio ao Cidadão dos Açores.

7. Gestão do atendimento

87 Nos anos de 2022 e de 2023, registaram-se os seguintes tempos médios atendimento, resposta e entrega de documentos/notificações:[59]

Figura 3 – Tempos médios de atendimento, resposta e entrega de documentos/notificações

Ano	Perâmetro	Meio de Contacto				
		Loja/ RIAC Móvel/ Portos/NSF (Contactos)	Centro de Contactos (Incidentes)			
		Presencial	Telefónico	E-mail	Chat	Facebook
2022	Tempo Médio de Atendimento*	10 min**	Plataforma Altitude descontinuada	Imediato	Imediato	Imediato
	Tempo Médio de Resposta	Imediato durante o atendimento, nas situações que não fica resolvido no momento do atendimento é criado Incidente (Ver Incidente)	Imediato ou 3 dias úteis***	Imediato ou 3 dias úteis***	Imediato ou 3 dias úteis***	Imediato ou 3 dias úteis***
	Prazo Médio de Entrega de Documentos/ Notificações	****	Apenas Conteúdos Informativios	Apenas Conteúdos Informativios	Apenas Conteúdos Informativios	Apenas Conteúdos Informativios

Ano	Perâmetro	Meio de Contacto				
		Loja/ RIAC Móvel/ Portos (Contactos)	Centro de Contactos (Incidentes)			
		Presencial	Telefónico	E-mail	Chat	Facebook
2023	Tempo Médio de Atendimento	10 min*	Plataforma Altitude descontinuada	Imediato	Imediato	Imediato
	Tempo Médio de Resposta	Imediato durante o atendimento, nas situações que não fica resolvido no momento do atendimento é	Imediato ou 3 dias úteis***	Imediato ou 3 dias úteis***	Imediato ou 3 dias úteis***	Imediato ou 3 dias úteis***
	Prazo Médio de Entrega de Documentos/ Notificações	****	Apenas Conteúdos Informativios	Apenas Conteúdos Informativios	Apenas Conteúdos Informativios	Apenas Conteúdos Informativios

* Não considerados - Tempos Médios Diários superiores a 35 minutos, contacto aberto num dia e fechado no dia útil seguinte
** Ver anexo "02 – Tempo Médio de Atendimento"
*** Ver anexos "Lei DL – 134/2009, de 2 de junho" e "02 – Incidentes abertos_justificados_22_23"
**** Ver anexo "02 – Prazo médio de entrega de documentos_notificações"

Fonte: Ofício n.º SAI-RIAC/2024/91, de 31-05-2024 (doc. I.04.02.07.01).

[59] Ofício n.º SAI-RIAC/2024/91, de 31-05-2024 (doc. I.04.02.07.01).

88 No ano de 2022, a meta do QUAR fixada para o indicador «Tempo médio de duração dos contatos realizados nas lojas RIAC», foi de 12 minutos. O resultado obtido, de acordo com a entidade auditada, foi de 11 minutos. Consequentemente, a RIAC considerou a meta como superada[60].

89 De referir que, para o ano de 2023, não foi estabelecido um indicador, igual ou semelhante, ao que foi estabelecido para o ano de 2022 quanto ao «Tempo médio de duração dos contatos realizados nas lojas RIAC, o que inviabiliza qualquer análise sobre o mesmo.

90 Relativamente ao tempo médio de resposta, a RIAC informou que o tempo de resposta para as interações presenciais é imediato, caso contrário, é aberto um incidente, cujo tratamento é dado pelo Centro de Contatos, no prazo máximo de 3 dias úteis, salvo motivo devidamente justificado[61], em conformidade com o disposto no artigo 8.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

91 Com referência ao prazo médio de entrega de documentos/notificações, em regime presencial, na generalidade das situações, é imediata.

92 Para garantir um serviço público de qualidade, célere e adaptado à disponibilidade dos cidadãos, a RIAC adotou novas soluções de gestão de atendimento por marcação, a disponibilização de senhas digitais, as notificações por SMS e a disponibilização do apoio assistido tablets[62].

93 De referir que a gestão de agendamentos nas Lojas RIAC é efetuada através da plataforma SIGA - *Sistema de Informação para Gestão do Atendimento*.

94 De acordo com a informação prestada pela entidade auditada a plataforma SIGA pode ser «acedida por qualquer cidadão». Mais, referiu que «no ato de marcação do agendamento a plataforma SIGA envia notificação imediata (por SMS ou correio eletrónico), confirmando dia, hora e local de atendimento», e adiantou que a marcação de agendamento em SIGA «demora, em média, cerca de 60 segundos»[63].

95 Os agendamentos RIAC Móvel são realizados de forma mais «cautelosa e personalizada», já que têm de conciliar um conjunto de fatores relacionados com os recursos humanos e as viaturas, como sejam[64]:

- Distância e tempo de deslocação;
- Imprevistos relativamente ao trânsito;
- Disponibilidade de recursos humanos;
- Estado de saúde e mobilidade dos cidadãos;
- Otimização dos itinerários para otimização das viaturas.

---

[60] Doc.os I.04.02.07.01 e I.04.02.07.23.

[61] Ofício n.º SAI-RIAC/2024/91, de 31-05-2024 (doc. I.04.02.07.01).

[62] Doc.os I.01.03.01.07 e I.01.03.02.06.

[63] Ofício n.º SAI-RIAC/2024/91, de 31-05-2024 (doc. I.04.02.07.01).

[64] *Idem.*

8. Desempenho

96 O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores (doravante, SIADAPRA), articula-se com o sistema de planeamento de cada departamento governamental, constituindo um instrumento de avaliação do cumprimento dos objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente e dos objetivos anuais e planos de atividades, baseado em indicadores de medida dos resultados a obter pelos serviços[65].

97 A avaliação de desempenho de cada serviço assenta num quadro de avaliação e responsabilização - QUAR, sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço e organismo, onde se evidenciam, além do mais, os objetivos anualmente fixados, os indicadores de desempenho e o grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objetivos[66].

8.1. Objetivos

98 Nos anos de 2022 e 2023, os objetivos estratégicos e operacionais da RIAC, fixados segundo os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade a atingir, foram os seguintes:

Quadro 13 – Objetivos da RIAC

Objetivos operacionais					
Eficácia		Eficiência		Qualidade	
2022	2023	2022	2023	2022	2023
OE1 – Modernizar, inovar e simplificar a prestação do serviço prestado pela Administração Pública Regional.					
--	--	OB 4 - Promover soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC	OB 4 - Promover soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC	OB 7 - Melhorar e modernizar a apresentação e funcionamento das lojas RIAC	OB 8 - Melhorar e modernizar a apresentação e funcionamento das lojas RIAC
OE2 – Promover a melhoria das condições de trabalho e satisfação dos trabalhadores, conjugando medidas de melhoria do desempenho operacional e gestão de riscos.					
--	--	OB 5 - Promover a valorização dos trabalhadores e consolidação do quadro de pessoal	OB 6 - Melhorar o desempenho funcional e organizacional da RIAC, incluindo a prevenção e gestão de riscos.	OB 8 - Aumentar o nível de satisfação dos trabalhadores	OB 9 - Aumentar o nível de satisfação dos trabalhadores
		OB 6 - Melhorar o desempenho funcional e organizacional da RIAC, incluindo a prevenção e gestão de riscos.	OB 7 - Aumentar o valor da comparticipação financeira sobre os serviços - QUAR 2023	--	--
OE3 – Implementar o processo de transição digital na Administração Pública Regional, promovendo a prestação do serviço online e em plataformas móveis.					
OB 1 - Promover a criação de condições para espelhar / traduzir a oferta de serviços da APR, em serviços on-line, com especial destaque na disponibilização em equipamentos móveis (tablet/tlm) - QUAR 2022	OB 1 - Potenciar a utilização do Portal de Serviços	--	OB 9 - Otimização do portal RIAC	--	OB 10 - Otimização do portal RIAC
OB 2 - Aumentar o n.º de contatos e interações digitais	OB 2 - Aumentar o n.º de contatos e interações digitais				

[65] Cf. artigos 7.º, n.º 1 e 10.º, n.ºs 2 e 3, do SIADAPRA, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de agosto.

[66] Cf. artigo 10.º, n.º 1 do SIADAPRA.

Objetivos operacionais					
Eficácia		Eficiência		Qualidade	
2022	2023	2022	2023	2022	2023
--	OB 3 - Aumentar o n.º de contatos e interações	--	--	--	--
OE4 – Estabelecer novas parcerias e aprofundar as atuais, por forma a potenciar a disponibilização de novos serviços e incrementar as interações com o cidadão					
OB 3 - Aumentar o n.º de contatos e interações digitais	--	--	--	--	--

Legenda: OE – Objetivos Estratégicos.
Fonte: Carta de Missão e QUAR da RIAC - 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.66, I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78).

99 Verifica-se que o objetivo operacional «OB 7 - Aumentar valor da comparticipação financeira sobre os serviços», não encontra correspondência nos objetivos a atingir, fixados na Carta de Missão[67]. Da análise realizada, considera-se que o indicador de desempenho previsto para aquele objetivo operacional não permite mensurar o desempenho da RIAC.

100 Acresce que os objetivos operacionais OB 1 - Promover a criação de condições para espelhar / traduzir a oferta de serviços da APR, em serviços on-line, com especial destaque na disponibilização em equipamentos móveis (tablet/tlm), e OB 2/OB 3 - Aumentar o n.º de contatos e interações digitais (Aumentar e consolidar as parcerias com entidades públicas), também não correspondem, literalmente com os objetivos a atingir identificados na Carta de Missão[68].

101 De referir que a avaliação do cumprimento dos objetivos (estratégicos e operacionais), faz-se com base em indicadores de medida dos resultados a obter pelos serviços, os quais devem revelar pertinência face aos objetivos que pretendem medir, credibilidade, facilidade de escolha, clareza e comparabilidade[69]. Para além disso, devem permitir a mensurabilidade do desempenho[70].

102 No ano de 2022, foram definidos 21 indicadores para os 4 objetivos do QUAR da RIAC. Em 2023, foram definidos 25 indicadores[71].

103 Suscitaram-se, porém, dúvidas quanto ao propósito de alguns indicadores de desempenho definidos no QUAR de 2022 e no QUAR de 2023, face aos objetivos que pretendiam medir[72]:

Quadro 14 – Objetivos da RIAC

Objetivos operacionais	Indicadores p/ano		Meta	
	2022	2023	2022	2023
(OE 1) OB 4 - Promover soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC	ID 11 - Nível de satisfação dos cidadãos nos inquéritos de satisfação ao serviço prestado	ID 12 - Nível de satisfação dos cidadãos nos inquéritos de satisfação	9,75	97%
(OE1) OB 7 - Melhorar e modernizar a apresentação e funcionamento das lojas RIAC	ID 18 - N.º de reclamações/elogios apresentadas pelos cidadãos	—	42	—
(OE1) OB 8 - Melhorar e modernizar a apresentação e funcionamento das lojas RIAC	—	ID 22 - N.º de reclamações/elogios apresentadas pelos cidadãos	—	54

Fonte: QUAR 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78).

[67] Carta de Missão (doc. I.04.02.02.66).

[68] *Idem.*

[69] Cf. artigo 12.º, n.º 1, do SIADAPRA.

[70] Cf. artigo 12.º, n.º 2, do SIADAPRA.

[71] Doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78. Em 2023, os objetivos mantiveram-se, na sua essência, tendo-se registado a alteração do objetivo 3 de «[i]ntegrar o processo de transição digital na Administração Pública Regional, promovendo a prestação do serviço online e em plataformas móveis» para «[i]mplementar o processo de transição digital na Administração Pública Regional, promovendo a melhoria da prestação do serviço online e em plataformas móveis».

[72] Doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78.

104 Consequentemente, a entidade auditada foi instada a esclarecer:

- Como são mensurados os indicadores 11 - Nível de satisfação dos cidadãos nos inquéritos de satisfação do serviço prestado, do QUAR 2022, e 12 - Nível de satisfação dos cidadãos nos inquéritos de satisfação do serviço prestado, do QUAR 2023, demonstrando a sua adequação relativamente ao objetivo a que se refere.
- Indicar em que medida os indicadores 18 - Número de reclamações apresentadas pelos cidadãos, do QUAR 2022, e 22 - Número de reclamações/elogios apresentados pelos cidadãos, do QUAR 2023, contribuem para avaliar o desempenho e qualidade do serviço prestado pela RIAC.

105 Relativamente aos indicadores 11, do QUAR 2022, e 12 do QUAR 2023, a RIAC informou o seguinte[73]:

> **a) Ano de 2022**
>
> (...) o apuramento do Nível de satisfação dos cidadãos nos inquéritos de satisfação foi promovido através de soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC, nomeadamente através do envio de SMS através dos quais o cidadão respondeu. O apuramento dos resultados foi efetuado através da plataforma de SMS.
>
> **b) Ano de 2023**
>
> (...) o apuramento do Nível de satisfação dos cidadãos nos inquéritos de satisfação foi promovido através de soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC, nomeadamente através da disponibilização de tablets interativos nos quais o cidadão respondeu diretamente no final de cada atendimento. O apuramento dos resultados foi efetuado através do Google *Forms.*

106 Quanto aos indicadores 18, do QUAR 2022, e 22, do QUAR 2023, a entidade auditada referiu[74]:

> Considerando o volume de atendimentos efetuados no ano de 2022 e no ano de 2023, 624.150 e 400.784, respetivamente, comparativamente com o número de reclamações apresentadas em 2022, 42 e em 2023, 36, estas representam 0,01% sobre o total dos contactos realizados. Este resultado permite aferir que o serviço é prestado com muita qualidade, refletindo a satisfação dos clientes. Afere-se que em cada 10.000 contactos regista-se 1 reclamação. Considera-se que uma redução em 20% é significativa demonstrando um objetivo ambicioso de atingir a excelência e de reduzir a insatisfação do cidadão, seja com ou sem fundamento, atendendo a que o simples registo da reclamação é um indicador, por si só do resultado em qualidade. Não obstante a definição do indicador 22, o Gabinete de Conteúdos e Serviços ainda acompanha a fundamentação de cada reclamação, até para efeitos de tomada de medidas junto das entidades que tutelam os serviços ou concretizadas pela RIAC. Neste sentido, em 2022 registaram-se 26% com fundamento e em 2023 22% com fundamento. Conclui-se que a maioria das reclamações apresentadas, aproximadamente 75% no período visado são sem fundamento.

107 Da resposta da entidade auditada e dos elementos recolhidos em sede de auditoria, afigura-se não ser possível aferir como são mensurados os indicadores em causa, nem avaliar a sua adequação relativamente aos objetivos que pretendiam medir.

---

[73] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

[74] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

108 Não obstante, sempre se dirá que independentemente da definição e avaliação dos indicadores, o nível de satisfação dos cidadãos registou um aumento de 2022 para 2023.

109 Em sede de contraditório[75], a RIAC informou que a adequação dos indicadores de desempenho definidos no QUAR, aos objetivos fixados na Carta de Missão e no Plano de Atividades, está «(...) a ser tido em conta na preparação do QUAR para 2025». Esta matéria será objeto de acompanhamento por este Tribunal.

8.2. Acompanhamento e coordenação

110 Em conformidade com o disposto no artigo 10.º, n.º 4, do SIADAPRA, a dinâmica de atualização do QUAR deve sustentar-se na análise da envolvência externa, na identificação das capacidades instaladas e nas oportunidades de desenvolvimento do serviço e organismo, bem como do grau de satisfação dos utilizadores.

111 De referir que o Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, pode, enquanto membro do Governo que tutela a RIAC, dirigir orientações, emitir diretivas ou solicitar informações sobre os objetivos a atingir na gestão da entidade e sobre as prioridades a adotar na respetiva prossecução[76].

112 No entanto, é entendimento da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública (SRFPAP), que «a RIAC está sujeita aos normativos decorrentes das políticas públicas», estando, nessa medida, sujeita às orientações decorrentes, designadamente, do Programa do Governo e da Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro (Orçamento do Estado para 2023), que traçou as disposições gerais relativas à Administração Pública e outras disposições sobre trabalhadores[77].

113 Sobre o assunto, a entidade auditada informou que «[n]ão há acompanhamento»[78], e adiantou que «[s]ão realizadas reuniões entre o SRFPAP e a RIAC e traçada previamente a agenda. Das reuniões decorrem orientações de atuação prática», e adiantou que «[a] carta de missão define a estratégia para cada ciclo de gestão»[79].

114 Também de acordo com a informação prestada pela Direção Regional de Organização, Planeamento e Emprego Público (DROPEP), resulta que «não se opera o acompanhamento e validação dos QUAR»[80/81].

---

[75] Doc. I.07.02.01.

[76] Cf. artigo 42.º do Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais e artigos 9.º, alínea n), da Orgânica do XIII Governo Regional dos Açores, 9.º, n.º 1, alíneas n) e s), da Nova Orgânica do XIII Governo Regional dos Açores, e 18.º, n.º 3, alínea v), da Orgânica do XIV Governo Regional dos Açores).

[77] Doc. I.04.02.04.01.

[78] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

[79] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

[80] Doc. I.04.02.05.02.

[81] De referir que compete à DROPEP, além do mais: i) apoiar a definição das políticas referentes à organização, planeamento e gestão dos serviços e organismos da administração regional autónoma, dinamizando e coordenando a sua aplicação, com vista ao aumento da sua eficiência; ii) promover a inovação e modernização da administração regional

115 Sobre esta matéria, em sede de contraditório[82], a DROPEP informou que o acompanhamento e coordenação do QUAR, é uma competência do «serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação, em cada departamento governamental», declinando qualquer responsabilidade nesta matéria.

116 No que respeita ao acompanhamento e coordenação do QUAR, em sede de contraditório[83], a SRFPAP remeteu o documento intitulado «Análises de Gestão e Avaliação de Desempenho», do qual resulta que «Cabe aos SPEA (grosso modo) analisar os resultados obtidos numa perspectiva de contexto e de evolução e comparando com os desempenhos de outros Organismos e Serviços, de modo a habilitar o membro do Governo que tutela a validar ou não a proposta dos dirigentes máximos. (Esta fase, salvo honrosas exceções, nunca existiu, por falta de criação dos SPEA.)». Consequentemente, nesta fase «apenas têm lugar a apresentação de proposta e a validação pelo membro do Governo que tutela».

117 No entanto, como é referido, «o Gabinete do SRFPAP está a elaborar as referidas análises de gestão para acompanhamento e tratamento de um vasto número de indicadores» tendo em vista o cumprimento das observações e recomendações formuladas pelo Tribunal de Contas». Segundo a SRFPAP, este é um «processo que se encontra atualmente em curso, estimando a sua implementação em 2025».

118 Regista-se, com apreço, a importância atribuída ao cumprimento das observações e recomendações formuladas pelo Tribunal de Contas, bem como a implementação em curso da «Análise de Gestão e Avaliação de Desempenho», que será objeto de acompanhamento por parte do Tribunal.

8.3. Resultados

119 No âmbito da presente ação, o desempenho da RIAC é analisado em função dos resultados obtidos a partir das metas estabelecidas nos QUAR de 2022 e de 2023, para os respetivos indicadores.

120 Assim, no ano de 2022, a RIAC obteve os seguintes resultados, como segue[84]:

autónoma, visando o aumento da eficácia global da gestão pública, a melhoria das suas relações com os cidadãos e a racionalização e desburocratização dos serviços públicos; iii) realizar, no âmbito das suas competências, auditorias de gestão aos serviços e organismos da administração regional autónoma; e iv) coordenar a implementação, gestão e desenvolvimento do sistema de gestão de qualidade dos serviços e organismos administração regional autónoma - cf. artigo 44.º, n.º 2, do Decreto Regulamentar Regional n.º 14/2022/A, de 2 de setembro de 2022.

[82] Doc. I.07.02.03.

[83] Doc.os I.07.02.02, I.07.02.08 e I.07.02.09.

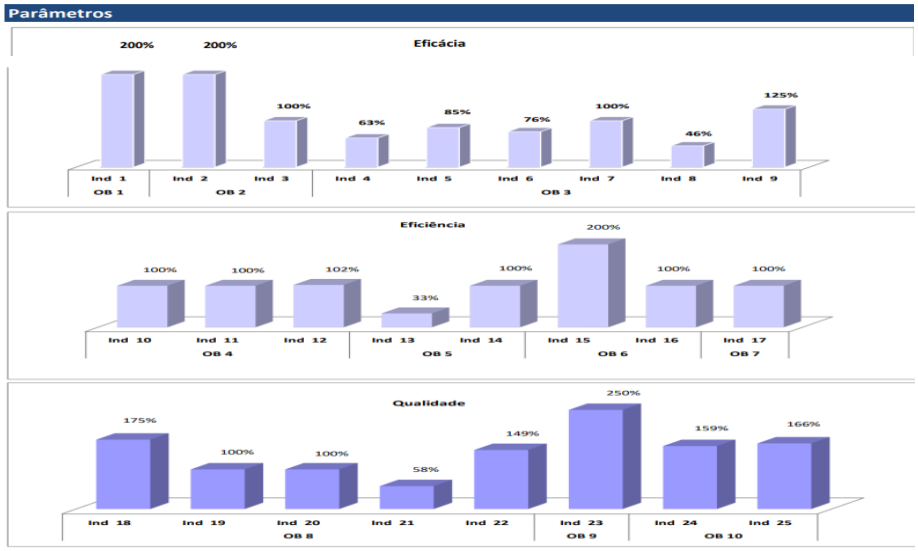
[84] Doc. I.04.02.02.77.

Figura 4 – Resultados obtidos no ano de 2022

Fonte: QUAR 2022 (doc. I.04.02.02.77).

121 Os resultados obtidos pela RIAC, no ano de 2023, foram os seguintes[85]:

Figura 5 – Resultados obtidos no ano de 2023



Fonte: QUAR 2023 (doc. I.04.02.02.78).

[85] Doc. I.04.02.02.78.

122 Nos anos de 2022 e de 2023, a RIAC não cumpriu todas as metas definidas para os respetivos indicadores (em concreto, em 2022, os indicadores 2, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 13, 16 e 18, e em 2023, os indicadores 4, 5, 6, 8, 13 e 21)[86].

123 Com base nos resultados obtidos, no ano de 2022 a RIAC (auto)avaliou o serviço de «Bom», e, no ano de 2023, de «Satisfatório».

124 Acontece que, em conformidade com disposto no artigo 18.º, n.º 1, alínea a), do SIADAPRA, o serviço apenas obtém a menção qualitativa de «Bom», na avaliação final do desempenho, quando atinge todos os objetivos, superando alguns, o que não se verificou no ano de 2022.

125 Neste sentido, solicitou-se à entidade auditada que justificasse a avaliação do serviço obtida no ano de 2022, face aos resultados obtidos, designadamente, nos OB 2, OB 4 e OB 5, e tendo presente o disposto no artigo 18.º, n.º 1, alínea a), do SIADAPRA[87].

126 Na sua resposta, a RIAC informou que[88]:

> A avaliação final do desempenho do serviço obtida, com a menção qualitativa de bom, resultou do peso relativo à eficácia (50%), eficiência (30%) e qualidade (20%) a partir dos resultados globais dos mesmos. Isto é, (0,5*130% + 0,30*75%+0,2*360% = 159,6%), considerando-se que superou por se registar acima dos 100%.

127 Mais referiu que[89]:

> Assume-se, no entanto, a incorreção da qualificação da avaliação final do desempenho do serviço não tendo sido aplicado o disposto do n.º 1 do artigo 18.º do SIADAPRA.

128 Em contraditório[90], a RIAC indicou que aquela disposição «(...) será cabalmente respeitad[a] aquando da proposta de futuras avaliações finais do desempenho dos serviços, pelo dirigente máximo, antes da remessa às devidas Entidades, em consonância com o disposto no n.º 2 do artigo em causa», visando colmatar as fragilidades assinaladas neste âmbito e que serão objeto de acompanhamento por este Tribunal.

8.4. Afetação dos recursos humanos e financeiros ao Quadro de Avaliação e Responsabilização

129 A RIAC não tem definido um processo formal, e integrado, de monitorização que permita aferir se os recursos alocados (humanos e financeiros) são adequados à concretização dos objetivos planeados, com vista a identificar os eventuais desvios nos resultados e nos custos.

130 De acordo com a informação prestada pela entidade[91]:

> «[a] avaliação dos recursos financeiros necessários para cada objetivo é efetuada contrastando os custos apurados nas consultas ao mercado com as disponibilidades orçamentais

[86] Cf. doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78.
[87] Doc. I.04.01.02.
[88] Cf. ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).
[89] *Idem.*
[90] Doc. I.07.02.01.
[91] Cf. resposta ao ponto 10 do ofício n.º SAI-RIAC/2024/67, de 15-04-2024 (doc. I.03.02.01).

para respetiva área de despesa. Só em caso de verificação da existência dessa Disponibilidade Orçamental é que se estabelece que a RIAC dispõe dos respetivos recursos financeiros para a concretização dos objetivos definidos, quando estes implicam custos diretos. As Propostas de Orçamento para cada ano, submetidas à tutela, levam em consideração os custos, quando existem, dos objetivos estabelecidos e a sua execução será adaptada à disponibilidade orçamental obtida para o efeito.

A avaliação dos recursos humanos necessários é efetuada e fundamentada e remetida para autorização da tutela. Os objetivos são definidos de forma que a sua execução pressuponha uma carga de trabalho em termos de necessidades hora\trabalhador que se encaixe nas disponibilidades dos recursos humanos dentro de cada departamento da RIAC, em cada momento. Ou seja, é devidamente ponderado que não se estão a estabelecer objetivos para os quais não existem R.H., ou que sejam insuficientes.

Assim, em regra, não são só os objetivos que determinam o nível de Recursos Financeiros e Humanos, mas podem ser os Recursos disponíveis em cada momento a determinar os objetivos ou os níveis de objetivos a definir para cada ano.

No entanto, caso se identifique insuficiência de Recursos Humanos face a objetivos imperativos, então é quantificada essa insuficiência e solicitada à tutela um reforço de recursos humanos.».

131 Esclareceu, ainda, que[92]:

«[d]e uma forma geral os custos associados à concretização de cada um dos objetivos não são monitorizados individualmente, até pela sua intangibilidade e dificuldade de serem isolados dos restantes custos decorrentes da atividade da RIAC. Assim, esta monitorização é feita como um todo a partir da gestão da execução orçamental da entidade, garantindo que as receitas obtidas são sempre superiores aos custos assumidos.

Os objetivos que se relacionam com Instalações (novas ou relocalizações) ou Aquisições de bens e serviços, são monitorizados dentro do próprio processo de contratualização efetuado para o efeito, seguindo as regras de contratação pública e mantendo os custos dentro dos valores apurados, de acordo com a melhor proposta obtida para a obtenção dos melhores resultados ao melhor custo, e que assim foram adjudicados. Evitando sempre qualquer possibilidade de desvios, trabalhos a mais ou custos acima do contratualizado.».

132 No que se refere aos recursos humanos, a entidade explicou que[93]:

«No final de cada ano civil o Gabinete de Recursos Humanos e Comunicação realiza um levantamento de necessidades em termos de pessoal que resulta no preenchimento do mapa de recrutamento. Informação esta que é tida em conta aquando da elaboração do Orçamento da RIAC, que prevê para além de todas as despesas inerentes ao pessoal, o acréscimo de recursos humanos. Este levantamento é realizado com o intuito de colmatar as necessidades que surgem nos vários gabinetes da sede (...). No entanto, o recrutamento só é possível, mediante a submissão de um pedido à entidade que tutela a Administração Pública Regional, no caso a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública. Cujo procedimento acontece das seguintes formas: submissão do Mapa Anual de Recrutamento ou através de Pedido Excecional de Recrutamento. (...) todos os pedidos são acompanhados de documentação de cabimento financeiro que demonstra a disponibilidade financeira orçamentada pela RIAC para o recrutamento de pessoal».

[92] Cf. resposta ao ponto 13 do ofício n.º SAI-RIAC/2024/67, de 15-04-2024 (doc. I.03.02.01).

[93] Cf. resposta ao ponto 6 do ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

8.4.1. Recursos humanos

133 A taxa de utilização de recursos humanos foi de 32%, em 2022, e de 89%, em 2023, situação que evidencia que, no biénio, a utilização dos recursos humanos ficou aquém da previsão.

Quadro 15 – Afetação dos recursos humanos

Recursos humanos	2022	2023
Recursos humanos planeados (1)	37	27
Recursos humanos utilizados (2)	12	24
Taxa de utilização de recursos humanos (3)=(2)/(1)	**32%**	**89%**

Fonte: QUAR - 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78) e correção aos dados referentes ao "Meios Disponíveis – Recursos Humanos" do QUAR - 2022 (doc. os I.04.02.08.04 e I.04.02.08.05).

8.4.2. Recursos financeiros

134 A taxa de execução face ao planeado, obtida através do rácio entre os recursos utilizados e os previstos, foi de 80% no biénio, o que evidencia que, em qualquer um dos anos, a utilização dos recursos financeiros ficou aquém da previsão.

Quadro 16 – Afetação dos recursos financeiros

(em Euro)

Recursos financeiros	2022	2023
Recursos financeiros previstos (orçamento corrigido) (1)	6 114 099,31	6 501 922,00
Recursos financeiros executados (2)	4 920 595,81	5 170 848,87
Taxa de execução de recursos financeiros (3)=(2)/(1)	**80%**	**80%**

Fonte: QUAR - 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.77 e I.04.02.02.78), mapa de alterações orçamentais da despesa e demonstração de desempenho da execução orçamental, de 2022 e de 2023, constante dos processos de prestação de contas n.os 186/2022 e 193/2023, respetivamente.

Nota: O QUAR - 2022 não continha informação sobre aos recursos financeiros utilizados, e o montante indicado nos recursos financeiros previstos correspondia ao montante do orçamento inicial. Assim, e para manter o critério adotado pela entidade na informação constante do QUAR de outros anos considerou-se, nos recursos financeiros previstos, o montante do orçamento corrigido, e nos recursos financeiros utilizados, o montante da demonstração de desempenho da execução orçamental.

9. Qualidade do serviço

9.1. Inquéritos de satisfação

135 Para aferir a satisfação dos cidadãos e a qualidade do serviço prestado pela RIAC são realizados inquéritos, que concorrem para efeitos de aferição do cumprimento do «(OE 1) OB 4 - Promover soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público prestado pela RIAC», de acordo com indicadores de desempenho para esse efeito fixados no QUAR da RIAC (anos de 2022 e de 2023).

136 Ao medirem o grau de satisfação dos cidadãos, os inquéritos vão permitir a implementação de estratégias de melhoria.

137 No ano de 2022, o apuramento do nível de satisfação dos cidadãos foi promovido pela RIAC através do envio dos inquéritos via SMS. O apuramento dos resultados foi efetuado através da plataforma de SMS.

138 O apuramento do nível de satisfação dos cidadãos, no ano de 2023, foi realizado através disponibilização dos inquéritos em tablets interativos no final de cada atendimento, sendo o apuramento dos resultados efetuado através do Google *Forms*.

139 Nos anos de 2022 e de 2023 foram alcançados os seguintes níveis de satisfação:

Quadro 17 – Níveis de satisfação

Inquéritos de satisfação	Ano	
	2022	2023
N.º de inquéritos realizados	1 084	27 036
Meta do QUAR	9,75	95%
Nível de satisfação	97%	99%

Fonte: Doc. I.04.02.02.15.

140 Como se observa, nos anos em apreço, o nível de satisfação dos cidadãos está muito próximo dos 100%.

9.2. Reclamações dos cidadãos

141 Nos anos de 2022 e de 2023, a RIAC informou que foram apresentadas, no total, 81 reclamações, das quais os respetivos serviços consideraram que 19 tinham fundamento, e 62 não tinham fundamento[94].

Quadro 18 – Reclamações dos cidadãos

Reclamações	Ano		Δ%
	2022	2023	
N.º total de reclamações	45	36	-25%
N.º total de reclamações com fundamento	11	8	-38%
N.º total de reclamações sem fundamento	34	28	-21%
N.º de respostas dentro do prazo	39	24	-63%
N.º de respostas fora do prazo	6	12	50%

Fonte: QUAR - 2022 e 2023 e relatórios de gestão relativos aos anos económicos de 2022 e 2023 (doc.os I.04.02.02.77, I.04.02.02.78, I.01.03.01.08 e I.01.03.02.07).

142 Com relevância, observa-se apesar do número total de reclamações ter registado uma diminuição na ordem dos 25% no ano de 2023, o número de reclamações respondidas fora do prazo, i.e., 15 dias, duplicou, o que contraria o disposto na alínea a) do n.º 5 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

143 Em contraditório[95], a RIAC informou que, na sequência da presente «(...) Auditoria e da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISSO 9001, que se encontra a decorrer nesta Entidade, redefinimos procedimentos e redobrámos a nossa atenção a este assunto, o que tem permitido que, não obstante terem dado entrada 16 reclamações nos últimos 4 meses, e, independentemente da existência de fundamento, todas elas foram alvo de resposta dentro do prazo».

144 Regista-se, assim, de forma positiva, a adoção de procedimentos que convirjam no sentido da melhoria da qualidade do serviço prestado pela RIAC.

[94] Doc. I.03.02.02 e § 104, supra.
[95] Doc. I.07.02.01.

10. Autoavaliação

145 A Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework* - CAF), de aplicação obrigatória nos organismos e serviços comuns da Administração Pública Regional, é a ferramenta adequada para a (auto)avaliação da qualidade em todos os aspetos da organização[96].

146 No entanto, a monitorização do desempenho da RIAC é feita pelo Gabinete de Conteúdos e Serviços, a partir dos dados registados por cada operador, que depois são trabalhados e permitem elaborar relatórios trimestrais e o final geral no final de cada ciclo anual[97]. Por conseguinte, a RIAC não aplica a CAF.

147 Sobre este assunto, a DROPEP referiu que «os Serviços não têm forçosamente de aplicar a respetiva ferramenta anualmente, o que têm é que, anualmente, avaliarem as ações/medidas que resultarem dos momentos de autoavaliação com base na respetiva ferramenta, e incorporá-los nos documentos de gestão operacional (Plano de Atividades e/ou outros) e fazer refletir os resultados dessa operacionalização nos documentos de natureza estratégica (QUAR e/ou outros)»[98].

148 Destaca-se que, em conformidade com o disposto no artigo 42.º, n.º 2 do Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Regionais, compete ao membro do Governo Regional da tutela proceder ao controlo do desempenho dos institutos públicos regionais, em especial quanto ao cumprimento dos fins e dos objetivos estabelecidos e quanto à utilização dos recursos pessoais e materiais postos à sua disposição.

149 De referir que, segundo a DROPEP, uma vez que a autoavaliação «é parte integrante do relatório de atividades anual», donde, «na prática, apenas têm lugar a apresentação de proposta e a validação pelo membro do Governo que tutela»[99].

150 Importa destacar que a resposta da SRFPAP quanto aos aspetos acima relatados é idêntica à produzida pela DROPEP, sobre os mesmos assuntos[100].

151 Refira-se igualmente que, de acordo com os elementos recolhidos junto da entidade auditada, da SRFPAP e da DROPEP, não há lugar ao acompanhamento e validação do respetivo QUAR, realizando-se apenas reuniões entre a segunda e a primeira das quais decorrem orientações de atuação prática[101].

152 Como se referiu, a dinâmica de atualização do QUAR deve sustentar-se na análise da envolvência externa, na identificação das capacidades instaladas e nas oportunidades de desenvolvimento do serviço e organismo, bem como do grau de satisfação dos utilizadores.

---

[96] Cf. artigos 14.º, n.ºs 1 e 2, e 15.º, n.º 1, do SIADAPRA

[97] Cf. Ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 15-05-2024 (doc. I.03.02.02).

[98] Doc.ºs I.03.02.05 e I.04.02.05.01.

[99] *Idem.*

[100] Doc. I.04.02.04.01.

[101] Cf. ponto 8.2., *supra*.

153 A CAF é a ferramenta adequada para a (auto)avaliação da qualidade em todos os aspetos da organização[102]. Esta deve produzir um plano que incorpore várias ações de melhoria, devidamente hierarquizadas tendo em conta o impacto que trarão ao serviço[103].

154 Conclui-se, assim, que a RIAC não aplica esta Estrutura. No entanto, são elaborados relatórios (estatísticos), da evolução dos serviços, bem como da avaliação e melhoria dos mesmos[104].

11. Projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão

11.1. Enquadramento e descrição genérica

155 Os postos móveis RIAC inserem-se no projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão, da Medida C19-i06-RAA-m01- Programa de Investimento "APR + Acessível, Inclusiva e Aberta", do Investimento C19-i06-RAA - Modernização e Digitalização da Administração Pública-RAA, da Componente 19. «Administração Pública mais Eficiente - Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança», incluída na Dimensão Estruturante «Transição Digital», do Plano de Recuperação e Resiliência para os Açores[105].

156 Para a concretização do investimento C19-i06-RAA - Modernização e Digitalização da Administração Pública-RAA, em 25-11-2021, a Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais (DRPFE), enquanto beneficiário intermédio, celebrou com a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração, na qualidade de beneficiário final, um contrato de financiamento abrangendo os cinco projetos considerados, no montante global de 25 milhões de euros[106].

157 Em 03-10-2022, a RIAC, mediante a assinatura de termo de aceitação, vinculou-se perante a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração, enquanto beneficiário final, à operacionalização e execução do projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão, da Medida C19-i06-RAA-m01- Programa de Investimento "APR + Acessível, Inclusiva e Aberta", do Programa de Investimento C19-i06-RAA - Modernização e Digitalização da Administração Pública-RAA[107].

158 Genericamente, o projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão (doravante, RIAC móvel), apresenta os seguintes elementos:

Quadro 19 – Elementos essenciais do projeto RIAC Móvel

Investimento	C19-i06-RAA - Modernização e Digitalização da Administração Pública-RAA
Dimensão Estruturante	Transição Digital
Componente	C19 - Administração Pública - Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança
Medida	C19-i06-RAA-m01 - "APR + Acessível, Inclusiva e Aberta"
Projeto	P1.3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão

[102] Cf. artigos 14.º, n.ºs 1 e 2, e 15.º, n.º 1, do SIADAPRA.
[103] Cf. Manual de Apoio SIADAPRA, VPGR/DROAP.
[104] Doc. I.04.02.01.01.
[105] Doc. I.01.01.04.
[106] Doc. I.01.01.05.
[107] Doc. I.01.01.06.

Subprojetos	C19-i06-RAA-m01 P1.3 - subprojecto S1.3.1 - Viaturas do Projeto 'P1.3 RIAC-Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão
	C19-i06-RAA-m01 P1.3 - subprojecto S1.3.2 – Equipamento Informático e Comunicação
	a) Quiosques portáteis para recolha de dados biométricos
	b) Equipamento informático
	c) Comunicação e divulgação do projeto
	C19-i06-RAA-m01 P1.3 - subprojecto S1.3.3 – APP Móvel
Meta Intermédia (Grupo B)	1.3 - Lançamento de projeto piloto com posto móvel de atendimento ao cidadão
Código	1422
Prazo inicial	3.º Trimestre de 2023
Prazo revisto	3.º trimestre de 2024
Investimento total	684 866,00 euros
Beneficiário Intermédio	Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais
Beneficiário final	Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Entidade Executora	RIAC - Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P.

Fonte: Contrato EMRP e RAA (doc. I.01.01.04), Contrato - INVESTIMENTO C19-i06 RAA - "Modernização e digitalização da Administração Pública- RAA" (doc. I.01.01.05), Portal do Governo dos Açores (doc. I.01.01.04), Relatório periódico de monitorização do PRR-Açores, reportado ao 4.º trimestre de 2023 (doc. I.01.01.07), e ofício n.º SAI-RIAC/2024/91, de 31-05-2024 (doc. I.04.02.07.01).

159 Os investimentos, os montantes alocados a cada um deles, o modelo de governação, o regime dos fluxos financeiros e o circuito financeiro relativo ao PRR-Açores encontram-se descritos no Relatório n.º 03/2023-FS/SRATC (auditoria ao Plano de Recuperação e Resiliência-Açores), para onde se remete.

160 O projeto prevê a disponibilização de 11 postos móveis RIAC, distribuídos por todas as ilhas do arquipélago, em regra, 1 posto móvel/ilha (São Miguel - 3 e Terceira- 2)[108].

11.2. Execução física e cumprimento das metas contratualizadas

161 O prazo inicialmente previsto para a realização do projeto foi o 3.º trimestre de 2023, passando, após reprogramação, para o 3.º trimestre de 2024[109], reprogramação ocasionada pelos atrasos verificados nos equipamentos informáticos a instalar nos RIAC Móvel.

162 A previsão da disponibilização dos postos móveis RIAC pelas ilhas do Arquipélago dos Açores, nos anos de 2023 e 2024, é a seguinte[110]:

Quadro 20 – Postos móveis RIAC, por ilha – 2023 e 2024

Ilha	N.º de Postos Móveis	Ano	
		2023	2024
Santa Maria	1	0	1
São Miguel	3	1	2
Terceira	2	1	1
Graciosa	1	0	1
São Jorge	1	0	1

[108] Inicialmente, o projeto previa a disponibilização de sete postos móveis, distribuídos pelas ilhas de, São Jorge, Graciosa, Flores, São Miguel, Terceira e Pico (doc. I.01.03.01.07, p. 23).

[109] Cf. Relatório periódico de monitorização referente ao 4.º trimestre de 2023 e ponto 4 da resposta ao ponto 13 do ofício n.º 1038-UAT III, de 10-05-2024 (doc. I.04.02.04.04.01.02).

[110] Relatório RIAC Móvel (doc. I.04.02.02.88).

Ilha	N.º de Postos Móveis	Ano	
		2023	2024
Pico	1	0	1
Faial	1	0	1
Flores	1	0	1
Corvo	0	-	-
Total	11	2	9

Fonte: Doc.os I.01.03.01.08, I.04.02.02.83 e Relatório RIAC Móvel (doc. I.04.02.02.88).

163 No «Relatório Periódico de Monitorização do PRR-Açores - 1.º Trimestre de 2024», de 17 de junho de 2024, relativo à concretização da implementação do projeto, a Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais, concluiu que o projeto está completo e com avaliação favorável[111].

164 Em 13-05-2024, estavam em funcionamento apenas quatro postos móveis de atendimento, dos quais, dois em São Miguel (com entradas em funcionamento a 17 de janeiro e a 10 de maio de 2024) e dois na Terceira (com entradas em funcionamento a 12 de janeiro e a 6 de maio de 2024)[112].

165 O financiamento dos investimentos a executar no âmbito do PRR baseia-se no desempenho, decorrente do cumprimento satisfatório dos marcos e metas contratualizados entre Portugal e a Comissão Europeia.

11.2.1. Execução financeira

166 Em conformidade com o previsto no contrato de financiamento celebrado entre a EMRP e a DRPFE, os pagamentos processam-se de acordo com duas modalidades: i) a título de adiantamento; ii) a título de reembolso dos pagamentos efetuados pela DRPFE aos beneficiários finais, no prazo de 15 dias após a emissão das ordens de pagamento emitidas pela EMRP, na sequência da validação dos pedidos de pagamento para o efeito apresentados pela DRPFE.

167 Com reporte a 30-04-2024, no âmbito do projeto Posto móvel de atendimento ao cidadão, a SRFPAP, enquanto beneficiário final, recebeu, a título de adiantamento, 89 mil euros[113], e a título de reembolso, 240,5 mil euros[114], perfazendo um montante total de 329,5 mil euros.

---

[111] De acordo com a informação prestada pela entidade auditada o subprojecto S1.3.3 – APP Móvel, não será executado, uma vez que no âmbito do projeto P3.4 - Novo Portal dos Serviços APR, da Direção Regional das Comunicações e Transição Digital, será desenvolvida uma aplicação móvel que disponibilizará ao cidadão informação sobre os serviços da Administração Pública Regional, que permitirá recolher informação sobre a RIAC Móvel: locais e horários dos atendimentos, serviços prestados, agendamento, etc. Mais referiu que, por este motivo, foi decidido com a EMRAP realocar as verbas inicialmente prevista para o desenvolvimento da APP Móvel, para o reforço do subprojecto Comunicação, e divulgação de todo o projeto (doc. I.04.02.07.01).

[112] Cf. pontos 9 e 10 do ofício n.º SAI-RIAC/2024/80, de 05-04-2024 (doc. I.03.02.02).

[113] Através da ordem de pagamento n.º 1/2021, de 30-11-2021, no montante total de 31 850 000,00 euros, abrangendo diversos beneficiários finais (doc. I.04.02.03.03).

[114] Através da ordem de pagamento n.º 13/2023, de 29-09-2023, no montante total de 262 853,74 euros, recebido na conta bancária com o IBAN PT50 0018 000342664128020 46, a 30-04-2024, foi feito um pagamento ao beneficiário final, a

168 Tendo em conta o montante aprovado, 686,9 mil euros, o projeto Posto móvel de atendimento ao cidadão apresenta uma taxa de execução financeira de 48,12%.

Quadro 21 – Transferências para o beneficiário final

(em Euro/em percentagem)

Designação do Projeto	Aprovado (1)	Adiantamento (2)	Por reembolso (3)	Total (4)=(2)+(3)	Percentagem de execução (5)=(4)/(1)
Posto móvel de atendimento ao cidadão	684 866,00	89 032,58	240 491,09	329 523,67	48,12%

Fonte: Resposta ao ponto 24 do pedido n.º 2 (doc.os I.04.01.02, I.03.02.02 e I.04.02.02.79), resposta aos pontos 1 e 2 do pedido n.º 3 (doc.os I.04.01.03 e I.04.02.03.01 a I.04.02.03.22), tabelas referentes às ordens de pagamento (doc.os I.04.02.06.01 e I.04.02.06.02), resposta ao ponto 15 do pedido n.º 4 (doc.os I.04.01.04, I.04.02.04.01, I.04.02.04.02.01 e I.04.02.04.02.02).

11.2.2. Ações de acompanhamento

169 No que respeita a ações de acompanhamento da execução material e financeira desenvolvidas, a DRPFE, na qualidade de beneficiário intermediário, referiu que a «[a] avaliação da execução material tem vindo a ser feita no âmbito dos Relatórios Periódicos de Monitorização (...) sendo que em 2024 será reforçada com ações de acompanhamento no âmbito do Plano Anual de Ações de Acompanhamento e Supervisão do Beneficiário Intermediário; A avaliação da execução financeira é essencialmente realizada no âmbito da análise dos pedidos de pagamento dos Beneficiários Finais»[115].

170 No que se refere à mitigação do risco de duplo financiamento, aquela entidade realizou, a 31-01-2024, uma ação de verificação a diversas entidades executoras tendo concluído, relativamente ao projeto apresentado pela RIAC, que «[a] nível do PT2020 não foram apresentadas candidaturas com prazo de execução coincidente com o prazo de elegibilidade do PRR», pelo que existia um nível de risco reduzido para a existência de duplo financiamento[116].

título de reembolso, no âmbito do projeto Posto móvel de atendimento ao cidadão, no montante de 14 609, 15 euros, «(...) respeitante à execução do contrato de aquisição de equipamento informático para equipar duas viaturas "RIAC Móvel" e de equipamento de suporte à comunicação associada à divulgação do projeto.» (doc.os I.04.02.03.01, I.04.02.03.09, I.04.02.03.16, I.04.02.04.04.01.02 (pp. 9 e 10) e I.04.02.04.02.01.01 a I.04.02.04.02.01.03). Através da ordem de pagamento n.º 4/2024, de 29-04-2024, no montante total de 1 774 032,87 euros, recebido na conta bancária com o IBAN PT50 0018 000342664128020 46, a 29-09-2023, foi feito um pagamento ao beneficiário final, a título de reembolso. no âmbito do projeto Posto móvel de atendimento ao cidadão, no montante de 225 881,94 euros, respeitante «(...) à aquisição de 7 (sete) viaturas elétricas no âmbito da execução do contrato de aquisição de onze veículos automóveis ligeiros de passageiros com propulsão exclusivamente elétrica (...)» e «(...) à aquisição de 1 (um) equipamento móvel para recolha de dados biométrico no âmbito da execução do contrato de aquisição de onze equipamentos móveis para recolha de dados biométricos e respetivos serviços de assistência técnica (...)» (doc.os I.04.02.03.01, I.04.02.03.09, I.04.02.03.16, I.04.02.04.04.01.02 (pp. 9 e 10) e I.04.02.04.02.02.01 a I.04.02.04.02.02.03).

[115] Doc. I.04.02.03.01.

[116] Doc. I.04.02.03.25.

12. Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

171 De um modo geral, no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (4.ª revisão, de 28-10-2022)[117], a RIAC identificou um conjunto de riscos elevados na área da contratação pública, da gestão financeira/ativos, da proteção de dados, do atendimento ao público e da prestação de serviços.

172 Neste contexto, a RIAC previu o seguinte:

> a) Elaboração, no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco elevado ao máximo;
>
> b) Elaboração, no mês de abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

173 Na Parte II – Medidas Preventivas Implementadas no âmbito dos Riscos Identificados do Relatório de Avaliação Anual do Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, relacionado com a RIAC Movel, refere-se:

> No âmbito da área de coordenação da execução física e financeira das medidas do investimento "RIAC-Móvel", inserido no programa de investimento "APR + Acessível, inclusiva e aberta", do investimento C19 - i06-RAA "Modernização e digitalização da Administração Pública-RAA", no âmbito da Componente 19 do PRR - Plano de Recuperação e Resiliência - Açores, foram implementadas todas as medidas criadas.

174 Também no mesmo documento se salienta que no global a taxa de execução das medidas preventivas implementadas em todas as unidades orgânicas da RIAC integradas no Plano foi de 69%, «[o] que permite afirmar que a RIAC, I.P. encontra-se comprometida com o melhoramento dos seus processos internos, dando-lhes maior transparência».

[117] O plano é revisto a cada três anos. (cf. Parte III, ponto 2., p. 38, do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, da RIAC).
A responsabilidade geral pela execução, controlo e revisão do Plano, bem como pela elaboração os relatórios anuais e proposta de revisão do mesmo compete a um dos vogais da Direção da RIAC, simultaneamente responsável pelo cumprimento normativo do regime geral da prevenção da corrupção, cf Relatório de Avaliação Anual do Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas.

PARTE IV
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

13. Principais conclusões

175 Em função da análise efetuada, apresentam-se as principais conclusões a que se chegou no âmbito da presente ação:

Ponto do Relatório	Conclusões
5.2.	O funcionamento da RIAC assenta, essencialmente, nos Postos de Atendimento ao Cidadão, no Centro de Contatos e página da *Internet*.
6.1.	Nos anos de 2022 e de 2023, a RIAC dispunha de 55 lojas na Região Autónoma dos Açores e de uma loja em Portugal Continental (Lisboa).
	As lojas são representativas de 83% do total de contatos realizados em 2022, e de 98% do número total de contatos realizados em 2023.
5.7.	O orçamento da RIAC para 2023 ascendeu a 6,5 milhões de euros, representando num aumento, face a 2022, de 387 822,69 euros (+6,3%). Em 2023, por seu turno, registou-se uma diminuição das receitas próprias no montante de 1 451 323,16 (-48,5%), tendo-se verificado um aumento das receitas gerais de 1 029 521,14 euros (+42,4%). Em 2023, a despesa aumentou cerca de 250,3 mil euros (+5%), face ao ano anterior, incidindo sobretudo em gastos com o pessoal (+8%) e na aquisição de bens de capital (+148%). A redução da receita própria resulta, essencialmente, da diminuição de taxas, multas e outras penalidades, em particular as taxas no âmbito da emissão do cartão de cidadão e passaporte eletrónico, bem como pela perda da contrapartida financeira decorrente da extinção da operação partilhada com a Unidade de Saúde da Ilha Terceira. O aumento de despesas com pessoal decorre de atualizações salariais e progressões na carreira, e as aquisições de bens de capital decorrem sobretudo da reabilitação das lojas e adaptação da nova imagem da RIAC.
6. e 6.1	No ano de 2023 houve uma diminuição dos contatos (-35,79%) e dos serviços prestados face a 2022 (-33,15%), em grande medida, face à diminuição da prestação de serviços relacionada com o «Certificado Digital Covid» (-88%), da prestação de «Outros serviços» (-59%) e de resposta a «Pedidos de informação» (-43%).
8.3.	Nos anos de 2022 e de 2023, a RIAC não cumpriu todas as metas definidas para os respetivos indicadores.
5.6.	Sem prejuízo, em 2023, registou-se um aumento de quatro trabalhadores (+2,75%) no âmbito do quadro de pessoal da RIAC.

Ponto do Relatório	Conclusões
7.	No ano de 2022, o tempo médio de duração dos contatos realizados nas lojas RIAC foi de 11 minutos, superando a meta fixada para o efeito nesse ano. Não tendo sido estabelecido um indicador no ano de 2023, não se tornou possível realizar qualquer análise sobre o tempo médio de duração dos contatos realizados.
	O tempo de resposta para as interações presenciais é imediato, caso contrário, é aberto um incidente. No que respeita ao prazo médio de entrega de documentos/notificações, na generalidade das situações, é imediata.
	A RIAC tem adotado novas soluções de gestão de atendimento por marcação, a disponibilização de senhas digitais, as notificações por SMS e a disponibilização do apoio assistido tablets, por forma a garantir um serviço público de qualidade, célere e adaptado à disponibilidade dos cidadãos.
8.2.	Não é assegurado o acompanhamento e coordenação do QUAR da RIAC.
8.3	Com base nos resultados obtidos, no ano de 2022 a RIAC (auto)avaliou o serviço de «Bom», e, no ano de 2023, de «Satisfatório». Porém, em conformidade com disposto no artigo 18.º, n.º 1, alínea a), do SIADAPRA, o serviço apenas obtém a menção qualitativa de «Bom», na avaliação final do desempenho, quando atinge todos os objetivos, superando alguns, o que não se verificou no ano de 2022.
8.4.	A RIAC não tem definido um processo formal, e integrado, de monitorização que permita aferir se os recursos alocados (humanos e financeiros) são adequados à concretização dos objetivos planeados, com vista a identificar os eventuais desvios nos resultados e nos custos.
9.1.	No ano de 2023, o nível de satisfação dos cidadãos estava próximo dos 100%.
9.2.	Apesar do número total de reclamações ter registado uma diminuição no ano de 2023 (-25%), o número de reclamações respondidas fora do prazo, i.e., 15 dias, duplicou, o que contraria o disposto na alínea a) do n.º 5 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.
10.	A RIAC não tem implementado a CAF, ferramenta de aplicação obrigatória e adequada para a (auto)avaliação da qualidade em todos os aspetos da organização.
11.1	Os postos móveis RIAC inserem-se no projeto P3. RIAC Móvel – para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão, da Medida C19-i06-RAA-m01- Programa de Investimento "APR + Acessível, Inclusiva e Aberta", do Investimento C19-i06-RAA - Modernização e Digitalização da Administração Pública-RAA, da Componente 19. «Administração Pública mais Eficiente - Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança», incluída na Dimensão Estruturante «Transição Digital», do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), para os Açores.

Ponto do Relatório	Conclusões
11.1 e 11.2	O projeto prevê a disponibilização de 11 postos móveis RIAC, e divide-se em três subprojectos: - Subprojecto S1.3.1 - Viaturas do Projeto 'P1.3 RIAC-Móvel –para um serviço mais acessível e inclusivo ao cidadão; - Subprojecto S1.3.2 – Equipamento Informático e Comunicação. - Subprojecto S1.3.3 – APP Móvel.
	O projeto encontra-se concluído, sendo que o subprojecto S1.3.3 – APP Móvel não será executado.
	Em 13-05-2024, estavam em funcionamento quatro dos onze postos móveis de atendimento previstos, dos quais, dois em São Miguel e dois na Terceira. Até ao final do ano de 2024, prevê-se a entrada de funcionamento de todos os postos.
11.2.1	Com reporte a 30-04-2024, no âmbito do projeto *Posto móvel de atendimento ao cidadão*, a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, enquanto beneficiário final, recebeu, a título de adiantamento, 89 mil euros, e a título de reembolso, 240,5 mil euros, perfazendo um montante total de 329,5 mil euros.
	Tendo em conta o montante aprovado, 686,9 mil euros, o projeto *Posto móvel de atendimento ao cidadão* apresenta uma taxa de execução financeira de 48,12%.
11.2.2	No âmbito da mitigação do risco de duplo financiamento, a Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais realizou, em 31-01-2024, uma ação de verificação a diversas entidades executoras onde concluiu que, relativamente ao projeto apresentado pela RIAC, apresentava um nível de risco reduzido para a existência de duplo financiamento.
12.	No Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, revisto em 2022, a RIAC identificou um conjunto de riscos elevados na área da contratação pública, da gestão financeira/ativos, da proteção de dados, do atendimento ao público e da prestação de serviços.
	Relacionado com a RIAC Móvel, e no âmbito da área de coordenação da execução física e financeira das medidas inseridas no programa de investimento "APR + Acessível, inclusiva e aberta", resulta do Relatório de Avaliação Anual do Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas que foram implementadas todas as medidas criadas.

14. Recomendações

176 Tendo presente as observações constantes do presente Relatório, e considerando os argumentos aduzidos em contraditório, formulam-se as seguintes recomendações:

N.º	Entidade/Recomendação	Impactos esperados	Ponto do Relatório
À Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão			
1.ª	Adequar os indicadores de desempenho definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) aos objetivos fixados na Carta de Missão e no Plano de Atividades.	Melhoria da eficácia	8.1
2.ª	Considerar, na avaliação final do serviço, o disposto do n.º 1 do artigo 18.º do SIADAPRA.	Cumprimento da legalidade e da regularidade Melhoria da eficácia	8.3
3.ª	Diligenciar no sentido de ser dado cumprimento ao prazo de resposta às reclamações dos cidadãos.	Melhoria da eficácia	9.2
À Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública			
4.ª	Tomar as medidas necessárias para acompanhar e coordenar o QUAR da RIAC.	Cumprimento da legalidade e da regularidade Melhoria do desempenho	8.2
5.ª	Diligenciar no sentido de assegurar a aplicação da Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework* - CAF).	Cumprimento da legalidade e da regularidade Implementar ações de melhoria	8.4 e 10.

15. Decisão

Aprovo o presente Relatório de auditoria, nos termos dos artigos 55.º e 78.º, n.º 2, alínea a), conjugados com os artigos 105.º, n.º 1, todos da LOPTC, e artigo 81.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento do Tribunal de Contas.

A Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão deverá, até ao dia 31-01-2026, dar conhecimento ao Tribunal de Contas das medidas tomadas em acatamento das recomendações formuladas, em relação a 2025.

Para efeito de acompanhamento das 4.ª e 5.ª recomendações ora formuladas, o Secretário Regional do Planeamento, Finanças e Administração Pública deverá informar o Tribunal, até 31-12-2025, sobre as medidas tomadas tendo em vista o acatamento das mesmas.

Expressa-se à entidade auditada, e às demais entidades, o apreço do Tribunal pela disponibilidade e colaboração prestadas durante o desenvolvimento desta ação.

São devidos emolumentos, nos termos dos artigos 10.º, n.º 1, e 11.º, n.º 1, do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio, conforme conta de emolumentos a seguir apresentada.

Remeta-se cópia deste Relatório à Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, bem como às entidades interessadas não auditadas ouvidas em contraditório.

Entregue-se ao Magistrado do Ministério Público cópia do presente Relatório, nos termos do disposto no artigo 29.º, n.º 4, da LOPTC.

Após as comunicações necessárias, divulgue-se na *Internet*.

Secção Regional dos Açores do Tribunal de Contas, em 13 de dezembro de 2024.

A Juíza Conselheira

(Cristina Flora)

Conta de emolumentos

(Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio) [1]

Unidade de Apoio Técnico-Operativo III		Ação n.º 24/D237
Entidade fiscalizada:	Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão	

Sujeito passivo	Receitas próprias
Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão	Sim

(em Euro)

Descrição	Base de cálculo		Valor
	Unidade de tempo [2]	Custo *Standard* [3]	
Desenvolvimento da ação:			
— Fora da área da residência oficial		119,99	
— Na área da residência oficial	215	88,29	18 982,35
	Emolumentos calculados		
Emolumentos mínimos [4]	1 716,40		
Emolumentos máximos [5]	17 164,00		
Total de emolumentos e encargos a suportar pelo sujeito passivo			**17 164,00**
Empresas de auditoria e consultores técnicos [6]			
Prestação de serviços			
Outros encargos			

Notas

(1) O Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio, que aprovou o Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, foi retificado pela Declaração de Retificação n.º 11-A/96, de 29 de junho, e alterado pela Lei n.º 139/99, de 28 de agosto, e pelo artigo 95.º da Lei n.º 3-B/2000, de 4 de abril.

(2) Cada unidade de tempo (UT) corresponde a 3 horas e 30 minutos de trabalho.

(3) Custo *standard*, por UT, aprovado por deliberação do Plenário da 1.ª Secção, de 3 de novembro de 1999:

Ações fora da área da residência oficial .....119,99 euros

Ações na área da residência oficial .....88,29 euros

(4) Emolumentos mínimos (1 716,40 euros) correspondem a 5 vezes o VR (n.º 1 do artigo 10.º do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas), sendo que o VR (valor de referência), fixado atualmente em 343,28 euros, calculado com base no índice 100 da escala indiciária das carreiras de regime geral da função pública que vigorou em 2008 (333,61 euros), atualizado em 2,9%, nos termos do n.º 2 da Portaria n.º 1553-C/2008, de 31 de dezembro.

(5) Emolumentos máximos (17 164,00 euros) correspondem a 50 vezes o VR (n.º 1 do artigo 10.º do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas).
(Ver a nota anterior quanto à forma de cálculo do VR - valor de referência).

(6) O regime dos encargos decorrentes do recurso a empresas de auditoria e a consultores técnicos consta do artigo 56.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, e do n.º 3 do artigo 10.º do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas.

Ficha técnica

Função	Nome	Cargo/Categoria
Coordenação	Carlos Brum Melo	Auditor-Coordenador
	Lígia Neves	Auditor-Chefe
Execução	Sónia Joaquim	Auditor Verificador
	Bárbara Soares de Oliveira	Auditor Verificador

Anexos

Respostas dadas em contraditório

I – Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão

Exmo. Sr. Subdiretor-Geral da
Secção Regional dos Açores do Tribunal de Contas,
Rua Ernesto do Canto, n.º 34
9504-526 Ponta Delgada

Sua referência	Data	Nossa referência	Data
		Sai RIAC: 169/2024	19/11/2024

– **Assunto: Exercício do Direito ao Contraditório – RIAC - Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P. (Ref.ª 24/D237, de 7 de dezembro)**

Considerando a V. Comunicação, com a referência 24/D237, datada de 7 de novembro de 2024, e atendendo às conclusões e recomendações efetuadas em Relato da Auditoria realizada à RIAC - Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P., a qual constava do programa de fiscalização da Secção Regional do Tribunal de Contas para 2024, serve o presente Ofício para, no âmbito do exercício do direito ao contraditório, transmitir a V. Ex.ª o seguinte:

1. – Relativamente à 1.ª recomendação avançada, no sentido de "Adequar os indicadores de desempenho definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) aos objetivos fixados na Carta de Missão e no Plano de Atividades", informa-se que o mesmo já se encontra a ser tido em conta na preparação do QUAR para 2025;

2. – De igual modo, quanto à 2.ª recomendação indicada, que respeita ao "Considerar na avaliação final do serviço, o disposto no n.º 1 do artigo 18.º do SIADAPRA", constante do Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 7 de agosto, comunica-se que este será cabalmente respeitado aquando da proposta de futuras avaliações finais do desempenho dos serviços, pelo dirigente máximo, antes da remessa às devidas Entidades, em consonância com o disposto no n.º 2 do artigo em causa;

3. – Por seu turno, no que toca a "Diligenciar no sentido de ser dado cumprimento ao prazo de resposta às reclamações dos cidadãos", enquanto 3.ª e última recomendação emitida, damos a

conhecer que, na sequência da V. Auditoria e da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISSO 9001, que se encontra a decorrer nesta Entidade, redefinimos procedimentos e redobrámos a nossa atenção a este assunto, o que tem permitido que, não obstante terem dado entrada 16 reclamações nos últimos 4 meses, e, independentemente da existência de fundamento, todas elas foram alvo de resposta dentro do prazo.

De resto, somos de registar o por V. concluído, o qual não contrapomos, e de assinalar que atuaremos no sentido de pôr termo às inconformidades verificadas, garantindo assim que continuamos a cumprir a nossa missão de racionalizar, modernizar e conferir qualidade ao atendimento da Administração Regional, com vista à melhoria da interação desta com os cidadãos.

Sem mais de momento, com os nossos melhores cumprimentos, subscrevemo-nos.

O Presidente da Direção da RIAC, I.P.,

Assinado por: **CARLOS MIGUEL FERNANDES MATEUS**
Num. de Identificação: BI14523140
Data: 2024.11.19 17.04.37 GMT Standard Time

CHAVE MÓVEL*eus*

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário

Exmo. Senhor

Subdiretor-Geral da Secção Regional
dos Açores do Tribunal de Contas

Sua referência	Sua comunicação	Nossa referência	Data
3375/2024		Sai-SRFPAP/2024/107	21/11/2024

ASSUNTO: EXERCÍCIO DO CONTRADITÓRIO NO ÂMBITO DE RELATO PRODUZIDO NA AÇÃO N.º 24/D237 – AUDITORIA À AGÊNCIA PARA A MODERNIDADE E QUALIDADE DO SERVIÇO AO CIDADÃO

Na sequência da boa receção da V. comunicação com a referência n.º 3375/2024, datada de 07 de novembro de 2024, da Secção Regional dos Açores do Tribunal de Contas, e do relato produzido no âmbito da ação n.º 24/D237 - AUDITORIA À AGÊNCIA PARA A MODERNIDADE E QUALIDADE DO SERVIÇO AO CIDADÃO, em anexo, e que faz parte integrante deste, cumpre, no âmbito do exercício do direito ao contraditório, transmitir a V. Ex.ª o seguinte:

1. Do solicitado pela Secção Regional do Tribunal de Contas, no âmbito da ação n.º 24/D237, aos Dirigentes da RIAC, Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público e da Direção Regional de Planeamento Fundos Estruturais, ficaram essas entidades encarregues de providenciar a resposta a V. Exª.
2. Aquando da realização da auditoria à Agência para a Modernidade e Qualidade do Serviço ao Cidadão, no âmbito da ação 24/D237, a Secção Regional dos

Açores do Tribunal de Contas solicitou diversos elementos à Secretaria Regional das Finanças Planeamento e Administração Pública.

3. Neste contexto, e pese embora tenha sido publicada a 12 de novembro o Decreto Regulamentar Regional n.º 16/2024/A, que aprova a orgânica e o quadro de pessoal dirigente, de chefia e de direção específica da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, o Gabinete do Senhor Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública desenvolveu, à data, um conjunto de iniciativas, junto das direções regionais e dos serviços sob a sua tutela, no sentido de identificar, no âmbito dos elementos solicitados, as competências e os serviços que são prestados, no âmbito da respetiva orgânica, quer de natureza interna quer dirigidos aos cidadãos, empresas e outras entidades.
4. Pretendeu-se, deste modo, agilizar o registo desses serviços e competências por forma a adequá-los às respetivas plataformas digitais que estão em fase de desenvolvimento.
5. Para o efeito, remetemos, em anexo, o documento "*Análise de Gestão e Avaliação de Desempenho*" enviado para as direções regionais e para os serviços sob a sua tutela, que evidenciam a importância atribuída pela Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública ao cumprimento das observações e recomendações formuladas pelo Tribunal de Contas, processo este que se encontra atualmente em curso, estimando a sua implementação em 2025.

O Chefe do Gabinete de S. Ex.ª Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública

Assinado por: **António Manuel Silva Almeida**
Certificado por: **Governo Regional dos Açores**
Atributos certificados: **Chefe do Gabinete do Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública**
CHAVE MÓVEL

António Manuel Silva Almeida

III – Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público

De: Délio FFO. Borges <Delio.FF.Borges@azores.gov.pt>
Enviado: 21 de novembro de 2024 18:17
Para: NGP - SRAcores
Cc: António MS. Almeida
Assunto: RE: Envio de relato para contraditório 24/D237 - Auditoria à Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão (RIAC)

Exmo. Senhor Subdiretor-Geral,

Sobre o teor do relato *supra* referenciado no que concerne ao exarado na página 45 do Relato ("14. Recomendações"), ponto 8.2 e lendo o Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de agosto, e respetivas alterações, que veio estabelecer o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública Regional dos Açores, no seu artigo 13.º "Acompanhamento dos QUAR ", «Compete ao serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação, em cada departamento governamental», pelo que, parece-nos que não é esta direção regional, o serviço mencionado no artigo atrás referido.

Disponíveis para qualquer outro esclarecimento.

Com os melhores cumprimentos,

Délio Borges
Diretor Regional

Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público
Tel: (+351) 295 245 003 | **E**mail: delio.ff.borges@azores.gov.pt | **V**OIP GRA**:** 23 05 00
Morada: Canada dos Melancólicos, s/n - 9700-121 Angra do Heroísmo | Terceira – Açores
https://portal.azores.gov.pt/web/dropep

GOVERNO DOS AÇORES | SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS, PLANEAMENTO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DROPEP Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público

AVISO DE CONFIDENCIALIDADE: O conteúdo desta mensagem e de todos os ficheiros, caso existam, são confidenciais e destinados apenas à(s) pessoa(s) ou entidade(s) acima referida(s), podendo conter informação privilegiada. É estritamente interdito: a publicação, distribuição, impressão, uso ou cópia não autorizada da mensagem ou dos seus anexos. Se recebeu esta mensagem por engano, por favor avise-nos de imediato, por correio eletrónico, para o endereço acima e apague este e-mail do seu sistema. Obrigado pela sua colaboração.

Apêndices

I – Metodologia

Fases	Descrição
1.ª	**Planeamento** Plano Global de Auditoria – Estabelece o objeto, o âmbito, os objetivos e as questões de auditoria. O Plano contém, de forma detalhada, o método, os critérios, as técnicas e fontes de recolha de evidências e os resultados prováveis da auditoria que integra o quadro metodológico[118], o qual teve em consideração, na fase de planeamento, a análise do quadro normativo aplicável, o levantamento e apreciação dos relatórios de auditoria do Tribunal, e a consulta dos elementos documentais disponíveis no sítio eletrónico da entidade envolvida.
2.ª	**Execução** Após a comunicação da realização da auditoria à entidade auditada e do concomitante pedido de elementos documentais[119], houve necessidade de solicitar o envio de elementos e esclarecimentos complementares[120], os quais foram objeto de compilação e análise. Na fase de execução da auditoria recolheu-se ainda informação junto da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública[121], da Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público[122] e da Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais[123]. No decurso dos trabalhos obtiveram-se as evidências de auditoria, que sustentam as conclusões.
3.ª	**Elaboração do relato e do Relatório de auditoria**

[118] Aprovado por despacho de 08-04-2024, exarado na Informação n.º 44-2024/DAT-UAT III, de 01-04-2024 (doc. I.02.02.01), e alterado por despacho de 24-04-2024, exarado na Informação n.º 57-2024/DAT-UAT III, de 22-04-2024 (doc. I.02.02.02).

[119] Doc.os I.03.01.01 e I.04.01.01.

[120] Doc.os I.03.01.02 e I.04.01.02.

[121] Doc. I.03.01.04.

[122] Doc. I.03.01.05.

[123] Doc. I.03.01.03.

II – Legislação citada

Sigla	Diploma (por ordem cronológica)	Alterações relevantes
LOPTC	**Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas** Lei n.º 98/97, de 26 de agosto	Leis n.os 87-B/98, 1/2001, , 55-B/2004, 48/2006 (que a republica), 35/2007, 3-B/2010, 61/2011, 2/2012, 20/2015, 42/2016, 2/2020, 27-A/2020, 12/2022, e 56/2023
	Princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril	Decreto-Lei n.º 29/2000; Decreto-Lei n.º 72-A/2010; Decreto-Lei n.º 73/2014; Decreto-Lei n.º 58/2016; Decreto-Lei n.º 74/2017; Lei n.º 61/2021; Decreto-Lei n.º 11/2023; Declaração de Retificação n.º 7-A/2023; Decreto-Lei n.º 10/2024; Lei n.º 19-A/2024
	Estatuto do Pessoal Dirigente dos Serviços e Organismos da Administração Central, Regional e Local do Estado Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro	Lei n.º 51/2005; Lei n.º 64-A/2008; Lei n.º 3-B/2010; Lei n.º 64/2011; Lei n.º 68/2013; Lei n.º 128/2015; Decreto-Lei n.º 12/2024
	Lei-Quadro dos Institutos Públicos Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro	Lei n.º 51/2005; Decreto-Lei n.º 200/2006; Decreto-Lei n.º 105/2007; Lei n.º 64-A/2008; Decreto-Lei n.º 40/2011; Resolução da Assembleia da República n.º 86/2011; Lei n.º 57/2011; Decreto-Lei n.º 5/2012; Decreto-Lei n.º 123/2012; Lei n.º 24/2012; Lei n.º 66-B/2012; Decreto-Lei n.º 102/2013; Decreto-Lei n.º 40/2015; Decreto-Lei n.º 96/2015; Decreto-Lei n.º 53/2022; Decreto-Lei n.º 61/2022
	Estatuto do Pessoal Dirigente dos Serviços e Organismos da Administração Regional Decreto Legislativo Regional n.º 2/2005/A	Decreto Legislativo Regional n.º 2/2006/A; Decreto Legislativo Regional n.º 8/2008/A; Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/A; Decreto Legislativo Regional n.º 34/2010/A;
	Cria a Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão Decreto Legislativo Regional n.º 42/2006/A, de 31 de outubro	Alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 37/2021/A
SIADAPRA	**Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública Regional** Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de agosto	Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/A; Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A; Decreto Legislativo Regional n.º 26/2015/A; Decreto Legislativo Regional n.º 3/2017/A; Decreto Legislativo Regional n.º 27/2023/A
	Orgânica, o quadro de pessoal e os regulamentos internos do pessoal em regime de contrato individual de trabalho e de recrutamento e seleção de pessoal da RIAC Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2008/A, de 19 de fevereiro	
	Regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (call centers) Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.	Decreto-Lei n.º 72-A/2010; Decreto-Lei n.º 9/2021
	Orgânica do XIII Governo Regional dos Açores Decreto Regulamentar Regional n.º 6/2020/A, de 17 de fevereiro	Declaração de Retificação n.º 3/2020/A
	Nova Orgânica do XIII Governo Regional dos Açores Decreto Regulamentar Regional n.º 6/2022/A, de 29 de abril	
	Orgânica e o quadro de pessoal dirigente e de chefia da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública Decreto Regulamentar Regional n.º 14/2022/A, de 2 de setembro de 2022	
	Orgânica do XIV Governo Regional dos Açores Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2024/A, de 11 de abril	

III – Índice do dossiê corrente

N.º (pasta/ficheiro)	Documento	Data
I.01	**Trabalhos preparatórios**	
I.01.01	Antecedentes	
I.01.02	Legislação	
I.01.03	Instrumentos de Gestão	
I.01.04	Comunicação Social	
I.02	**Planeamento**	
I.02.01	Estudo preliminar	
I.02.02	Plano Global de Auditoria	
I.02.02.01	Informação n.º 44-2024-DAT-UAT III - PGA	01-04-2024
I.02.02.02	Informação n.º 57-2024-DAT-UAT-III-PGA_Alteração	22-04-2024
I.02.02.03	Alteração do prazo de entrega do relato_5 de junho	31-05-2024
I.02.03	Quadro Metodológico	
I.02.04	Ficha da Auditoria	
I.02.04.01	Ficha da auditoria – RIAC	
I.03	**Correspondência**	
I.03.01	Correspondência expedida	
I.03.01.01	Of_2024-0801- RIAC - Pedido n.º 1	05-04-2024
I.03.01.02	Pedido n.º 2 — RIAC	08-05-2024
I.03.01.03	Of_2024-1015_DRPFE_Pedido 3	10-05-2024
I.03.01.04	Of_2024-1038_SRFPAP_Pedido 4	10-05-2024
I.03.01.05	Of_2024-1039_DROPEP_Pedido 5	10-05-2024
I.03.01.06	Pedido n.º 6 - RIAC	23-05-2024
I.03.02	Correspondência recolhida	
I.03.02.01	Entrada n.º 713-24 - Resposta ao Pedido n.º 1 - RIAC	16-04-2024
I.03.02.02	Entrada n.º 903-24 - Resposta ao Pedido n.º 2 - RIAC	15-05-2024
I.03.02.03	Entrada n.º 910-24 - Resposta ao Pedido n.º 3 - DRPFE	16-05-2024
I.03.02.04	Entrada n.º 915-24-Aditamento à resposta ao Pedido n.º 3 - DRPFE	17-05-2024
I.03.02.05	Entrada n.º 920-24 - Resposta ao Pedido n.º 4 - SRFPAP	21-05-2024
I.03.02.06	Entrada n.º 914-24-Resposta ao Pedido n.º 5 - DROPEP	17-05-2024
I.03.02.07	Entrada n.º 984-24-Resposta ao Pedido n.º 6 - RIAC	31-05-2024
I.03.02.08	Entrada n.º 1689-24-Resposta a Pedido complementar de esclarecimentos - RIAC	25-09-2024
I.04	**Documentos recolhidos**	
I.04.01	Pedidos	
I.04.01.01	Pedido 1-RIAC	05-04-2024
I.04.01.02	Pedido 2-RIAC	08-05-2024
I.04.01.03	Pedido 3-DRPFE	10-05-2024
I.04.01.04	Pedido 4-SRFPAP	10-05-2024
I.04.01.05	Pedido 5-DROPEP	10-05-2024
I04.01.06	Pedido 6-RIAC	23-05-2024
I.04.02	Resposta aos pedidos	
I.04.02.01	Resposta ao Pedido n.º 1 - RIAC	16-04-2024
I.04.02.02	Resposta ao Pedido n.º 2 - RIAC	15-05-2024
I.04.02.03	Resposta ao Pedido n.º 3 - DRPFE	16-05-2024
I.04.02.04	Resposta ao Pedido n.º 4 - SRFPAP	21-05-2024
I.04.02.05	Resposta ao Pedido n.º 5 - DROPEP	17-05-2024
I.04.02.06	Aditamento à Resposta ao Pedido n.º 3 - DRPFE	17-05-2024
I.04.02.07	Resposta ao Pedido n.º 6 - RIAC	
I.04.02.08	Resposta a Pedido de elementos complementares - RIAC	25-09-2024 04-11-2024
I.05	**Papéis de trabalho**	
I.05.01	Matriz de Observações Preliminares	
I.05.01.01	Matriz resultados RIAC 2022-2023	30-04-2024
I.05.02	Outros papéis de trabalho	
I.05.02.01	Atividades	
I.05.02.02	OBJETIVOS	
I.05.02.03	Objetivos_QUAR_RIAC_27-03-2024	
I.05.02.04	Objetivos-QUAR-RIAC	
I.05.02.05	Objetivos_QUAR - 2022 e 2023	
I.06	**Relato**	
I.06.01	Relato	07-11-2024

N.º (pasta/ficheiro)	Documento	Data
1.07	Contraditório	
1.07.01	Ofícios	
1.07.01.01	OF_2024-3373_DAT3_S_RIAC	07-11-2024
1.07.01.02	OF_2024-3375_DAT3_S_CGSRFPAP	07-11-2024
1.07.01.03	OF_2024-3377_DAT3_S_DROPEP	07-11-2024
1.07.01.04	OF_2024-3379_DAT3_S_DRPFE	07-11-2024
1.07.01.05	ACUSARECECAO_OF_3375	08-11-2024
1.07.01.06	ACUSARECECAO_OF_3379	11-11-2024
1.07.01.07	ACUSARECECAO_OF_3373	13-11-2024
1.07.01.08	ACUSARECECAO_OF_3377	14-11-2024
1.07.02	Respostas	
1.07.02.01	MAIL_002023_2024_SAA-DAI-NGP_E	19-11-2024
1.07.02.02	MAIL_002031_2024_SAA-DAI-NGP_E	21-11-2024
1.07.02.03	MAIL_002030_2024_SAA-DAI-NGP_E	21-11-2024
1.08	Relatório	
1.08.01	Relatório n.º 12/2024 – FS/SRATC	13-12-2024