



Direção Regional de Agricultura  
e Pescas do Algarve

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

## **Ficha técnica:**

### **Título:**

Relatório de Atividades de 2016

### **Direção:**

Diretor Regional: Fernando Manuel Neto Severino

Diretor Regional Adjunto: José Manuel Valente Graça

### **Editor:**

Direção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve  
Patacão

Apartado 282 8001-904 FARO, Portugal

Tel.: (+351) 289 870 700 Fax: (+351) 289 816 003

*E-mail:* gabdirector@drapalg.min-agricultura.pt

*Website:* <http://www.drapalg.min-agricultura.pt/>

### **Compilação dos dados. Conceção e elaboração:**

GT SIADAP1\_Núcleo de Apoio Jurídico, Assessoria e Auditoria Interna (NAJAAI)

### **Capa:**

Divisão de Comunicação e Documentação (DCD)

Faro, 13 de abril de 2017

## ÍNDICE

<b>I. NOTA INTRODUTÓRIA</b>	<b>5</b>
I.1. ENQUADRAMENTO	5
I.2. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL	6
I.3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELA DRAP ALGARVE	7
I.3.1. LEGISLAÇÃO DE ENQUADRAMENTO DA DRAP ALGARVE	8
I.3.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA DRAP	10
I.3.3. OBJETIVOS OPERACIONAIS DA DRAP	12
<b>II. AUTO-AVALIAÇÃO</b>	<b>14</b>
II.1. ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS RESULTADOS DA EXECUÇÃO E DESVIOS RELATIVAMENTE AO PREVISTO	14
II.2. MONITORIZAÇÃO DO QUAR	21
II.3. APRECIÇÃO POR PARTE DOS UTENTES	21
II.4. APRECIÇÃO POR PARTE DOS DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES	21
II.5. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE GESTÃO INCLUINDO OS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS	24
II.6. CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU NÃO EXECUÇÃO DE PROJETOS	28
II.7. MEDIDAS A IMPLEMENTAR PARA UM REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO	28
II.8. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES	30
<b>III. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA</b>	<b>31</b>
<b>IV. RECURSOS</b>	<b>33</b>
IV.1. RECURSOS HUMANOS	33
IV.2. RECURSOS FINANCEIROS	37
<b>V. SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA</b>	<b>38</b>
V.1. ATIVIDADES PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES E APURAMENTO DOS RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA	40
V.1.1. DIREÇÃO E ERRAN (ESTRUTURA REGIONAL DA RAN)	40
V.1.2. DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (D.C.D.)	42
DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	44
V.1.3. DELEGAÇÃO DE BARLAVENTO (DEL BARL)	45
DELEGAÇÃO DE BARLAVENTO	46
V.1.4. DELEGAÇÃO DE SOTAVENTO (DEL SOT)	47
DELEGAÇÃO DE SOTAVENTO	48
V.1.5. NÚCLEO DE APOIO JURÍDICO, ASSESSORIA E AUDITORIA INTERNA (N.A.J.A.A.I.)	49
V.1.6. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO (D.S.A.)	50
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO	51
V.1.7. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE INVESTIMENTO (D.S.I.)	52
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE INVESTIMENTO	53

V. 1.8. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTROLO (D.S.C.)	54
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTROLO	55
V. 1.9. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO AGRO-ALIMENTAR E RURAL (D.S.D.A.R.)	57
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO AGRO-ALIMENTAR E RURAL	58
V.2. COMPARAÇÃO DAS UNIDADES HOMOGÉNEAS INTERNAS (DELEGAÇÕES)	60
V.3. ATIVIDADES NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES	62
V.4. INDICADORES DE DESEMPENHO, COMUNS A TODAS AS DRAP	65
<b>VI. BALANÇO SOCIAL</b>	<b>67</b>
<b>VII. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL</b>	<b>79</b>
<b>VIII. AVALIAÇÃO FINAL</b>	<b>80</b>
VIII. 1. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS	80
VIII. 2. MENÇÃO PROPOSTA	81
VIII. 3. CONCLUSÃO PROSPETIVA	81
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>82</b>
ANEXO I. MAPA DE PESSOAL APROVADO	82
ANEXO III. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES - RELATÓRIO	84
ANEXO IV. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES E DIRIGENTES INTERMÉDIOS - RELATÓRIO	91



## I. NOTA INTRODUTÓRIA

### I.1. Enquadramento

A metodologia de elaboração deste Relatório de Atividades teve em conta a necessária articulação entre o estatuído no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Foram observadas as linhas de orientação estabelecidas pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços (CCAS) e pela Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) e demais legislação avulsa, revelante, designadamente a Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 8 de junho, relativa à publicidade institucional e a Recomendação n.º 1/2009 do Conselho de Prevenção da Corrupção quanto aos planos e relatórios de execução sobre a gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.

O Relatório Anual de Atividades, a par do Plano Anual de Atividades, é um instrumento fundamental da gestão das organizações, cuja obrigatoriedade por parte de todos os serviços e organismos da administração pública está legalmente estabelecida no DL 183/96 de 27 de setembro. Este diploma estabelece que, no Relatório de Atividades, se relate o percurso efetuado, se apontem os desvios, se avaliem resultados e se estructure informação relevante para os próximos ciclos de gestão.

A elaboração do Relatório de Atividades está associada à fase final do ciclo de gestão dos serviços e também integra o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública, SIADAP (Lei 66-B/2007, na atual redação) (Relatório Anual de Atividades com demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados integrando o balanço social e o relatório de auto avaliação), à semelhança de outros documentos previsionais e de prestação de contas que estão associados a outras fases do referido ciclo de gestão: Fixação dos objetivos para o ano seguinte, Aprovação do Orçamento e do Mapa de Pessoal, Elaboração e aprovação do Plano de Atividades, Reporte de monitorização dos resultados e eventual reformulação dos objetivos do serviço e unidades orgânicas.

O referido sistema SIADAP baseia-se em (1) alinhamento da ação dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores, (2) reforço do sentido de responsabilidade e orientação para os resultados, (3) participação de todos os trabalhadores e dirigentes na gestão e na avaliação dos serviços e (4) transparência utilizando critérios objetivos assentes em indicadores, publicitados. Os três subsistemas de avaliação de desempenho que integra (o dos Serviços (SIADAP 1), o dos Dirigentes Intermédios (SIADAP 2) e o dos Trabalhadores (SIADAP 3)) articulam-se pela coerência entre objetivos fixados no âmbito do sistema de planeamento,

objetivos do ciclo de gestão do serviço, objetivos fixados na carta de missão dos dirigentes superiores e objetivos fixados aos demais trabalhadores.

A avaliação de desempenho dos serviços da administração pública (SIADAP 1) assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) estabelecido anualmente, no qual o serviço evidencia a sua missão, os seus objetivos estratégicos e anuais e respetivos indicadores de medida, fontes de verificação e recursos disponíveis. Os objetivos anuais do serviço são fixados no ano anterior tendo em conta a missão, atribuições, objetivos estratégicos, compromissos das Cartas de Missão, resultados da avaliação anterior e disponibilidade orçamental do serviço. A avaliação de desempenho do serviço é efetuada através de auto avaliação, realizada anualmente em articulação com o ciclo de gestão e o relatório de auto avaliação é parte integrante do Relatório Anual de Atividades do serviço.

A avaliação sustenta-se na apreciação dos resultados alcançados e desvios face ao previsto, atividade desenvolvida, capacidades (recursos), breve análise da envolvência externa e grau de satisfação dos utilizadores, e com base na referida avaliação são planeadas ações visando o reforço positivo do desempenho a implementar no ciclo de gestão seguinte.

Nesta fase final do ciclo de gestão (avaliação, no início do ano civil seguinte) todos os dirigentes e demais trabalhadores da DRAP Algarve participam em reuniões da sua unidade orgânica para discutir a auto avaliação, do mesmo modo que participam em reuniões sobre instrumentos de gestão nas fases inicial (fixação de objetivos e elaboração do plano anual de atividades para o ano seguinte) e intermédia do ciclo (monitorização com eventual revisão, durante o ano).

## **1.2. Breve análise conjuntural**

A execução de medidas de consolidação orçamental consubstanciadas no Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF) e as alterações políticas e de calendário decorrente da entrada em funções do XXI Governo Constitucional a 26 de novembro de 2015, designadamente a aprovação das Grandes Opções do Plano para o quadrénio 2016-2019 e do Orçamento de Estado 2016, no mês de março de 2016, marcaram a conjuntura na qual a DRAP se desempenhou neste ano.

Desde 2012, houve sucessivas alterações na estrutura do Governo e dos Ministérios que têm tutelado as DRAP: Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do

Território (MAMAOT)<sup>1</sup>, Ministério da Agricultura e do Mar (MAM)<sup>2</sup>, e Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural (MAFDR)<sup>3</sup> e ao Ministério do Mar (MMar)<sup>4</sup>.

As estruturas, nuclear e flexível, da Direção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve, em vigor, foram estabelecidas em 2012, no contexto do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC). Apesar das alterações verificadas, até ao final do ano de 2016, as leis orgânicas das DRAP mantiveram-se inalteradas.

### **1.3. Orientações gerais e específicas prosseguidas pela DRAP Algarve**

As orientações prosseguidas pela DRAP decorrem (1) da legislação que a define, (2) da estratégia dos Ministérios que as tutelam em alinhamento direto com as Grandes Opções do Plano com as quais estão alinhados os objetivos estratégicos da DRAP e (3) das orientações estratégicas definidas nas Cartas de Missão dos Dirigentes Superiores da DRAP Algarve, a saber:

- a) Promover o aumento da produção nacional com vista a contribuir para a auto-suficiência alimentar medida em termos globais, ou seja, em valor;
- b) Contribuir para melhorias ao nível da concentração da oferta e para o aumento do peso da produção nas cadeias de distribuição alimentar e outras;
- c) Contribuir para aumentar o rendimento dos agricultores, condição essencial para a atração de jovens para a agricultura e fator crucial para obter transformações rápidas e duráveis neste sector;
- d) Contribuir para a criação e dinamização de mercados de proximidade e para o aumento da disponibilidade de terras para o desenvolvimento de projetos do sector agrícola, incentivando o início de atividade de novos agricultores, nomeadamente dos mais jovens;
- e) Contribuir para o aumento e consolidação da competitividade, da valorização da inovação, do dinamismo empresarial e do conhecimento;

<sup>1</sup> Cf Decreto Lei nº 7/2012 que define a estrutura orgânica do MAMAOT revogado pelo Decreto-Lei nº 18/2014 de 4 de fevereiro que define a estrutura orgânica do MAM

<sup>2</sup> Cf Decreto-Lei nº 18/2014 de 4 de fevereiro que define a estrutura orgânica do MAM que revoga o Decreto Lei nº 7/2012 que define a estrutura orgânica do MAMAOT

<sup>3</sup> Cf nº 3 artº 27º Decreto-lei nº 251-A/2015 de 17 de dezembro que aprova a orgânica do XXI Governo Constitucional

<sup>4</sup> Cf nº3 artº 27º Decreto-lei nº 251-A/2015 de 17 de dezembro que aprova a orgânica do XXI Governo Constitucional

- f) Contribuir para tornar o mar um vetor essencial do desenvolvimento português, contribuindo para repensar o conceito estratégico de Portugal;
- g) Contribuir para a defesa do sector das pescas e para a promoção da aquicultura num enquadramento de sustentabilidade;
- h) Contribuir para o desenvolvimento de um território sustentável.
- i) Contribuir para a simplificação e atualização das políticas de licenciamento, urbanismo, ordenamento do território e mobilidade social.

### **I.3.1. Legislação de enquadramento da DRAP Algarve**

A DRAP Algarve 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 de segurança alimentar, da proteção animal, da sanidade animal e vegetal, da conservação da natureza e das florestas, no quadro de eficiência da gestão local de recursos.

As suas atribuições são as seguintes:

- a) Executar, na região, as medidas de política agrícola, de desenvolvimento rural, e das pescas;
- b) Realizar o levantamento das características e das necessidades dos subsectores agrícola, agroindustrial e das pescas e dos territórios rurais, no quadro do sistema estatístico nacional;
- c) Executar, de acordo com as normas funcionais definidas pelos serviços e organismos centrais, as ações necessárias à receção, análise, aprovação, acompanhamento e validação dos projetos de investimento apoiados por fundos públicos, bem como promover a tramitação relativa à receção, análise e validação conducente ao pagamento dos respetivos apoios;
- d) Incentivar ações e projetos de intervenção no espaço rural e de programas ou planos integrados de desenvolvimento rural e apoiar os agricultores e as suas associações, bem como as populações rurais no âmbito das atribuições que prosseguem;
- e) Coordenar a execução de ações conjuntas enquadradas nos planos oficiais de controlo no âmbito da segurança alimentar, da proteção animal e da sanidade animal

e vegetal, de acordo com as orientações funcionais emitidas pelos organismos e serviços centrais competentes em razão da matéria;

f) Executar as ações enquadradas nos planos oficiais de controlo relativos aos regimes de apoio no âmbito da política agrícola comum, de acordo com as orientações funcionais emitidas pelos organismos e serviços centrais competentes em razão da matéria;

g) Coordenar o processo de licenciamento no âmbito do regime económico da atividade pecuária, de acordo com as orientações funcionais emitidas pelos serviços e organismos centrais competentes em razão da matéria;

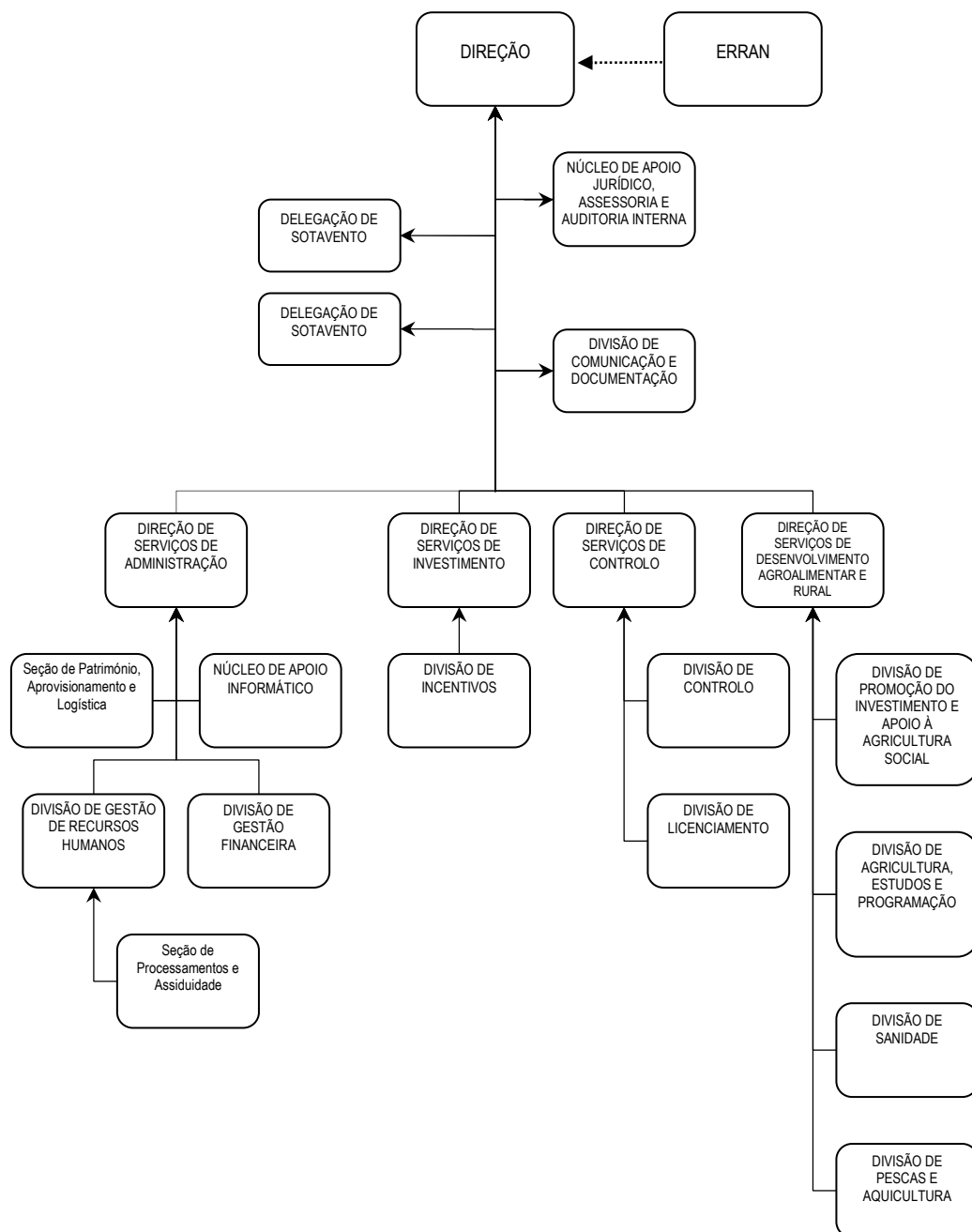
h) Coordenar o processo de licenciamento das indústrias alimentares no âmbito do regime do exercício da atividade industrial, de acordo com as orientações funcionais emitidas pela autoridade responsável pela gestão do sistema de segurança alimentar;

i) Colaborar na execução a nível regional, de acordo com as orientações funcionais emitidas pelos serviços e organismos centrais competentes em razão da matéria, da gestão das áreas classificadas, bem como da conservação da natureza e da gestão sustentável de espécies, habitats naturais da flora e da fauna selvagem e de geosítios;

j) Colaborar na execução de ações enquadradas nas políticas de ordenamento florestal, do regime florestal, das fileiras florestais, políticas cinegéticas, aquícolas das águas interiores e as relativas a outros produtos ou recursos da floresta, bem como acompanhar os programas ou planos de gestão e proteção da floresta, de acordo com as orientações funcionais emitidas pelos serviços e organismos centrais competentes em razão da matéria.

De acordo com o estabelecido no DR 39/2012 de 11 de abril e a Portaria 305/2012, de 4 de outubro a sua estrutura orgânica (unidades orgânicas no âmbito da estrutura flexível do organismo (Divisões) e respetivas competências) foi publicada no Despacho 13475/2012, Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e alterado e republicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 98, de 22 de maio de 2013) com a seguinte composição: Direção, da qual dependem diretamente as quatro direções de serviços, três divisões e um núcleo, quatro direções de serviço e nove divisões na dependência direta das quatro direções de serviços.

A seguir a representação gráfica da estrutura orgânica da DRAP Algarve:



### I.3.2. Objetivos estratégicos da DRAP

As Grandes Opções do Plano 2016-2019, apresentadas pelo XXI Governo Constitucional exprimem o novo modelo de desenvolvimento económico e social e uma nova estratégia de consolidação das contas públicas que, no essencial, se sumariza a seguir:

- a. O relançamento de um crescimento forte e com uma base sólida e sustentável é essencial para garantir a solvabilidade financeira do país e para melhorar as condições de vida dos portugueses.
- b. Para um crescimento económico sustentado revela-se essencial a aposta na competitividade das empresas, criando as condições para o investimento, a inovação e a internacionalização, ao mesmo tempo que se promove a criação de emprego e se combate a precariedade.
- c. A estratégia de reforço da competitividade deve passar pela valorização da capacidade científica nacional e reforço da cooperação entre empresas, centros de conhecimento e instituições de transferência de tecnologia;
- d. O crescimento económico inclusivo requer uma Administração Pública capaz de cumprir as suas funções de soberania, para melhorar a qualidade da democracia, da segurança interna e da defesa, mas também da justiça e da regulação económica e uma Administração Pública forte que valorize o exercício de funções públicas;
- e. As pessoas constituem o mais importante ativo do país. Apostar na valorização do capital humano é condição primeira para um país mais próspero;
- f. Importa tirar partido pleno do nosso território, aproveitando todas as suas potencialidades, promovendo um desenvolvimento económico equilibrado, harmonioso e ecologicamente sustentável (a estratégia de desenvolvimento territorial terá duas frentes - a atlântica e a peninsular).
- g. Portugal deve projetar uma filosofia clara na ordem internacional, promotora da paz, defensora dos Direitos Humanos, da Democracia e do Estado de Direito, a par com uma atitude consentânea no âmbito das políticas de cooperação e desenvolvimento.
- h. É preciso defender mais democracia na UE, maior solidariedade entre os diferentes estados-membros e o aprofundamento da coesão económica e social da UE.

As orientações estratégicas emanadas na Carta de Missão das DRAP<sup>5</sup>, são as seguintes:

- a) Promover o aumento da produção nacional com vista a contribuir para a autossuficiência alimentar medida em termos globais, ou seja, em valor;
- b) Contribuir para melhorias ao nível da concentração da oferta e para o aumento do peso da produção nas cadeias de distribuição alimentar e outras;
- c) Contribuir para aumentar o rendimento dos agricultores, condição essencial para a atração de jovens para a agricultura e fator crucial para obter transformações rápidas e duráveis neste sector;

---

<sup>5</sup> Carta de Missão das DRAP, 21 de fevereiro de 2014

- d) Contribuir para a criação e dinamização de mercados de proximidade e para o aumento da disponibilidade de terras para o desenvolvimento de projetos do sector agrícola, incentivando o início de atividade de novos agricultores, nomeadamente dos mais jovens;
- e) Contribuir para o aumento e consolidação da competitividade, da valorização da inovação, do dinamismo empresarial e do conhecimento;
- f) Contribuir para tornar o mar um vetor essencial do desenvolvimento português, contribuindo para repensar o conceito estratégico de Portugal;
- g) Contribuir para a defesa do sector das pescas e para a promoção da aquicultura num enquadramento de sustentabilidade;
- h) Contribuir para o desenvolvimento de um território sustentável;
- i) Contribuir para a simplificação e atualização das políticas de licenciamento, urbanismo, ordenamento do território e mobilidade social.

Alinhados com as Grandes Opções do Plano 2016-2019 e com os objetivos superiormente determinados em sede das Cartas de Missão dos Dirigentes Superiores da DRAP Algarve<sup>6</sup>, os objetivos estratégicos da DRAP nortearam o desempenho no sentido de:

- otimizar a gestão e aplicação dos fundos estruturais e/ou outras medidas de apoio aos setores agrícola e das pescas maximizando a sua execução
- consolidar a imagem da DRAP Algarve junto dos seus clientes
- otimizar a gestão dos recursos.

### **I.3.3. Objetivos operacionais da DRAP**

Prosseguindo as orientações atrás apresentadas, a Direção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve, estabeleceu para 2016, 8 objetivos operacionais, sendo 3 da dimensão Eficácia; 2 da dimensão Eficiência e 3 da dimensão Qualidade. Na tabela seguinte descrevem-se os referidos objetivos operacionais, bem como a sua relação com os objetivos estratégicos traçados:

---

<sup>6</sup> a) Assegurar a plena execução dos instrumentos de apoio aos sectores agrícola e das pescas; b) Garantir a execução dos Planos Anuais de Controlo; c) Intensificar a cooperação com os agentes do sector e do meio rural e consolidar a confiança do sector na DRAP; d) Garantir a eficiência e qualidade dos serviços prestados - Aperfeiçoamento dos instrumentos organizacionais e sistemas de informação existentes e a articulação com os serviços do MAMAOT; e) Otimizar a gestão dos recursos e controlar os custos de funcionamento.



Objetivos Estratégicos  Objetivos Operacionais	OE1: Otimizar a gestão e aplicação dos fundos estruturais e/ou outras medidas de apoio aos setores agrícola e das pescas, maximizando a sua execução	OE2: Consolidar a Imagem da DRAP Algarve junto dos seus clientes	OE3: Otimizar a gestão dos recursos
<b>EFICÁCIA</b>			
Garantir a execução do Programa de Desenvolvimento Rural (PDR 2020)	RD	RD	RI
Garantir a execução do Programa Operacional Pesca (PROMAR e MAR2020)	RD	RD	RI
Assegurar a execução do Plano anual de Controlo <i>in loco</i>	RD	RI	RI
<b>EFICIÊNCIA</b>			
Agilizar a emissão de pareceres e licenças	RD	RD	RI
Aumentar a eficiência da prestação de serviços informativos	RD	RD	RD
<b>QUALIDADE</b>			
Assegurar a satisfação dos utentes	RI	RD	RI
Promover a Qualificação dos RH da DRAP Algarve	RD	RD	RI
Assegurar o reporte ao GPP dos indicadores de desempenho comuns que permitem a comparação entre as DRAP	RI	RI	RD

**Legenda:**

RD - Relação Direta

RI - Relação Indireta

## II. AUTO-AVALIAÇÃO

### II.1. Análise quantitativa e qualitativa dos resultados da execução e desvios relativamente ao previsto

Como já referido, a autoavaliação de desempenho da DRAP Algarve assenta na execução do QUAR (objetivos e recursos financeiros e humanos) e no grau de satisfação dos utentes e no dos trabalhadores e da auto-avaliação do sistema de controlo interno.

O QUAR da DRAP Algarve integra três objetivos estratégicos e oito objetivos operacionais, medidos por catorze indicadores bem como os recursos financeiros e humanos planeados.

De acordo com o já especificado neste relatório, contribuem diretamente para a concretização dos três objetivos estratégicos, os seguintes objetivos operacionais com os respetivos pesos que se apresentam na tabela seguinte:

Objetivo Operacional \ Objetivo Estratégico	Pesos <sup>7</sup>		
	OE1	OE2	OE3
001	16,7%	16,7%	-
002	16,7%	16,7%	-
003	16,7%	-	-
004	16,7%	16,7%	-
005	16,7%	16,7%	50%
006	-	16,7%	-
007	16,7%	16,7%	-
008	-	-	50%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

As ponderações das taxas de execução dos indicadores, objetivos e parâmetros são as que se indicam no quadro seguinte:

<sup>7</sup> Pesos - fatores de ponderação utilizadas para aferir o grau de concretização dos objetivos estratégicos (com base na percentagem de objetivos operacionais cumpridos e superados relativamente aos objetivos operacionais diretamente alinhados com cada objetivo estratégico)

Objetivo Operacional	Indicador	Pesos <sup>8</sup>				
		Indicador no objetivo	Objetivo no Parâmetro	Parâmetro no QUAR	Indicador no QUAR	Objetivo no QUAR
001	Ind1	50%	35%	35%	6,1%	12,3%
	Ind2	50%			6,1%	
002	Ind3	50%	30%		5,3%	10,5%
	Ind4	50%			5,3%	
003	Ind5	50%	35%		6,1%	12,3%
	Ind6	20%			2,5%	
	Ind7	30%			3,7%	
004	Ind8	100%	50%	35%	17,5%	17,5%
005	Ind9	50%	50%		8,8%	17,5%
	Ind10	50%			8,8%	
006	Ind11	100%	25%	30%	7,5%	7,5%
007	Ind12	100%	25%		7,5%	7,5%
008	Ind13	50%	50%		7,5%	15,0%
	Ind14	50%			7,5%	
TOTAL				100%	100%	100%

Os objetivos relevantes<sup>9</sup>, são o OOp 1 (12%), OOp 3 (12%), OOp 4 (17,5%), OOp 5 (17,5%), OOp 8 (15%), os quais em conjunto, perfazem um peso de 74,5%.

Apresentam-se no final deste ponto, os resultados da execução do QUAR DRAP Algarve: valores da execução e respetivas taxas de realização de indicadores, objetivos operacionais, Dimensões e QUAR (apresentação numérica e em gráfico), execução dos recursos financeiros e dos recursos humanos (UERH) e respetivos desvios face ao planeado bem como a listagem das fontes de verificação por indicador.

<sup>8</sup> Pesos utilizados para ponderar as taxas de execução no sentido da aferição do grau de concretização do QUAR

<sup>9</sup> Objetivos relevantes são aqueles que, somando os respetivos pesos, por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade)

Na tabela seguinte apresentam-se as taxas de realização global, por dimensão, por objetivo e por indicador:

Dimensão	Objetivo Operacional	Taxas de realização		
		Objetivo operacional	Dimensão	QUAR
Eficácia	OOP1: Garantir a execução do Programa de Desenvolvimento Rural (PDR 2020) (R)	114,6 %	117%	112 %
	OOP2: Garantir a execução do Programa Operacional Pesca (PROMAR e MAR2020)	111,4 %		
	OOP3: Assegurar a execução do Plano anual de Controlo <i>in loco</i> (R)	125,0 %		
Eficiência	OOP4: Agilizar a emissão de pareceres e licenças (R)	100,0 %	106 %	
	OOP5: Aumentar a eficiência da prestação de serviços informativos (R)	111,1 %		
Qualidade	OOP6: Assegurar a satisfação dos utentes	115,0 %	113 %	
	OOP7: Promover a Qualificação dos RH da DRAP Algarve	100,0 %		
	OOP8: Assegurar o reporte ao GPP dos indicadores de desempenho comuns que permitem a comparação entre as DRAP (R)	118,8 %		

**Legenda:**

OOP: Objetivo Operacional

(R) Objetivo Operacional relevante no QUAR\_DRAP Algarve 2016

O grau de concretização dos objetivos estratégicos (média ponderada das taxas de realização dos objetivos operacionais com o qual estão diretamente alinhados ponderados pelo respetivo peso<sup>10</sup>) foi respetivamente de 111%, 109 % e 115 %<sup>11</sup> Objetivos Estratégicos nº 1, nº 2 e nº 3.

Apresentam-se, a seguir, os resultados do QUAR, no respetivo template.

A taxa de execução global do QUAR\_DRAP Algarve foi de 112 %.

Foram atingidos todos os objetivos operacionais, superando alguns, incluindo quatro dos cinco objetivos relevantes.

<sup>10</sup> Vide valores na tabela apresentada na pág 15

<sup>11</sup> Tx concretização OE1:  $(16,7\% \cdot 114,6\% + 16,7\% \cdot 111,4\% + 16,7\% \cdot 125\% + 16,7\% \cdot 100\% + 16,7\% \cdot 111,1\% + 16,7\% \cdot 100)$ ; Tx concretização OE2:  $16,7\% \cdot 114,60\% + 16,7\% \cdot 111\% + 16,7\% \cdot 100\% + 16,7\% \cdot 111,1 + 16,7\% \cdot 115 + 16,7\% \cdot 100$ ; Tx concretização OE3:  $(50\% \cdot 111,1\% + 50\% \cdot 118,8\%)$

As taxas de execução de todos os objetivos operacionais, situaram-se entre os 100% e os 125%. As taxas de execução por dimensão são respetivamente de 117%, 106% e 113% em Eficácia, Eficiência e Qualidade.

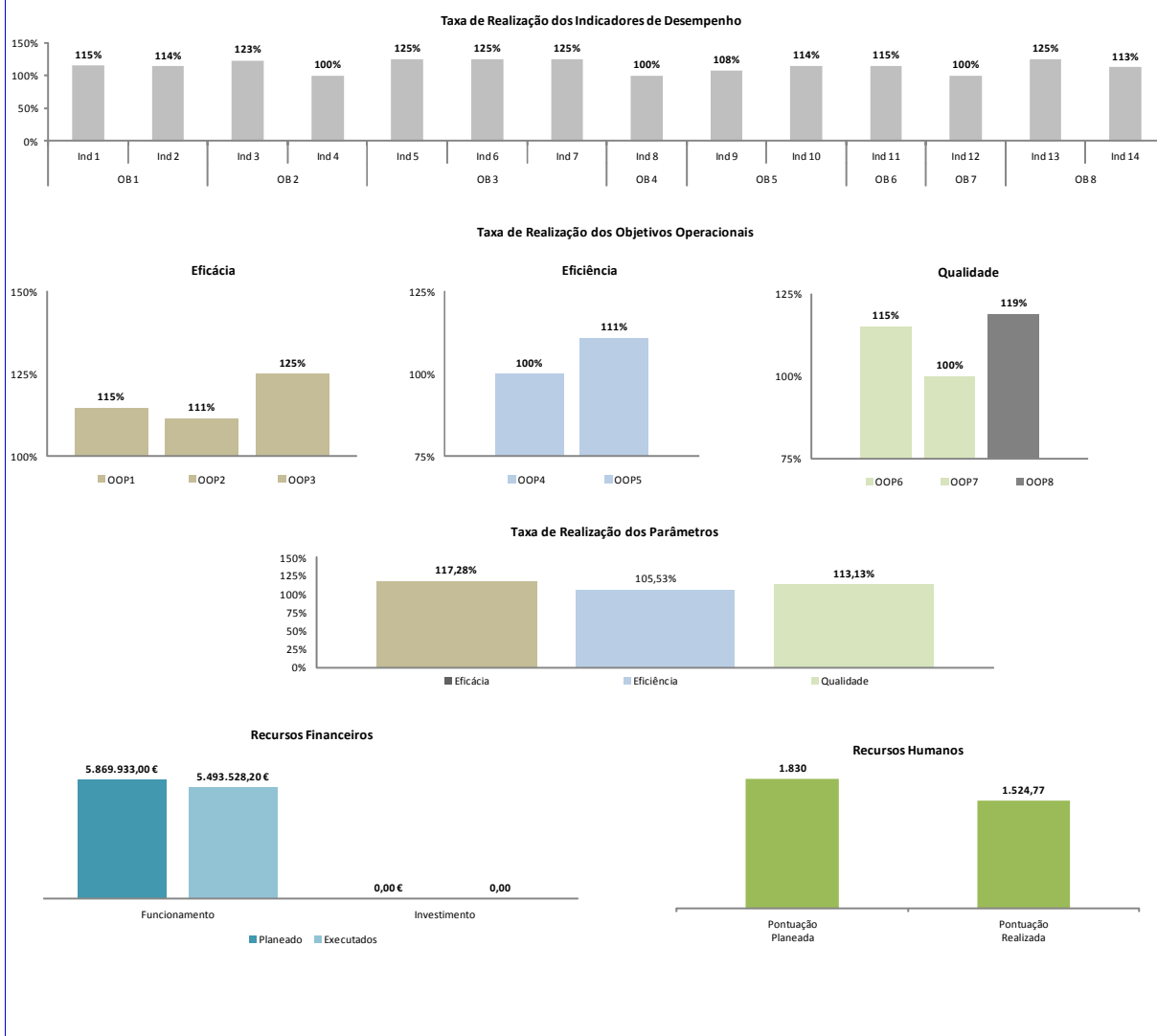
Quanto à execução dos recursos humanos, os desvios verificados face ao planeado justificam-se com o não preenchimento de postos de trabalho no Mapa de Pessoal aprovado devido a condicionantes jurídico-legais e financeiras, com a mobilidade dos trabalhadores e com ausências com enquadramento legal (a este propósito veja-se também o ponto IV.1 Recursos Humanos e o capítulo VI. Balanço Social).

A taxa de execução dos Recursos Financeiros relativamente aos recursos planeados foi 94 %. O desvio face ao planeado, foi mais significativo em Aquisição de Bens e Serviços (taxa de realização de 78%) justificada por condicionantes jurídico-legais e financeiras.

ANO: 2016											
Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e Ministério do Mar											
Designação do Serviço/Organismo:											
Direção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve											
Missão:											
A Direção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve 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 de segurança alimentar, da proteção animal, da sanidade animal e vegetal, da conservação da natureza e das florestas, no quadro de eficiência da gestão local dos recursos.											
Objetivos Estratégicos (OE):											
										Meta	Grau de concretização
OE1: Otimizar a gestão e aplicação dos fundos estruturais e/ou outras medidas de apoio aos setores agrícola e das pescas maximizando a sua execução.											
OE2: Consolidar a imagem da DRAP Algarve junto dos seus clientes.											
OE3: Otimizar a gestão dos recursos											
Objetivos Operacionais (OOP)											
<b>EFICÁCIA</b>										<b>PESO:</b>	<b>35%</b>
OOP1: Garantir a execução do Programa de Desenvolvimento Rural (PDR2020)										Peso:	35%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind1	Taxa de Análise de Pedidos de Apoio	NA	92	80,00	10,00	100,00	50%	dezembro	92,13	115,16%	Superou
Ind2	Taxa de análise de Pedidos de Pagamento	NA	NA	80,00	10,00	100,00	50%	dezembro	91,26	114,08%	Superou
										Taxa de Realização do OOP1	115%
OOP2: Garantir a execução do Programa Operacional Pesca (PROMAR e MAR2020)										Peso:	30%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind3	Taxa de análise de Pedidos de Apoio MAR2020	NA	NA	80,00	10,00	100,00	50%	dezembro	98,21	122,76%	Superou
Ind4	Taxa de validação de Pedidos de Pagamento PROMAR e MAR2020	NA	NA	80,00	10,00	100,00	50%	dezembro	86,27	100,00%	Atingiu
										Taxa de Realização do OOP2	111%
OOP3: Assegurar a execução do Plano Anual de Controlo <i>in loco</i>										Peso:	35%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind5	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Pedido único (PU)	100	97	95,00	3,00	100,00	50%	dezembro	100,00	125,00%	Superou
Ind6	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Outras ajudas	NA	NA	90,00	5,00	100,00	20%	dezembro	100,00	125,00%	Superou
Ind7	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Investimento	NA	NA	90,00	5,00	100,00	30%	dezembro	100,00	125,00%	Superou
										Taxa de Realização do OOP3	125%
<b>EFICIÊNCIA</b>										<b>PESO:</b>	<b>35%</b>
OOP4: Agilizar a emissão de Pareceres e Licenças										Peso:	50%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind8	Taxa de resposta a pedidos de emissão de pareceres e licenças antes do limite do prazo estabelecido	94,20	94	95,00	3,00	100,00	100%	dezembro	96,01	100,00%	Atingiu
										Taxa de Realização do OOP4	100%
OOP5: Aumentar a eficiência da prestação de serviços informativos										Peso:	50%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind9	Prazo para início de funcionamento do centro de contato da DRAP Algarve (nº dias até ao final do ano)	NA	NA	305	10	244	50%	dezembro	286	107,79%	Superou
Ind10	Prazo para disponibilização do catálogo de serviços	NA	NA	274	10	220	50%	dezembro	243	114,35%	Superou
										Taxa de Realização do OOP5	111%
<b>QUALIDADE</b>										<b>PESO:</b>	<b>30%</b>
OOP6: Assegurar a satisfação dos utentes										Peso:	25%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind11	Índice de satisfação (escala de 1 a 5)	NA	NA	3,5	0,5	5,0	100%	fevereiro	4,40	115,00%	Superou
										Taxa de Realização do OOP6	115%
OOP7: Promover a qualificação dos RH										Peso:	25%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind12	Taxa de cobertura da formação profissional	38,15	35	35,00	5,00	50,00	100%	dezembro	40,00	100,00%	Atingiu
										Taxa de Realização do OOP7	100%
OOP8: Assegurar o reporte ao GPP dos indicadores de desempenho comuns que permitem a comparação entre as DRAP										Peso:	50%
	Indicadores	Realizado 2014	Realizado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind13	N.º de reportes enviados ao GPP	4	3	1	0	2	50%	dezembro	2	125,00%	Superou
Ind14	Prazo de entrega do reporte após o fecho do trimestre (em dias úteis)	NA	NA	30	10	5	50%	dezembro	18	112,50%	Superou
										Taxa de Realização do OOP8	119%

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS								
	OB1	OB2	OB3	OB4	OB5	OB6	OB7	OB8
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X	X		X	
Objetivo Estratégico 2	X	X		X	X	X	X	
Objetivo Estratégico 3					X			X
OBJETIVOS MAIS RELEVANTES								
OO1; OO3; OO4; OO5; OO8 _ 5 objetivos operacionais (de entre 8) que no total perfazem 74,5%								
REGRA: Para este efeito, são considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.								
NOTAS EXPLICATIVAS								
a 7out2016, a Autoridade de Gestão do MAR2020 autorizou a alteração da amostra 2016, considerando que esta integra os controlos efetuados "a mais" em 2015, o que se justifica pela significativa alteração de amostra 2015, por parte da AG PROMAR, após a realização dos controlos efetuados "a mais" no contexto da nova amostra. Deste modo, o valor do indicador é de 90,42%. Caso não se tivesse verificado esta alteração de amostra, o valor do indicador seria de 65,96%; o valor do indicador 11 será apurado no início do ano de 2017								
JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS								
(objetivos/indicadores)								
PARÂMETROS								
Eficácia	35,00%	Eficiência	35,00%	Qualidade	30,00%			
Taxa de realização	117,28%	Taxa de realização	105,53%	Taxa de realização	113,13%			
AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO/ORGANISMO								
Bom	Satisfatório	Insuficiente						
111,92%								
RECURSOS HUMANOS								
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	Pontuação Planeada	Pontuação Realizada	DESVIO				
Dirigentes - Direção Superior	20	40	40,00	0,00				
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	224	202,80	-21,20				
Técnico Superior - (inclui Especialistas de Informática)	12	924	693,49	-230,51				
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	27	27,00	0,00				
Assistente Técnico - (inclui Técnicos de Informática e Técnico Verificador de Pescado)	8	440	407,94	-32,06				
Assistente Operacional	5	175	153,55	-21,45				
Total		1.830	1.524,77	-305,23				
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 extração 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 <b>229 dias úteis</b> . Para o cálculo da UERHE é necessário apurar o nível de absentismo por trabalhador em todas as carreiras conforme é explicado no DT N.º1 do CCAS referido no ponto anterior e disponível em <a href="http://www.gpp.pt/o_gpp/Docs_apoio/Manual_apoio_SIADAP1_2010.pdf">http://www.gpp.pt/o_gpp/Docs_apoio/Manual_apoio_SIADAP1_2010.pdf</a>								
RECURSOS FINANCEIROS								
DESIGNAÇÃO	PLANEADO (€)	EXECUTADO	DESVIO					
Orçamento de Funcionamento (OF)	5.869.933,00 €	5.493.528,20 €	- 376.404,80 €					
Despesas c/Pessoal	4.731.349,00 €	4.590.155,62 €	- 141.193,38 €					
Aquisições de Bens e Serviços	1.090.436,00 €	854.659,13 €	- 235.776,87 €					
Outras despesas correntes	48.148,00 €	48.713,45 €	565,45 €					
Orçamento de Investimento (OI)	- €	- €	- €					
Outros Valores (OV)	- €	- €	- €					
Total (OF+OI+OV)	5.869.933,00 €	5.493.528,20 €	- 376.404,80 €					
INDICADORES   FONTES DE VERIFICAÇÃO								
Ind 1: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Incentivos								
Ind 2: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Incentivos								
Ind 3: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Incentivos								
Ind 4: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Incentivos								
Ind 5: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Controlo PU								
Ind 6: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Controlo Outras ajudas								
Ind 7: SID2016(Contrib_UO e Exec_UO)/Sistema de Informação IFAP (iDigital) e base de dados regional - Controlo Investimento								
Ind 8: SID2016 (Contrib_UO/Exec_UO) / Sistema de Gestão Documental								
Ind 9: SID2016 (Contrib_UO/Exec_UO)								
Ind 10: SID2016 (Contrib_UO/Exec_UO)								
Ind 11: SID2016 (Quest Satisf Utentes Trab)								
Ind 12: SID2016 (Monit_RH_FormProf)								
Ind 13: SID2016 (Monit_Relat_Exec)								
Ind 14: SID2016 (Monit_Relat_Exec)								

CÁLCULOS AUXILIARES | GRÁFICOS





## II.2. Monitorização do QUAR

Após o envio do QUAR, no final do mês de março de 2016 (com caráter excecional, porque 2016 foi um ano atípico com efeitos no calendário do ciclo de gestão), a sua execução foi sendo monitorizado pelas várias unidades orgânicas, à semelhança do que foi feito em anos anteriores e conforme estabelecido na respetiva memória descritiva.

Foram realizadas duas monitorizações trimestrais (situação a 30 de Junho e a 30 de Setembro).

## II.3. Apreciação por parte dos utentes

No sentido do aperfeiçoamento dos serviços prestados e dando cumprimento ao determinado pela Lei 66-B/2007<sup>12</sup> procedeu-se à aferição do grau de satisfação dos utentes através da aplicação de um questionário sobre a satisfação dos utentes no primeiro trimestre de 2017.

O grau de satisfação dos utentes foi aferido com base num questionário segundo a metodologia CAF *Common Assessment Framework* (Estrutura Comum de Avaliação), modelo europeu comum de Gestão da Qualidade para o setor público.

O questionário foi aplicado durante uma semana de 13 a 17 de março de 2017, aos utentes que se dirigiram aos balcões de atendimento presencial.

Num universo de 162 utentes que responderam ao questionário, a média das pontuações atribuídas por todos os inquiridos a todos os itens foi 4,4<sup>13</sup> e em todos os grupos de itens, a média das pontuações atribuídas foi superior a 4 (**Imagem Global do Organismo com 4,5; Envolvimento e Participação 4,2; Acessibilidade 4,4 e Produtos e Serviços com 4,4**), valores que representam elevados grau de satisfação.

Apenas um respondente apresentou sugestão de melhoria com a seguinte expressão: *“Serviços administrativos gerais (entrada) com maior celeridade na resolução e processamento de situações”*;

## II.4. Apreciação por parte dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

Considerando a importância dos recursos humanos na organização, foi aplicado um questionário a todos os dirigentes intermédios e demais trabalhadores visando aferir os seus

<sup>12</sup> Lei 66-B/2007 de 28 de dezembro que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação dos desempenhos na administração pública, designadamente a alínea a) do n.º 2 do artigo 15.º “A auto-avaliação é parte integrante do relatório de atividades anual e deve ser acompanhada de informação relativa à apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados ....”

<sup>13</sup> Escala de 1 a 5, sendo 1 Muito insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Pouco satisfeito, 4 Satisfeito e 5 Muito satisfeito

níveis de motivação (nomeadamente para Aprender novos métodos de trabalho, para Desenvolver trabalho em equipa, para Participar em ações de formação, para Participar em projetos de mudança na organização e para Sugerir melhorias) e níveis de satisfação com a organização (designadamente com: Imagem global, Gestão e sistemas de gestão, Condições de trabalho, Desenvolvimento da carreira, Estilo de liderança dos gestores de topo e de nível intermédio e Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços).

Este questionário foi aplicado aos dirigentes e trabalhadores de cada unidade orgânica no final da respetiva reunião relativa à auto-avaliação 2016, no primeiro trimestre de 2017. Entregaram o questionário, 135<sup>14</sup> trabalhadores (82% dos trabalhadores e dirigentes intermédios). Os restantes não responderam porque estavam ausentes.

O questionário baseou-se na metodologia CAF *Common Assessment Framework* (Estrutura Comum de Avaliação), modelo europeu comum de Gestão da Qualidade para o setor público.

Os inquiridos pontuaram a sua satisfação/motivação nos vários itens com pontos numa escala de 1 a 5, sendo 1 Muito insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Pouco satisfeito, 4 Satisfeito e 5 Muito satisfeito.

Os resultados apurados são apresentados no respetivo relatório, no anexo IV), sobre os quais se apresenta, a seguir, uma breve e sintética leitura.

1. Em média, o nível da satisfação/motivação global dos(as) trabalhadores(as), numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, situa-se nos 3,37 (média aritmética das pontuações atribuídas pelos(as) trabalhadores(as) aos vários itens do questionário);
2. Destacam-se pela positiva, dois grupos de itens: o nº 3 que afere o grau de Satisfação com as condições de trabalho e o nº 5 que afere os Níveis de motivação. As médias destes grupos são superiores à media global de todos os itens, em cujos itens, próximo dos 90% dos respondentes atribuíram pontuações igual ou superior a 3, dos quais percentagens próximas dos 4% atribuíram a pontuação máxima “5”.
3. Fazendo a abordagem pelas relativamente mais elevadas percentagens de respondentes que atribuíram pontuações de “1” e “2” como manifestação do mais baixo grau de satisfação destacam-se os grupos nº 7. Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços” e nº 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira”.
  - a. os níveis mais baixos de satisfação respeitam ao grupo 7. Condições de higiene, segurança, equipamento e serviços: média de pontuação atribuída

---

<sup>14</sup> Destes, um questionário foi entregue em branco, não tendo sido preenchido

2,94 (médias dos itens entre 2,5 e 3,2), predominando percentagens de “satisfeito” relativamente mais baixas e percentagens de “muito insatisfeito” relativamente mais altas.

- b. Verifica-se elevado grau de insatisfação dos respondentes relativamente ao “Desenvolvimento da carreira” grupo 4), manifestado pelas pontuações de “1” e “2” atribuídas pelos respondentes a dois dos quatro itens do grupo, designadamente “Política de gestão de recursos humanos existente” e “Ações de formação em que tem participado”.
- 4. Globalmente, a média das pontuações atribuídas aos itens do grupo 3 “Satisfação com as condições de trabalho” é relativamente elevada, mas apresenta grandes variações entre as médias das pontuações atribuídas e as respetivas frequências relativas nos seus itens (mais elevado grau de satisfação com “Ambiente de trabalho”, “Horário de trabalho” e “Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde” e significativa insatisfação no que respeita à “Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais” e à “Igualdade de tratamento na organização e não discriminação”).

## **II.5.Avaliação do sistema de controlo interno e Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas**

A auto-avaliação do sistema de controlo interno é um dos pilares do sistema integrado de avaliação de desempenho (SIADAP) que por sua vez, se articula com o sistema de planeamento. O controlo interno permite aperfeiçoar os processos de gestão, tendo como objetivo providenciar maior segurança na prevenção de irregularidades, respeito pelos normativos em vigor, uso eficaz e eficiente dos recursos, alcançar os objetivos e realizar a missão e redução de imprevistos.

O modelo de controlo interno seguido é integrado e é um sistema de auto-controlo. Baseia-se em referenciais de ética, legal, normativo e organizacional; na gestão de riscos; na auto-avaliação e na prestação pública de contas.

A implementação de um sistema de controlo interno baseia-se na verificação de pressupostos fundamentais tais como: instruções claras para todos os intervenientes, formação adequada para dar a conhecer a todos os códigos de ética e conduta e boas práticas a seguir na organização; conhecimento por parte de todos das regras e procedimentos em vigor; segregação de funções; definição de responsabilidades e eficácia das regras de controlo interno.

O sistema de controlo interno integra as seguintes componentes: o ambiente interno (referencial ético, organizacional, normativo e legal do funcionamento cujos fatores de sucesso são a ética e a conduta, a estrutura organizacional a autoridade e responsabilidade e o controlo e supervisão); a identificação e aferição do nível do risco; procedimentos de controlo, medidas de prevenção e acompanhamento e avaliação.

Em 2016, iniciou-se a execução do Plano de Gestão de Riscos de Gestão incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas, que por um lado constitui uma revisão do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, elaborado a primeira vez em 2010, alargando o seu âmbito à gestão e com a participação e envolvimento de todos os trabalhadores e dirigentes além da atualização do quadro de referência legal que baliza comportamentos, atitudes e atividade dos trabalhadores e dirigentes da organização.

A identificação e caracterização de processos considerados críticos, de práticas expostas a risco e riscos inerentes e propostas de medidas de prevenção foram objeto de discussão em

sessões de trabalho por unidade orgânica e de onde resultaram as matrizes, por unidade orgânica, que integram o referido Plano em vigor.

De entre as medidas de prevenção a implementar, pelo carácter abrangente e fundamental para o ambiente de controlo, considerou-se prioritária a sensibilização sobre ética, referenciais de conduta e promoção de uma cultura de prevenção de riscos. Assim, em outubro de 2016 foi feita uma ação de quatro horas, sobre este tema, que decorreu várias sessões de modo a que todos os trabalhadores e dirigentes nela participassem. A ação foi concebida e ministrada por um técnico jurista do NAJAAI e no âmbito da qual foi distribuída a respetiva documentação. Teve ampla participação e foi manifestado interesse e utilidade por parte dos seus destinatários.

Além desta ação, iniciaram-se outras medidas previstas no referido plano ou começaram a ser preparadas, mas ainda não há resultados a apresentar.

A seguir, apresentam-se as respostas às questões listadas relativas ao sistema de controlo interno, no ano de 2016.

### Sistema de Controlo Interno (1/3)

Questões	Resposta			Fundamentação
	S	N	ND	
1.Ambiente de Controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo?		X		
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	Pretende-se constituir uma equipa dedicada ao controlo e auditoria interna
1.4 Estão claramente definidas valores éticos e de integridade que regem o serviço?	X			O Serviço rege-se pelos valores éticos e de integridade constantes na legislação em vigor designadamente Código de Procedimento Administrativo, entre outros
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade da tarefa?	X			A política de formação de recursos humanos visa garantir a sua adequação à complexidade das funções no sentido de assegurar através da qualificação técnica e sua permanente atualização. A sua concretização está condicionada pelos recursos disponíveis
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contatos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Estão instituídas reuniões regulares entre a Direção e os dirigentes intermédios
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			O organismo foi objeto de ações de auditoria externa, enquanto organismo intermédio executante de funções delegadas realizadas pelas entidades delegantes

### Sistema de Controlo Interno (2/3)

Questões	Resposta			Fundamentação
	S	N	ND	
2.Estrutura Organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	100% quando aplicável O ciclo de avaliação SIADAP3 é 2015/2016 e SIADAP2, no final da comissão de serviço			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	40%			
3.Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Pretende-se melhorar os existentes e fazer manuais relativos a outros processos
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Nos termos da legislação em vigor
3.3 É elaborado anualmente plano de compras?		X		A aquisição de bens é iniciada pela manifestação de necessidade
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		A rotação de funções está condicionada pela exiguidade dos recursos
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidos e formalizados?	X			Definidas nas competências das UO's
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Em algumas atividades, mas pretende-se melhorar e alargar
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			No âmbito do sistema de gestão documental implementado-GESCOR
3.8 Existe um plano de risco de corrupção e infrações conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Este plano é monitorizado e avaliado com os restantes instrumentos de gestão integrados no SIADAP1

### Sistema de Controlo Interno (3/3)

Questões	Resposta			Fundamentação
	S	N	NR	
4 - Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas da contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Contabilidade, GERFIP Gestão documental (GESCOR)
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Ao nível da contabilidade e tesouraria, com a utilização do GeRFiP, há possibilidade de cruzamento de informação.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> do sistema?		X		
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			Disponibilizada aos decisores
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Sistema de controlo de acessos restritos a utilizadores credenciados e necessidade de autenticação
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			Apenas em relação aos servidores.
4.7 A segurança na troca da informação e <i>software</i> está garantida?	X			Software licenciado e o servidor de e-mail possui certificado instalado (mensagens encriptadas)
Nota: As respostas foram dadas tendo por referência o ano em avaliação				
Legenda: S= Sim; N=Não; NR=Não existe informação disponível que permita responder à questão de forma inequívoca.				

## II.6.Causas de incumprimento de ações ou não execução de projetos

Não se verificou incumprimento de ações ou não execução de projetos planeados.

## II.7.Medidas a implementar para um reforço positivo de desempenho

No âmbito da presente autoavaliação e visando o reforço positivo do seu desempenho foram preconizadas algumas medidas a executar em 2017 no sentido da elaboração e



disponibilização de um conjunto de manuais de procedimentos, acessíveis aos intervenientes no respetivo processo e que garanta melhor desempenho e contribua para a possibilidade de assegurar atividades e procedimentos de auditoria interna.

Neste sentido, foi concebida e programada, de forma estruturada, a ação de melhoria que, a seguir, se apresenta<sup>15</sup>.

Elaboração de manuais de procedimentos em várias áreas	
<b>Situação atual</b>	No sentido de aumentar a eficiência do desempenho e melhorar a qualidade dos seus resultados, bem como promover a transparência, a DRAP considera importante que os processos sejam descritos e estabelecidos os respetivos procedimentos, atividades, intervenientes e suas responsabilidades e outros aspetos, em documentos acessíveis aos seus intervenientes e aos interessados, de aplicação generalizada, atualizáveis e aprovados pelo dirigente máximo do serviço (manuais de procedimentos). Iniciou-se em 2016, a identificação e descrição de processos comuns à DRAP. Na DRAP Algarve existem alguns manuais de procedimentos, dispersos pelas respetivas áreas, não obedecem a um modelo único e não estão acessíveis a todo o organismo. É importante agora integrar o que já começou a ser feito e produzir manuais de procedimentos no âmbito dos principais processos.
<b>Melhoria a implementar</b>	Elaboração de manuais de procedimentos a seguir por quem desempenha funções no âmbito desse procedimento, como medida para aumentar a eficiência dos recursos humanos e qualidade dos serviços prestados e como instrumentos de prevenção da ocorrência de riscos de gestão na área sobre a qual versam e referenciais no âmbito da auditoria interna
<b>Descrição da ação</b>	A ação consiste na conceção de um modelo de manual de procedimentos, elaboração de manuais de procedimentos em várias áreas de desempenho e estabelecimento de regras de atualização, divulgação, aprovação, etc., sob a coordenação do NAJAAI
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adotar modelo único de manual de procedimentos para a DRAP;</li> <li>2. Estabelecer regras de atualização, divulgação, aprovação, etc.;</li> <li>3. Elaborar manuais de procedimentos;</li> <li>4. Propor ao Diretor Regional aprovação dos manuais de procedimentos;</li> <li>5. Garantir a sua divulgação interna e externa, quando aplicável;</li> </ol>
<b>Responsáveis<sup>16</sup></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceção do modelo de manual de procedimento: NAJAAI</li> <li>2. Estabelecimento de regras: NAJAAI e os dirigentes de todas as unidades orgânicas</li> <li>3. Elaboração ou atualização de manuais de procedimentos: Dirigentes e trabalhadores de todas as unidades orgânicas em articulação com o NAJAAI</li> <li>4. Proposta de aprovação ao DR: NAJAAI</li> <li>5. Divulgação de manuais de procedimentos interna e externa (quando aplicável): DCD em articulação com o NAJAAI</li> </ol>
<b>Calendarização</b>	Conceção do modelo e das regras: até 31 de julho Elaboração de manual de procedimento, pelo menos para um procedimento em cada unidade orgânica: até 30 de novembro
<b>Meios a envolver</b>	Todos os trabalhadores e dirigentes
<b>Medida de realização</b>	
<b>Indicador1</b>	Número de procedimentos descritos em manual
<b>Meta</b>	6

<sup>15</sup> As responsabilidades estão nominalmente estabelecidas, mas os nomes dos responsáveis não constam deste documento pelo seu carácter público

<sup>16</sup> As responsabilidades estão nominalmente estabelecidas, mas os nomes dos responsáveis não constam deste documento pelo seu carácter público

## **II.8. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores**

Como já referido atrás, o SIADAP baseia-se no envolvimento e participação dos dirigentes e demais trabalhadores nos processos de gestão e avaliação dos serviços.

Neste sentido e dando cumprimento ao estabelecido na legislação em vigor (alínea f) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro) relativamente ao ciclo de gestão de 2016, os dirigentes da DRAP Algarve reuniram-se extraordinariamente para tratar este tema, em vários momentos: para preparar o Plano de Atividades, para fixar os objetivos anuais das UO, para monitorizar a execução e, no início de 2017, para discutir os resultados do desempenho e preparar a auto avaliação. Às reuniões de dirigentes intermédios com a direção superior, seguiram-se reuniões nas unidades orgânicas, em que participaram os trabalhadores e dirigentes onde foram apresentados e discutidos os aspetos do planeamento e avaliação atrás enunciados.

Deste modo, através de reuniões nas principais fases do ciclo de gestão, procedeu-se à audição de todos os dirigentes e demais trabalhadores da DRAP Algarve.

### III. Medidas de modernização administrativa

O Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio<sup>17</sup>, estipula que o Relatório de Atividades deve contemplar, em capítulo próprio, (1) a avaliação das medidas de modernização administrativa<sup>18</sup> que o serviço desenvolveu, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e à progressiva prestação de serviços de forma digital para além do atendimento presencial sempre que a natureza do serviço a isso não se oponha a qual deve incluir a referência às poupanças associadas a tais medidas (ou a ganhos de eficiência) e (2) indicadores que quantifiquem solicitações dirigidas ao serviço (pedidos de informação, sugestões ou críticas) e as respetivas respostas.

Neste ciclo de gestão continuaram a ser implementadas medidas neste âmbito, que deverão ser aprofundadas e desenvolvidas em ciclos seguintes designadamente a utilização de plataformas eletrónicas quer em áreas de negócio (tais como Apoio ao Investimento, Licenciamento, Controlo), com também em áreas de apoio (Compras Públicas, Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais (GERFIP)), a disponibilização de serviços informativos no sítio da internet e desmaterialização de processos.

Assim, no âmbito do projeto “Portal Único das DRAP” foram identificados os processos de negócio comuns a todas as DRAP e descritos alguns destes no âmbito da Atividade 1 deste projeto.

A nível interno, foram desenvolvidas algumas ações neste âmbito, de entre elas, as seguintes:

- publicadas na página da DRAP Algarve, no âmbito do Catálogo de Serviços, fichas de serviço, as quais informam os interessados sobre as principais questões relacionadas com a interação com os serviços, evitando a necessidade de contato (presencial ou telefónico ou por mail);
- implementado um centro de contato para atendimento on-line, facilitando a comunicação dos interessados através de uma linha telefónica e de uma caixa de correio eletrónica direta e dedicada, ao atendimento de utentes;

<sup>17</sup> vide artigo 40º Planos e Relatórios de atividades Capítulo VI Instrumentos de apoio à gestão do DL 135/99 de 22 de abril com a redação dada pelo DL 73/2014 de 13 de maio de 2014

<sup>18</sup> O referido diploma, Decreto Lei nº 135/99 com a redação dada pelo Decreto Lei nº 73/2014 de 13 de maio de 2014, estabelece medidas de modernização administrativas sobre: (a) Acolhimento e atendimento; (b) Comunicação administrativa; (c) Simplificação de procedimentos; (d) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes; (e) Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público e portais e sítios da internet; (f) Sistema de informação para a gestão e (g) Linha do Cidadão

- desmaterializou-se um processo na área da gestão de recursos humanos (Comunicação/Justificação de Ausências/Faltas incluindo o Serviço Externo) o que, facilitou a tramitação processual e gerou ganhos de eficiência;
- estruturou-se um sistema para gerir com maior eficiência as solicitações dirigidas ao serviço e respetivas respostas o qual permitiu fornecer indicadores de monitorização e avaliação no sentido da melhoria contínua;

## IV.RECURSOS

Apresentam-se nos pontos seguintes os valores dos recursos humanos e financeiros planeados e executados em 2016.

### IV.1.Recursos Humanos

Os recursos humanos previstos (número de postos de trabalho previstos) constam no Mapa de Pessoal aprovado. Para integrar o respetivo QUAR, com base no número de postos de trabalho previsto por carreira/categoria/cargo, no número de dias que cada trabalhador deve trabalhar, e nas pontuações estabelecidas (fatores de ponderação dos números de trabalhadores e de dias de trabalho efetivo) são calculadas as Unidades Equivalentes de Recursos Humanos (UERH).

A execução dos recursos humanos é medida através da determinação das Unidades Equivalentes de Recursos Humanos Executados, com base na informação da assiduidade de cada trabalhador. Ao longo do ano e de um modo contínuo, verificam-se desvios relativamente ao previsto. Tal resulta de vários fatores tais como: não ocupação de cargos previstos, saídas ou entradas de trabalhadores e ausências com enquadramento legal e reflete-se em variações do número de trabalhadores em efetividade de funções e em oscilações na taxa de realização dos Recursos Humanos.

A informação relativa aos recursos humanos durante o ano é sistematizada no Balanço Social, designadamente o número de trabalhadores em efetividade de funções no último dia do ano (31 de dezembro de 2016) e sua distribuição por carreiras/categorias/cargos.

Na tabela seguinte apresentam-se os valores relativos aos recursos humanos planeados, executados e respetivos desvios expressos em pontuação (UERH)<sup>19</sup> e em número.

---

<sup>19</sup> **UERH Planeados** = número de postos de trabalho previsto no Mapa de Pessoal ponderado pela pontuação estabelecida para a respetiva carreira/cargo

**UERH Executados** = produto do valor dos UERH Planeados pelo rácio entre o número de dias trabalhados e o número de dias de trabalho previsto

Os desvios verificados resultam de fatores tais como, não ocupação de cargos previstos, saídas ou entradas de trabalhadores e ausências com enquadramento legal e reflete-se em variações do número de trabalhadores e em oscilações na taxa de realização dos Recursos Humanos.

Na tabela seguinte apresentam-se os valores relativos aos Recursos Humanos (UERH Planeados, UERH Executados, ambos expressos em pontuação<sup>20</sup> e Número de efetivos). Os valores planeados são os que constam no Mapa de Pessoal aprovado para 2016. Os dados da execução (UERH Realizados) referem-se à situação a 31 de dezembro de 2016.

#### Recursos Humanos Planeados e Executados e Desvios por Cargo/Carreira

Carreira/Cargo	Pontuação unitária	UERH Planeados		UERH Realizados até 31 de dezembro		Efetivos <sup>21</sup>	
		Pontuação	Nº Postos Trabalho no Mapa de Pessoal aprovado	Pontuação	Número (calculado)	Número a 31dez2015	Número a 31dez2016
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=(4)/(1)	(6)	(7)
Dirigentes - Direção Superior	20	40	2	40,00	2,0	2	2
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	224	14	202,80	12,7	13	14
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	924	77	693,49	57,8	63	63
Coordenador Técnico (inclui chefes de secção)	9	27	3	27,00	3,0	3	3
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática e técnico verificador de pescado)	8	440	55	407,94	51,0	52	53
Assistente operacional	5	175	35	153,55	30,7	32	33
Total		1830	186	1.524,77	157,2	165	168

<sup>20</sup> **34UERH Planeados** = número de postos de trabalho previsto no Mapa de Pessoal 2016 ponderado pela pontuação estabelecida para a respetiva carreira/cargo

**UERH Executados** = produto do valor dos UERH Planeados pelo rácio entre o número de dias trabalhados e o número de dias de trabalho previsto

Os desvios verificados resultam de fatores tais como, não ocupação de cargos previstos, saídas ou entradas de trabalhadores e ausências com enquadramento legal e reflete-se em variações do número de trabalhadores em efetividade de funções e em oscilações na taxa de realização dos Recursos Humanos.

<sup>21</sup> Os trabalhadores que se encontram ausentes por períodos **com duração superior a seis meses** não constam como efetivos - a 31.12.2016, um técnico superior está nesta situação, pelo que não se consideram no cômputo dos efetivos

A 31 de dezembro, o número de efetivos é de **168**<sup>22</sup> e a sua afetação às unidades orgânicas é a que se apresenta na tabela a seguir.

	TOTAL DRAP	Direção Inclui GDR, ERRAN e NAJAAI	DCD	Del Barl	Del Sot	DSA	DSI	DSC	DSDAR
Diretor Regional	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Diretor Regional Adjunto	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Diretor de Serviços	4	0	0	0	0	1	1	1	1
Chefe de Divisão	10	0	1	1	0	1	2	2	3
Técnico Superior	61 <sup>23</sup>	6	1	6 <sup>24</sup>	5	2	10	17	14
Especialista de Informática	2	1	0	0	0	1	0	0	0
Coordenador Técnico	3	0	0	0	0	2	1	0	0
Assistente Técnico	49	3	2	3	8	11	5	6	11
Técnico de Informática	3	0	0	0	0	2	0	1	0
Técnico Verificador de Pescado	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Assistente Operacional	33	1	3	1	0	13	1	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>168<sup>25</sup></b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>11<sup>26</sup></b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>43</b>

Ao longo do ano, ocorreu o óbito de um trabalhador (técnico superior), o qual se encontrava em situação de baixa prolongada (superior a 180 dias), a saída de um técnico superior que estava em mobilidade e regressou ao serviço de origem e a aposentação de dois trabalhadores (um técnico superior que estava em baixa prolongada (superior a 180 dias) e de um assistente operacional). Por outro lado, entraram, em regime de mobilidade, três trabalhadores: um assistente técnico e dois técnicos superiores.

<sup>22</sup> A 31 de dezembro, um trabalhador estava em situação de baixa prolongada (superior a 180 dias) razão pela qual não se consideram no cômputo dos efetivos nesta data (1 técnico superior afeto à Delegação de Barlavento);

<sup>23</sup> A 31 de dezembro, um técnico superior afeto à Delegação de Barlavento estava em situação de baixa prolongada (superior a 180 dias), razão pela qual não se consideram no cômputo dos efetivos nesta data

<sup>24</sup> A 31 de dezembro, um técnico superior afeto à Delegação de Barlavento estava em situação de baixa prolongada (superior a 180 dias) razão pela qual não se consideram no cômputo dos efetivos nesta data

<sup>25</sup> A 31 de dezembro, um trabalhador estava em situação de baixa prolongada (superior a 180 dias) razão pela qual não se consideram no cômputo dos efetivos nesta data

<sup>26</sup> A 31 de dezembro, um técnico superior afeto à Delegação de Barlavento estava em situação de baixa prolongada (superior a 180 dias) razão pela qual não se consideram no cômputo dos efetivos nesta data

No que respeita à execução dos recursos humanos, verificaram-se alguns desvios relativamente ao planeado, que se devem, por um lado, ao fato de não estarem preenchidos todos os postos de trabalho previsto no Mapa de Pessoal para 2016 e, por outro, às ausências de trabalhadores, por motivos de saúde.

Em resumo, com base nos valores apresentados a taxa de execução dos recursos humanos na DRAP Algarve foi de **83 %<sup>27</sup>** pelas razões atrás evocadas.

---

<sup>27</sup> Rácio entre os RH executados e os RH planeados



## IV.2. Recursos Financeiros

Na tabela seguinte apresentam-se os valores dos recursos financeiros planeados e executados, designadamente os montantes das três componentes do Orçamento de Funcionamento (Despesas com Pessoal, Aquisições de bens e serviços e Outras despesas correntes) e respetivos desvios relativamente ao planeado. A DRAP Algarve apenas orçamentou e executou as despesas de Orçamento de funcionamento tendo sido nulos os valores planeados e executados de Orçamento de Investimento (PIDDAC) e Outros valores.

DESIGNAÇÃO	Recursos Financeiros Planeados (Euros)	Recursos Financeiros Executados (Euros)	Taxa de execução (%)	Desvio (Euros)
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>5.869.933,00</b>	<b>5 493 528,20</b>	<b>94 %</b>	<b>-376 404,8</b>
Despesas c/ Pessoal	4.731.349,00	4.590.155,62 €	97 %	-141 193,38
Aquisições de Bens e Serviços	1.090.436,00	854.659,13 €	78 %	-235 776,87
Outras despesas correntes	48.148,00	48.713,45 €	101 %	565,45
<b>PIDDAC</b>	-	-	-	-
<b>Outros valores</b>	-	-	-	-
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>5.869.933,00</b>	<b>5 493 528,20</b>	<b>94%</b>	<b>-376 404,8</b>

Globalmente, a taxa de execução dos Recursos Financeiros, relativamente aos recursos planeados foi de 94 %.

## V. SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA

Nos pontos seguintes apresentam-se os resultados da atividade desenvolvida pela DRAP Algarve. Os objetivos anuais da DRAP apresentam-se associados às várias unidades orgânicas, razão pela qual, neste ponto, a atividade desenvolvida é apresentada por unidade orgânica: tabela de execução dos objetivos anuais<sup>28</sup> precedida da transcrição das competências. A composição da equipa de recursos humanos de cada unidade orgânica pode ser consultada no ponto IV.1. Recursos Humanos, deste Relatório, no qual se apresenta, numa tabela o número de efetivos por cargo/categoria afetos a cada unidade orgânica.

Cada unidade orgânica tem entre 5 e 8 objetivos anuais, cada um deles com um ou vários indicadores de realização. Há três objetivos que são comuns a todas as unidades orgânicas, estando dois deles, diretamente alinhados com os objetivos operacionais estabelecidos no QUAR DRAP Algarve 2016, designadamente:

- “Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.” cujo indicador é a Taxa de cobertura da formação profissional ( $N.^{\circ}$  total de trabalhadores que frequentam ações de formação em 2016/ $N.^{\circ}$  total de trabalhadores) x 100
- “Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)”, tendo como indicador o número de dias de antecipação na entrega da informação necessária à elaboração do PA e dos reportes trimestrais ao GPP relativamente ao estabelecido relativamente aos respetivos limites de prazo.

O terceiro objetivo comum a todas as unidades orgânicas é: “Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física e conciliação com registos contabilísticos bem como inventariação de existências e da redução de custos de cópia e impressão”.

Globalmente, o Plano de Atividades apresenta uma taxa de execução de 118 % e superior a 100%, em todas as unidades orgânicas.

---

<sup>28</sup> Tabela onde consta a descrição do(s) objetivo(s) e do(s) indicador(es) e respetivas unidade(s) e meta(s) e sua execução (valor do indicador e respetiva taxa de execução)

Apresentam-se, na tabela a seguir, em síntese, as taxas de execução do Plano de Atividades por unidade orgânica.

Unidades Orgânicas	Taxa de realização do Plano de Atividades por Unidade Orgânica
Delegação de Barlavento	120,36 %
Delegação de Sotavento	113,45 %
Divisão de Comunicação e Documentação	113,41 %
Direção de Serviços de Administração	112,68 %
Direção de Serviços de Investimento	105,26 %
Direção de Serviços de Controlo	116,68 %
Direção de Serviços de Desenvolvimento Agro - Alimentar e Rural	142,12 %
<b>Global DRAP Algarve</b>	<b>117,64 %</b>

## **V.1. Atividades previstas no plano de atividades e apuramento dos resultados por unidade orgânica**

### ***V.1.1.Direção e ERRAN (Estrutura Regional da RAN)***

Através do exercício efetivo das respetivas competências próprias e delegadas, a atividade da Direção, desenvolveu-se em todas as áreas de atuação da Direção Regional, mediante a sua adequada coordenação.

Por inerência do cargo, o Diretor Regional de Agricultura e Pescas do Algarve preside à Estrutura Regional da Reserva Agrícola Nacional do Algarve a qual conta com o apoio técnico e logístico da DRAP, para o que está constituído um Secretariado Técnico que integra a equipa de recursos humanos acima apresentada (dois técnicos superiores e um assistente técnico).

As atividades da ER-RAN são objeto de relatório de atividades próprio, o qual se sintetiza a seguir, através da apresentação de alguns indicadores de realização:

Alguns Indicadores de desempenho do Secretariado Técnico da ER-RAN	
Reuniões efetuadas (número)	44
Processos entrados (número)	424
Solicitações analisadas e atas lavradas (número)	935
Infrações (número)	55
Recursos (número)	7
Processos analisados (número)	825
dos quais processos finalizados (número)	423
Correspondência elaborada e enviada (número)	1 180 <sup>29</sup>
Processos vistoriados (número)	428
Fotografias (número)	1 232
Deslocações (km percorridos)	11 257
Pareceres favoráveis emitidos (número)	240
Áreas cedidas (m2)	401 278,81
Receita cobrada (Euros) total	53 155,59
Dos quais, para pagamento de Taxas (processos) (euros)	40 458,59
para Infrações (euros)	12 697,00

De entre os pedidos que obtiveram parecer favorável deste órgão colegial (Estrutura Regional da Reserva Agrícola Nacional (ER-RAN)), destacam-se pela sua relevância, em termos do número e de áreas, aqueles que se apresentam na tabela, a seguir:

Exceções à RAN <sup>30</sup> (alíneas e artº do DL 199/2015 com a redacção atual)	Pedidos com pareceres favoráveis		Áreas cedidas	
	Número	Percentagem <sup>31</sup>	Áreas cedidas (m2)	Percentagem <sup>32</sup>
a) Obras com finalidade agrícola, quando integradas na gestão das explorações ligadas à actividade agrícola, nomeadamente, obras de edificação, obras hidráulicas, vias de acesso, aterros e escavações, e edificações para armazenamento ou comercialização;	46	19 %	221 079,07	55%
l) Obras de construção, requalificação ou beneficiação de infra -estruturas públicas rodoviárias, ferroviárias, aeroportuárias, de logística, de saneamento, de transporte e distribuição de energia eléctrica, de abastecimento de gás	50	21 %	100 652,87	25%
n) Obras de reconstrução e ampliação de construções já existentes, desde que estas já se destinassem e continuem a destinar -se a habitação própria;	132	55 %	14 784,35	4 %
Outras (alíneas b), d), f), g)) e artº 23º	12	5%	64 762,52	16%

<sup>29</sup> Dos 1 180 documentos elaborados e enviados, excetuando as mensagens de correio eletrónico, foram: 1108 ofícios, 55 notas de circulação interna e 17 informações

<sup>30</sup> Decreto-Lei nº 73/2009 de 31mar com as alterações introduzidas pelo Decreto Lei 199/20015 de 16set

<sup>31</sup> Percentagem do número de pareceres favoráveis ao abrigo da alínea, relativamente ao número total de pareceres favoráveis emitidos

<sup>32</sup> Percentagem da área cedida ao abrigo das alíneas referidas, relativamente ao total das áreas cedidas relativas a todos os pareceres favoráveis emitidos

Na dependência hierárquica e funcional da Direção, desenvolve a sua atividade o Núcleo de Apoio Jurídico, Assessoria e Auditoria Interna (NAJAAI) cujos enquadramento legal e competências são adiante especificadas no ponto IV.1.5. NAJAAI).

#### ***V.1.2.Divisão de Comunicação e Documentação (D.C.D.)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à DCD são as que a seguir se indicam:

- a) Assegurar o tratamento, conservação e gestão do arquivo documental intermédio e arquivo histórico da Direção Regional;
- b) Assegurar a gestão das bibliotecas, bem como providenciar a aquisição, a permuta e a oferta de publicações e documentos;
- c) Assegurar as ligações com os serviços centrais competentes com vista à otimização da utilização dos recursos documentais e de informação disponíveis, numa lógica de gestão integrada;
- d) Promover a recolha, análise, produção e difusão pelos serviços e clientes, a nível regional, da informação com interesse para os mesmos;
- e) Articular com o serviço central competente a difusão, a nível nacional, de toda a informação julgada útil e pertinente;
- f) Assegurar, a nível regional, a divulgação de normas, despachos, instruções ou recomendações;
- g) Assegurar e coordenar o funcionamento dos serviços de atendimento e relações públicas da Direção Regional;
- h) Assegurar e coordenar as visitas de entidades à Direção Regional ou à região, bem como garantir os contactos com os órgãos de comunicação social e regional;
- i) Assegurar e coordenar a participação da Direção Regional em feiras e outros certames em estreita ligação e colaboração com os agentes económicos da região sempre que for caso disso;
- j) Gerir o acervo fotográfico, promovendo a sua conservação, divulgação e tratamento arquivístico;

- k) Assegurar, em articulação com o Núcleo de Apoio Informático, a conceção, estrutura e organização da informação da Internet e Intranet, garantindo o respetivo desenvolvimento, manutenção e atualização;
- l) Definir, organizar e gerir o sistema integrado de informação e o sistema de gestão documental e arquivo em articulação com o Núcleo de Apoio Informático;
- m) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que lhe forem superiormente cometidas.

## DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Assegurar a Execução do Plano de Comunicação da DRAP Algarve e o cumprimento do calendário de eventos da DRAP Algarve	Taxa de execução do programa de iniciativas = (N.º de Iniciativas executadas/ N.º de Iniciativas programadas) x 100	%	75-85	100	100,00	125,00
		Taxa de execução de eventos =(Nº de eventos executados /Nº de eventos programados) x 100 (eventos complementares aos do programa de iniciativas)	%	70-90	100	100,00	125,00
OA2	Melhorar a comunicação da DRAP com os seus clientes através da edição da DRAP informa (trimestral) e execução de cartazes sobre PDR	Número de DRAP informa produzidos	Nº	3-5	6	4	100,00
		Número de cartazes produzidos	Nº	9-11	15	10	100,00
OA3	Assegurar a continuação do tratamento das Massas Acumuladas	(Massas acumuladas tratadas / Massas acumuladas avaliadas) x 100	%	50-70	80	100,00	150,00
OA4	Assegurar a participação no processo "Dieta Mediterrânica/Património da Humanidade	(N.º de eventos em que participou/N.º de eventos propostos) x 100	%	80-90	100	100,00	125,00
OA5	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física bem como da redução de custos de cópia e impressão	Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	%	9-11	15	16,00	130,00
OA6	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	13-15	20	14,29	100,00
OA7	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5-9	10	10	125,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega, da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais, ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0-2	5	0	100,00



### ***V.1.3.Delegação de Barlavento (Del Barl)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à Delegação do Barlavento são as que a seguir se indicam:

- a) Coordenar e gerir, em articulação funcional com a DSA, os serviços e recursos sediados na área das respetivas Delegações;
- b) Prestar apoio técnico e informativo, em articulação com os competentes serviços da DRAP Algarve e restantes estruturas regionais verticalizadas do MAMAOT, às populações rurais, aos agricultores, pescadores e demais clientes e às suas estruturas representativas;
- c) Desenvolver, em articulação com as Direções de Serviço, as ações necessárias ao cumprimento das competências daquelas unidades orgânicas;
- d) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que lhe forem superiormente cometidas.

## DELEGAÇÃO DE BARLAVENTO

DELEGAÇÃO DE BARLAVENTO							
Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Assegurar os controlos de situações anómalas no gasóleo colorido/marcado no prazo previsto	Taxa de realização de controlos = N.º de controlos executados no prazo/N.º de controlos comunicados*100	%	70 a 90	100	100,00	125,00
OA2	Garantir, com qualidade, a resposta a solicitações externas no atendimento presencial	Taxa de satisfação dos utentes (N.º de utentes atendidos com grau de satisfação igual ou superior a 3,5 (numa escala de 1 a 5)/N.º de utentes atendidos presencialmente) x 100	%	80 a 90	100	86,00	100,00
OA3	Assegurar as verificações físicas no local, no âmbito de pedidos de apoio ao Investimento, no prazo de um mês (30 dias)	Taxa de verificação física no local de pedidos de apoio = N.º de verificações efetuadas/N.º de verificações solicitadas	%	75 a 85	100	100,00	125,00
OA4	Assegurar a execução de vistorias e emissão de declarações	Taxa de execução de vistorias=Nº de vistorias executadas no prazo de 10 dias/nº de vistorias solicitadas	%	70-90	100	100,00	125,00
OA5	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física bem como da redução de custos de cópia e impressão	Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	%	9-11	15	16,00	130,00
OA6	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	55-65	80	45,45	82,64
OA7	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5 a 9	10	9	100,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega, da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais, ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0 a 2	5	3,0	112,50

#### ***V.1.4.Delegação de Sotavento (Del Sot)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à Delegação do Sotavento (DS) são as que a seguir se indicam:

- a) Coordenar e gerir, em articulação funcional com a DSA, os serviços e recursos sediados na área das respetivas Delegações;
- b) Prestar apoio técnico e informativo, em articulação com os competentes serviços da DRAP Algarve e restantes estruturas regionais verticalizadas do MAMAOT, às populações rurais, aos agricultores, pescadores e demais clientes e às suas estruturas representativas;
- c) Desenvolver, em articulação com as Direções de Serviço, as ações necessárias ao cumprimento das competências daquelas unidades orgânicas;
- d) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que lhe forem superiormente cometidas.

## DELEGAÇÃO DE SOTAVENTO

DELEGAÇÃO DE SOTAVENTO							
Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Assegurar os controlos de situações anómalas no gasóleo colorido/marcado no prazo previsto	Taxa de realização de controlos = N.º de controlos executados no prazo/N.º de controlos comunicados*100	%	70 a 90	100	100,00	125,00
OA2	Garantir, com qualidade, a resposta a solicitações externas no atendimento presencial	Taxa de satisfação dos utentes (N.º de utentes atendidos com grau de satisfação igual ou superior a 3,5 (numa escala de 1 a 5)/N.º de utentes atendidos presencialmente) x 100	%	80 a 90	100	87,09	100,00
OA3	Assegurar as verificações físicas no local, no âmbito de pedidos de apoio ao Investimento, no prazo de um mês (30 dias)	Taxa de verificação física no local de pedidos de apoio = N.º de verificações efetuadas/N.º de verificações solicitadas	%	75 a 85	100	100,00	125,00
OA4	Assegurar a execução de vistorias e emissão de declarações	Taxa de execução de vistorias=Nº de vistorias executadas no prazo de 10 dias/nº de vistorias solicitadas	%	70-90	100	100,00	125,00
OA5	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física bem como da redução de custos de cópia e impressão	Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	%	9-11	15	16,00	130,00
OA6	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	55-65	80	46,15	83,91
OA7	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5 a 9	10	9	100,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega, da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais, ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0 a 2	5	2,67	110,42

#### ***V.1.5.Núcleo de Apoio Jurídico, Assessoria e Auditoria Interna (N.A.J.A.A.I.)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas ao NAJAAI são as que a seguir se indicam:

- a) Assessorar juridicamente a Direção e todas as Unidades Orgânicas;
- b) Emitir parecer e elaborar informações e estudos de natureza técnico-jurídica no âmbito das atividades da DRAP Algarve;
- c) Intervir na instrução de processos disciplinares, averiguações, inquéritos, contra — ordenações, execuções fiscais e outros que lhe sejam determinados;
- d) Acompanhar o andamento dos processos em curso nos tribunais administrativos e fiscais, promovendo as diligências necessárias, assegurando a representação em juízo do MAMAOT nesses tribunais;
- e) Elaborar projetos de resposta nos recursos hierárquicos interpostos de atos praticados no âmbito das atribuições da DRAP Algarve;
- f) Assegurar a prestação de informações aos tribunais, repartições de finanças e demais entidades equiparadas relacionadas com processos administrativos específicos, sem prejuízo das atribuições cometidas a outros serviços;
- g) Preparar projetos de diplomas legais no âmbito das competências da DRAP Algarve, bem como dar parecer sobre outros projetos de diplomas;
- h) Traçar e avaliar, em colaboração com as diferentes unidades orgânicas, o planeamento interno da DRAP Algarve, assegurando a sua coordenação;
- i) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que lhe forem superiormente cometidas (*designadamente, assegurar a coordenação e/ou a execução dos processos de auditoria interna em curso, ou cuja implementação se venha a revelar necessária*).

#### ***V.1.6.Direção de Serviços de Administração (D.S.A.)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à D.S.A são as que a seguir se indicam:

- a) Assegurar a elaboração dos estudos necessários à correta afetação e gestão de recursos humanos;
- b) Assegurar a preparação do plano anual de formação, tendo em atenção as necessidades gerais e específicas das diversas unidades orgânicas;
- c) Garantir a compilação e organização da informação relativa aos recursos humanos, a aplicação da avaliação do desempenho e a elaboração do balanço social;
- d) Assegurar o processamento dos vencimentos e abonos relativos ao pessoal, bem como o expediente relacionado com os benefícios sociais;
- e) Desenvolver as ações necessárias à organização e instrução de processos referentes à situação profissional dos trabalhadores;
- f) Preparar as propostas de orçamento e elaborar a conta de gerência anual;
- g) Assegurar a gestão e controlo orçamental e a avaliação da afetação dos recursos financeiros às atividades desenvolvidas pelos serviços;
- h) Garantir o aprovisionamento e o controlo das existências de bens de consumo geral;
- i) Assegurar os procedimentos de gestão, conservação e inventário do património;
- j) Promover e assegurar todos os procedimentos inerentes à eficaz cobrança e depósito de receitas, de acordo com as normais legais em vigor;
- k) Assegurar a elaboração e instrução de procedimentos inerentes à contratação pública e à realização de despesas e sua liquidação;
- l) Definir, organizar e gerir o sistema integrado de informação e o sistema de gestão documental e arquivo.

## DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO

Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Aumentar a eficiência do desempenho através da desmaterialização de um processo na esfera da gestão de recursos humanos	Percentagem de documentos internos, a circular apenas no sistema de gestão documental	%	92,5-97,5	100	100,00	125,00
OA2	Agilizar a prestação de serviços no âmbito da formação profissional setorial agrícola	Taxa de resposta a pedidos de reconhecimento de entidades formadoras e de Homologação de ações de formação profissional antes do limite do prazo estabelecido	%	80-90	100	100,00	125,00
OA3	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física e conciliação com registos contabilísticos bem como inventariação de existências e da redução de custos de cópia e impressão	Prazo para conclusão da reconciliação do património com os registos contabilísticos (número dias desde 1jan2016)	Nº	351-381	335	351	100
		Prazo para valorização de existências com base no inventário apresentado pelas UO (número de dias desde 1jan2016)	Nº	351-381	335	351	100
		Prazo para apresentação dos mapas de reconciliação física do património móvel afeto à UO (nº dias desde 1 jan2016)	Nº	265-285	240	242	123,57
		Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	%	9-11	15	16,00	130,00
OA4	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	18-22	30	18,18	100,00
OA5	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5-9	10	9	100,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0-2	5	1	100,00

#### ***V.1.7.Direção de Serviços de Investimento (D.S.I.)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à D.S.I são as que a seguir se indicam:

- a) Executar, de acordo com as normas funcionais definidas pelos serviços e organismos centrais, as ações necessárias à receção, análise, aprovação, acompanhamento e validação dos projetos de investimento apoiados por fundos públicos;
- b) Promover a tramitação relativa à receção, análise e validação conducente ao pagamento dos respetivos apoios;
- c) Assegurar a monitorização regional da execução dos diferentes instrumentos financeiros de apoio à agricultura e pescas, assim como dos impactos resultantes da sua aplicação, propondo medidas concretas em matéria de conceção e procedimentos;
- d) Promover a implementação de programas, ações e projetos de apoio aos agricultores e suas organizações;
- e) Assegurar uma adequada promoção e divulgação dos diferentes programas de apoios públicos.



## DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE INVESTIMENTO

Objetivos Anuais		Indicador		Meta 2015		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Garantir a execução do Programa de Desenvolvimento Rural (PDR2020)	Taxa de validação de pedidos de apoio = (N.º de pedidos de apoio analisados / N.º de pedidos de apoio submetidos) x 100)	%	70-90	100	92,13	115,16
		Taxa de validação de pedidos de pagamento = (N.º de pedidos de pagamento validados/ N.º pedidos pagamento submetidos)	%	70-90	100	91,26	114,08
OA2	Garantir a execução do Programa Operacional Pesca (PROMAR e MAR2020)	Taxa de validação de pedidos de apoio = (N.º de pedidos de apoio analisados / N.º de pedidos de apoio submetidos) x 100)	%	70-90	100	98,21	122,76
		Taxa de validação de pedidos de pagamento = (N.º de pedidos de pagamento validados/ N.º pedidos pagamento submetidos)	%	70-90	100	86,27	100,00
OA3	Coordenar/acompanhar as competências delegadas na área das pescas	Taxa de resposta a pedidos de emissão de licenças antes do limite do prazo estabelecido = (Nº pedidos respondidos antes do limite do prazo/Nº total de pedidos*100)	%	92,5-97,5	100	99,13	120,65
OA4	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física bem como da redução de custos de cópia e impressão	Prazo para apresentação dos mapas de reconciliação física do património móvel afeto à UO (nº de dias desde 1 jan2016)	Nº	265-285	240	312	66,67
		Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	%	9-11	15	16,00	130,00
OA5	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	44-56	70	38,10	86,59
OA6	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5-9	10	9	100,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0-2	5	0	100,00

#### ***V.1.8.Direção de Serviços de Controlo (D.S.C.)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à D.S.C. são as que a seguir se indicam:

- a) Executar as ações enquadradas nos planos oficiais de controlo relativos aos regimes de apoio no âmbito da política agrícola comum, de acordo com as orientações funcionais dos serviços e organismos centrais competentes em razão da matéria;
- b) Assegurar a execução das ações decorrentes do Sistema de Identificação Parcelar, de acordo com as orientações funcionais dos serviços e organismos centrais competentes em razão da matéria;
- c) Coordenar o processo de licenciamento no âmbito do regime económico da atividade pecuária e o processo de licenciamento das indústrias alimentares no âmbito do regime do exercício da atividade industrial, de acordo com as orientações funcionais dos serviços e organismos centrais competentes em razão da matéria.

## DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTROLO

Continua 1/2

Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Assegurar a execução do Plano Anual de Controlo: Pedido Único e Outros Controlos	Taxa de cumprimento do plano (Pedido Único) = (Nº Controlos executados / Nº de Controlos atribuídos) x 100	%	90-95	100	100,00	125,00
		Taxa de antecipação do cumprimento (Pedido Único) = (Nº Controlos executados até 5 dias úteis antes do limite do prazo estabelecido / Nº de Controlos atribuídos) x 100	%	90-95	100	94,90	100,00
		Taxa de cumprimento (Outros controlos oficiais) = (Nº Controlos executados / Nº de Controlos atribuídos) x 100	%	90-95	100	100,00	125,00
		Taxa de cumprimento do plano anual de controlo/fiscalização (extra ajudas) = (Nº Controlos executados / Nº de Controlos atribuídos) x 100	%	90-95	100	100,00	125,00
		Taxa de cumprimento dos planos oficiais de controlo no âmbito da segurança alimentar (PCAI e PNCC) = (Nº Controlos executados / Nº de Controlos atribuídos) x 100	%	90-95	100	100,00	125,00
OA2	Assegurar a Execução de ações de Fiscalização da Reserva Agrícola Nacional	Taxa de execução = (Nº Fiscalizações executadas / Nº Fiscalizações apresentadas) x 100	%	90-95	100	100,00	125,00
OA3	Garantir, com qualidade, o atendimento presencial no âmbito do Sistema de Identificação Parcelar	Taxa de satisfação dos utentes (N.º de utentes atendidos com grau de satisfação igual ou superior a 3,5 (numa escala de 1 a 5) / N.º de utentes atendidos presencialmente) x 100	%	80-90	100	97,37	120,62

## DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTROLO

Cont. 2/2

Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização(%)
OA4	Garantir resposta a pedidos de licenciamento e emissão de pareceres	Taxa de resposta a pedidos de licenciamento antes do limite do prazo estabelecido = (Nº pedidos respondidos antes do limite do prazo/Nº total de pedidos*100)	%	92,5-97,5	100,00	100,00	125,00
		Taxa de resposta a pedidos de emissão de pareceres antes do limite do prazo estabelecido = (Nº pedidos respondidos antes do limite do prazo/Nº total de pedidos*100)	%	92,5-97,5	100,00	99,43	122,15
OA5	Garantir a análise de pedidos de pagamento sob coordenação da DSI	Taxa de análise de PP = (Nº de pedidos de pagamento analisados/Nº de pedidos de pagamento submetidos) x 100	%	90-90	100,00	100,00	125,00
OA6	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física bem como da redução de custos de cópia e impressão	Prazo para apresentação dos mapas de reconciliação física do património móvel afeto à UO (nº de dias desde 1 jan2016)	Nº	265-285	240	263	108,57
		Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> , relativamente a 2015	%	9-11	15,00	16,00	130,00
OA7	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	60-80	90,00	77,78	100,00
OA8	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5-9	10	9	100,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0-2	5	1	100,00

### ***V.1.9. Direcção de Serviços de Desenvolvimento Agro-alimentar e Rural (D.S.D.A.R.)***

Com a publicação e entrada em vigor do Despacho n.º 13475/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 200, de 16 de outubro de 2012 e republicado no D.R., 2.ª série, n.º 98 de 22 de maio de 2013, as competências atribuídas à D.S.D.A.R. são as que a seguir se indicam:

- a) Assegurar, em coordenação com os organismos centrais, a execução das medidas de política agrícola e de desenvolvimento rural, ambiente, ordenamento e gestão sustentável do território e pescas;
- b) Realizar o levantamento das características e das necessidades dos subsectores agrícola, agroindustrial e dos territórios rurais e das comunidades piscatórias na respetiva região no quadro do sistema estatístico nacional;
- c) Promover, apoiar e prestar apoio técnico aos sectores produtivos regionais, em articulação com outras entidades;
- d) Promover a diversificação da economia rural e o desenvolvimento de competências nas zonas rurais;
- e) Assegurar a boa execução dos projetos de engenharia rural e a sua aplicação na atividade agrícola ou no desenvolvimento rural, nomeadamente ao nível da gestão e utilização da água e do solo;
- f) Colaborar na execução de ações conjuntas enquadradas nos planos oficiais de controlo no âmbito da segurança alimentar, da proteção animal e da sanidade animal e vegetal, de acordo com as orientações funcionais emitidas pelos organismos e serviços centrais;
- g) Promover as ações relacionadas com a pesca marítima, aquicultura e indústria transformadora contribuindo para o acompanhamento e avaliação das mesmas em articulação com os organismos centrais competentes;
- h) Assegurar a recolha, análise e tratamento da informação estatística no quadro do sistema estatístico nacional e dos sistemas de informação agrária.

## DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO AGRO-ALIMENTAR E RURAL

Continua 1/2

Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização (%)
OA1	Garantir (1) a resposta aos pedidos de emissão de pareceres, (2) a análise de amostras apresentadas ao laboratório e (3) assegurar o controlo anual dos OE licenciados	<u>PARECERES</u> : Taxa de resposta de pedidos de licença antes do limite do prazo estabelecido = $(N^{\circ} \text{ pedidos respondidos antes do limite do prazo} / N^{\circ} \text{ total de pedidos}) \times 100$	%	92,5-97,5	100	86,11	93,09
		<u>CONTROLO OE</u> : Taxa de controlo = $(N^{\circ} \text{ de controlos executados} / N^{\circ} \text{ de Viveiros}) \times 100$	%	65-85	95	79,00	100,00
		<u>AMOSTRAS LABORATÓRIO</u> : Taxa de resposta = $(N^{\circ} \text{ de amostras analisadas no prazo de 15 dias úteis} / N^{\circ} \text{ de amostras apresentadas para análise}) \times 100$	%	92,5-97,5	100	100,00	125,00
OA2	Assegurar o cumprimento e implementação dos Planos (1) de Comunicação referente à U.O.; (2) de Ação Nacional de Uso Sustentável dos Pesticidas (PANUSP); (3) de Promoção da Agricultura Social nos planos Institucionais e Privado	<u>PLANO DE COMUNICAÇÃO</u> : Taxa de execução do programa de iniciativas = $(N^{\circ} \text{ de Iniciativas executadas} / N^{\circ} \text{ de Iniciativas programadas}) \times 100$	%	80-90	100	88,89	100,00
		<u>PANUSP</u> : Taxa de realização = $(N^{\circ} \text{ de iniciativas realizadas} / N^{\circ} \text{ de iniciativas programadas}) \times 100$	%	50-70	100	64,18	100,00
		<u>AGRICULTURA SOCIAL</u> : Taxa de execução do Programa de Iniciativas = $(N^{\circ} \text{ de iniciativas em que a DRAP participa} / N^{\circ} \text{ de iniciativas programadas}) \times 100$	%	87,5-92,5	100	100,00	125,00
OA3	Assegurar o cumprimento do plano amostral da Rede de Informação de Contabilidades Agrícolas (RICA)	Média das % do n° contabilidades realizadas e aceites/n° de contabilidades previstas por estrato do plano amostra (Estrato=Classe de Orientação técnico-económica Classe de Dimensão Económica)	%	80-90	100	56,20	70,25

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO AGRO - ALIMENTAR E RURAL

Cont. 2/2

Objetivos Anuais		Indicador		Meta		Realizado	
		Descrição	Unidade	Intervalo de cumprimento	Valor Crítico	Valor do Indicador	Taxa de realização(%)
OA4	Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física de bens móveis, inventariação de existências bem como da redução de custos de cópia e impressão	Prazo para apresentação dos mapas de reconciliação física do património móvel afeto à UO (nº de dias desde 1 jan2016)	Nº	265-285	240	334	39,51
		Prazo para apresentação dos mapas de inventariação das existências afetas à UO (número de dias desde 1jan2016)	Nº	265-285	240	265	100,00
		Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	%	9-11	15	16,00	130,00
OA5	Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	%	11-13	15	44,19	368,25
OA6	Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	Nº	5-9	10	10,00	125,00
		N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	Nº	0-2	5	2	100,00

## V.2. Comparação das unidades homogéneas internas (delegações)

No sentido da comparação das Delegações no que respeita ao seu desempenho, como unidades homogéneas da DRAP, apresentam-se na tabela a seguir, as taxas de execução dos seus objetivos anuais:

Objetivo	Indicador	Execução			
		Delegação de Sotavento		Delegação de Barlavento	
		Valor	Taxa de realização	Valor	Taxa de realização
Assegurar os controlos de situações anómalas no gasóleo colorido/marcado no prazo previsto	Taxa de realização de controlos = N.º de controlos executados no prazo/N.º de controlos comunicados*100	100,00	125,00	100,00	125,00
Garantir, com qualidade, a resposta a solicitações externas no atendimento presencial	Taxa de satisfação dos utentes (N.º de utentes atendidos com grau de satisfação igual ou superior a 3,5 (numa escala de 1 a 5)/N.º de utentes atendidos presencialmente) x 100	87,09	100,00	86,00	100,00
Assegurar as verificações físicas no local, no âmbito de pedidos de apoio ao Investimento, no prazo de um mês (30 dias)	Taxa de verificação física no local de pedidos de apoio = N.º de verificações efetuadas/N.º de verificações solicitadas	100,00	125,00	100,00	125,00
Assegurar a execução de vistorias e emissão de declarações	Taxa de execução de vistorias=N.º de vistorias executadas no prazo de 10 dias/n.º de vistorias solicitadas	100,00	125,00	100,00	125,00
Contribuir para uma melhor gestão patrimonial através da reconciliação física bem como da redução de custos de cópia e impressão	Taxa de redução de custos com excedentes de cópias nos equipamentos, em uso na UO, contratados em <i>outsourcing</i> relativamente a 2015	16,00	130,00	16,00	130,00
Promover o grau de qualificação dos Recursos Humanos da U.O.	Taxa de cobertura da formação profissional (N.º total de trabalhadores que frequentam ações de formação/N.º total de trabalhadores) x 100	46,15	83,91	45,45	82,64
Assegurar, atempadamente, a resposta à Direção da informação necessária à elaboração, monitorização e reporte dos IG (PA, QUAR, Indicadores Comuns e Auto Avaliação)	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega da informação necessária à elaboração do PA relativamente ao limite do prazo	9	100,00	9	100,00
	N.º de dias de antecipação (dias de calendário) na entrega, da informação necessária à elaboração dos reportes trimestrais, ao GPP relativamente ao estabelecido (média)	2,67	110,42	3,0	112,50



As diferenças de desempenho das duas Delegações, aferidas pelas taxas de execução dos objetivos comuns, não são significativas.

### V.3. Atividades não previstas no plano de atividades

No âmbito da auto-avaliação DRAP 2015 foi concebida e apresentada no respetivo Relatório de Atividades<sup>33</sup> uma ação de melhoria, estruturada através de um plano, a qual se transcreve a seguir<sup>34</sup>:

<b>Implementação de um sistema de gestão de solicitações à DRAP</b> <i>(cf Relatório Anual de Atividades da DRAP Algarve, 2015, II.7.Medidas a implementar para um reforço positivo de desempenho)</i>	
<b>Situação atual</b>	<p>A DRAP recebe anualmente um significativo número de solicitações, às quais deve responder com celeridade. Além das que são apresentadas por carta ou ofício, cada vez são mais as que chegam através de correio eletrónico e não raras vezes, chegam diretamente à caixa de correio do trabalhador, que assegura, com rapidez, a resposta.</p> <p>Há necessidade de ter dados, que permitam a qualquer momento, fazer o ponto de situação das solicitações, tais como temas solicitados, tempos de resposta entre outros os quais, neste momento, não estão disponíveis.</p>
<b>Melhoria a implementar</b>  <b>Descrição da ação</b>  <b>Objetivos</b>	<p>Sistema de gestão de solicitações à DRAP (correio tradicional e eletrónico).</p> <p>A ação consiste na conceção, estabelecimento e cumprimento por parte de todos os trabalhadores de um conjunto de procedimentos que permita monitorizar as solicitações e as respetivas respostas além da disponibilização de resultados, periodicamente.</p> <p>Pretende-se estruturar um sistema que permita rastrear os dados das solicitações externas e respetivas respostas e apurar e disponibilizar resultados.</p>
<b>Responsáveis</b>	<p>Conceção do sistema: GT SIADAP1, (NAJAAI)</p> <p>Estabelecimento de procedimentos: GT SIADAP1 (NAJAAI) e os dirigentes de todas as unidades orgânicas</p> <p>Cumprimento de procedimentos: dirigentes e trabalhadores de todas as unidades orgânicas</p> <p>Apuramento de dados GT SIADAP1 (NAJAAI)</p>
<b>Calendarização</b>	<p>Conceção do sistema: até 30 de abril</p> <p>Estabelecimento de procedimentos: até 15 de maio</p> <p>Cumprimento de procedimentos: a partir de 16 de maio, de forma continuada</p> <p>Apuramento de dados: mensalmente, até ao dia 15 de cada mês, a partir de junho 2016 inc.</p>
<b>Meios a envolver</b>	Todos os trabalhadores e dirigentes
<b>Medida de realização</b> <b>Indicador1</b> <b>Meta do indicador 1</b> <b>Indicador2</b> <b>Meta do indicador 2</b>	<p>Percentagem de solicitações entradas, rastreáveis</p> <p>100%</p> <p>Data de disponibilização de resultados mensais</p> <p>Até ao dia 15 de cada mês, a partir de junho 2016</p>

A ação de melhoria prevista foi executada em 2016, conforme previsto: foi rastreada a totalidade das solicitações recebidas dos utentes (pedidos de

<sup>33</sup> Conforme previsto na alínea d) do nº 2 do art.º 15 da Lei 66-B /2007 de 28 de dezembro (na atual redação)

<sup>34</sup> vide Relatório Anual de Atividades da DRAP Algarve, 2015, capítulo II.7.Medidas a implementar para um reforço positivo de desempenho

informação) e os resultados apurados (número de pedidos, percentagem de pedidos por prazo de resposta, média dos números de dias entre os pedidos e as respostas e percentagem de pedidos com resposta) foram disponibilizados mensalmente, até ao dia 15 do mês seguinte.

Foram alcançados os objetivos estabelecidos, tendo sido implementado um sistema que permite monitorizar o envio das respostas e respetivos tempos aos pedidos de informação recebidos e obtidos mensalmente indicadores de gestão nesta matéria.

Apresentam-se na tabela da página seguinte, os dados da execução conforme estabelecido.

Gestão de Pedidos de Informação e Respostas (gesPIR)		maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Número de pedidos recebidos, por escrito, por mês		33	46	19	14	20	10	12	12
Valores desde maio até ao último dia do mês									
Percentagem de pedidos respondidos, por prazo de resposta	até 1 dia	35 %	50 %	50%	51%	51%	43%	47%	50%
	até 3 dias	39 %	17 %	16%	14%	15%	13%	14%	16%
	até 5 dias	6 %	11 %	10%	11%	11%	10%	11%	12%
	até 10 dias	6 %	10 %	10%	11%	10%	7%	7%	8%
	até 15 dias	6 %	4 %	5%	5%	5%	4%	4%	5%
	Mais de 15 dias	6 %	7 %	9%	9%	8%	7%	8%	8%
Média do número de dias entre o pedido e a resposta		5,0	4,1	4,6	4,6	4,5	4,6	4,8	4,7 dias
Percentagem de pedidos com resposta		94 %	89 %	90 %	91 %	92 %	93%	93%	93%

#### V.4. Indicadores de desempenho, comuns a todas as DRAP

De acordo com o estabelecido no Sistema de Indicadores Comuns às DRAP, previstos no SIADAP (Lei 66-B/2007 de 28.12, na nova redação) e adotados para 2016<sup>35</sup>, foram determinadas pontuações relativas à execução de cada um dos indicadores comuns, que se apresentam na tabela seguinte.

Em oito dos nove itens, a pontuação foi máxima (4) e num foi de “3”, donde resultou uma pontuação global de 35 pontos.

---

<sup>35</sup> vide Sistema de Indicadores de desempenho comuns Ciclo de Gestão 2016, versão final aprovada em 21.03.2016, GPP e DRAP

DRAP ALGARVE						
Execução a 31dez2016						
Ref.	Indicador	Escala de Pontuação				PONTUAÇÃO
		1pts <i>Insuficiente</i>	2 pts <i>Suficiente</i>	3 pts <i>Bom</i>	4 pts <i>Excelente</i>	
Ind_1	Nº de monitorizações do QUAR	0 monitorizações	1 monitorização quantitativa*	1 monitorização quantitativa e qualitativa	2 ou mais monitorizações, ambas quantitativas e qualitativas	4
OBSERVAÇÕES: email 1ª Monitorização trimestral (30jun) enviado a 22.07.2016 email 2ª Monitorização trimestral (30set) enviado a 28.10.2016						
Ind_2	Nº de Instrumentos de Gestão (IG) entregues dentro do prazo estabelecido pelo GPP (QUAR - 21.03.2016; RAA - 15.04)	1 IG fora do prazo	1 IG dentro do prazo e 1 fora do prazo	2 IG dentro do prazo	2 IG antes do prazo	4
OBSERVAÇÕES: email RAA2015 enviado a 14.04.2016 email PA e QUAR 2016 enviado a 21.03.2016 email PA e QUAR 2017 enviado a 23.11.2016						
Ind_3	Grau de execução do QUAR	<100% e >150%	>125% e <=150%	Conforme o planeado (= 100%)	>100% e ≤125%	4
OBSERVAÇÕES: A 31.12.2016 o grau de execução do QUAR é 112 %						
Ind_4	Nº de monitorizações do Plano de Atividades	0 monitorizações	1 monitorização qualitativa	1 monitorização qualitativa e quantitativa	2 monitorizações qualitativas e quantitativas	4
OBSERVAÇÕES: email 1ª Monitorização trimestral (30jun) enviado a 22.07.2016 email 2ª Monitorização trimestral (30set) enviado a 28.10.2016						
Ind_5	Nº de ações de melhoria a implementar no ano seguinte	Ações de melhoria não integradas num Plano de Ação Estruturado	Até 3 ações de melhoria no âmbito de um plano de ação estruturado	Até 3 ações de melhoria no âmbito de um plano de ação estruturado acompanhadas de 1 ponto de situação no rel. Monit QUAR	Até 3 ações de melhoria no âmbito de um plano de ação estruturado acompanhadas de 2 pontos de situação no rel. Monit QUAR	4
OBSERVAÇÕES: email RAA2015 enviado a 14.04.2016						
Ind_6	% de trabalhadores que beneficiam de formação no ano	≥5% e ≤10%	>10% e ≤20%	>20% e ≤35%	≥35%	4
OBSERVAÇÕES: A 31 dezembro 2016 o valor deste indicador é 40 %						
Ind_7	Nº de monitorizações das unidades homogêneas da DRAP	0 monitorizações	1 monitorização quantitativa*	1 monitorização quantitativa e qualitativa**	2 ou + monitorizações, ambas quantitativas e qualitativas	4
OBSERVAÇÕES: email 1ª Monitorização trimestral (30jun) enviado a 22.07.2016 email 2ª Monitorização trimestral (30set) enviado a 28.10.2016						
Ind_8	% média do cumprimento do plano amostral da RICA	≤25%	>25% e ≤50%	>50% e ≤75%	≥75%	3
OBSERVAÇÕES: A 8 de julho foram entregues à RICA GPP 165 contabilidades (vide nota ind 8, a seguir) A 31dez, os dados provisórios do GPP indicavam um valor de 56,2% para este indicador						
Ind_9	% de processos comuns validados até 31dez2016 no âmbito do projeto do Portal Único de Atendimento	≤60%	>60% e ≤90%	>90% e ≤99%	100%	4
<b>PONTUAÇÃO TOTAL</b>						<b>35</b>

## VI. BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social<sup>36</sup> é, simultaneamente, um meio de informação e um instrumento do ciclo anual de gestão dos organismos.

O Balanço Social 2016 é composto por um conjunto de 32 quadros que representam a situação no último dia do ano, dos quais:

- os primeiros quinze, contêm contagens de **trabalhadores, de saídas, de postos de trabalho, de mudanças de situação, de horas de trabalho ou de dias de ausência, por grupo/cargo/carreira e género:**
  1. trabalhadores segundo modalidade de vinculação e género
  2. trabalhadores segundo escalão etário e género
  3. trabalhadores segundo nível de antiguidade e género
  4. trabalhadores segundo nível de escolaridade e género
  5. trabalhadores segundo nacionalidade e género (não preenchida porque não aplicável à DRAP Algarve em 2015)
  6. trabalhadores portadores de deficiência, segundo o escalão etário e género
  7. trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação e género
  8. saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, segundo o motivo de saída e género
  9. saídas de trabalhadores contratados, segundo o motivo de saída e género
  10. postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, segundo a dificuldade de recrutamento
  11. mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género
  12. trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género
  13. trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género
  14. horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género
  15. horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano por grupo/cargo/carreira, segundo o género
  16. dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Um segundo grupo de quadros, contêm dados relativos a **greves e encargos com pessoal**

Num terceiro grupo de quadros apresentam-se os números relativos a questões relacionadas com a **saúde no trabalho** (acidentes de trabalho, doença profissional, medicina no trabalho e segurança e saúde no local de trabalho (formação e sensibilização e custos com a prevenção).

Um quarto grupo de quatro quadros são relativos a **formação profissional** e que contêm a contagem de:

<sup>36</sup> Estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro

- participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração
- participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção
- horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção
- despesas anuais com formação

Um último grupo de dois quadros relativos a **organizações profissionais e disciplina:**

17. trabalhadores sindicalizados ou pertencentes a comissão de trabalhadores
18. processos disciplinares (transitados, instaurados e decididos)

Apresentam-se, em gráficos, alguns resultados apurados em sede de Balanço Social e destacam-se alguns aspetos, que, de forma breve e sucinta, caracterizam o universo dos recursos humanos da DRAP Algarve a 31.12.2016.

1. Num universo de 168 efetivos<sup>37</sup>, 82 são do género masculino (dos quais, 12 estão em comissão de serviço ocupando cargos de dirigentes<sup>38</sup>) e 86 do género feminino (das quais, 4 estão em comissão de serviço em cargos dirigentes);
2. Além destes efetivos, a DRAP contou com a prestação de serviços na modalidade de tarefa, de seis trabalhadores (3 homens e 3 mulheres);
3. De entre os 168 efetivos, 16 (cerca de 10%) ocupam cargos de dirigentes em comissão de serviço: 14% do total de homens ocupam cargos de direção superior e intermédia de 1º e de 2º grau (Diretor Regional e Diretor Regional Adjunto, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) e 5% do total das mulheres ocupam cargo de Chefe de Divisão;
4. Os restantes 152 trabalhadores efetivos, estão vinculados à DRAP Algarve na modalidade de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado, no âmbito da Lei n.º 35/2014 de 20 de Junho (Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas);
5. As carreiras com mais trabalhadores são a de Técnico Superior (61 trabalhadores, dos quais 56% são homens e 44% mulheres) e de Assistente Técnico (53 trabalhadores, dos quais 38% homens e 62% mulheres). De entre os 33 trabalhadores que integram a carreira de assistente operacional (cerca de 20% do total) predomina o género feminino (58% dos assistentes operacionais são mulheres).

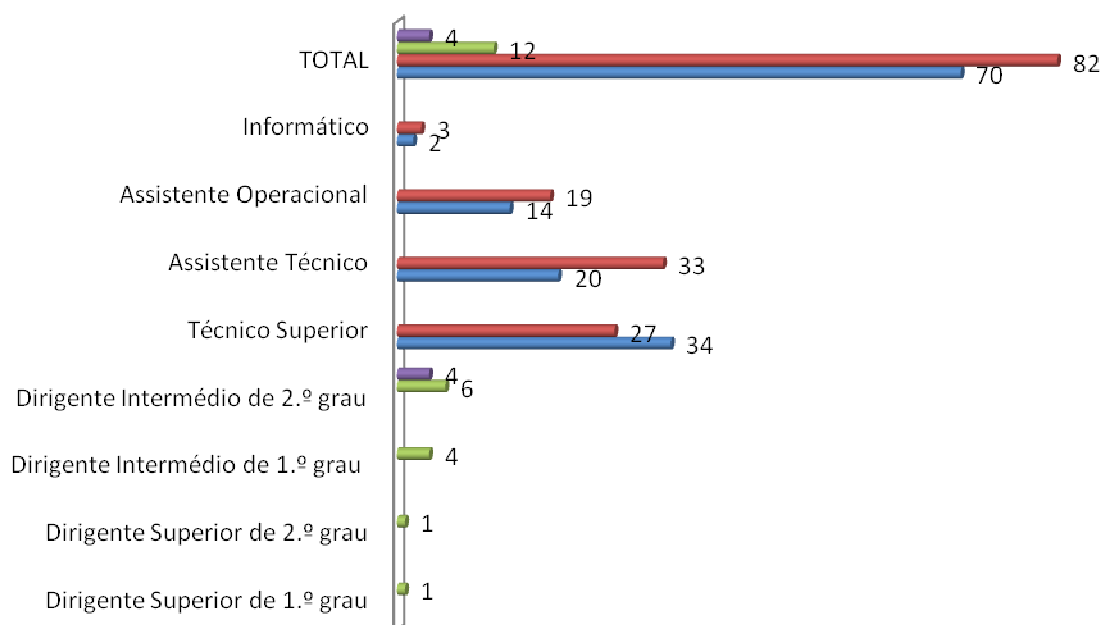
<sup>37</sup> Não é considerado neste cômputo, um trabalhador que se encontra ausente por período com duração superior a seis meses.

<sup>38</sup> Cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente



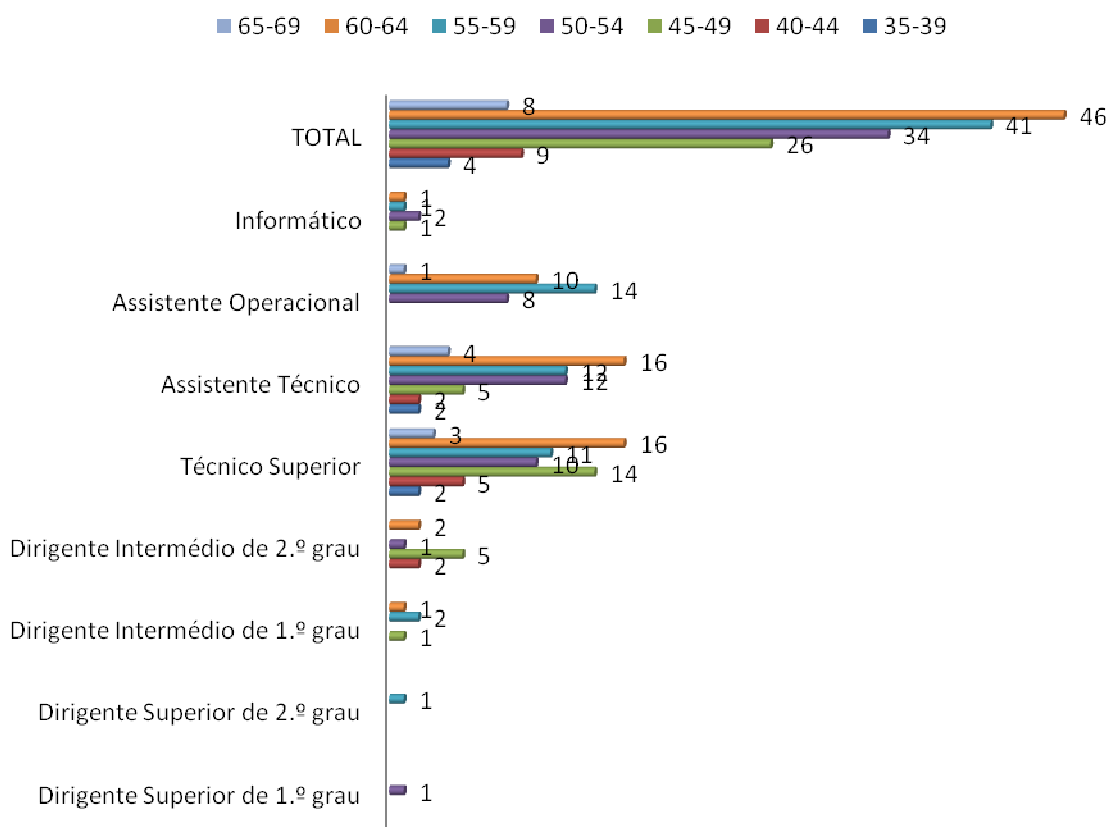
## Número de trabalhadores por cargo/carreira segundo a modalidade de vinculação e género

■ Comissão Serviço Mulheres ■ Comissão Serviço Homens ■ CTFP Mulheres ■ CTFP Homens



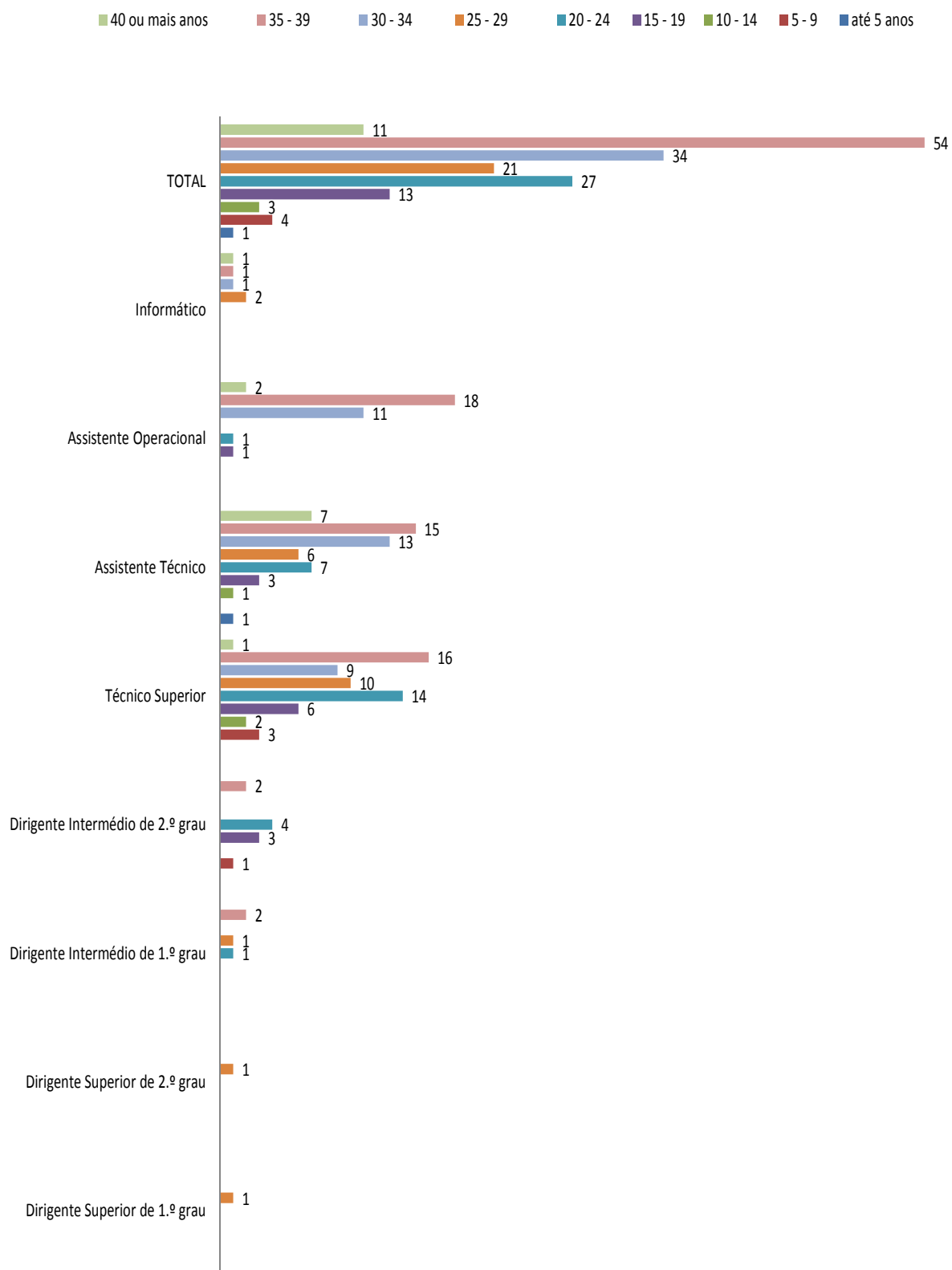
6. Os trabalhadores apresentam idades entre 36 anos e 68 anos. A média de idades dos trabalhadores era de 55,06 anos, sendo de 55,85 a média etária dos homens e de 54,31 a média etária das mulheres.
7. De entre os 168 trabalhadores, cerca de 1/3 têm pelo menos 60 anos de idade, e, 129 (77%) têm, pelo menos, 50 anos de idade;
8. Mais de 1/4 dos trabalhadores têm idades entre os 60 e os 64 anos;
9. Mais de 30% dos trabalhadores das carreiras de Técnico Superior, Assistente Técnico e Assistente Operacional têm 60 anos ou mais (respetivamente 31%, 38% e 33%) e, pelo menos 2/3 do número de efetivos destas carreiras têm pelo menos 50 anos (respetivamente 66%, 83% e 100%);

## Número de trabalhadores por cargo/carreira segundo o escalão etário

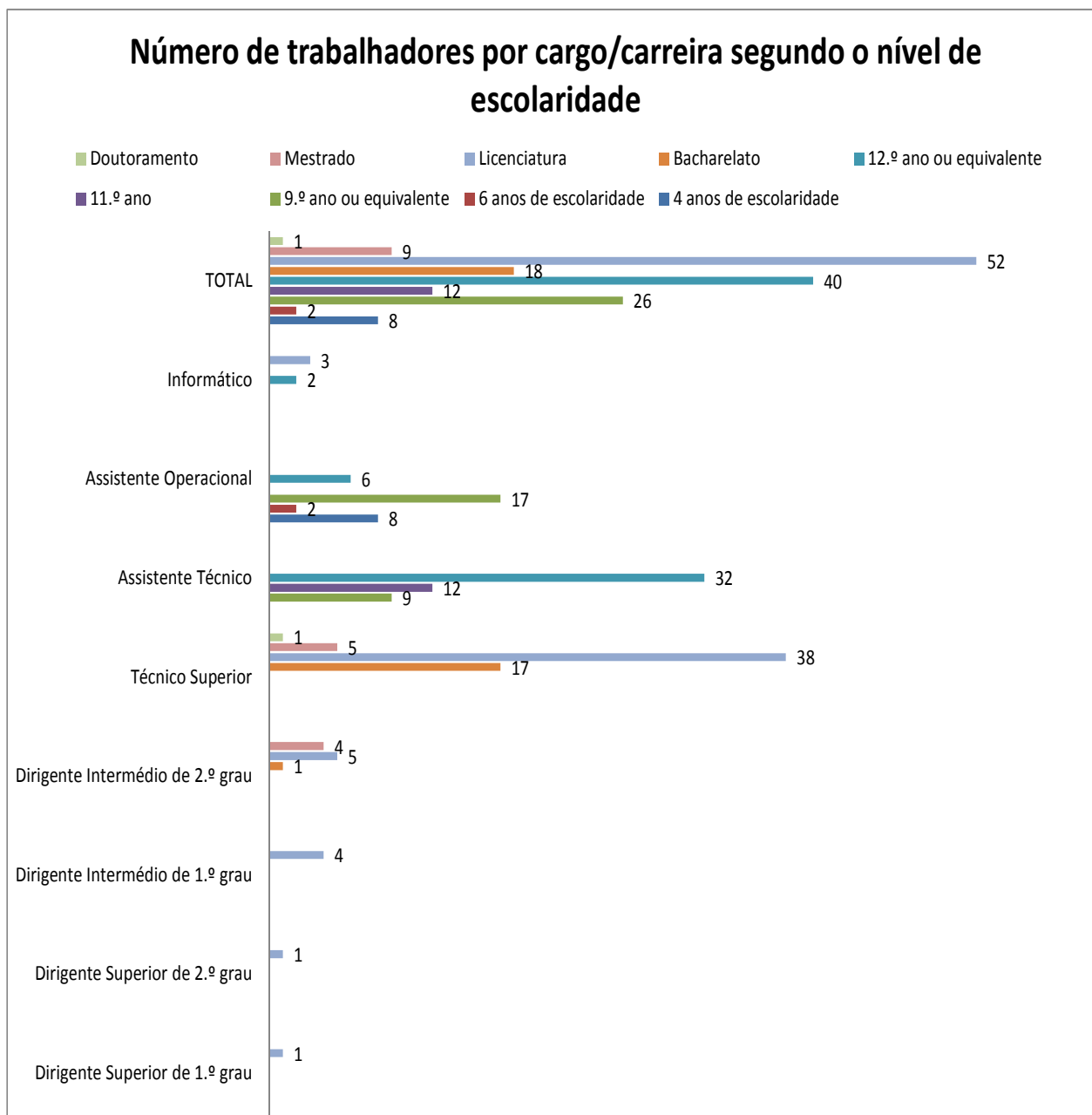


10. Dos 168 efetivos, 99 (cerca de 60%) têm 30 anos ou mais de antiguidade na Administração Pública e, destes, 11 (7%) têm 40 anos ou mais. Concretamente, 36 trabalhadores (59 % dos efetivos na carreira de Técnico Superior), 35 trabalhadores (66 % dos efetivos na carreira de Assistente Técnico) e 31 trabalhadores (94 % dos efetivos na carreira de Assistente Operacional) apresentam, pelo menos 30 anos de antiguidade na Administração Pública;
11. Por outro lado, apenas 8 dos efetivos estão na Administração Pública há menos que 15 anos. Deste, 5 trabalhadores estão na Administração pública há menos que 10 anos (1 em cargo de Chefe de Divisão, 3 da carreira de Técnico Superior e 1 da carreira de Assistente Técnico);

## Número de trabalhadores por cargo/carreira segundo o nível de antiguidade



12. A taxa de habilitação superior situa-se próximo dos 50% (80 dos 168 efetivos detêm habilitação superior: 11% detêm bacharelato (1 Chefe de Divisão e 17 na carreira de Técnico Superior), 31% detêm licenciatura (2 em cargos de Direção Superior, 4 Diretores de Serviços, 5 Chefes de Divisão e 38 na carreira de Técnicos Superiores) e 10 com Mestrado ou Doutoramento (4 Chefes de Divisão e 6 na carreira de Técnicos Superiores).
13. Por outro lado, a taxa de habilitação básica situa-se nos 21%: 36 efetivos, dos quais, 9 efetivos na carreira de Assistente Técnico e 17 trabalhadores na carreira de Assistente Operacional com formação de 9º ano de escolaridade e 10 trabalhadores na carreira de Assistente Operacional, com 6º ano de escolaridade.
14. Um pouco menos de 1/3 dos efetivos detêm 11 ou 12 anos de escolaridade, dos quais 32 efetivos da carreira de Assistente Técnico e 6 da carreira de Assistente Operacional com 12º ano de escolaridade e 12 trabalhadores da carreira de Assistente Técnico com 11º ano de escolaridade.
15. Verifica-se um predomínio de mulheres de entre os trabalhadores com níveis de escolaridade mais baixos (9º, 11º e 12º ano de escolaridade) e de homens nos níveis de escolaridade mais elevados e também no nível mais baixo, designadamente:
  - a. 16 mulheres e 10 homens, 7 mulheres e 5 homens, 26 mulheres e 14 homens respetivamente com 9º(i), 11º(ii) e 12º (iii) ano de escolaridade;
  - b. 13 homens e 5 mulheres, 28 homens e 24 mulheres e 6 homens e 4 mulheres e 6 homens e 4 mulheres, respetivamente com Bacharelato (i), Licenciatura e Mestrado (ii) ou Doutoramento (iii) e com 4º (iv) ou 6º (v) ano de escolaridade;



16. A 31 de dezembro de 2016 eram 9, os trabalhadores portadores de deficiência (um pouco mais que 5% do total de efetivos), designadamente:

- a. 2 homens e 7 mulheres;
- b. Todos, com idades igual ou superior a 50 anos:
  - i. 1 trabalhador no escalão etário 50-54;
  - ii. 5 trabalhadores no escalão etário 55-59;
  - iii. 3 trabalhadores no escalão etário 60-64;

17. Ao longo do ano, verificou-se saída e entrada de trabalhadores, designadamente:

- a. saíram quatro trabalhadores<sup>39</sup>, dos quais:
    - i. uma trabalhadora da carreira de Assistente Operacional, a qual se aposentou;
    - ii. um trabalhador da carreira de Técnico Superior, a qual saiu em mobilidade, tendo regressado ao serviço de origem;
    - iii. um trabalhador da carreira de Técnico Superior que saiu por motivo de baixa prolongada (superior a 180 dias);
    - iv. um trabalhador que saiu em Comissão de Serviço de Chefe de Divisão;
  - b. entraram (por admissão ou regresso) 7 trabalhadores, dos quais:
    - i. quatro trabalhadores foram admitidos em mobilidade interna, dos quais:
      - 1. dois trabalhadores da carreira de Técnico Superior
      - 2. uma trabalhadora da carreira de Assistente Técnica
      - 3. um trabalhador em comissão de serviço de Chefe de Divisão
    - ii. três trabalhadoras regressaram ao serviço, após baixa prolongada, sendo:
      - 1. uma trabalhadora da carreira de Técnica Superior
      - 2. duas trabalhadoras da carreira de Assistente Operacional
18. Durante o ano, consolidou-se a mobilidade na categoria de seis trabalhadores, dos quais:
- a. quatro trabalhadoras na carreira de Técnica Superior;
  - b. um trabalhador e uma trabalhadora na carreira de Assistente Operacional;
19. O período normal de trabalho (PNT) era de 35 horas<sup>40</sup>, em horário flexível, com algumas exceções, nomeadamente:
- a. isenção de horário e período normal de trabalho (PNT) de 35 horas para os dirigentes e coordenadores técnicos (18 trabalhadores);
  - b. horário desfasado e PNT de 35 horas para duas trabalhadoras da carreira de Assistente Técnica;
  - c. jornada contínua e PNT de 30 horas semanais para apoio a filhos menores (9 trabalhadores, dos quais cinco mulheres e um homem da carreira de Técnico Superior e 2 mulheres e um homem da carreira de assistente técnico);
  - d. trabalho por turnos e PNT de 30 horas para dois trabalhadores: um homem e uma mulher da carreira de Assistente Operacional;

<sup>39</sup> Durante o ano de 2016, alterou-se a situação de dois trabalhadores da carreira de Técnico Superior que se encontravam em situação de baixa prolongada, e como tal, não integram o cômputo dos efetivos: um por óbito e outro por aposentação

<sup>40</sup> No 1º semestre de 2016, o PNT era de 40 horas e a partir de 1 de julho passou a ser de 35 horas

20. Ao longo do ano foram prestadas 1584 horas de trabalho suplementar, das quais 1443 horas diurnas e as restantes em trabalho em dias de descanso semanal (obrigatório ou complementar, prestadas por trabalhadores da carreira de assistente operacional).
21. Registou-se em 2016, um acidente de trabalho com baixa e 17 dias perdidos de uma trabalhadora da carreira de Assistente Técnica.
22. Não foram participadas situações de doença profissional.
23. Não foram ministradas ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho
24. Não houve custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais.
25. Ao longo do ano, 67 trabalhadores participaram em ações de formação profissional (participantes), perfazendo um total de 148 participações<sup>41</sup> e 2 705 horas de formação.

Realça-se o seguinte:

- a. Frequentaram, em 2016, pelo menos, uma ação de formação profissional (participantes):
  - i. 40 % do total dos efetivos (67 em 168 trabalhadores);
  - ii. a totalidade dos dirigentes intermédios (4 Diretores de Serviço e 10 Chefes de Divisão);
  - iii. mais de metade dos trabalhadores da carreira de Técnico Superior;
  - iv. cerca de 1/3 dos trabalhadores da carreira de Assistente Técnico;
  - v. 15% dos trabalhadores da carreira de Assistente Operacional;
- b. Em média, cada participante frequentou 2.2 ações de formação profissional, sendo a duração média de cada ação de 18.3 horas e tendo cada participante frequentado, em média, 40.4 horas de formação no ano;
- c. Os dirigentes intermédios (diretores de serviço e chefes de divisão) são os que tiveram maior volume de formação (1698 horas (63% do total do ano), tendo tido, em média, cada ação 89.4 horas e cada participante frequentado 121.3 horas de formação);
- d. De entre os trabalhadores das carreiras de técnico superior, de assistente técnico e de assistente operacional, os que participaram em ações de formação profissional, participaram, em média, em 2.4, 3.5 e 3.5 ações cada um, de curta duração (em média de 7.4, 4.8 e 4.8 horas/ação respetivamente). Em média, cada participante frequentou 17.5, 16.5 e 16.5 horas de formação

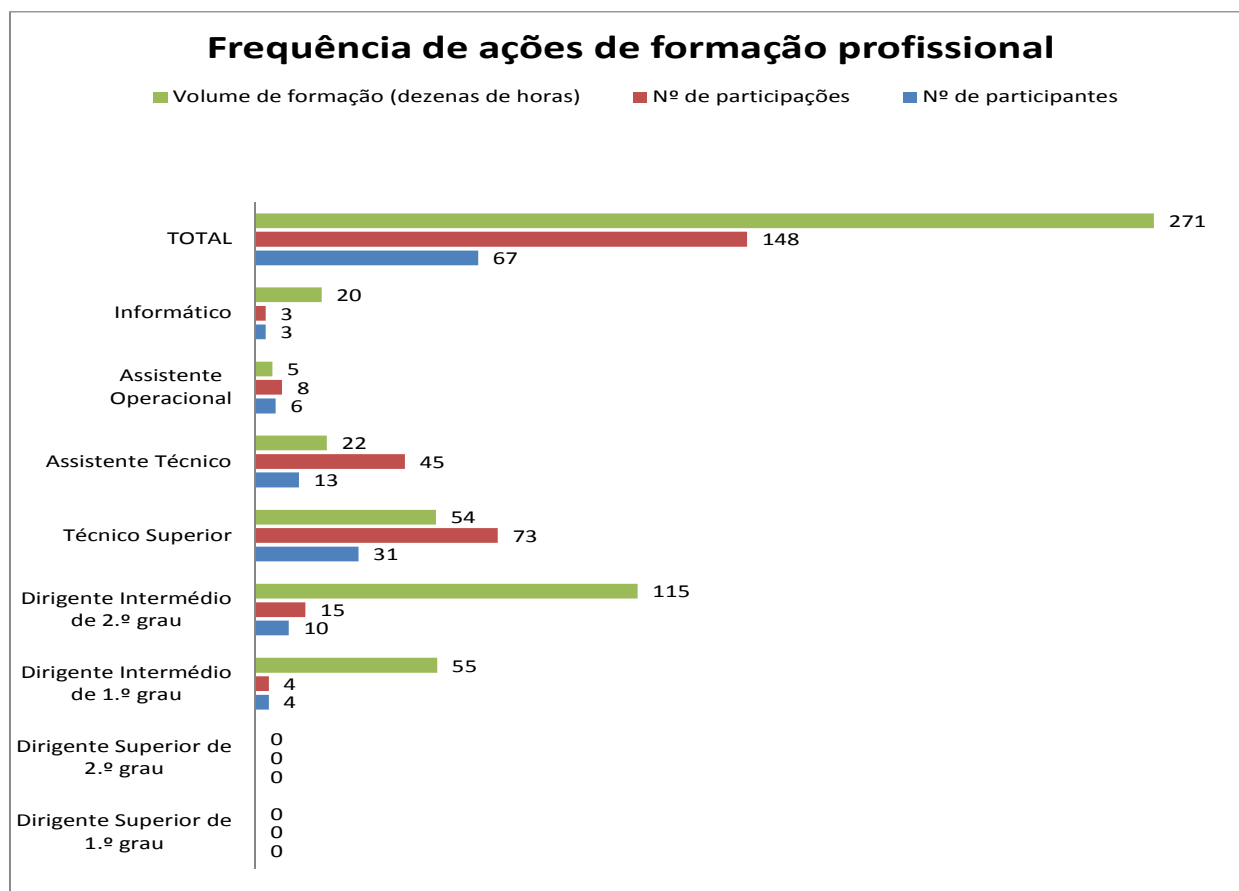
---

<sup>41</sup> Este cômputo é o somatório de todas as participações de trabalhadores em ações de formação profissional. O mesmo trabalhador –participante- pode ter uma ou várias participações, dependendo do número de ações em que participa.

respetivamente, participantes da carreira de técnico superior, da carreira de assistente técnico e da carreira de assistente operacional.

A seguir, em tabela e respetiva representação gráfica, os valores relativos à frequência de ações de formação profissional por parte dos efetivos da DRAP Algarve, em 2016.

	Nº de participantes	Nº de participações	Volume de formação	Nº médio de ações de formação por participante	Número médio de horas de formação por ação	Número médio de horas de formação por participante
Dirigente Superior de 1.º grau	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Dirigente Superior de 2.º grau	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Dirigente Intermédio de 1.º grau	4	4	547	1,0	136,8	136,8
Dirigente Intermédio de 2.º grau	10	15	1151	1,5	76,7	115,1
Técnico Superior	31	73	543	2,4	7,4	17,5
Assistente Técnico	13	45	215	3,5	4,8	16,5
Assistente Operacional	6	8	50	3,5	4,8	16,5
Informático	3	3	199	1,3	6,3	8,3
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>148</b>	<b>2705</b>	<b>2,2</b>	<b>18,3</b>	<b>40,4</b>



Nota: neste gráfico, o volume de formação está expresso em dezenas de horas



- 26. Um pouco mais que 1/3 dos trabalhadores são sindicalizados (58 de entre os 168 trabalhadores).
- 27. Não está constituída comissão de trabalhadores.
- 28. Em 2016 foi instaurado um processo disciplinar, o qual foi decidido em 2017. Não transitaram para 2016, processos disciplinaram de anos anteriores;

## Indicadores de Gestão

Na tabela seguinte, apresentam-se, em resumo, alguns indicadores que caracterizam os recursos humanos da DRAP Algarve, no último dia do ano:

Taxa/Indicador/Média	Valor
Taxa de feminização (Total de efetivos femininos/total de efetivos x 100)	48,81%
Taxa de feminização pessoal dirigente (Total de dirigentes femininos/total de dirigentes x 100)	28,57%
Índice de tecnicidade (Total técnico superior/total de efetivos x 100)	37,50%
Índice de tecnicidade informática (Total pessoal informática/total de efetivos x 100)	2,98%
Índice de tecnicidade administrativa (Total de assistentes técnicos/total de efetivos x 100)	31,55%
Índice de enquadramento (Pessoal dirigente/total de efetivos x 100)	8,33%
Média das idades (Somatório idades total efetivos/total efetivos)	55,06 anos
Taxa de habilitação superior (Efetivos com (bac+lic+mest+dout)/total de efetivos x 100)	47,62%
Taxa de habilitação superior feminina (Efetivos femininos com (bac+lic+mest+dout)/total de efetivos x 100)	19,64%
Taxa de habilitação superior masculina (Efetivos masculinos com (bac+lic+mest+dout)/total de efetivos x 100)	27,98%
Taxa de habilitação básica (Efetivos com (4+6+9 anos escolaridade)/total de efetivos x 100)	21,43%
Taxa de trabalhadores portadores de deficiência (Efetivos portadores de deficiência/total de efetivos x 100)	4,76%

## VII. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Dando cumprimento ao estabelecido no ponto nº 10 da Resolução do Conselho de Ministros nº 47/2010 o presente Relatório de Atividades integra um capítulo especificamente dedicado à informação sintética sobre as iniciativas de publicidade institucional.

No projeto de orçamento 2016 da DRAP Algarve foram orçamentadas na classificação económica de despesa pública “02.02.17.00.00-publicidade” as necessidades estimadas com encargos desta natureza do organismo na importância de 3.825€, dos quais 3.500€, na medida orçamental “042-agricultura” e 325€, na medida orçamental “045-pescas”.

Na execução orçamental deste ano de 2016 foram gastos na referida rubrica “02.02.17.00.00-publicidade” a importância de 846,61€. Neste montante, predominam os encargos com a publicitação na comunicação social de procedimentos concursais para provimento de recursos humanos (6 num montante de 516,60 euros) sendo que os restantes respeitam a encargos no âmbito da participação em feiras e eventos regionais (2 num montante de 330,01 euros).

## VIII. AVALIAÇÃO FINAL

### VIII.1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

Nos termos da lei, o sistema integrado de gestão e de avaliação dos serviços públicos (SIADAP) visa reforçar na Administração Pública uma cultura de avaliação e responsabilização, vincada pela publicitação dos objetivos dos serviços e dos resultados obtidos, em estreita articulação com o ciclo de gestão.

Ao longo deste Relatório apresentaram-se os resultados de execução do QUAR e do Plano de Atividades, da aferição da satisfação dos utentes e dos trabalhadores e dirigentes intermédios, explicitou-se o envolvimento dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores neste processo assim como outros procedimentos estabelecidos pelo SIADAP 1 que indicam um bom desempenho em alinhamento com as políticas públicas num contexto específico acima caracterizado.

Os resultados foram globalmente positivos: (i) cumpridos todos os objetivos do QUAR (superando seis dos oito) e executados os recursos humanos e financeiros com desvios pouco significativos, (ii) cumprido o Plano de Atividades, (iii) executado o Plano de Ação de Melhoria (iv) superados oito dos nove Indicadores Comuns às DRAP's, (v) utentes e trabalhadores globalmente satisfeitos e (vi) desempenho da DRAP contribuiu para o cumprimento dos objetivos gerais do SIADAP e alinhado com as políticas públicas.

Concretizando,

- ✚ QUAR Taxa de realização global: 112 %
- ✚ Plano Anual de Atividades Taxa de execução global: 118 %
- ✚ Executadas a ação de melhoria planeadas em sede de auto avaliação 2015
- ✚ Indicadores Comuns às DRAP's: 35 pontos (numa pontuação máxima de 36)
- ✚ Grau de satisfação dos utentes: média global de 4,4<sup>42</sup> e Grau de satisfação de trabalhadores e dirigentes intermédios: 3,4<sup>43</sup>
- ✚ Melhoria contínua nas práticas de planeamento e avaliação seguidas:
  - Os alinhamentos em cascata e a aferição grau de satisfação dos utentes contribuíram para a melhoria da gestão, dirigindo a ação para as necessidades dos utilizadores e alinhando objetivos dos serviços com as políticas públicas
  - O cumprimento de todas as etapas e procedimentos do processo com envolvimento de dirigentes e demais trabalhadores contribuiu para o desenvolvimento e consolidação de práticas de avaliação;

<sup>42</sup> Pontuações atribuídas, numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito

<sup>43</sup> Pontuações atribuídas, numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito

- O envolvimento e participação de todos os trabalhadores nas principais etapas do ciclo de gestão permitiram a melhoria da transparência;
- A disponibilidade de indicadores de gestão numa base trimestral apoiou o processo de decisão estratégica;
- A melhoria contínua da organização do sistema de informação que permite obtenção dos resultados contribuiu para a melhoria da arquitetura dos processos gerando maior eficiência;
- A divulgação dos resultados do desempenho na *web* contribuiu para a melhoria da prestação de informação e transparência da ação dos serviços;

No âmbito da auto-avaliação e no sentido de maior eficiência do desempenho e da qualidade dos resultados foi planeada para 2017, a elaboração de manuais de procedimentos, uniformizados (modelos e gestão) (*vide* neste relatório, ponto II.7. Medidas a implementar para um reforço positivo de desempenho).

### **VIII.2. Menção proposta**

Em conformidade com o disposto no art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro com a atual redação, o “desempenho bom” deve ser atribuído ao serviço que atinja todos os objetivos, superando alguns. Nesses termos, e com fundamento nos resultados evidenciados na presente autoavaliação, propõe-se a atribuição da menção qualitativa de “Desempenho Bom”.

### **VIII.3. Conclusão prospetiva**

Consideramos que, neste ciclo, a DRAP apresentou um bom nível de desempenho, mas que pode ser melhorado em algumas áreas. Assim, no ciclo seguinte, continuaremos a execução do projeto “Portal Único das DRAP” através do qual serão criadas as condições para alargar a desmaterialização a vários processos de negócio. No plano interno é importante reforçar o sistema de controlo interno, no sentido de, por um lado, aumentar a eficácia e a qualidade, melhorando os serviços prestados e, por outro, obter ganhos de eficiência.

## **IX. ANEXOS**

### ***ANEXO I. MAPA DE PESSOAL APROVADO***

APROVO,  
29/12/2015

O Ministro da Agricultura, Florestas e  
Desenvolvimento Rural

*Luís Manuel Capoulas Santos*  
(Luís Manuel Capoulas Santos)

APROVO,  
12/01/2016

A Ministra do Mar

*Ana Paula Vitorino*  
(Ana Paula Vitorino)

SERVIÇO: DRAPALG

## Mapa de Pessoal para 2016

### MAPA RESUMO

OE 2016

Mapa Resumo dos postos de trabalho por cargo/carreira/categoria		
Cargo/Carreira/Categoria	N.º de postos de trabalho	Observações (a); (b)
Diretor-geral (1)	1	Cargos criados nos termos do artº 8º do Decreto-Regulamentar nº 39/2012, de 11 de Abril.
Subdiretor-geral (1)	1	
Diretor de serviços (1)	4	
Chefe de divisão (1)	10	Cargos criados nos termos do artº 10º da Portaria n.º 305/2012, de 4 de Outubro.
Técnico Superior	75	
Especialista de Informática	2	
Técnico de Informática	4	
Coordenador Técnico	3	
Assistente Técnico	50	
Assistente Operacional	35	
Outras (especificar)		
Técnico Verificador de Pescado (Subsistente)	1	
<b>Total</b>	<b>186</b>	

(1) identificar diploma legal que criou o cargo

(a) - mencionar número de postos de trabalho a preencher com relação jurídica por tempo determinado

(b) - mencionar número de postos de trabalho a tempo parcial

### **ANEXO III. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES - RELATÓRIO**



# AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA DRAP ALGARVE

## RELATÓRIO

CICLO DE GESTÃO 2016



## Nota Introdutória

Com o presente documento pretendem apurar-se os resultados do questionário aplicado aos utentes da Direcção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve visando aferir o grau de satisfação dos mesmos durante o ano 2016.

Tem como principais objetivos:

- Aferir o grau de satisfação dos utentes da DRAP Algarve tendo em vista o aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- Cumprir o determinado na alínea a) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

## II. Metodologia

O questionário foi preparado seguindo o exemplo da metodologia CAF Common\_Assessment\_Framework (Estrutura Comum de Avaliação), modelo europeu comum de Gestão da Qualidade para o setor público.

Foi aplicado, por amostragem, na semana de 13 a 17 de março de 2017, nos seguintes locais de atendimento da Direcção Regional:

1. Sala de Parcelário Faro (Direção de Serviços de Controlo)
2. Sala de Parcelário Parchal (Direção de Serviços de Controlo na sede da Delegação de Barlavento)
3. Sala de Parcelário em Tavira (Direção de Serviços de Controlo na sede da Delegação de Sotavento)
4. Expediente Geral (Direção de Serviços de Administração)
5. Atendimento na Direcção de Serviços de Desenvolvimento Agroalimentar e Rural em Faro
6. Núcleo de Apoio à Produção Agrícola de Tavira (Direção de Serviços de Desenvolvimento Agroalimentar e Rural na sede da Delegação de Sotavento)
7. Atendimento na área das Vinhas Parchal (Direção de Serviços de Desenvolvimento Agroalimentar e Rural na sede da Delegação de Barlavento)
8. Atendimento na área do Investimento Faro (Direção de Serviços de Investimento)
9. Atendimento na área das Pescas no Núcleo de Olhão (Direção de Serviços de Investimento)
10. Atendimento Geral Faro (Delegação de Sotavento)
11. Atendimento Geral Tavira (Delegação de Sotavento)
12. Atendimento Geral Parchal (Delegação de Barlavento)

O questionário continha 12 questões, organizadas em quatro grandes áreas, a saber:

1. Imagem Global do Organismo

2. Envolvimento e Participação
3. Acessibilidade
4. Produtos e Serviços

Utilizou-se uma escala de 1 a 5, para pontuar a satisfação, em que “1” corresponde a “muito insatisfeito”; 2 a “insatisfeito”; 3 a “pouco satisfeito”; 4 a “satisfeito” e 5 a “muito satisfeito”.

### III. Resultados obtidos

O questionário foi entregue a todos os utentes que se dirigiram aos balcões do atendimento presencial supra mencionados, na semana de 13 a 17 de março de 2017, os quais foram convidados a preencher e a devolver.

Num total de 162 questionários entregues, todos foram devolvidos, completamente ou parcialmente preenchidos.

No quadro a seguir, apresentam-se os resultados apurados (médias e frequências relativas das pontuações atribuídas pelos respondentes), utilizando o próprio impresso do questionário.

Apresenta-se, seguidamente, o questionário preenchido de acordo com as respostas dos utentes.

#### Média das Pontuações

Média aritmética das pontuações atribuídas pelos utentes a cada item;

Média aritmética das pontuações atribuídas pelos utentes aos diversos itens de cada grupo;

#### Frequência da Pontuação (%)

Percentagem de utentes que atribuíram a pontuação indicada sendo que:

- ✚ Pontuação/Grau de satisfação 1 indica a percentagem de utentes que atribuíram ao item a pontuação 1 (Muito Insatisfeito(a))
- ✚ Pontuação/Grau de Satisfação <3 representa a percentagem de utentes que atribuíram ao item a pontuação 1 ou 2 (percentagem acumulada) (Muito Insatisfeito(a) ou Insatisfeito(a))
- ✚ Pontuação/Grau de Satisfação ≥3 indica a percentagem de utentes satisfeitos, que atribuíram ao item a pontuação 3 ou 4 ou 5 (percentagem acumulada) (Pouco Satisfeito(a), Satisfeito(a) ou Muito Satisfeito(a).
- ✚ Pontuação/Grau de satisfação 5 indica a percentagem de utentes que atribuíram ao item a pontuação 5 (Muito Satisfeito(a)).

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a).

Satisfação com...		Média das pontuações		Frequência da pontuação (%)			
		Média do item	Média dos itens do grupo	Pontuação atribuída /Grau de satisfação			
				1	<3	≥3	5
Imagem global do organismo	O desempenho da DRAP Algarve	4,3	4,5	0,6%	3%	97%	48%
	A cortesia dos trabalhadores/trabalhadoras que lidam com os utentes no local de atendimento ao público	4,6		0,6%	1%	99%	65%
	A igualdade de tratamento, designadamente a não discriminação entre homens e mulheres	4,6		0,0%	1%	99%	61%
	A flexibilidade e autonomia dos trabalhadores/trabalhadoras para resolver situações invulgares	4,4		0,0%	2%	98%	57%
Envolvimento e participação	A existência de canais de comunicação para apresentação de sugestões e reclamações	4,2	4,2	0,6%	3%	97%	45%
	A existência de interlocutores(as) a quem se pode apresentar sugestões e reclamações	4,3		0,0%	3%	97%	46%
Acessibilidade	O nível de acessibilidade para utentes com mobilidade condicionada	4,3	4,4	1,2%	6%	94%	54%
	A facilidade de estacionamento	4,5		1,3%	3%	97%	59%
	A informação disponível no local de atendimento	4,4		0,7%	3%	99%	53%
Produtos e serviços	Os serviços prestados	4,5	4,4	0,6%	1%	99%	60%
	A qualidade da informação disponibilizada	4,4		0,6%	1%	99%	55%
	O tempo de resposta às solicitações	4,4		0,6%	1%	99%	50%

Da leitura dos resultados, realça-se que, globalmente os utentes manifestaram elevado grau de satisfação -a média global das pontuações atribuídas pelos inquiridos cifrou-se em 4,4, e em todos os grupos a média das pontuações atribuídas é superior a 4, o que, na escala utilizada (1 a 5), representa um grau de satisfação de nível elevado. No mesmo sentido, apontam as elevadas percentagens de utentes (entre 45% e 65% dos respondentes) que pontuaram com 5 (muito satisfeitos(as)) os itens sobre os quais foram questionados.

Ainda que, de forma pouco significativa, os menores graus de satisfação estão associados aos critérios Acessibilidade e Envolvimento e Participação. No que respeita ao critério Acessibilidade, 6% dos respondentes manifestaram-se insatisfeitos com o nível de acessibilidade para clientes com mobilidade condicionada e 3% manifestaram-se insatisfeitos com a facilidade de estacionamento. Quanto ao Envolvimento e participação: 3% dos respondentes manifestaram-se insatisfeitos com a existência de canais de comunicação para apresentação de sugestões e reclamações e a mesma percentagem com a existência de interlocutores(as) a quem se pode apresentar sugestões e reclamações.

#### IV. Impresso de questionário aplicado

##### Questionário de satisfação - Utentes (2016)

### DIREÇÃO REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCAS DO ALGARVE

Data: 13 a 17 de março de 2017 (ciclo de Gestão 2016)

A procura de um aperfeiçoamento contínuo dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta Direcção Regional.

Conhecer o grau de satisfação dos utentes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e uma melhor prestação de serviços. Colabore preenchendo este questionário. Pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer um dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de carácter **confidencial e anónimo**.

**1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a).**

Satisfação com...		Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	
<b>Imagem global do organismo</b>	O desempenho da DRAP Algarve						
	A cortesia dos trabalhadores/trabalhadoras que lidam com os utentes no local de atendimento ao público						
	A igualdade de tratamento, designadamente a não discriminação entre homens e mulheres						
	A flexibilidade e autonomia dos trabalhadores/trabalhadoras para resolver situações invulgares						
<b>Envolvimento e participação</b>	A existência de canais de comunicação para apresentação de sugestões e reclamações						
	A existência de interlocutores (as) a quem se pode apresentar sugestões e reclamações						
<b>Acessibilidade</b>	O nível de acessibilidade para utentes com mobilidade condicionada						
	A facilidade de estacionamento						
	A informação disponível no local de atendimento						
<b>Produtos e serviços</b>	Os serviços prestados						
	A qualidade da informação disponibilizada						
	O tempo de resposta às solicitações						

Nota: questionário **confidencial e anónimo**

**Obrigado pela sua colaboração**

***ANEXO IV. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES E DIRIGENTES  
INTERMÉDIOS - RELATÓRIO***

# AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS(AS) TRABALHADORES(AS) E DIRIGENTES INTERMÉDIOS DA DRAP ALGARVE

Apresentação de resultados - relatório

CICLO DE GESTÃO 2016



Abril 2017



## I. Nota Introdutória - enquadramento e metodologia e procedimentos

Com a aplicação deste questionário a todos os trabalhadores e dirigentes intermédios, a quem se solicitou a opinião pessoal e sincera e se garantiu confidencialidade e anonimato, pretendeu-se identificar como os(as) trabalhadores(as) percebem a DRAP Algarve de modo a aferir o seu grau de satisfação ou de motivação, designadamente no que respeita a:

- 1 Satisfação global com **A organização**
- 2 Satisfação com **A gestão e sistemas de gestão**
- 3 Satisfação com **As condições de trabalho**
- 4 Satisfação com **Desenvolvimento da carreira**
- 5 **Motivação** para:
  - Aprender novos métodos de trabalho
  - Desenvolver trabalho em equipa
  - Participar em ações de formação
  - Participar em projetos de mudança na organização
  - Sugerir melhorias
- 6 Satisfação com **O estilo de liderança dos dirigentes** (superiores e intermédios de 1º e 2º grau)
- 7 Satisfação com **As condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**

Estes resultados serão considerados na auto-avaliação da DRAP Algarve 2016, parte integrante do respetivo Relatório de Auto-avaliação que integra o Relatório de Atividades, como previsto no disposto na alínea f) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 (SIADAP), com a atual redação, que se transcreve:

### ***“Artigo 15º Auto avaliação***

***2. A auto avaliação é parte integrante do relatório de atividades anual e deve ser acompanhada de informação relativa a:***

- a) audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço”***

O questionário aplicado utiliza a metodologia CAF *Common\_Assessment\_Framework* (Estrutura Comum de Avaliação, modelo europeu comum de Gestão da Qualidade para o setor público).

Foi aplicado aos(às) trabalhadores(as) da Direcção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve nos meses de fevereiro e março de 2017, após a apresentação e discussão dos resultados do desempenho de 2016, no sentido da auto avaliação.

O questionário foi entregue em papel a cada trabalhador(a) ou dirigente (exceto aos dirigentes de topo) que foram convidados(as) a responder de forma confidencial e a depositá-lo, depois de preenchido, em caixa fechada a qual foi aberta quando todos os questionários nela tinham sido depositados. Garantiu-se desta forma o anonimato das respostas aos questionários.

O questionário organiza-se em grupos de questões apresentados no ponto I (sete grupos, sendo seis relativos a **Satisfação com** e um relativo a **Motivação com ....**

Solicitou-se aos(às) trabalhadores(as) que pontuassem os seus níveis de satisfação e de motivação (grupos 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7), numa escala de 1 a 5, em que:

- a pontuação “1”, corresponde a “muito insatisfeito(a)” ou “muito desmotivado(a)”
- a pontuação “2” a “insatisfeito(a)” ou “desmotivado(a)”
- a pontuação “3” a “pouco satisfeito(a)” ou “pouco motivado(a)”
- a pontuação “4” a “satisfeito(a)” ou “motivado(a)”
- a pontuação “5” a “muito satisfeito(a)” ou “muito motivado(a)”

Além dos dirigentes superiores (Diretor Regional e Diretor Regional Adjunto), não receberam o questionário para responder, os trabalhadores e dirigentes intermédios com ausência justificada (doença, assistência à família, gozo de férias ou outras).

Foram depositados na caixa fechada, destinada ao efeito, 135 questionários, dos quais um foi entregue sem preenchimento.

## II. Avaliação da satisfação dos trabalhadores(as) - resultados apurados

Apresentam-se neste ponto os resultados globais dos questionários, designadamente médias aritméticas e frequências relativas das pontuações atribuídas pelos(as) trabalhadores(as) utilizando a estrutura do próprio questionário antecédidos de uma nota sobre o significado dos valores apresentados (médias e frequências).

### **Média das pontuações atribuídas**

Média aritmética do item: média das pontuações atribuídas pelos(as) trabalhadores(as) a cada item;

Média aritmética do grupo: média das pontuações atribuídas pelos(as) trabalhadores(as) aos diversos itens de cada grupo;

### **Frequência de atribuição de nível de pontuação (%)**

Percentagem de trabalhadores(as) que atribuíram a pontuação indicada sendo que:

- ✚ **Frequência de atribuição da pontuação “1”** indica a percentagem de trabalhadores(as) muito insatisfeitos, os que atribuíram ao item a pontuação 1 (Muito Insatisfeito(a))
- ✚ **Frequência de atribuição da pontuação “<3”** indica a percentagem de trabalhadores(as) insatisfeitos, os que atribuíram ao item as pontuações “1” (Muito Insatisfeito(a) ou “2” Insatisfeito(a))
- ✚ **Frequência de atribuição da pontuação “>=3”** indica a percentagem de trabalhadores(as) satisfeitos, que atribuíram ao item as pontuações “3” Pouco Satisfeito(a) ou “4” Satisfeito(a) ou “5” Muito Satisfeito(a)
- ✚ **Frequência de atribuição da pontuação “5”** indica a percentagem de trabalhadores(as) muito satisfeitos, os que atribuíram ao item a pontuação 5 (Muito Satisfeito(a)).

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a).

Cont (1/2)

Satisfação com...		Média das pontuações		Frequência da pontuação (%)			
		Média do item	Média dos itens do grupo	Pontuação atribuída /Grau de satisfação			
				1	<3	≥3	5
1.Satisfação global dos(as) trabalhadores(as) com a organização	Imagem da DRAP Algarve	3,4	3,5	3,0	14,2	85,8	6,0
	Desempenho global da DRAP Algarve	3,5		1,5	9,2	90,8	5,3
	Papel da DRAP Algarve na sociedade	3,5		2,3	10,7	89,3	9,2
	Relacionamento da DRAP Algarve com os/as utentes e a sociedade em geral	3,62		2,3	7,6	92,4	12,2
	Nível de envolvimento dos(as) trabalhadores(as) na organização e na respetiva missão	3,6		3,1	9,2	90,8	11,5
	Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	3,4		3,8	15,2	84,9	10,6
	Neste grupo, 3 respondentes apresentaram sugestão de melhoria						
2.Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado	3,1	3,2	8,33	19,70	80,30	3,8
	Forma como os objetivos individuais são fixados	3,3		6,87	23,66	76,34	3,8
	Postura da organização face à mudança e à modernização	3,3		6,82	15,15	84,85	7,6
	Neste grupo, não foram apresentadas sugestões de melhoria						
3.Satisfação com as condições de trabalho	Ambiente de trabalho	3,8	3,8	3,7	10,5	89,6	26,1
	Horário de trabalho	4,2		0,8	3,0	97,0	37,1
	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	3,8		2,3	7,5	92,5	16,5
	Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,4		5,4	13,9	86,2	10,0
	Igualdade de tratamento na organização e não discriminação (género ou outras)	3,6		6,1	13,6	86,4	19,7
	Neste grupo, 2 respondentes apresentaram sugestão de melhoria						
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira	Política de gestão de recursos humanos existente na organização	3,0	3,0	10,5	27,6	72,4	5,2
	Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências	3,0		8,3	31,6	68,4	6,0
	Ações de formação em que tem participado	2,8		14,7	38,8	61,2	5,4
	Nível de conhecimento que tem dos objetivos da organização	3,4		3,8	14,5	85,5	11,5
	Neste grupo, 5 respondentes apresentaram o que lhes falta para que estejam muito satisfeitos (grau de satisfação 5)						

## Cont (2/2)

Satisfação com.../Níveis de Motivação....		Média das pontuações		Frequência da pontuação (%)			
		Média do item	Média dos itens do grupo	Pontuação atribuída /Grau de satisfação			
				1	<3	≥3	5
5.Níveis de motivação (motivação para...)	Aprender novos métodos de trabalho	3,6	3,6	3,8	12,0	88,0	15,04
	Desenvolver trabalho em equipa	3,8		2,3	9,9	90,2	19,70
	Participar em ações de formação	3,5		5,3	13,5	86,5	13,53
	Participar em projetos de mudança na organização	3,6		7,7	13,1	86,9	16,15
	Sugerir melhorias	3,6		5,8	11,6	88,4	16,53
	Neste grupo, 4 respondentes manifestaram o que falta para que estejam muito motivados (grau de motivação 5)						
6.Satisfação com o estilo de liderança	Dirigentes Superiores (Diretor Regional e Diretor Regional Adjunto)	3,60	3,6	6,72	17,91	82,1	23,13
	Dirigente Intermédio 1.º grau (Diretor de Serviços)	3,48		6,82	22,73	77,3	22,73
	Dirigente Intermédio 2.º grau (Chefe de Divisão)	3,78		3,13	15,63	84,4	31,25
	Neste grupo, 3 respondentes apresentaram sugestão de melhoria						
7.Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	Equipamentos informáticos disponíveis	2,83	2,9	12,88	34,85	65,2	3,8
	Software disponível	2,79		11,45	35,11	64,9	3,1
	Equipamentos de comunicação disponíveis	2,99		8,53	29,46	70,5	3,9
	Condições de higiene	3,25		6,72	20,15	79,9	11,2
	Condições de segurança	3,23		8,33	22,73	77,3	8,3
	Serviços de refeitório e bar	2,50	26,40	43,20	56,8	1,6	
Neste grupo, 1 respondente apresentaram sugestão de melhoria							

Uma breve leitura dos dados apurados permite realçar o seguinte:

- Em média, o nível da satisfação/motivação global dos(as) trabalhadores(as), numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, situa-se nos **3,37** (média aritmética das pontuações atribuídas pelos(as) trabalhadores(as) aos vários itens do questionário);
- Destacam-se pela positiva, dois grupos de itens: o nº 3 que afere o grau de Satisfação com as condições de trabalho e o nº 5 que afere os Níveis de motivação. As médias destes grupos são superiores à media global de todos os itens, em cujos itens, próximo dos 90% dos respondentes atribuíram pontuações igual ou superior a 3, dos quais percentagens próximas dos 4% atribuíram a pontuação máxima “5”.

7. Fazendo a abordagem pelas relativamente mais elevadas percentagens de respondentes que atribuíram pontuações de “1” e “2” como manifestação do mais baixo grau de satisfação destacam-se os grupos nº 7. **Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**” e nº 4. **Satisfação com o desenvolvimento da carreira**”.
- a. os níveis mais baixos de satisfação respeitam ao grupo 7. **Condições de higiene, segurança, equipamento e serviços**: média de pontuação atribuída **2,94** (médias dos itens entre 2,5 e 3,2), predominando percentagens de “satisfeito” relativamente mais baixas e percentagens de “muito insatisfeito” relativamente mais altas.
  - b. Verifica-se elevado grau de insatisfação dos respondentes relativamente ao **“Desenvolvimento da carreira” grupo 4)**, manifestado pelas pontuações de “1” e “2” atribuídas pelos respondentes a dois dos quatros itens do grupo, designadamente **“Política de gestão de recursos humanos existente”** e **“Ações de formação em que tem participado”**.
8. Globalmente, a média das pontuações atribuídas aos itens do grupo 3 **Satisfação com as condições de trabalho** é relativamente elevada, mas apresenta grandes variações entre as médias das pontuações atribuídas e as respetivas frequências relativas nos seus itens (mais elevado grau de satisfação com **“Ambiente de trabalho”, “Horário de trabalho”** e **“Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde”** e significativa insatisfação no que respeita à **“Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais”** e à **“Igualdade de tratamento na organização e não discriminação”**.

### III. Questionário Aplicado

## Questionário à satisfação – Trabalhadores/as (2016)

### DIRECÇÃO REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCAS DO ALGARVE

Data: Fevereiro e Março 2017 (ciclo de Gestão 2016)

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como perceciona a DRAP Algarve de modo a aferir o seu grau de satisfação e de motivação.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível a este organismo apostar numa melhoria contínua.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de carácter **confidencial e anónimo**.

#### 1. Satisfação global dos/as trabalhadores/as com a organização

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Imagem da DRAP Algarve						
Desempenho global da DRAP Algarve						
Papel da DRAP Algarve na sociedade						
Relacionamento da DRAP Algarve com os/as utentes e a sociedade em geral						
Nível de envolvimento dos trabalhadores (as) na organização e na respetiva missão.						
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores						

#### 2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado						
Forma como os objetivos individuais são fixados						
Postura da organização face à mudança e à modernização						

#### 3. Satisfação com as condições de trabalho

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho						
Horário de trabalho						
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde						
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais						
Igualdade de tratamento na organização e não discriminação (género ou outras)						



#### 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação com...	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização						
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências						
Ações de formação em que tem participado						
Nível de conhecimento que tem dos objetivos da organização						

#### 5. Níveis de motivação

1 = Muito Desmotivado(a), 2 = Desmotivado(a), 3 = Pouco Motivado(a), 4 = Motivado(a) e 5 = Muito Motivado(a)

Motivação para...	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho						
Desenvolver trabalho em equipa						
Participar em ações de formação						
Participar em projetos de mudança na organização						
Sugerir melhorias						

#### 6. Satisfação com o estilo de liderança

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação com o estilo de liderança	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Dirigentes Superiores (Diretor Regional e Diretor Regional Adjunto)						
Dirigente Intermédio 1.º grau (Diretor de Serviços)						
Dirigente Intermédio 2.º grau (Chefe de Divisão)						

#### 7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços

1 = Muito Insatisfeito(a), 2 = Insatisfeito(a), 3 = Pouco Satisfeito(a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos informáticos disponíveis						
Software disponível						
Equipamentos de comunicação disponíveis						
Condições de higiene						
Condições de segurança						
Serviços de refeitório e bar						

Muito obrigado pela sua colaboração.

