

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 2017	Realizado 2018	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	96%	98%	90%	5%	100%	100%	GPE/dez	(Nº de pagamentos realizados no prazo/Nº de pagamentos previstos para o ano de 2019)*100	94%	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP1												100%

OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco

Peso: 35%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	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 ⁽¹⁾ , RIA ⁽²⁾ , RPA ⁽³⁾ , ARROZ e TOMATE até 15/10	-	-	100%	0%	100%	20%	DCO/dez	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2019)x100	100%	125%	Superou	25%
Ind.3 Taxa de execução dos controlos físicos de POC ⁽⁴⁾ , PVA ⁽⁵⁾ e PVL ⁽⁶⁾	-	-	100%	0%	100%	20%	DCO/dez	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2019)x100	100%	125%	Superou	25%
Ind.4 Taxa de execução dos controlos físicos de MAZD ⁽⁷⁾ até 15/12	-	100%	100%	0%	100%	20%	DCO/dez	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2019)x100	100%	125%	Superou	25%
Ind.5 Taxa de execução dos controlos físicos de ASA ⁽⁸⁾ e FTA ⁽⁹⁾ até 31/12	-	-	100%	0%	100%	15%	DCO/dez	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente para a campanha 2019)x100	100%	125%	Superou	25%
Ind.6 Taxa de execução dos controlos de investimento	-	na	100%	0%	100%	15%	DCO/dez	(Montante da despesa controlada até 15/07/2019 / Montante a controlar definido regulamentarmente para 2019)x100	100%	125%	Superou	25%
Ind.7 Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	-	100%	100%	0%	100%	10%	DCO/dez	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente)x100	100%	125%	Superou	25%
Taxa de Realização do OP2												125%

OP3: Garantir a execução do PDR 2020

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	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	-	98%	85%	10%	100%	100%	DAU/dez	Nº de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento pagos/Nº de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento submetidos nas OPA-P entre 01/10/2018 e 30/09/2019	92%	100%	Atingiu	0%
-------	---	---	-----	-----	-----	------	------	---------	--	-----	------	---------	----

Taxa de Realização do OP3

100%

EFICIÊNCIA

PESO: 45%

OP4: Reduzir o valor em dívida													Peso:	28%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	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	12%	24%	10%	1.5%	13.50%	100%	DIU/dez	((Valor em débito a 31/12/2018)/(Valor em débito em 01/01/2019+Divida inicial dos processos criados em 2019)-1)*100	9%	100%	Atingiu	0%	

Taxa de Realização do OP4

100%

OP5: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº2 do art.º16 da LOE													Peso:	67%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	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/dez	(Nº 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 até à data em referência) * 100	100%	125%	Superou	25%	

Taxa de Realização do OP5

125%

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 2017	Realizado 2018	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/dez	N.º de trabalhadores com horário flexível / N.º de trabalhadores total*100	70%	146%	Superou	46%	
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	-	24%	5%	35%	25%	DGR/dez	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	89%	247%	Superou	147%	
Ind.13	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	-	-	36%	5%	50%	25%	DGR/dez	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	94%	204%	Superou	104%	

Taxa de Realização do OP6

186%

QUALIDADE

PESO: 5%

OP7: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento													Peso:	100%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		

Ind.14	Taxa de satisfação dos clientes	87%	86%	90%	5%	100%	80%	DGI/dez	[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) x 100] / (Nº de registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas / nº total de atendimentos presenciais realizados)	89%	100%	Atingiu	0%
Ind.15	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%	100%	97%	2%	100%	20%	DGI/dez		100%	124%	Superou	24%

Taxa de Realização do OP7

105%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X			
Objetivo Estratégico 2							X
Objetivo Estratégico 3					X	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: 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%	
Eficiência				
OP4: Reduzir o valor em dívida	45%	28%	13%	RELEVANTE
OP5: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº2 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%	
Qualidade				
OP7: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	5%	100%	5%	
Total	100%		Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes	80%

RECURSOS HUMANOS	Dias úteis 2019	227
-------------------------	-----------------	-----

DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	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	908	80	4	908	80	0	100%	100%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	55	12485	880	55	12485	880	0	100%	100%
Técnico Superior	12	386	87622	4632	323	69768	3876	-63	84%	80%
Especialistas de Informática	12	23	5221	276	36	7776	432	13	157%	149%
Coordenador Técnico	9	9	2043	81	8	1680	72	-1	89%	82%
Técnicos de Informática	8	34	7718	272	13	2834	104	-21	38%	37%
Assistente Técnico	8	136	30872	1088	125	27250	1000	-11	92%	88%
Assistente Operacional	5	17	3859	85	13	2886	65	-4	76%	75%

27/10/2020

	664	150 728	7 394	577	125 587	6 509	-87	88%	83%
RECURSOS FINANCEIROS									
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 €	37 798 950 €	37 798 950.00 €	- €	32 721 827.98 €	5 077 122.02 €	78%	87%	87%
Despesas c/Pessoal	21 594 277 €	21 673 929 €	21 673 929 €		20 877 813.50 €	796 115.50 €	97%	96%	96%
Aquisições de Bens e Serviços	15 733 358 €	13 266 253 €	13 266 253 €		10 172 562.07 €	3 093 690.93 €	65%	77%	77%
Outras despesas correntes	2 072 068 €	1 280 068 €	1 280 068 €		1 143 923.28 €	136 144.72 €	55%	89%	89%
Despesas de Capital	2 512 731 €	1 578 700 €	1 578 700 €		527 529.13 €	1 051 170.87 €	21%	33%	33%
Orçamento de Investimento (OI)	494 532 882.00 €	599 810 814.00 €	599 810 814.00 €	- €	584 992 816.87 €	14 817 897.13 €	118%	98%	98%
Outras despesas correntes	185 879 849.00 €	338 781 411.00 €	338 781 411.00 €		335 234 458.14 €	3 546 952.86 €	180%	99%	99%
Despesas de Capital	308 653 033.00 €	261 029 403.00 €	261 029 403.00 €		249 758 458.73 €	11 270 944.27 €	81%	96%	96%
Outros valores	2 400 943 227.00 €	2 383 247 145.00 €	2 383 247 145.00 €		983 972 720.16 €	1 399 274 424.84 €	41%	41%	41%
Total (OF+OI+OV)	2 937 388 543.00 €	3 020 856 909.00 €	3 020 856 909.00 €	- €	1 601 687 465.01 €	1 419 169 443.99 €	55%	53%	53%
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		Eficiência Ponderação: 50%			Eficiência Ponderação: 45%		Qualidade Ponderação: 5%	
	Quantitativa		114%						
	Qualitativa		Bom						
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), RIA (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 Cabral), 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	Porcentagem 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)	RPB - Regime de Pagamento Base								
(2)	RIA - Regime de Pagamento para Jovens Agricultores								
(3)	RPA - Regime da Pequena Agricultura								
(4)	POC - Prémio por Ovelha e Cabral								
(5)	PVA - Prémio por Vaca em Aleitamento								
(6)	PVL - Prémio por Vaca Leiteira								
(7)	MAZD - Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas								
(8)	ASA - Medidas Agro e Silvo Ambientais								
(9)	FTA - Florestação de Terras Agrícolas								