

ANO: 2016

Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e Ministério do Mar

Designação do Serviço | Organismo:

Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro

Missão:

A Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro tem por missão participar na formulação e execução das políticas nas áreas da agricultura, do desenvolvimento rural e das pescas e, em articulação com os organismos e serviços centrais competentes e de acordo com as normas e orientações por estes definidas, contribuir para a execução das políticas nas áreas da segurança alimentar, da protecção animal, da sanidade vegetal, da conservação da natureza e das florestas, no quadro de eficiência da gestão local de recursos.

Objetivos Estratégicos (OE):

	Meta	Grau de concretização
OE1: Contribuir para o reforço dos sectores produtivos da agricultura e das pescas		
OE2: Contribuir para a redução dos constrangimentos administrativos		
OE3: Garantir a satisfação dos clientes e utentes		

Objetivos Operacionais (OOP)

EFICÁCIA

PESO: 35%

OOP1: Garantir a execução do PDR2020											Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind1	Taxa de análise de pedidos de apoio	na	39,00%	80,00%	10,00%	100,00%	50,00%	Setembro	99,43%	124,29%	Superou	24%
Ind2	Taxa de análise de pedidos de pagamento	na	na	80,00%	10,00%	100,00%	50,00%	Setembro	89,95%	100,00%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OOP1											112%	

OOP2: Garantir a execução do PROMAR / MAR 2020											Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind3	Taxa de análise de pedidos de apoio	99,00%	100,00%	80,00%	10,00%	100,00%	50,00%	Setembro	86,79%	100,00%	Atingiu	0%
Ind4	Taxa de análise de pedidos de pagamento	100,00%	100,00%	80,00%	10,00%	100,00%	50,00%	Setembro	100,00%	125,00%	Superou	25%
Taxa de Realização do OOP2											113%	

OOP3: Garantir a execução do Plano Anual de Controlo in loco											Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind5	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Pedido Único	100,00%	93,00%	90,00%	5,00%	100,00%	50,00%	Setembro	100,00%	125,00%	Superou	25%
Ind6	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Outras Ajudas	100,00%	100,00%	90,00%	5,00%	100,00%	20,00%	Setembro	100,00%	125,00%	Superou	25%
Ind7	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Investimento	99,00%	48,00%	90,00%	5,00%	100,00%	30,00%	Setembro	96,00%	115,00%	Superou	15%
Taxa de Realização do OOP3											122%	

EFICIÊNCIA

PESO: 35%

OOP4: Melhorar o apoio especializado ao sector											Peso:	100%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind8	Taxa de execução do NREAP	90,00%	80,00%	80,00%	5,00%	100,00%	50,00%	Setembro	86,37%	107,97%	Superou	8%
Ind9	% de jovens agricultores com apoio especializado	28,00%	9,00%	15,00%	5,00%	25,00%	50,00%	Setembro	16,55%	100,00%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OOP4											104%	

QUALIDADE

PESO: 30%

OOP5: Melhorar o desempenho organizacional (normalização de procedimentos administrativos)											Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind10	Nº de procedimentos de melhoria implementados	5	3	5	1	6	100%	Setembro	5	100,00%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OOP5											100%	

OOP6: Assegurar o reporte ao GPP dos indicadores de desempenho comuns que permite a comparação entre as DRAP											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind11	Nº de reportes enviados ao GPP	2	2	1	0	2	50%	Setembro	2	125,00%	Superou	25%
Ind12	Nº de dias úteis após o fecho do trimestre (média dos trimestres)	44	30	30	10	5	50%	Setembro	19	111,00%	Superou	11%
Taxa de Realização do OOP6											118%	

OOP7: Assegurar a satisfação do cliente											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind13	Índice de satisfação (escala de Likert 1 a 5)	4,245	4,35	3,5	0,5	5	100%	Setembro	4,36	114,33%	Superou	14%
Taxa de Realização do OOP7											114%	

OOP8: Implementar Portal Único de Atendimento											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind14	% de processos comuns identificados e validados até 31 de dezembro de 2016	na	na	90,00%	5,00%	100,00%	100,00%	Setembro	100%	125,00%	Superou	25%
Taxa de Realização do OOP8											125%	

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	OB1	OB2	OB3	OB4	OB5	OB6	OB7	OB8
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X				
Objetivo Estratégico 2					X			X
Objetivo Estratégico 3							X	

OBJETIVOS MAIS RELEVANTES

1, 2, 4, 5

NOTAS EXPLICATIVAS

Indicador 1 e Indicador 3:

Considerados os pedidos de apoio entrados de 01 de dezembro de 2015 até 30 de novembro de 2016 (nº de pedidos de apoio analisados / nº de pedidos de apoio válidos) * 100

Indicador 2 e Indicador 4:

Considerados os pedidos de pagamento devidamente formalizados: PP entregues em suporte papel e completos (nº de pedidos de pagamento validados / nº de pedidos de pagamento devidamente formalizados) x 100

Indicadores 5, 6 e 7

Considerados os controlos disponibilizados pelo IFAP de 1 de outubro do ano 2015 e 30 de setembro de 2016; (nº de controlos concluídos/nº controlos distribuídos)*100)

Indicador 8:

Considerados os processos entrados e tramitados (Nº de processos tramitados / nº de processos entrados até 15 de outubro) * 100

Indicador 9:

Considerado o universo de jovens agricultores instalados no âmbito do PRODER até 31 Dezembro 2015 (nº jovens agricultores instalados com acompanhamento/nº de jovens agricultores instalados) *100

Indicador 10:

Nº de procedimentos de melhoria implementados

Indicador 11:

Somatório anual do nº de reportes

Indicador 12:

Média de dias úteis após o fecho dos trimestres

Indicador 13:

Média aritmética das pontuações atribuídas a todos os itens por todos os respondentes no inquérito a utilizadores/clientes

Indicador 14:

% de processos comuns identificados e validados / nº total de processos planeados (10)

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

(objetivos/indicadores)

Eficácia	35%	Eficiência	35%	Qualidade	30%
115,23%		104%		111%	

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO/ORGANISMO

Bom	Satisfatório	Insuficiente
110%		

RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	Pontuação Planeada	Pontuação Realizada	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	60	59	-1
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	384	369	-15
Técnico Superior - (inclui Especialistas de Informática)	12	3156	3007	-149
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	54	51	-3
Assistente Técnico - (inclui Técnicos de Informática)	8	984	927	-57
Assistente Operacional	5	325	299	-26
Total		4.963	4.712	-251

Nota: De acordo com a pág. 1 do anexo 3 das orientações do DT N.º 1/2010 do CCAS, a pontuação é aferida para um determinado referencial de Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados (UERHP), o qual resulta da extracção aos 365 ou 366 dias de calendário, de todos os dias a que correspondam sábados, domingos, feriados oficiais, feriado municipal, tolerâncias de ponto e 22 dias úteis de férias. No caso concreto, a UERHP de 2016 assume o valor global de **229 dias úteis**. Para o cálculo da UERHE é necessário apurar o nível de absentismo por trabalhador em todas as carreiras conforme é explicado no DT N.º 1 do CCAS referido no ponto anterior e disponível em http://www.gpp.pt/o_gpp/Docs/apoio/Manual_apoio_SIADAP1_2010.pdf

RECURSOS FINANCEIROS

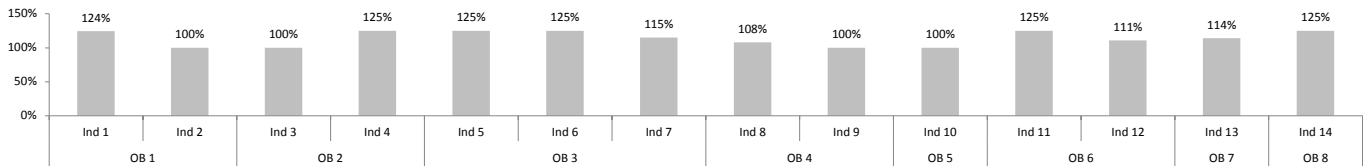
DESIGNAÇÃO	PLANEADO (€)	EXECUTADO	DESVIO
Orçamento de Funcionamento (OF)	14.664.051,00 €	13.419.603,33 €	- 1.244.447,67 €
Despesas c/Pessoal	12.440.590,00 €	11.877.391,96 €	- 563.198,04 €
Aquisições de Bens e Serviços	2.133.446,00 €	1.509.463,90 €	- 623.982,10 €
Outras despesas correntes	90.015,00 €	32.747,47 €	- 57.267,53 €
Orçamento de Investimento (OI)			- €
Outros Valores (OV)	97.052,00 €	21.057,50 €	- 75.994,50 €
Total (OF+OI+OV)	14.761.103,00 €	13.440.660,83 €	- 1.320.442,17 €

INDICADORES | FONTES DE VERIFICAÇÃO

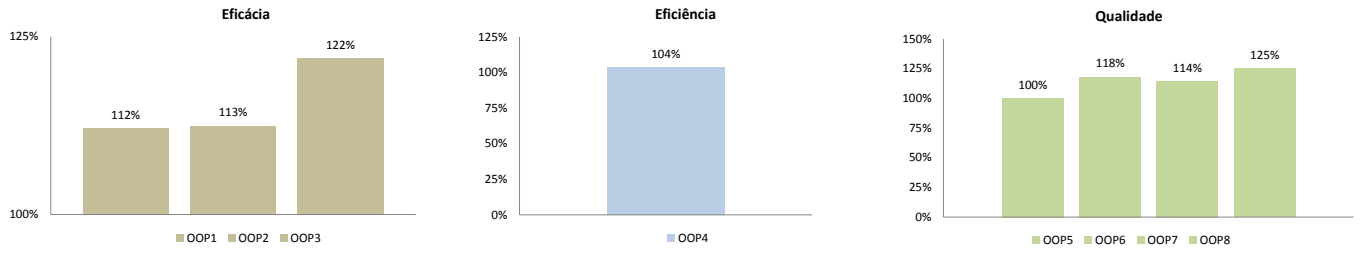
Ind 1: SI PDR 2020
 Ind 2: SI PDR 2020
 Ind 3: SI PO MAR 2019
 Ind 4: SI PO MAR 2020
 Ind 5: Isinga
 Ind 6: ISINGA
 Ind 7: SI DC
 Ind 9: BD REAP
 Ind 10: Relatório
 Ind 11: E-MAIL de envio ao GPP
 Ind 12: E-MAIL de envio ao GPP
 Ind 13: Relatório
 Ind 14: Relatório

CÁLCULOS AUXILIARES | GRÁFICOS

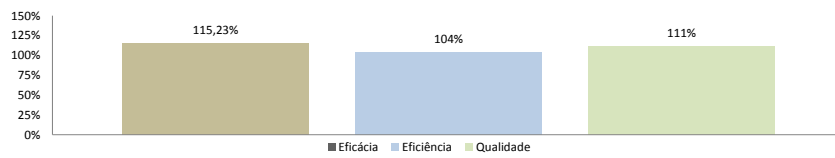
Taxa de Realização dos Indicadores de Desempenho



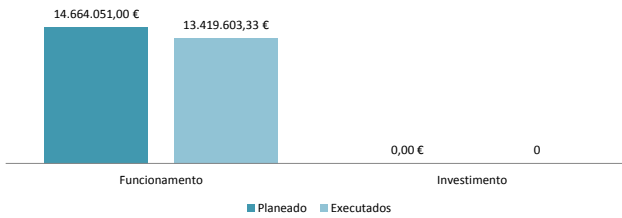
Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais



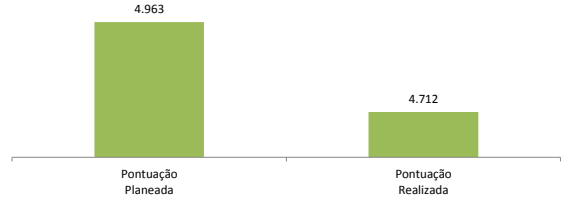
Taxa de Realização dos Parâmetros



Recursos Financeiros



Recursos Humanos



Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de Realização	Classificação
Eficácia	OB 1	Ind 1	124,29%	Superou
		Ind 2	100,00%	Atingiu
	OB 2	Ind 3	100,00%	Atingiu
		Ind 4	125,00%	Superou
	OB 3	Ind 5	125,00%	Superou
		Ind 6	125,00%	Superou
		Ind 7	115,00%	Superou
Eficiência	OB 4	Ind 8	107,97%	Superou
		Ind 9	100,00%	Atingiu
Qualidade	OB 5	Ind 10	100,00%	Atingiu
	OB 6	Ind 11	125,00%	Superou
		Ind 12	111,00%	Superou
	OB 7	Ind 13	114,33%	Superou
	OB 8	Ind 14	125,00%	Superou



I. EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- Desempenho **bom**, atingiu **todos** os objetivos, **superando alguns**;
- Desempenho **satisfatório**, atingiu **todos** os objetivos **ou os mais relevantes**;
- Desempenho **insuficiente**, **não atingiu** os objetivos **mais relevantes**.

REGRA: Para este efeito, são considerados **objetivos mais relevantes** aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.

Exemplo:

QUAR 2016			
	peso dos parâmetros na avaliação final	peso dos objetivos no respetivo parâmetro	peso de cada objetivo na avaliação final
Eficácia	35%		
O1		35%	12% 112%
O2		35%	12% 113%
O3		30%	11%
Eficiência	35%		
O4		100%	35% 104%
Qualidade	30%		
O5		40%	12% 100%
O6		20%	6%
O7		20%	6%
O8		20%	6%
Avaliação final	100%		100%
Objetivos mais relevantes sombreados a amarelo			66%



QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

OE1: Contribuir para o reforço dos sectores produtivos da agricultura e das pescas

Este objectivo estratégico enquadra-se na estratégia de assegurar a plena execução dos instrumentos de apoio financeiro contribuindo assim para a eficaz utilização dos recursos públicos disponibilizados para a agricultura, desenvolvimento rural e pescas.

OE2: Contribuir para a redução dos constrangimentos administrativos

Este objectivo insere-se na estratégia de racionalização na gestão de recursos nas suas diversas vertentes: financeiras, humanos e materiais acomodando as reduções orçamentais inerentes.

OE3: Garantir a satisfação dos clientes e utentes

Este objectivo inscreve-se na estratégia de melhoria do funcionamento e qualidade dos serviços prestados aos agentes do sector, acrescentando-lhe valor e satisfação.

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

PARÂMETRO EFICÁCIA	
OOP1: Garantir a execução do PDR 2020	
Este objectivo operacional visa assegurar a operacionalização dos instrumentos de política pública contribuindo de forma decisiva para o objectivo estratégico de reforço dos sectores produtivos da agricultura e desenvolvimento rural tendo em vista garantir níveis de execução que permitam o melhor aproveitamento dos recursos financeiros.	
Ind1	Taxa de análise de pedidos de apoio
Propósito / âmbito	Este indicador pretende medir o número de pedidos de apoio analisados face ao número total de pedidos apresentados no âmbito do PDR2020. Serão considerados os pedidos de apoio entrados de 01 de dezembro de 2015 até 30 de novembro de 2016.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ de pedidos de apoio analisados} / n^{\circ} \text{ de pedidos de apoio válidos}) * 100$
Critérios de classificação	Meta: 80% Tolerância: 10% Não cumprimento: <70% Superação: >90% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	SI PDR2020
Fonte de verificação	SI PDR2020

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

Ind2	Taxa de análise de pedidos de pagamento PDR2020
Propósito / âmbito	Este indicador pretende medir o número de pedidos de pagamento analisados face ao número total de pedidos apresentados no âmbito do PRODER; serão considerados os pedidos de pagamento devidamente formalizados: PP entregues em suporte papel e completos.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ de pedidos de pagamento validados} / n^{\circ} \text{ de pedidos de pagamento devidamente formalizados}) \times 100$
Critérios de classificação	Meta: 80% Tolerância: 10% Não cumprimento: <70% Superação: >90% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	SI PDR2020
Fonte de verificação	SI PDR2020

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

OOP2: Garantir a execução do PROMAR / MAR 2020

Este objectivo inscreve-se na estratégia de relançamento do sector pesqueiro e da aquicultura, contribuindo de forma decisiva para o objectivo estratégico de reforço dos sectores produtivos associados ao mar incentivando o desenvolvimento das pescas, aquicultura e indústria de pescado.

Ind3	Taxa de análise de pedidos de apoio
Propósito / âmbito	Este indicador pretende medir o número de pedidos de apoio analisados face ao número total de pedidos apresentados no âmbito do PROMAR / MAR2020. Serão considerados os pedidos de apoio entrados de 01 de dezembro de 2015 até 30 de novembro de 2016.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ de pedidos de apoio analisados} / n^{\circ} \text{ de pedidos de apoio válidos}) * 100$
CrITÉRIOS de classificação	Meta: 80% Tolerância: 10% Não cumprimento: <70% Superação: >90% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	SI PO MAR2020
Fonte de verificação	SI PO MAR2020



QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

Ind4	Taxa de análise de pedidos de pagamento
Propósito / âmbito	Este indicador pretende medir o número de pedidos de pagamento analisados face ao número total de pedidos apresentados no âmbito do PROMAR/MAR2020; serão considerados os pedidos de pagamento devidamente formalizados: PP entregues em suporte papel e completos.
Fórmula de cálculo	$(\text{n}^\circ \text{ de pedidos de pagamento validados} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de pagamento devidamente formalizados}) \times 100$
Crítérios de classificação	Meta: 80% Tolerância: 10% Não cumprimento: <70% Superação: >90% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	IDIGITAL
Fonte de verificação	IDIGITAL

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

OOP3: Garantir a execução do Plano Anual de Controlo	
Aproveitar a totalidade das verbas destinadas ao rendimento dos agricultores é o objectivo estratégico a alcançar executando em tempo os planos oficiais de controlo relativos aos regimes de apoio no âmbito da PAC permitindo o pagamento em tempo.	
Ind5	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Pedido Único
Propósito / âmbito	Serão considerados os controlos no âmbito do Pedido Únicos (Superfícies, Animais, Condicionalidade e Florestas), identificados no Plano Anual de Controlo e disponibilizados pelo IFAP entre 1 de outubro do ano 2015 e 30 de setembro de 2016.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ de controlos concluídos} / n^{\circ} \text{ controlos distribuídos}) * 100$
Critérios de classificação	Meta: 95% Tolerância: 5% Não cumprimento: Superação: >97,5% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	ISINGA
Fonte de verificação	ISINGA

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

Ind6	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo – Outras Ajudas
Propósito / âmbito	Serão considerados os controlos no âmbito da Reforma Antecipada, Organizações de Produtores, Vitis e Plano Apícola Nacional, identificados no Plano Anual de Controlo e disponibilizados pelo IFAP entre 1 de outubro do ano 2015 e 30 de setembro de 2016.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ de controlos concluídos} / n^{\circ} \text{ controlos distribuídos}) * 100$
CrITÉRIOS de classificação	Meta: 90% Tolerância: 5% Não cumprimento: <85% Superação: >95% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	BD Divisão de Controlo

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

Ind7	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Investimento
Propósito / âmbito	Serão considerados os controlos no âmbito do Investimento (PDR 2020 e PO MAR 2020), identificados no Plano Anual de Controlo e disponibilizados pelo IFAP entre 1 de outubro do ano 2015 e 30 de setembro de 2016.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ de controlos concluídos} / n^{\circ} \text{ controlos distribuídos}) * 100$
Crítérios de classificação	Meta: 90% Tolerância: 5% Não cumprimento: <85% Superação: >95% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	BD Divisão de Controlo

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

PARÂMETRO EFICIÊNCIA	
OOP4: Melhorar o apoio especializado ao sector	
Promover, apoiar e prestar apoio técnico aos setores produtivos regionais, em articulação com outras entidades é um objectivo estratégico aqui prosseguido através do apoio aos regimes de licenciamento e apoio aos jovens agricultores	
Ind8	Taxa de execução do REAP
Propósito / âmbito	Considerados todos os processos de pedidos de licenciamento no âmbito do Regime de Licenciamento da Atividade Pecuária, regulamentada pelo DL 81/2013, 14/06; os resultados serão medidos pela relação entre os processos entrados e tramitados; os dados serão recolhidos na aplicação informática NREAP.
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de processos tramitados} / \text{n}^\circ \text{ de processos entrados}) * 100$
CrITÉRIOS de classificação	Meta: 80% Tolerância: 5% Não cumprimento: <85% Superação: >85% Valor Crítico: 100
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	SI REAP
Fonte de verificação	SI REAP

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

Ind9	% de jovens agricultores com apoio especializado
Propósito / âmbito	Considerados todos os jovens agricultores instalados no âmbito do PRODER até 31/12/2015; neste indicador pretende-se medir a taxa de JA acompanhados face ao universo que for encontrado.
Fórmula de cálculo	$(n^{\circ} \text{ jovens agricultores instalados com acompanhamento} / n^{\circ} \text{ de jovens agricultores instalados}) * 100$
Crítérios de classificação	Meta: 15% Tolerância: 5% Não cumprimento: <10% Superação: >20% Valor Crítico: 25%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	Relatórios de acompanhamento realizados nas delegações regionais

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

OOP5: Melhorar o desempenho organizacional (normalização de procedimentos administrativos)

Este objectivo inscreve-se no âmbito do processo de modernização administrativa proposto pelo DL 74/2014, de 13/05. A redução de obstáculos e atrasos injustificáveis no desenrolar de processos ou actos da administração contribui para a redução de custos de contexto e do seu efeito inibidor sobre a competitividade e eficiência da governação pública. Pretende-se alcançar esse objectivo através da melhoria do desempenho organizacional.

Ind10	Nº de procedimentos de melhoria implementados
Propósito / âmbito	Contabilizar-se-ão as normas de procedimentos e/ou procedimentos de melhoria implementados e discriminados no Plano de Ações de Melhoria
Fórmula de cálculo	Número de ações de melhoria implementados
Critérios de classificação	Meta: 5 Tolerância: 1 Não cumprimento: <4 Superação: >6 Valor Crítico: 6
Métrica	Nº
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	Elaboração de plano de acções de melhoria a implementar
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	Intranet DRAPC

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

PARÂMETRO QUALIDADE	
OOP6: Assegurar o reporte ao GPP dos indicadores de desempenho comuns que permite a comparação entre as DRAP	
Objetivo concertado entre todas as DRAP's e o GPP, no âmbito do art.º 16º da Lei nº 66-B/2007, de 28/12	
Ind11	Nº de reportes enviados ao GPP
Propósito / âmbito	Reportes de monitorização dos resultados alcançados no quadro do sistema de indicadores comuns concertado entre todas as DRAP's.
Fórmula de cálculo	Somatório anual do nº de reportes
Critérios de classificação	Meta: 1 Tolerância: 0 Não cumprimento: 0 Superação: >2 Valor Crítico: 2
Métrica	Nº
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	Recolha de elementos para os instrumentos de gestão (PA, RAA, QUAR) efectuada metódica e oportunamente
Referência para o valor crítico	Definido por GPPAG
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	E-MAIL de envio ao GPPAG

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

Ind12	Nº de dias úteis após o fecho do trimestre (média dos trimestres)
Propósito / âmbito	Este indicador será medido pela média de dias úteis na entrega dos reportes após o 2º e 3º trimestres
Fórmula de cálculo	Nº de dias úteis após o fecho do trimestre (média dos trimestres)
Critérios de classificação	Meta: 30 Tolerância: 15 Não cumprimento: >45 Superação: <15 Valor Crítico: 5
Métrica	Nº
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	Recolha de elementos para os instrumentos de gestão (PA, RAA, QUAR) efectuada metódica e oportunamente
Referência para o valor crítico	Definido por GPP
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	E-MAIL de envio ao GPP

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

OOP7: Assegurar a satisfação do cliente

Este objetivo pretende aferir o grau de satisfação dos utentes/clientes da DRAPC. Dois fatores merecem destaque na melhoria da qualidade no atendimento que pretendemos: a receção e a satisfação da expectativa do cliente através da qualidade da informação disponibilizada.

Ind13	Índice de satisfação (escala de Likert 1 a 5)
Propósito / âmbito	Aferição do índice de satisfação a partir da aplicação de inquérito a amostra dos utentes da DRAPC
Fórmula de cálculo	Média ponderada dos resultados do inquérito a amostra dos utentes atendidos nas Delegações, e a apresentantes de pedidos de informação/sugestões/reclamações no Portal
Critérios de classificação	Meta: 3,5 Tolerância: 0,5 Não cumprimento: <3 Superação: >4 Valor Crítico: 5
Métrica	Nº
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	Elaboração de questionário; coordenação de aplicação; processamento de resultados.
Referência para o valor crítico	
Sistema de Informação	Aplicação DRAPC
Fonte de verificação	Aplicação DRAPC

QUAR 2016
MEMÓRIA DESCRITIVA

OOP8: Implementar Portal Único de Atendimento	
Este objectivo enquadra-se nas medidas de modernização administrativa e inscreve-se no projecto do Portal Único de Atendimento comum a todas as DRAP's	
Ind14	% de processos comuns identificados e validados até 31 de dezembro de 2016
Propósito / âmbito	Contribuir para a modernização administrativa no atendimento dos utentes/clientes da DRAP
Fórmula de cálculo	% de processos comuns identificados e validados / nº total de processos planeados (10)
Critérios de classificação	Meta: 90% Tolerância: 5% Não cumprimento: 80% Superação: 100% Valor Crítico: 100%
Métrica	%
Polaridade	Incremento positivo
Período de monitorização	Resultados acumulados no final do 2º semestre, 3º trimestre e final de 2016
Iniciativas / ações	
Referência para o valor crítico	n.a.
Sistema de Informação	
Fonte de verificação	

DIREÇÃO REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCAS DO CENTRO
QUAR 2015

MATRIZ DE ALINHAMENTO ORGANIZACIONAL QUAR - POLÍTICA PÚBLICA							
Nível 1 - Política Pública			Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Operacional		
Enquadramento GOP			Visão: Criar valor ao serviço da agricultura e pescas	Relação com Nível 1 (Direta/Indireta)	Objetivos Operacionais (Plano de Atividades & QUAR)	Unidade Orgânica	Relação com Nível 2 (Direta/Indireta)
Medida	Submedida	Documento de referência					
Valorizar a actividade agrícola	Exploração do potencial económico da agricultura	GOP 2016-2019	Assegurar a eficiência na transferência de apoios públicos para os sectores da agricultura e das pescas	D	Garantir a execução do PDR 2020	DSI, DIA, DIC, DIG, DIV	D
MAR: Uma aposta de futuro	Valorizar a pesca e as actividades económicas ligadas à pesca	GOP 2016-2019		D	Garantir a execução do PROMAR / MAR 2020	DSI, DIA, DIC	D
Valorizar a actividade agrícola - uso eficiente dos apoios publicos	Garantir a eficácia dos controlos dos apoios comunitários	GOP 2016-2019		I	Garantir a execução dos Planos Anual de Controlo in Loco	DSCE/DC	I
Promoção do desenvolvimento rural	Estimular a organização e competitividade do sector	GOP 2016-2019		D	Melhorar o apoio especializado ao sector	DSDARL, DSCE e Delegações	I
Desenvolvimentos e Estratégia Orçamental	Reforma da Administração Pública	GOP 2016-2019	Garantir a satisfação dos clientes e utentes	D	Melhorar o desempenho organizacional (normalização de procedimentos administrativos)	Todas Unidades Orgânicas	D
		GOP 2016-2019		I	Implementar Portal Único de Atendimento	DSA/DSCID/DPE	D
		GOP 2016-2019		I	Assegurar a satisfação do cliente	Delegações, DLAL, DDR e DPE	I