

## CARTA DE MISSÃO

**Departamento:** Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública

**Organismo:** RIAC – Agência para a Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão

**Titular:** Carlos Miguel Fernandes Mateus

**Período da Comissão de Serviço:** 11 de julho de 2025 a 11 de julho de 2028

### 1. MISSÃO DO ORGANISMO

A RIAC tem como missão a racionalização, modernização e qualidade do atendimento da administração regional, com vista à melhoria da interação desta com os cidadãos, nomeadamente através das lojas de atendimento, adiante designadas por lojas RIAC, do RIAC Móvel, do Centro de Contactos e do Portal.

### 2. PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

Atendimento e prestação de serviços e /ou informações aos cidadãos quer seja pelas vias presencial, no âmbito da rede de lojas, telefónica, através da linha verde de apoio ao cidadão do Governo dos Açores/ Centro de Contactos ou pela via virtual no âmbito do Portal, bem como das redes sociais.

### 3. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

3.1 Modernizar, inovar e simplificar a prestação do serviço prestado pela Administração Pública Regional;

3.2 Promover a melhoria das condições de trabalho e satisfação dos trabalhadores, conjugando medidas de melhoria do desempenho operacional e gestão de riscos;

3.3 Integrar o processo de transição digital da Administração Pública Regional, promovendo a prestação do serviço online e em plataformas móveis;

3.4 Estabelecer novas parcerias e aprofundar as atuais, por forma a potenciar a disponibilização de novos serviços e incrementar as interações com o cidadão;

#### 4. OBJETIVOS A ATINGIR

##### 4.1 Eficácia

- Promover a criação de condições para espelhar/traduzir a oferta de serviços da Administração Pública Regional;
- Aumentar e consolidar as parcerias com entidades públicas;
- Aumentar o número de contactos e interações digitais.

##### 4.2 Eficiência

- Promover soluções inovadoras no apoio à prestação do serviço público;
- 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.

#### 4.3 Qualidade

- Melhorar e modernizar a apresentação e funcionamento das lojas RIAC;
- Aumentar o nível de satisfação dos trabalhadores;
- Otimizar o Portal da RIAC.

---

Data 22 de julho de 2025

Assinado por: **Carlos Miguel Fernandes Mateus**  
Num. de Identificação: 14523140  
Data: 2025.07.22 17:06:00+00'00'  
Certificado por: **Governo Regional dos Açores**  
Atributos certificados: **Presidente da RIAC, I.P.**

---

O Secretário Regional das Finanças Planeamento e Administração Pública

Presidente da Direção da RIAC