

Ciclo de Gestão

2019

Designação do Serviço/Organismo:

IFAP, IP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas

Missão:

O IFAP tem por missão proceder à validação e ao pagamento decorrente do financiamento da aplicação das medidas definidas a nível nacional e comunitário, no âmbito da agricultura, desenvolvimento rural, pescas e setores conexos, bem como propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação no âmbito da agricultura e pescas.

Objetivos Estratégicos (OE)												Meta	Grau de concretização
OE1:	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos												
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government												
OE3:	Reforçar o desenvolvimento de competências do capital humano do IFAP valorizando o espírito de equipa e o sentido de compromisso com a organização e o serviço público												

Objetivos Operacionais (OP)

## EFICÁCIA

PESO: 50%

OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	99%	96%	95%	90%	5%	100%	100%	GPE	(Nº de pagamentos realizados no prazo/Nº de pagamentos previstos para o ano de 2019)*100	0%	Não atingido	-100%

Taxa de Realização do OP1 0%

OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*

Peso: 35%

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Taxa de execução dos controlos físicos de RPB <sup>(2)</sup> , RJA <sup>(3)</sup> , RPA <sup>(4)</sup> , ARROZ e TOMATE até 15/10	-	-	na	100%	0%	100%	20%	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regularmente para a campanha 2019)x100	0%	Não atingido	-100%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos físicos de POC <sup>(5)</sup> , PVA <sup>(6)</sup> e PVL <sup>(7)</sup>	-	-	97%	100%	0%	100%	20%	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regularmente para a campanha 2019)x100	0%	Não atingido	-100%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos físicos de MAZD <sup>(8)</sup> até 15/12	-	-	na	100%	0%	100%	20%	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regularmente para a campanha 2019)x100	0%	Não atingido	-100%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos físicos de ASA <sup>(9)</sup> e FTA <sup>(10)</sup> até 31/12	-	-	na	100%	0%	100%	15%	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regularmente para a campanha 2019)x100	0%	Não atingido	-100%
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	-	-	74%	100%	0%	100%	15%	DCO	(Montante da despesa controlada até 15/07/2019 / Montante a controlar definido regularmente para 2018)x100	0%	Não atingido	-100%
Ind.7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	-	-	15%	100%	0%	100%	10%	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regularmente)x100	0%	Não atingido	-100%

Taxa de Realização do OP2 0%

OP3: Garantir a execução do PDR 2020

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
-------------	----------------	----------------	--	-----------	------------	---------------	------	-----------	--------------------	-----------	--------------------	---------------	--------

Ind.8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	-	-	97%	85%	10%	100%	100%	DAI	Nº de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento pagos/Nº de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento submetidos nas DRAP entre 01/10/2018 e 30/09/2019	0%	Não atingido	-100%
-------	---	---	---	-----	-----	-----	------	------	-----	---	----	--------------	-------

Taxa de Realização do OP3 #REF!

## EFICIÊNCIA

PESO: 45%

OP4: Reduzir o valor em dívida													Peso:	28%
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	-----

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	15%	12%	3%	10%	1.5%	13.50%	100%	DJU	((Valor em débito a 31/12/2018)/(Valor em débito em 01/01/2019+Divida inicial dos processos criados em 2019)-1)*100	0%	Não atingido	-100%

Taxa de Realização do OP4 #REF!

OP5: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº2 do art.º16 da LOE													Peso:	67%
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	-----

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	-	90%	0%	100%	100%	DGR	(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência ) / 100. No final do ano em análise: (N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização no ano)/100).	0%	Não atingido	-100%

Taxa de Realização do OP5 #REF!

OP6: Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal													Peso:	5%
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	----

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Taxa de trabalhadores com horário flexível	-	-	-	48%	5%	60%	50%	DGR	N.º de trabalhadores com horário flexível / N.º de trabalhadores total*100	0%	Não atingido	-100%
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	-	-	24%	5%	35%	25%	DGR	N.º de trabalhadores com despacho favorável ao pedido de prática de teletrabalho/N.º total de trabalhadores que apresentou pedido de prática de teletrabalho*100	0%	Não atingido	-100%
Ind.13	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	-	-	-	36%	5%	50%	25%	DGR	N.º de trabalhadores com despacho favorável ao pedido de jornada contínua/N.º total de trabalhadores que apresentou pedido de prática de jornada contínua*100	0%	Não atingido	-100%

Taxa de Realização do OP6 0%

## QUALIDADE

Peso: 5%

OP7: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento													Peso:	100%
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	------

Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Última Monitorização 2018 <sup>(1)</sup>	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Taxa de satisfação dos clientes	92%	87%	na	90%	5%	100%	80%	DGI/UPAB	[0,09x(Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do Atendimento Presencial (AP) do C. Center(CC)/Nº total respostas aos IS do AP do CC recolhidas) x 100]+[0,1x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Electrónico (AE) do CC/nº total respostas aos IS do AE do CC recolhidas) x 100]+ [0,51x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico (AT) do CC/nº total respostas aos inquéritos do AT do CC recolhidas) x 100]+ [0,11x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do AT do Help-Desk (HD)/nº total respostas aos IS do AT do HD recolhidas) x 100]+ [0,19x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do AE do HD/nº total respostas aos inquéritos do AE do HD recolhidas) x 100]	0%	Não atingido	-100%
Ind.15	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%	100%	na	97%	2%	100%	20%	DGI/UPAB	1-(N.º de registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas / nº total de atendimentos presenciais realizados)x100	0%	Não atingido	-100%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP n...	OP n...	OP n...	OP n...
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X								
Objetivo Estratégico 2							X					
Objetivo Estratégico 3					X	X						
OBJETIVOS RELEVANTES   n.º 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12				Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final			Objetivos Relevantes			
<b>Eficácia</b>												
OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada				50%	40%	20%			RELEVANTE			
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco					35%	18%			RELEVANTE			
OP3: Garantir a execução do PDR 2020					25%	13%						
<b>Eficiência</b>												
OP4: Reduzir o valor em dívida				45%	28%	13%			RELEVANTE			
OP5: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º2 do art.º16 da LOE					67%	30%			RELEVANTE			
OP6: Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal					5%	2%						
<b>Qualidade</b>												
OP7: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento				5%	100%	5%						
Total				100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes			80%				
<b>RECURSOS HUMANOS</b>										Dias úteis 2019	229	
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) <sup>1</sup>	Pontuação efetivos Planeados para 2019			Pontuação efetivos Executados para 2019			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP		
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	4	916	80			0	-4	0%	0%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	55	12595	880			0	-55	0%	0%		
Técnico Superior	12	386	88394	4632			0	-386	0%	0%		
Especialistas de Informática	12	23	5267	276			0	-23	0%	0%		
Coordenador Técnico	9	9	2061	81			0	-9	0%	0%		
Técnicos de Informática	8	34	7786	272			0	-34	0%	0%		
Assistente Técnico	8	136	31144	1088			0	-136	0%	0%		
Assistente Operacional	5	17	3893	85			0	-17	0%	0%		
		664	152 056	7 394	0	0	0	-664	0%	0%		
<b>RECURSOS FINANCEIROS</b>												
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Disponível	Execução (.....)	Execução (31.dez.2019)	Desvio Executado / Disponível (31.12.2019)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	Taxa de Execução (face ao disponível)			
Orçamento de Funcionamento (OF)	41 912 434.00 €	41 912 434 €	37 915 866.00 €	- €	- €	37 915 866.00 €	0%	0%	0%			
Despesas c/Pessoal	21 594 277 €	21 594 277 €	21 594 277 €			21 594 277.00 €	0%	0%	0%			

Aquisições de Bens e Serviços	15 733 358 €	15 733 358 €	11 736 790 €		11 736 790.00 €	0%	0%	0%	
Outras despesas correntes	2 072 068 €	2 072 068 €	2 072 068 €		2 072 068.00 €	0%	0%	0%	
Despesas de Capital	2 512 731 €	2 512 731 €	2 512 731 €		2 512 731.00 €	0%	0%	0%	
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>494 532 882.00 €</b>	<b>494 532 882.00 €</b>	<b>492 734 132.00 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>492 734 132.00 €</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Outras despesas correntes	185 879 849.00 €	185 879 849.00 €	184 391 252.00 €		184 391 252.00 €	0%	0%	0%	
Despesas de Capital	308 653 033.00 €	308 653 033.00 €	308 342 880.00 €		308 342 880.00 €	0%	0%	0%	
<b>Outros valores</b>	<b>2 400 943 227.00 €</b>	<b>2 400 943 227.00 €</b>	<b>2 400 718 827.00 €</b>		<b>2 400 718 827.00 €</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	<b>2 937 388 543.00 €</b>	<b>2 937 388 543.00 €</b>	<b>2 931 368 825.00 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>2 931 368 825.00 €</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

AValiação FINAL DO QUAR 2019

Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação : 30%	Qualidade Ponderação : 30%
	Quantitativa			
	Qualitativa			

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	Ficheiro Excel - Audit Trail 2018	Máximo possível de obter para este indicador
Ind2	Assegurar a conclusão atempada (até 15/10) dos controlos in loco selecionados referentes a RPB (Regime de Pagamento Base), RJA (Pagamento para os Jovens Agricultores), RPA (Regime da Pequena Agricultura), ARROZ (Pagamento específico por superfície ao arroz) e TOMATE (pagamento específico por superfície ao tomate para transformação)	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Máximo possível de obter para este indicador
Ind3	Assegurar a conclusão atempada dos controlos in loco selecionados referentes a POC (Prémio por Ovelha e Cabra), PVA (Prémio por Vaca em Aleitamento) e PVL (Prémio por Vaca em Leiteira)	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Máximo possível de obter para este indicador
Ind4	Assegurar a conclusão atempada (até 15/12) dos controlos in loco selecionados referentes a MAZD (Manutenção da Atividade Agrícola em Zona Desfavorecida)	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Máximo possível de obter para este indicador
Ind5	Assegurar a conclusão atempada (até 31/12) dos controlos in loco selecionados referentes a ASA (Agro-Silvo Ambientais) e FTA (Florestação de Terras)	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Máximo possível de obter para este indicador
Ind6	Assegurar a conclusão atempada dos controlos in loco selecionados referentes a Investimento	Ficheiro. Ponto de Situação	Máximo possível de obter para este indicador
Ind7	Assegurar a conclusão atempada dos controlos in loco selecionados referentes a Fundos Operacionais	Ficheiro. Ponto de Situação	Máximo possível de obter para este indicador
Ind8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	iDigital	Máximo possível de obter para este indicador
Ind9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	iSinga / Base de Dados de Devedores	Baseado nos índices gerais registados em anos anteriores, acrescido de 5%
Ind10	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	Base de dados com processos de avaliação; plataforma de processamento;	Máximo possível de obter para este indicador
Ind11	Taxa de trabalhadores com horário flexível	Ferramenta de gestão documental iDoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	Ferramenta de gestão documental iDoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind13	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	Ferramenta de gestão documental iDoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind14	Taxa de satisfação dos clientes	Ficheiros Excel com os resultados dos diversos inquéritos	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind15	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	Excel e Livro de Reclamações	Melhor resultado possível face a valores históricos

NOTAS EXPLICATIVAS

(1)	Monitorização do QUAR em 30 de junho de 2018
(2)	RPB - Regime de Pagamento Base
(3)	RJA - Regime de Pagamento para Jovens Agricultores
(4)	RPA - Regime da Pequena Agricultura
(5)	POC - Prémio por Ovelha e Cabra
(6)	PVA - Prémio por Vaca em Aleitamento
(7)	PVL - Prémio por Vaca Leiteira
(8)	MAZD - Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas
(9)	ASA - Medidas Agro e Silvo Ambientais
(10)	FTA - Florestação de Terras Agrícolas