

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

Objetivos Operacionais (OP)	
-----------------------------	--

EFICÁCIA PESO: 50%

OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada												Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017 ⁽¹⁾	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			Não atingiu	-100%	
Taxa de Realização do OP1													0%

OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco												Peso:	35%
Indicadores ⁽¹⁾	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 ⁽²⁾ 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			Não atingiu	-100%	
Ind.3 Taxa de execução dos controlos físicos obrigatórios de POC ⁽³⁾ , PVA ⁽⁴⁾ e PVL ⁽⁵⁾ 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			Não atingiu	-100%	
Ind.4 Taxa de execução dos controlos físicos de MAZD ⁽⁶⁾	-	-	100%	0%	100%	20%	DCO	(N.º de controlos executados/N.º mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2018) x 100			Não atingiu	-100%	
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			Não atingiu	-100%	
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			Não atingiu	-100%	
Taxa de Realização do OP2													0%

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	N.º de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento pagos/N.º de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento submetidos nas DRAP entre 01/10/2017 e 30/09/2018			Não atingiu	-100%	
Taxa de Realização do OP3													0%

EFICIÊNCIA PESO: 25%

OP4: Reduzir o valor em dívida												Peso:	100%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017 ⁽¹⁾	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%		10%	1.5%	13.5%	100%	DIU	((Valor em débito a 31/12/2018)/(Valor em débito em 01/01/2018-Dívida inicial dos processos criados em 2018)-1)*100			Não atingiu	-100%	
Taxa de Realização do OP4													0%

QUALIDADE PESO: 25%

OP5: Melhorar a qualidade do serviço do atendimento												Peso:	60%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017 ⁽¹⁾	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%		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)] + [5% (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)]			Não atingiu	-100%	
Ind.10 Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%		97%	2%	100%	20%	DGI	1-(nº registos no Livro de Reclamações / nº de atendimentos presenciais realizados)x100			Não atingiu	-100%	
Taxa de Realização do OP5													0%

OP6: Promover a formação adequada dos recursos humanos												Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017 ⁽¹⁾	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%		65%	10%	125%	100%	DGR	Ações de formação adjudicadas / Ações previstas no Plano de Formação Presencial			Não atingiu	-100%	
Taxa de Realização do OP6													0%

Objetivos 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	

OP1	50%	35%	18%	RELEVANTE
OP2		35%	18%	RELEVANTE
OP3		30%	15%	
Eficiência				
OP4	25%	100%	25%	RELEVANTE
Qualidade				
OP5	25%	60%	15%	
OP6		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 de (Balço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	916	80			0	-4	0%	0%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12824	896			0	-56	0%	0%	
Técnico Superior	12	382	87478	4584			0	-382	0%	0%	
Especialistas de Informática	12	11	2519	132			0	-11	0%	0%	
Coordenador Técnico	9	10	2290	90			0	-10	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	24	5496	192			0	-24	0%	0%	
Assistente Técnico	8	139	31831	1112			0	-139	0%	0%	
Assistente Operacional	5	17	3893	85			0	-17	0%	0%	
		643	147 247	7 171	0	0	0	-643			

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Disponível	Execução (30 Jun 2018)	Execução (31 Dec 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 €	- €	- €	- €	- €	- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!
Despesas c/ Pessoal	20 434 086.00 €					- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	14 962 146.00 €					- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!
Encargos correntes da dívida - juros	2 000 000.00 €								
Transferências correntes	150 310.00 €								
Outras despesas correntes	573 896.00 €					- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!
Aquisição de Bens de capital	1 432 505.00 €								
Empréstimos concedidos	275 000.00 €								
Crédito Direto	500 000.00 €					- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!
Orçamento de Investimento (OI)	555 807 584.00 €								#REF!
Outros valores (OV)	192 543 398.00 €								#REF!
Operações Extra-Orçamentais (OEO)	2 137 271 412.00 €					- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	2 925 950 337.00 €	- €	- €	- €	- €	- €	0%	#DIV/0!	#DIV/0!

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	Eficiência Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa			
	Qualitativa			

Ref.:	Descrição	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 (2) 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 PDC (3), PVA (4) e PVL (5) 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(6)	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	Digital	Máximo possível de obter para este indicador
Ind8	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	Singa/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)	À data da elaboração do QUAR 2018 não se encontravam disponíveis os resultados de 2017
(2)	RPB - Regime de Pagamento Base
(3)	PDC - Prémio por Ovelha e Cabra
(4)	PVA - Prémio por Vaca em Aleitamento