

Vice-Presidência do Governo Regional  
Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira  
Processo de Avaliação - LCRAM 2017

Objectivos Estratégicos	.01	1) Garantir a satisfação dos Clientes/Utentes por via da sua interação e participação visando a sua fidelização.								
	.02	2) Melhoria das condições de trabalho por via das melhorias introduzidas na área tecnológica.								
Objetivos Operacionais	OE	Indicadores	Meta	Peso	Ponderação	Resultado	Classificação			Desvio
							Superou	Atingiu	Não Atingiu	
<b>Eficácia</b>					<b>40%</b>					
Melhorar o desempenho dos equipamentos, aumentar a rapidez através dos novos equipamentos.	.01	Número de atendimentos	765.000	100%	100%	768.943	X			0,5%
<b>Eficiência</b>					<b>45%</b>					
No cumprimento do Plano de segurança, introdução de melhorias tecnológicas no combate de incêndios.	.02	Lançamento de Concurso Público para a instalação do sistema automático de extinção de incêndios.	Celebração do contrato de consignação.	90%	100%	100%		X		0%
<b>Qualidade</b>					<b>15%</b>					
Disponibilização de internet aos utentes e Entidades	.03	Instalação de uma rede WIFI autónoma	10%	100%	100%	Sistema operacional	X			90%
<b>RESULTADOS AGREGADOS</b>						<b>AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO</b>				
			Contribuição para avaliação final	Quantitativa			Qualitativo			
<b>Eficácia</b>	Peso	40%	100,00%	4,1			Relevante			
	Resultado do Objetivo		5 (2)							
<b>Eficiência</b>	Peso	45%	100,00%							
	Resultado do Objetivo		3 (1,35)							
<b>Qualidade</b>	Peso	15%	100,00%							
	Resultado do Objetivo		5 (0,75)							