

Ciclo de Gestão

2018

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										94%	107%
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government										87%	100%
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										65%	112%

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 50%

OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/ incentivos conforme programação aprovada											Peso:	35%	
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Meta 2018	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%	-	90%	5%	100%	100%	GPE	(N.º de pagamentos realizados no prazo/N.º de pagamentos previstos para o ano de 2018) x 100	98%	119%	Superou	19%
Taxa de Realização do OP1											119%		

OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco											Peso:	35%	
Indicadores (4)	Realizado 2016	Realizado 2017	Meta 2018	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 (1) até 15/10	-	-	100%	0%	100%	35%	DCO	(N.º de controlos executados/N.º mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2018) x 100	100%	125%	Superou	25%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos físicos obrigatórios de POC (2), PVA (3) e PVL (4) até ao fim do período de retenção	-	-	100%	0%	100%	20%	DCO	(N.º de controlos executados/N.º mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2018) x 100	125%	125%	Superou	25%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos físicos de MAZD(5)	-	-	100%	0%	100%	20%	DCO	(N.º de controlos executados/N.º mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2018) x 100	100%	125%	Superou	25%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos de Investimento	-	-	100%	0%	100%	15%	DCO	(N.º de controlos executados/N.º mínimo de controlos definido regulamentarmente) x 100	84%	84%	Não atingiu	-16%
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	-	-	100%	0%	100%	10%	DCO	(N.º de controlos executados/N.º mínimo de controlos definido regulamentarmente) x 100	100%	125%	Superou	25%
Taxa de Realização do OP2											119%		

OP3: Garantir a execução do PDR 2020											Peso:	30%	
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.7	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	-	-	80%	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 01/10/2017 e 30/09/2018	98%	123%	Superou	23%
Taxa de Realização do OP3											123%		

EFICIÊNCIA

PESO: 25%

OP4: Reduzir o valor em dívida											Peso:	100%	
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	15%	12%	10%	1,5%	13,5%	100%	DIU	((Valor em débito a 31/12/2018)/(Valor em débito em 01/01/2018+Divida inicial dos processos criados em 2018)-1)*100	24%	201%	Superou	101%
Taxa de Realização do OP4											201%		

QUALIDADE

Peso: 25%

OP5: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento											Peso:	60%	
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9	Taxa de satisfação dos clientes	92%	87%	90%	5%	100%	80%	DGI	[90% (nº respostas positivas aos Inquéritos de Satisfação (IS) do Atendimento Presencial (AP) do Contact Center (CC) / nº respostas aos IS do AP do CC recolhidas)] + [10% (nº respostas positivas aos IS do Atendimento Electrónico (AE) do CC / nº respostas aos IS do AE do CC recolhidas)] + [51% (nº respostas positivas aos IS do Atendimento Telefónico (AT) do CC / nº respostas aos IS do AT do CC recolhidas)] + [11% (nº respostas positivas aos IS do AT do Help-Desk (HD) / nº respostas aos IS do AT do HD recolhidas)] + [19% (nº respostas positivas aos IS do AE do HD / nº respostas aos IS do AE do HD recolhidas)]	86%	100%	Atingiu	0%

Ind.10	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%	100%	97%	2%	100%	20%	DGI	1-(nº registos no Livro de Reclamações / nº de atendimentos presenciais realizados)x100	100%	123%	Superou	23%
Taxa de Realização do OP5												105%	
OP6: Promover a formação adequada dos recursos humanos													
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Taxa de cumprimento do Plano de Formação Presencial	98%	96%	65%	10%	125%	100%	DGR	Ações de formação adjudicadas / Ações previstas no Plano de Formação Presencial	73%	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP6												100%	
Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6						
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X								
Objetivo Estratégico 2						X							
Objetivo Estratégico 3							X						
OBJETIVOS RELEVANTES nº 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	
Eficácia													
OP1					50%		35%		18%		RELEVANTE		
OP2					50%		35%		18%		RELEVANTE		
OP3					50%		30%		15%				
Eficiência													
OP4					25%		100%		25%		RELEVANTE		
Qualidade													
OP5					25%		60%		15%				
OP6					25%		40%		10%				
Total					100%		Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes			60%			
RECURSOS HUMANOS												Dias úteis 2018	229
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para 2018			Pontuação efetivos Executados para 2018			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 (7)	Pontuação Executada						
Dirigentes - Direção Superior	20	4	916	80	4	916	80	0	100%	100%			
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12824	896	54	12366	864	-2	96%	96%			
Técnico Superior	12	393	89997	4716	339	77631	4068	-54	86%	86%			
Coordenador técnico	9	10	2290	90	9	2061	81	-1	90%	90%			
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	163	37327	1304	143	32747	1144	-20	88%	88%			
Assistente operacional	5	17	3893	85	17	3893	85	0	100%	100%			
		643	147 247	7 171	566	129 614	6 322	-77					

RECURSOS FINANCEIROS									
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Disponível	Execução (30 Jun. 2018)	Execução (31. dez. 2018)	Desvio Executado / Disponível (31.12.2018)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	Taxa de Execução (face ao disponível)
Orçamento de Funcionamento (OF)	40 327 943,00 €	40 614 611,00 €	39 968 344,00 €	15 549 992,37 €	34 295 696,27 €	5 672 647,73 €	85%	84%	86%
Despesas c/Pessoal	20 434 086,00 €	20 590 596,00 €	20 568 884,00 €	9 742 634,13 €	20 252 292,47 €	316 591,53 €	99%	98%	98%
Aquisições de Bens e Serviços	14 962 146,00 €	16 387 694,00 €	15 770 055,00 €	4 923 403,28 €	11 929 627,61 €	3 840 427,39 €	80%	73%	76%
Encargos correntes da dívida - juros	2 000 000,00 €	1 500 000,00 €	1 500 000,00 €	630 903,94 €	870 245,88 €	629 754,12 €	44%	58%	58%
Transferências correntes	150 310,00 €	9 016,00 €	9 016,00 €	0,00 €	3 000,00 €	6 016,00 €	2%	33%	33%
Outras despesas correntes	573 896,00 €	403 896,00 €	403 896,00 €	120 939,11 €	310 911,63 €	92 984,37 €	54%	77%	77%
Aquisição de Bens de capital	1 432 505,00 €	978 409,00 €	971 493,00 €	31 877,38 €	599 217,31 €	372 275,69 €	42%	61%	62%
Empréstimos concedidos	275 000,00 €	275 000,00 €	275 000,00 €	0,00 €	0,00 €	275 000,00 €	0%	0%	0%
Crédito Direto	500 000,00 €	470 000,00 €	470 000,00 €	100 234,53 €	330 401,37 €	139 598,63 €	66%	70%	70%
Orçamento de Investimento (OI)	555 807 584,00 €	587 611 181,00 €	585 819 929,00 €	163 018 231,89 €	542 564 663,69 €	43 255 265,31 €	98%	92%	93%
Outros valores (OV)	192 543 398,00 €	196 882 689,00 €	196 693 615,00 €	40 979 438,97 €	144 188 977,85 €	52 504 637,15 €	75%	73%	73%
Operações Extra-Orçamentais (OEO)	2 137 271 412,00 €	2 137 271 412,00 €	2 137 271 412,00 €	142 410 346,05 €	862 322 679,41 €	1 274 948 732,59 €	40%	40%	40%
Total (OF+OI+OV)	2 925 950 337,00 €	2 962 379 893,00 €	2 959 753 300,00 €	361 958 009,28 €	1 583 372 017,22 €	1 376 381 282,78 €	54%	53%	53%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2018

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: 50%	Eficiência Ponderação: 25%	Qualidade Ponderação: 25%
	Quantitativa	136%		
	Qualitativa	Bom		

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	Ficheiro Excel - Audit Trail de 2018	Máximo possível de obter para este indicador
Ind2	Taxa de execução dos controlos físicos de RPB (1) até 15/10	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD de Produção	Melhor resultado possível de obter
Ind3	Taxa de execução dos controlos físicos obrigatórios de POC (2), PVA (3) e PVL (4) até ao fim do período de retenção	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD de Produção	Melhor resultado possível de obter
Ind4	Taxa de execução dos controlos físicos de MAZD(5)	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD de Produção	Melhor resultado possível de obter
Ind5	Taxa de execução dos controlos de Investimento	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter
Ind6	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter
Ind7	Taxa de análise dos pedidos de pagamentos de apoio ao investimento	IDigital	Máximo possível de obter para este indicador
Ind8	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%
Ind9	Taxa de satisfação dos clientes	Ficheiros com os resultados dos diversos inquéritos	Melhor resultado face a valores históricos
Ind10	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	Excel e Livro de Reclamações	Melhor resultado face a valores históricos
Ind11	Taxa de cumprimento do Plano de Formação Presencial	Módulo de aprovisionamento e IDOC	Melhor resultado face a valores históricos

NOTAS EXPLICATIVAS

(1)	RPB - Regime de Pagamento Base
(2)	POC - Prémio por Ovelha e Cabra
(3)	PVA - Prémio por Vaca em Aleitamento
(4)	PVL - Prémio por Vaca Leiteira
(5)	MAZD - Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas
(6)	O número de controlos previstos foi ajustado em função da taxa mínima de controlo regulamentar
(7)	É aqui considerado o nº médio de dias de trabalho efetivo por categoria e o número de efetivos do balanço social por categoria