



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

CICLO DE GESTÃO 2014

INSTITUTO DA VINHA E DO VINHO, I.P.

ANEXO 1



Nota Introdutória

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, estabelece o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP) e regula a avaliação dos serviços, nas suas duas modalidades: autoavaliação e heteroavaliação. A autoavaliação tem carácter anual e obrigatório, é parte integrante do relatório de atividades anual e deve espelhar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do organismo, permitindo identificar as áreas mais ou menos críticas e detetar oportunidades de melhoria, auxiliando a tomada de decisão.

Foi neste sentido que o IVV procedeu à elaboração do presente Relatório de Autoavaliação, tendo como partida as metas operacionais definidas no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

À semelhança do verificado em anos anteriores, a seleção dos objetivos para integrarem o QUAR para 2014, visou promover a mudança de atitude quer relativamente à gestão da atividade que constitui o *core business* do IVV.IP, quer no tocante ao relacionamento com os parceiros/utentes.

O processo de planeamento, *top-down*, alicerçou-se no planeamento estratégico a 5 anos, espelhado no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) anual que, por sua vez, serviu de base à construção dos objetivos das áreas funcionais e dos dirigentes intermédios e, sequencialmente, dos trabalhadores.

A avaliação da organização foi realizada numa metodologia *bottom-up*, começando na avaliação dos trabalhadores, passando pelos dirigentes intermédios e pelas respetivas áreas funcionais e, finalmente, do IVV,IP e dos dirigentes máximos.

Importa referir que foram efetuadas três monitorizações/avaliações de todos os indicadores e objetivos. Nestes pontos de controlo, a monitorização serviu de base à revisão dos planos definidos, quando necessário.

Complementarmente foram efetuadas as análises da “Produtividade” e “Custo-Eficácia”, evidenciando a relação entre o desempenho e os recursos humanos e financeiros utilizados, respetivamente.



O presente relatório é genericamente constituído por 3 partes essenciais:

- I. **Resultados da Autoavaliação** - compreendem a análise de várias dimensões determinantes: Relação entre os objetivos estratégicos e os objetivos operacionais do IVV; Análise dos resultados; Reformulação do QUAR; Análise dos Desvios; Avaliação global dos parâmetros; Apreciação pelos utilizadores externos do serviço prestado; Avaliação do Sistema de Controlo Interno; Apreciação pelos utilizadores externos do serviço prestado; Avaliação do Sistema de Controlo Interno; Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos; Plano de Ação de Melhoria (Desenvolvimento de medidas para reforço positivo do desempenho); Audição de dirigentes Intermédios e trabalhadores na autoavaliação
- II. **Recurso Afetos** - integra a afetação real e prevista de recursos humanos, materiais e financeiros.
- III. **Balanço Social** – análise sintética da informação prevista no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro
- IV. **Avaliação Final** - Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.



I. RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

1. Relação entre os objetivos estratégicos e os objetivos operacionais

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE1: Simplificar o relacionamento e a comunicação com os stakeholders

OE2: Apoiar a competitividade e a internacionalização dos vinhos portugueses

OE3: Promover as competências internas numa ótica de melhoria contínua, inovação e reforço da produtividade

OBJETIVOS OPERACIONAIS

OOP1 Simplificar a comunicação com os utentes

OOP2 Reforçar a gestão do potencial vitícola

OOP3 Otimizar o Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (Slv)

OOP4 Otimizar processos e procedimentos numa perspetiva de simplificação administrativa e racionalização económica

OOP5 Reforçar o controlo do setor vitivinícola

OOP6 Otimizar a gestão dos recursos financeiros e patrimoniais

OOP7 Consolidar a produção e disponibilização de informação ao setor e ao público em geral

OOP8 Desenvolver competências dos recursos humanos através da formação

Relação entre Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais								
	OOP1	OOP2	OOP3	OOP4	OOP5	OOP6	OOP7	OOP8
OE1: Simplificar o relacionamento e a comunicação com os stakeholders	X	X	X	X			X	
OE2: Apoiar a competitividade e a internacionalização dos vinhos portugueses		X	X		X	X	X	
OE3: Promover as competências internas numa ótica de melhoria contínua, inovação e reforço da produtividade			X	X				X

2. Análise dos resultados e dos desvios verificados

Da análise aos resultados alcançados a 31 de dezembro de 2014, que se ilustra nos quadros subsequentes, pode concluir-se que:

- Dos **Objetivos Operacionais** estabelecidos, 100 % foram cumpridos, sendo que:
 - ✓ Foram superados 87,5%
 - ✓ 66,7% Apresentam Taxa de Realização iguais ou superiores a 25% relativamente ao planeado (100%)



- 100% dos **Indicadores** foram cumpridos e destes:
 - ✓ Foram superados 53,33%
- Os **Parâmetros de Avaliação** – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram todos superados:
 - ✓ Eficácia – 115 %
 - ✓ Eficiência – 107 %
 - ✓ Qualidade – 124 %

A taxa global de concretização do QUAR foi de 114 %.

3. Reformulação do QUAR

Em Outubro foi solicitada a revisão/reformulação do QUAR 2014 aprovado relativamente aos seguintes Objetivos/Indicadores e Metas:

- OBJETIVO OPERACIONAL 2 (Inserido nos OE2 e OE3) – “Reforçar a gestão do potencial vitícola”; Indicador 2 – “Prazo para implementação da integração do Slvv com o Parcelário do IFAP (Isip)”
Reformulação: Alteração da meta para 211 dias. A meta inicialmente prevista era de 166 dias, com uma tolerância de 15 dias.
- OBJETIVO OPERACIONAL 2 (Inserido nos OE2 e OE3) – “Reforçar a gestão do potencial vitícola”; Indicador 4 – “N.º de novos balcões disponíveis para atualização de informação relativa ao potencial vitícola”
Reformulação: Cancelamento de Indicador
- OBJETIVO OPERACIONAL 4 (Inserido nos OE2) – “Rever a organização institucional do setor vitivinícola”; Indicador 7 - “Data de estabilização do diploma legal que revoga o DL n.º 212/2004”
Reformulação: Cancelamento de Indicador e Objetivo
- OBJETIVO OPERACIONAL 8 (Inserido nos OE1, OE2 e OE3) – Consolidar a produção e disponibilização de informação ao setor e ao público em geral” – Indicador 16 – “N.º de Fotografias do Arquivo Histórico do IVV, I.P. disponibilizadas no site institucional”
Reformulação: Retificação de redação do indicador



4. Análise dos desvios

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	TIPO	INDICADORES	METAS	RESULTADO			
OE1 e OE2	OOP1	E F I C Á C I A	Ind1	N.º de canais diretos simplificados implementados	2	3	SUPERADO	
OE2 e OE3	OOP2		Reforçar a gestão do potencial vitícola	Ind2	Prazo para implementação da integração do Slvv com o Parcelário do IFAP (Isip) [em dias]	(161;261)	196	ATINGIDO
				Ind3	N.º de formandos abrangidos pelas ações no âmbito das novas funcionalidades de gestão do potencial vitícola (Slvv/ISIP)	(108;132)	155	SUPERADO
				Ind4	Área de direitos de plantação, provenientes da reserva (hectares)	(1550;1650)	1640	ATINGIDO
OE1 e OE2	OOP3		Otimizar o Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (Slvv)	Ind5	N.º de novas funcionalidades disponibilizadas	(2;4)	5	SUPERADO
OE1 e OE3	OOP4	Otimizar processos e procedimentos numa perspetiva de simplificação administrativa e racionalização económica	Ind6	N.º de processos otimizados	(5;9)	5	ATINGIDO	
			Ind7	N.º de procedimentos normalizados	(5;7)	8	SUPERADO	
OE2	OOP5	Reforçar o controlo do setor vitivinícola	Ind8	N.º de acordos de colaboração estabelecidos com outras entidades públicas externas ao Ministério da Agricultura e do Mar	2	2	ATINGIDO	
			Ind9	N.º de ações de controlo realizadas	6	11	SUPERADO	
OE2	OOP6	Otimizar a gestão dos recursos financeiros e patrimoniais	Ind10	N.º de imóveis alienados ou arrendados nos termos do DL n.º 280/2007	3	3	ATINGIDO	
			Ind11	Taxa de redução dos custos com FSE (n/ n-1)	(2,5%;4,5%)	2,95%	ATINGIDO	
			Ind12	Taxa de redução das dívidas de terceiros	(2,5%;4,5%)	2,55%	ATINGIDO	
OE1 e OE2 e OE3	OOP7	Consolidar a produção e disponibilização de informação ao setor e ao público em geral	Ind13	N.º de produtos informativos disponibilizados	(20;28)	49	SUPERADO	
			Ind14	N.º de fotografias do Arquivo Histórico do IVV, I.P. tratadas e e catalogadas para consulta	4.000	4.000	ATINGIDO	
OE3	OOP8	Desenvolver competências dos recursos humanos através da formação	Ind15	Taxa de participação em ações de formação	(45%; 55%)	56%	SUPERADO	

Relativamente às metas fixadas no QUAR do IVV, IP para 2014, verificaram-se desvios nulos (taxa de realização de 100%) e positivos (taxa de realização superior a 100%) em todos os indicadores. A taxa global de concretização do QUAR foi de 114%, sendo que o IVV,IP obteve taxas de execução dos indicadores entre 100% e 169,44%, tendo superado 100% dos parâmetros, situação ilustrada nos quadros seguintes:



TIPO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	Taxa de Realização	Desvio
EFICÁCIA	OOP1	1	125%	+25%
		2	100%	-
	OOP2	3	102%	+2%
		4	100%	-
OOP3	5	125%	+25%	
EFICIÊNCIA	OOP4	6	100%	-
		7	117%	+17%
	OOP5	8	100%	-
		9	131%	+31%
	OOP6	10	100%	-
		11	100%	-
12	100%	-		
QUALIDADE	OOP7	13	169%	+69%
		14	100%	-
	OOP8	15	107%	+7%

5. Avaliação global dos parâmetros

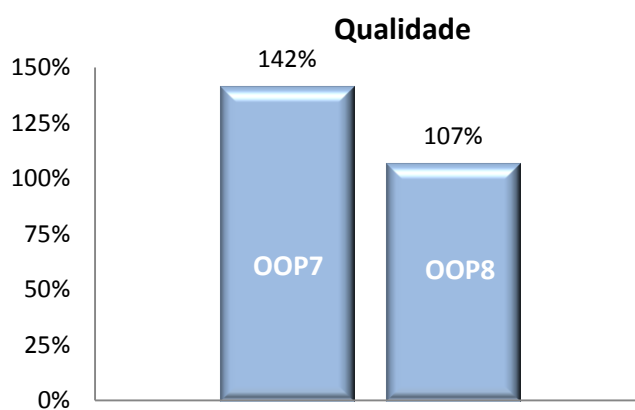
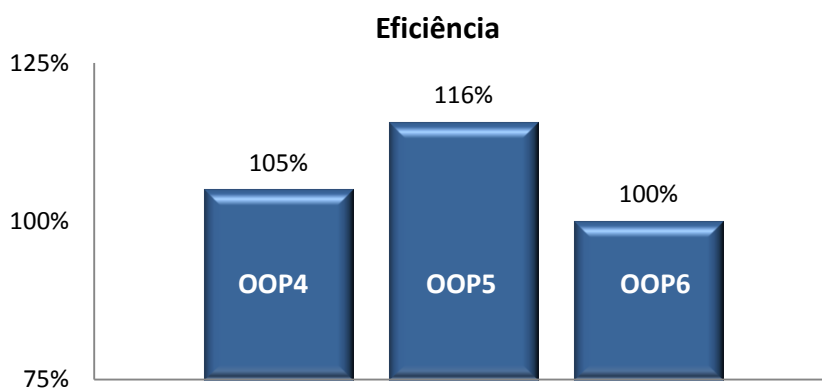
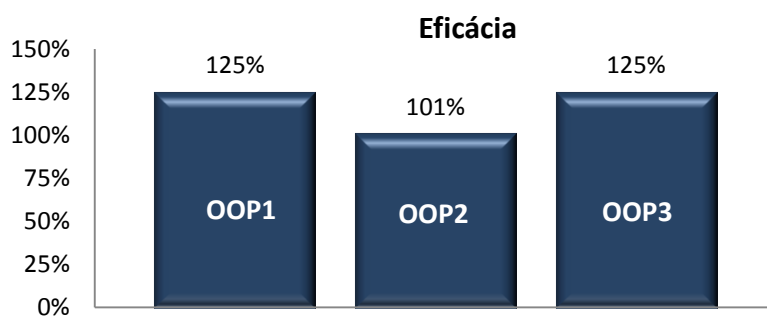
Relativamente à avaliação global dos parâmetros, os resultados são os seguintes:

Parâmetro	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	Peso do Indicador	Taxa de Realização dos Indicadores	Taxa de Realização dos Objetivos operacionais	Peso do Objetivo Operacional	Avaliação Global do Parâmetro
EFICÁCIA	OOP1	1	100%	125%	125%	30%	115%
		2	35%	100%			
	OOP2	3	35%	102%	101%	40%	
		4	30%	100%			
OOP3	5	100%	125%	125%	30%		
EFICIÊNCIA	OOP4	6	70%	100%	105%	40%	107%
		7	30%	117%			
	OOP5	8	50%	100%	116%	30%	
		9	50%	131%			
	OOP6	10	40%	100%	100%	30%	
		11	30%	100%			
12	30%	100%					
QUALIDADE	OOP7	13	60%	169%	142%	50%	124%
		14	40%	100%			
	OOP8	15	100%	107%	107%	50%	



Graficamente:

Contribuição percentual de cada Objetivo operacional para o Parâmetro





Resumindo em termos de contribuição de cada parâmetro para o desempenho global, verifica-se que o parâmetro Qualidade registou a melhor performance, sendo que o parâmetro Eficácia foi o que mais contribuiu para o desempenho do IVV,IP em 2014. A taxa de concretização dos objetivos foi de 114%.

TIPO	Peso do Parâmetro no desempenho	Avaliação global do parâmetro	Contribuição para o desempenho
EFICÁCIA	45%	115%	52%
EFICIÊNCIA	35%	107%	37%
QUALIDADE	20%	124%	25%
TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS			114%

6. Apreciação pelos utilizadores externos do serviço prestado

Sendo objetivo do IVV integrar a satisfação do cliente como princípio de gestão, e, dada a importância do conhecimento do nível de satisfação dos utilizadores do IVV, da necessidade de compreender as suas necessidades atuais e futuras, de pretender ir ao encontro da satisfação dos seus requisitos esforçando-se por exceder as suas expectativas, realizaram-se no decurso do ano 2014, inquéritos por várias áreas de atuação, visando a análise **do índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados**.

Para o efeito foram utilizadas duas vias de análise:

- a) **Questionário on-line**, construído com recurso a ferramentas freeware que possibilitaram a sua realização mediante um convite prévio dirigido a grupos que constituem os stakeholders mais representativos.
- b) **Questionários presenciais**, entregues aos utentes que se dirigiram aos serviços do IVV,IP;



a) Questionário on-line

O convite para preenchimento do Link relativo a este questionário, foi enviado via e-mail e disponibilizado durante 10 dias para preenchimento a 39 stakeholders

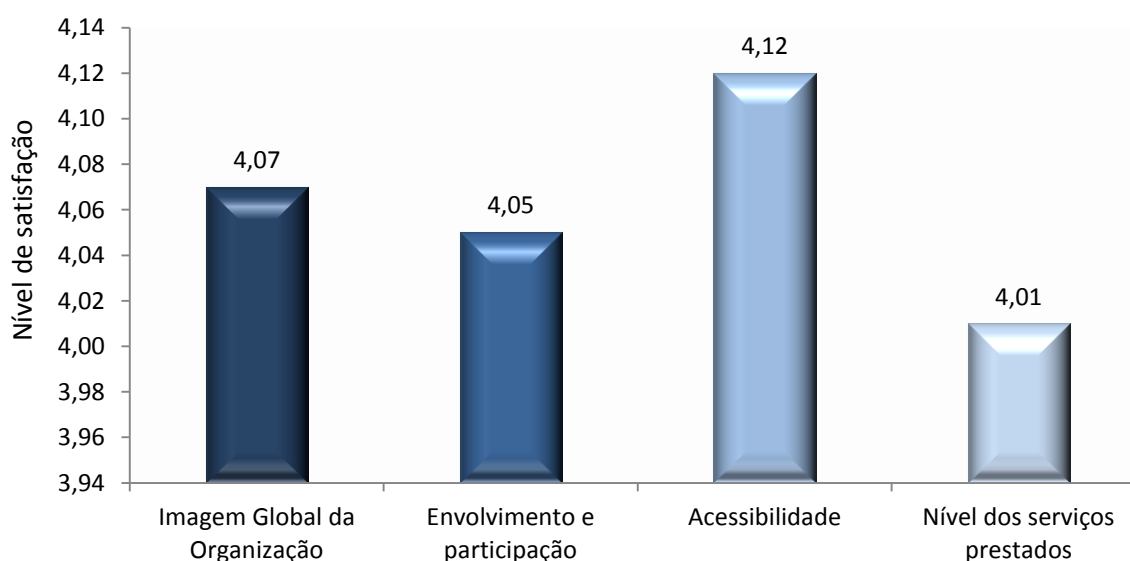
Em termos de Representatividade (% de questionários recebidos relativamente ao número de clientes a quem foi enviado) verificou-se excelente empenho por parte dos nossos stakeholders com uma participação de 76,92%.

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, foram analisados os seguintes parâmetros, divididos em dimensões, conforme quadro abaixo. Aplicou-se a escala percecional em que 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”.

O nível de satisfação atribuída a cada um destes itens traduz-se nos quadros abaixo:

Parâmetros	2014
Imagem Global da Organização	4.07
Envolvimento e participação	4.05
Acessibilidade	4.12
Nível dos serviços prestados	4.01

Nível de satisfação nos parâmetros analisados





Cada um destes parâmetros foi analisado por dimensões de análise consideradas vitais para o objetivo proposto.

Imagem global da organização	4,07
Perceção acerca do desempenho Global da organização	4,00
Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores	4,33
Nível de transparência na relação com os utilizadores	4,03
Perceção das melhorias implementadas na organização	3,93
Envolvimento e participação	4,05
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	3,86
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4,24
Acessibilidade	4,12
Informação acessível e compreensível na página eletrónica	4,10
Atendimento telefónico fácil e adequado	4,04
Atendimento por email fácil e adequado	4,21
Nível dos serviços prestados	4,01
Satisfação com os serviços prestado	4,00
Rigor da informação e dos serviços prestados	4,13
Qualidade da informação disponibilizada	4,20
Qualidade da execução dos processos	3,93
Tempo de resposta às solicitações	3,80



Importante realçar que todas as dimensões analisadas refletem, o nível de **Satisfação Global Apurada** (relação entre o somatório da pontuação de todos os fatores e o número de fatores preenchidos) o qual é bastante satisfatório, numa escala de 1 a 5, obteve uma valoração de 4,06.

A avaliação de todas estas dimensões reflete que 71,4% foram valorados com uma pontuação igual ou superior a 4,00, o que espelha uma apreciação bastante positiva. E não houve, em termos globais e por Unidade qualquer valoração negativa.

De entre os parâmetros analisados, é importante realçar que a **Acessibilidade** foi a que maior relevância obteve na avaliação por parte dos respondentes, tendo em simultâneo com a **Imagem Global do IVV** obtido fatores de ponderação mais elevados. Este alinhar de valorações evidencia a procura de proximidade do IVV com os seus parceiros.

É ainda de realçar, que a valoração atribuída às diversas dimensões em análise, retratam o sucesso da procura de proximidade do IVV,IP aos seus stakeholders, nomeadamente pela diversificação de canais de atendimento e na disponibilidade dos seus colaboradores. Facto também realçado e muito bem valorado nos 3 parâmetros: “Atendimento por e-mail fácil e adequado”; “Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)” e “Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores”.

b) Questionários presenciais

A metodologia utilizada incidu na aplicação do Inquérito de “Satisfação – Atendimento Presencial” nos espaços de atendimento do IVV durante o ano de 2014, tendo sido solicitada a colaboração dos utentes no final de cada processo de atendimento presencial, para o preenchimento do respetivo questionário, inferindo desta forma, a perceção que os clientes têm do IVV e que aspetos possam ser alvo de melhoria no seu funcionamento, tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes

Para os 62 questionários rececionados (relativos a 98 situações de atendimento) foram analisados os parâmetros abaixo identificados com os respetivos níveis de Satisfação numa escala de Avaliação Qualitativa de 1 a 5.

- ✓ **Atendimento fácil e adequado**
- ✓ **Cortesia e disponibilidade dos colaboradores**
- ✓ **Tempo de espera**
- ✓ **Capacidade de resposta**
- ✓ **Capacidade de resolução dos problemas**
- ✓ **Qualidade das instalações**
- ✓ **Satisfação global**



As respostas dos utentes foram dadas tendo em consideração o(s) serviço(s) que contactou. Foram identificadas 5 Unidades Principais de atendimento.

- **Departamento de Estruturas Vitivinícolas e Organização**
 - Assuntos relacionados com a vinha
 - Assuntos relacionados com Inscrições
- **Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização**
 - Assuntos relacionados com Declarações
 - Assuntos relacionados com Promoção
- **Departamento de Gestão Financeira e Administração**
 - Tesouraria
 - Contabilidade
 - Aquisição de Selos para produtos víquicos e/ou livros de registo
- **Gabinete Jurídico**
 - Rotulagem
- **Núcleo de Arquivo, Biblioteca e Documentação**
 - Biblioteca

Com valores bastante positivos em todos os parâmetros, destaca-se o parâmetro 2 - "**Cortesia e disponibilidade dos colaboradores**" com 4.82 e o parâmetro 7 - "**Qualidade das instalações**" com o valor mais baixo – 4.46, o qual se apresenta congruente em todas as unidades de atendimento.

Verifica-se uma muito satisfatória valoração do parâmetro "***Satisfação Global***" apresentando um valor de **4,76**.

É de salientar que quer em termos Globais, quer nas análises por Unidade, os valores para cada parâmetro foram muito positivos, sendo de realçar que numa escala de 1 a 5, todos os parâmetros foram avaliados a partir da classificação 4.

De notar que não houve, em termos globais e por Unidade qualquer valoração negativa.

A dimensão com uma avaliação globalmente mais favorável foi a referente à "***Cortesia e disponibilidade dos colaboradores***".

O índice de satisfação avaliado de forma menos favorável, ainda que valorado acima de 4, foi "***Qualidade das Instalações***".



7. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO				
Questões	Resposta			Fundamentação/ Justificação
	S	N	NA	
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	
1.4 Estão claramente definidas valores éticos e de integridade que regem o serviço?	X			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade da tarefa?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das Unidades Orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			
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%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?				56,25%
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Mas não cobrem todas a areas de atuação
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?		S		Apenas para as compras centralizadas na Unidade Ministerial de Compras
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidos e formalizados?		X		
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Mas não cobrem todas a areas de atuação
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
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			Sim - execução / Não - monitorização
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			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			
4.7 A segurança na troca de informação e software está garantida?	X			
Legenda: S – Sim; N – Não; ND – Não existe informação disponível que permita responder à questão de forma inequívoca.				



Considerando as conclusões dos relatórios das auditorias externas e demais ações de controlo efetuadas ao IVV, IP no decorrer de 2014 pela Inspeção Geral de Finanças o IVV, IP conclui que tem um Sistema de Controlo Interno (SCI) **fiável**, sem prejuízo de poder melhorar alguns pontos, designadamente o grau de abrangência do atual manual de procedimentos e monitorizações.

8. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos

Todas as atividades, ações ou projetos planeados para 2014 foram executados.

No que concerne ao **OOP8** – “Desenvolver competências dos recursos humanos através da formação”, cumpre informar:

A média de colaboradores no IVV ao longo do ano de 2014 foi de 48 (retirados 2 em baixa por doença prolongada), pelo que para o cálculo da Meta, deveremos considerar que 24 colaboradores representam 50%.

Atenta a atual envolvente de constrangimento orçamental, foi considerado, que salvo para condições muito excecionais, todo o Plano de Formação se deveria basear em ações financiadas (sem encargos financeiros para o IVV), preferencialmente promovidas pelo INA e GPP. Foi neste contexto, que o Plano de Formação foi elaborado, prevendo uma participação de 33 trabalhadores (o que representava uma taxa de 68,75%) em ações de formação a frequentar na sua maioria nos Organismos atrás referidos.

Por razões alheias ao IVV, as ações inicialmente previstas realizar quer pelo INA quer pelo GPP, em 2014, não se concretizaram, o que impediu, em tempo, de encontrar ações alternativas para substituição. Consequência deste facto, dos 33 trabalhadores inicialmente previstos, apenas 18 teve formação profissional, o que representa uma taxa de 37,5%. Algumas destas ações foram re-calendarizadas para o início deste ano, tendo participado 9 colaboradores do IVV - o que representa uma taxa de participação de 56,25%.

Por nos considerarmos alheios a este constrangimento, e, tendo sido informados dos cancelamentos e adiamentos (algumas destas ações foram re-calendarizadas para 2015) das ações de formação já no final do ano de 2014 impossibilitando a criação de alternativas, consideramos que este objetivo considerado Superado.



9. Plano de Ação de Melhoria (Desenvolvimento de medidas para reforço positivo do desempenho)

O IVV,IP reavaliou a análise estratégica desenvolvido em 2013, com o objetivo de proceder ao planeamento estratégico para o horizonte temporal de 2013-2018. Esta análise visa servir de base para o planeamento dos ciclos de gestão.

Numa ótica de melhoria contínua e de política de qualidade, foram identificadas diversas medidas que deverão ser implementadas de uma forma sustentada no IVV,IP. De entre estas, algumas medidas ao nível da gestão interna, foram consideradas indispensáveis para o incremento do desempenho organizacional, pelo que deverão ser implementadas, no decurso do ano de 2015:

- ✓ Reforço da intervenção ao nível da gestão e do planeamento estratégico, através da elaboração e monitorização de instrumentos de gestão não apenas ao nível do cumprimento de disposições legais em vigor, mas essencialmente numa perspetiva de benefício gestor.
- ✓ Promoção de uma cultura organizacional que privilegie a gestão do desempenho e a avaliação dos resultados ao longo de todo o ciclo de gestão,
- ✓ Implementar uma política de gestão da qualidade na organização, definindo medidas de gestão e organização internas com vista ao reforço da qualidade dos serviços prestados e à sua melhoria contínua, procedendo mormente à atualização integral do Manual de Procedimentos como medida para reforço positivo do desempenho;
- ✓ Redesenhar processos orientados para a eficácia, eficiência e qualidade;
- ✓ Revisão do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas, que contemplará a monitorização da sua aplicação;
- ✓ Elaboração e implementação de um plano de compras anual formal e abrangente.
- ✓ Adotar as melhores práticas de Corporate Governance, fomentando a transparência na gestão, através da divulgação de forma adequada e atempada dos resultados da atividade do IVV aos seus stakeholders, de acordo com o princípio da accountability.

Todas estas ações de melhoria propostas para 2015, se enquadram e cruzam com os vetores estratégicos definidos pelo IVV,IP, para a sua atuação em 2015.



10. Audição de dirigentes Intermédios e trabalhadores na autoavaliação

A gestão do desempenho foi ativamente participada pelos dirigentes, de acordo com uma política de gestão pró-ativa em que os resultados de desempenho, obtidos através da quantificação dos indicadores, foram construídos a partir de informação produzida pelos responsáveis das diversas áreas de atuação do IVV, IP.

Os objetivos do QUAR foram desdobrados em cada unidade orgânica (UO), dirigentes e trabalhadores. Foram realizadas três monitorizações dos Objetivos e Indicadores estabelecidos, que engloba a monitorização dos indicadores individuais, das unidades orgânicas e do QUAR. Anualmente é elaborada a avaliação dos objetivos do QUAR, tendo por base as monitorizações trimestrais e a agregação dos resultados do desempenho dos diferentes responsáveis, trabalhadores e dirigentes. No final de cada ciclo de gestão procede-se à auscultação dos intervenientes no processo de avaliação.

Satisfação dos trabalhadores

Tendo como base o princípio de gestão da qualidade aplicado aos clientes externos, também para os seus colaboradores se pretendeu avaliar o seu grau de satisfação, na procura de integrar o modelo de satisfação dos clientes com um modelo de satisfação dos colaboradores que venha a ser implementado. Assim, e partindo de um questionário, sugerido pelo Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCAS) baseado no modelo utilizado pela Common Assessment Framework - Estrutura Comum de Avaliação (CAF) que permite avaliar o grau de satisfação, disponibilizado online, foram auscultados todos os colaboradores do IVV, IP em exercício de funções, incluindo dirigentes intermédios, relativamente ao ano de 2014. O questionário foi difundido através de email e respondido online através formulário eletrónico.

A Taxa de Resposta foi de 73,8%.

Foi utilizada a escala percecional em que 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”. A análise incide sobre a média das respostas.

A avaliação global dos trabalhadores do IVV,IP foi de 3,69, (representando um acréscimo de 0,07 comparativamente ao ano de 2013) com valores entre 3,26 para o parâmetro “Satisfação com a



gestão e sistemas de gestão” e 4,12 para o parâmetro “*Níveis de motivação*”, tendo-se registado uma variação positiva comparativamente ao ano anterior em 62,5% das dimensões avaliadas.

A maior variação (+0,22) foi obtida no indicador relativo à dimensão Satisfação com as condições de higiene, segurança equipamentos e serviços.

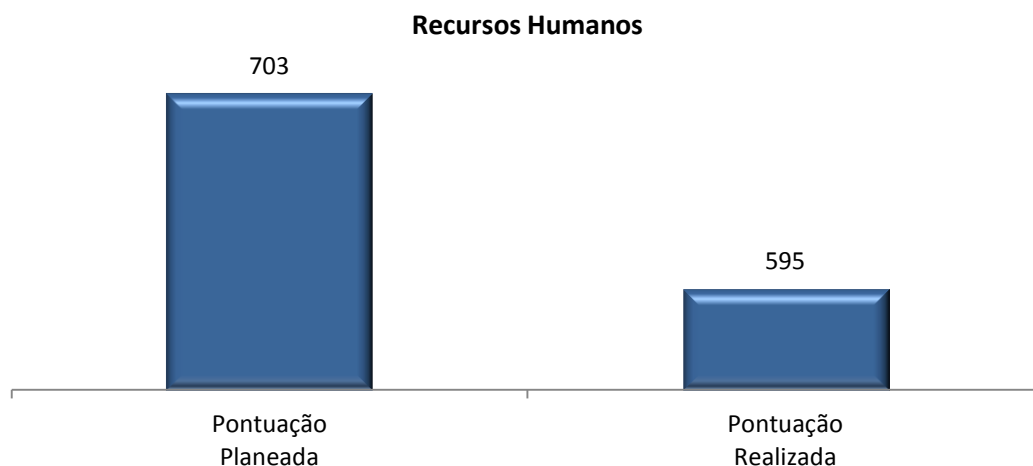
Parâmetros	2014
Satisfação global dos colaboradores com a Organização	3,71
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	3,26
Satisfação com as condições de trabalho	3,53
Satisfação com o desenvolvimento da carreira	3,45
Níveis de motivação	4,09
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,78
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	3,73
Satisfação com as condições de higiene, segurança equipamentos e serviços	3,98



II. RECURSOS AFETOS

1. Análise da Produtividade

A análise da produtividade visa relacionar o grau de utilização dos recursos humanos e a taxa de concretização dos objetivos



A taxa de utilização de Recursos Humanos é de **85%**, resultante da seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados (pontos executados)}}{\text{Recursos Humanos Planeados (pontos planeados)}}$$

Tendo em consideração estes valores, verifica-se um índice de produtividade **significativamente elevado (134%)**, justificado pela conjugação de uma taxa de utilização de RH abaixo da prevista e por uma elevada taxa de concretização dos objetivos operacionais:

$$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos - (114\%)}}{\text{Taxa de utilização de RH - (85\%)}}$$

2. Análise “Custo-Eficácia”

A análise custo-eficácia tem como objetivo concluir acerca da rentabilidade dos recursos financeiros utilizados.

A taxa de utilização dos recursos financeiros foi, em 2014, na ordem dos **86,65%**:

$$\frac{\text{Recursos Financeiros Utilizados}}{\text{Recursos Financeiros Previstos}} = \frac{8.907.213,16\text{€}}{10.280.090,00\text{€}} = 86,65\%$$



Sendo a taxa de concretização dos objetivos operacionais de 114%, verifica-se um índice de **rentabilidade significativamente elevado** (1,32) devido à ocorrência, em simultâneo, de dois fatores determinantes, uma taxa de utilização de recursos financeiros abaixo da prevista e uma elevada taxa de concretização dos objetivos:

$$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de utilização de recursos financeiros}} = \frac{114\%}{86,65\%} 1,32$$



III. BALANÇO SOCIAL

O balanço social é um instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos, inserido no ciclo anual de gestão. A análise dos indicadores aferidos com base neste instrumento permite caracterizar os recursos humanos da organização, viabilizando uma administração mais racional dos recursos disponíveis.

O IVV,IP apresenta o seu balanço social nos termos da legislação em vigor e de acordo com as orientações emanadas pela Direção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), utilizando, para o efeito, o formulário disponibilizado no seu site institucional.

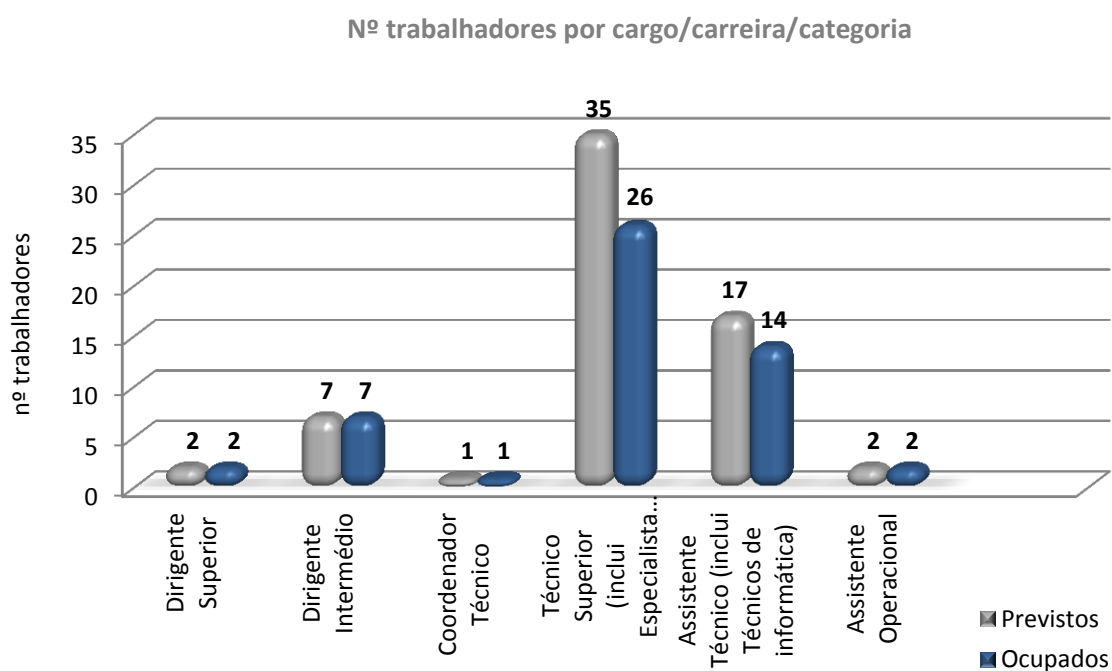
O tratamento estatístico apresentado abrangeu os trabalhadores em exercício de funções No IVV,IP a 31 de dezembro de 2014.

1. Cargos e carreiras

O IVV,IP dispunha de 52 trabalhadores, o que representa um acréscimo de 2 em momento homólogo de 2013. Destes, 50 com relação jurídica de emprego público em regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado e 2 mandatados para cargo do Conselho Diretivo do IVV, IP.

A percentagem de efetivos face ao planeado é de 83,87%, com uma taxa de utilização de recursos humanos de 85% (calculado com base na fórmula de cálculo do CCAS).

Estes 52 trabalhadores distribuíam-se de acordo com os seguintes Cargos/Carreiras/categorias:

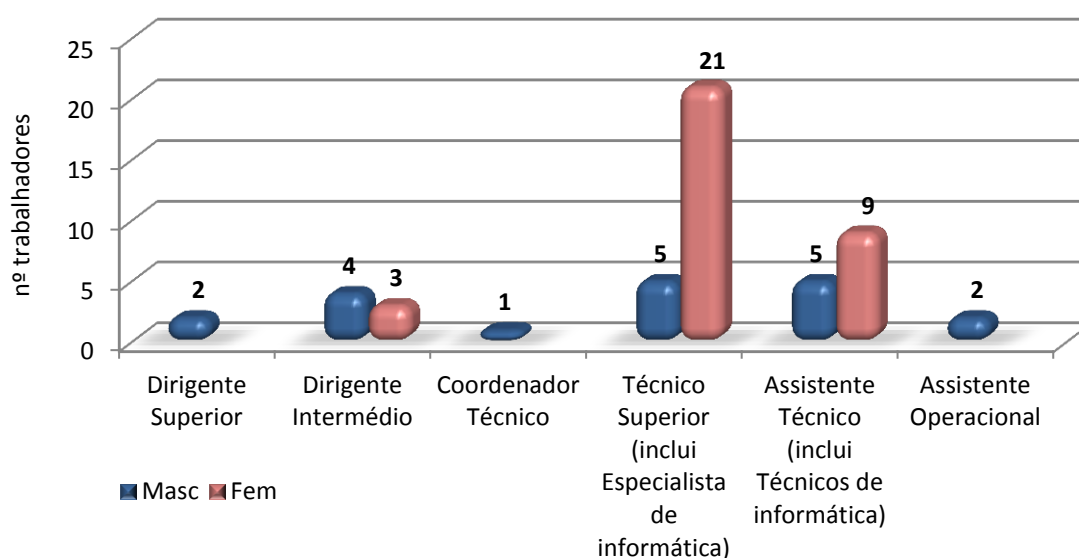




Analisando a distribuição dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, verifica-se uma maior representação das carreiras de técnico superior e de assistente técnico, que em conjunto totalizam 78,36% do total dos trabalhadores, validado por uma Taxa de Tecnicidade de 69,23%.

A taxa de enquadramento de dirigentes é de 17,31%. De referir, ainda, que a taxa de enquadramento dos dirigentes do género feminino é de 42,9%. Constata-se a predominância do género feminino, 33 em 52 colaboradores, que se traduz numa taxa de feminização de 63,46%. Esta realidade é mais notória na carreira de técnico superior.

Distribuição de trabalhadores em género por cargo/carreira/categoria

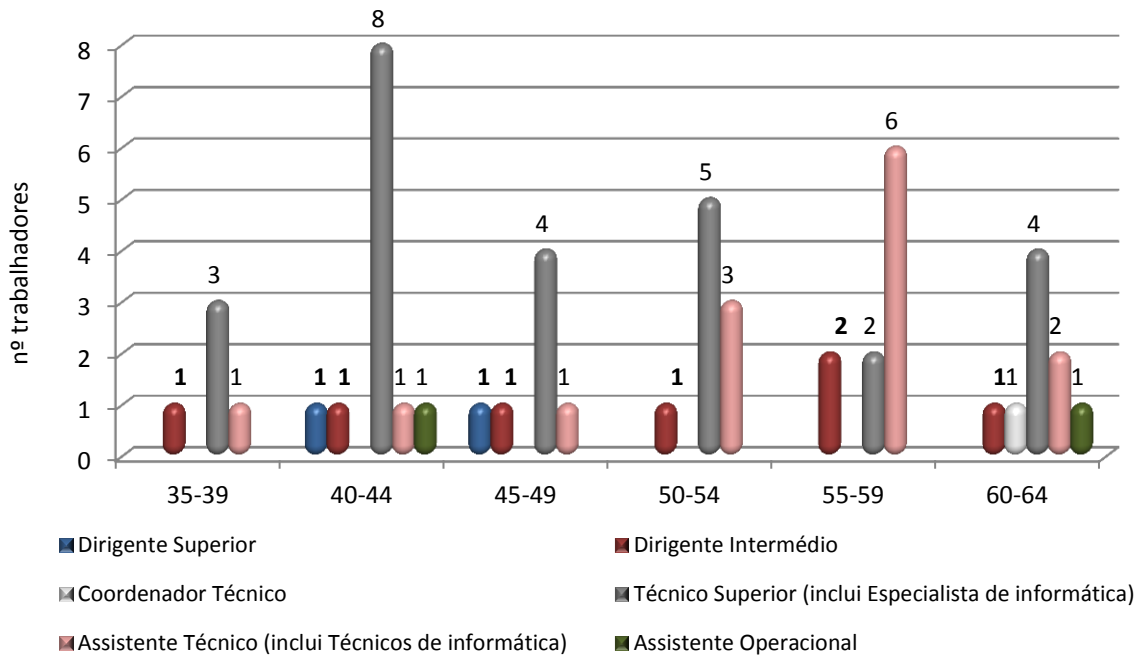


2. Faixa Etária

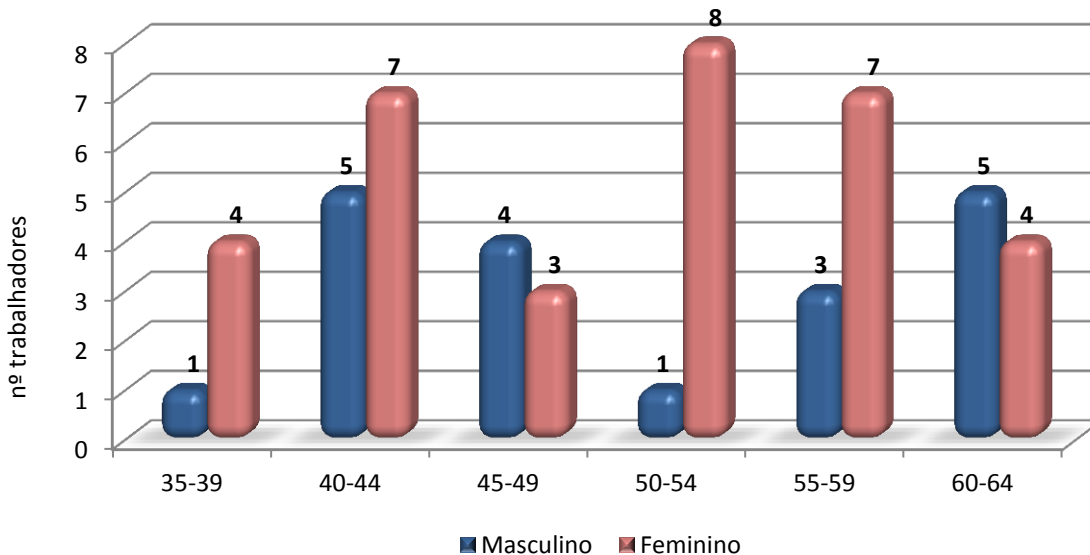
É na faixa etária entre os **40-44 anos** que se encontra a maioria dos trabalhadores (**23%**), invertendo a tendência de envelhecimento dos recursos humanos que se vinha a verificar ao longo dos anos. O trabalhador mais idoso tem 64 anos e o menos idoso 37. O índice de envelhecimento (número de trabalhadores com idade superior a 55 anos) é de 36,5%,



Distribuição de trabalhadores de acordo com cargo/carreira/categoria por faixa etária



Distribuição de trabalhadores de acordo com o género por faixa etária

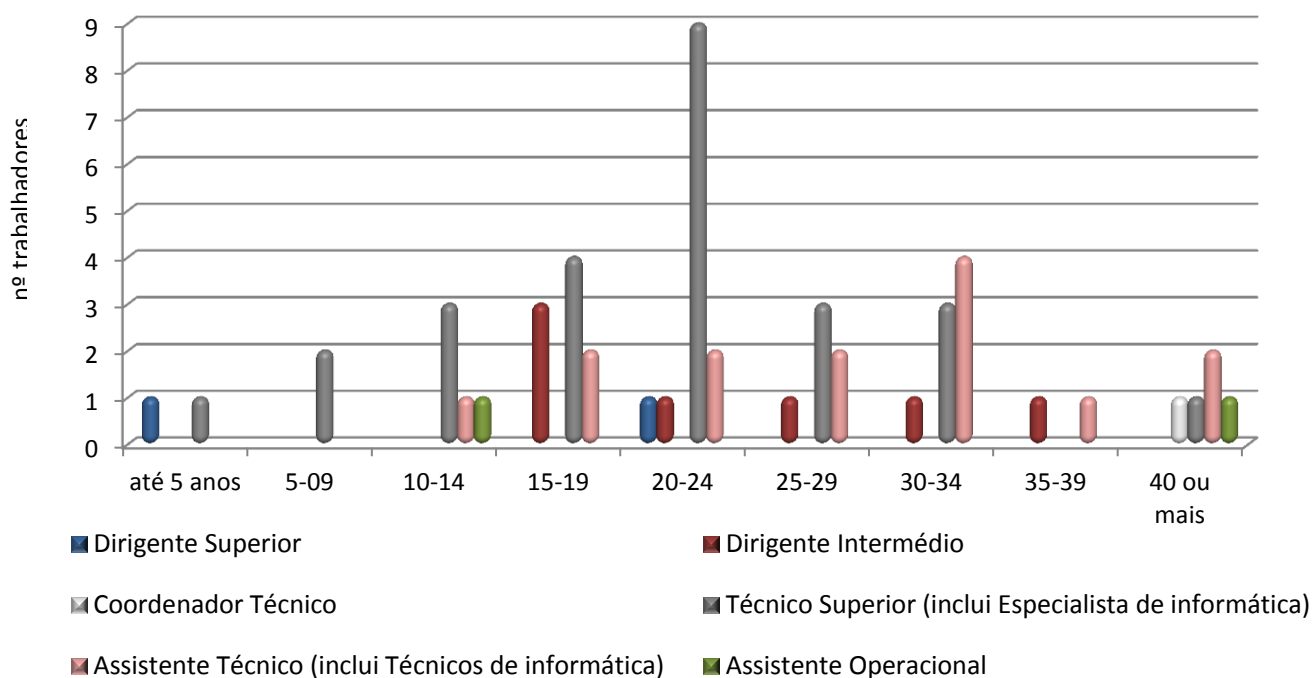


3. Antiguidade

No que concerne à estrutura de antiguidade, a faixa de antiguidade dos 20 aos 24 anos é a que reúne maior valor percentual, recaindo nesta faixa 25% do total de trabalhadores.



Distribuição de trabalhadores de acordo com cargo/carreira/categoria por antiguidade



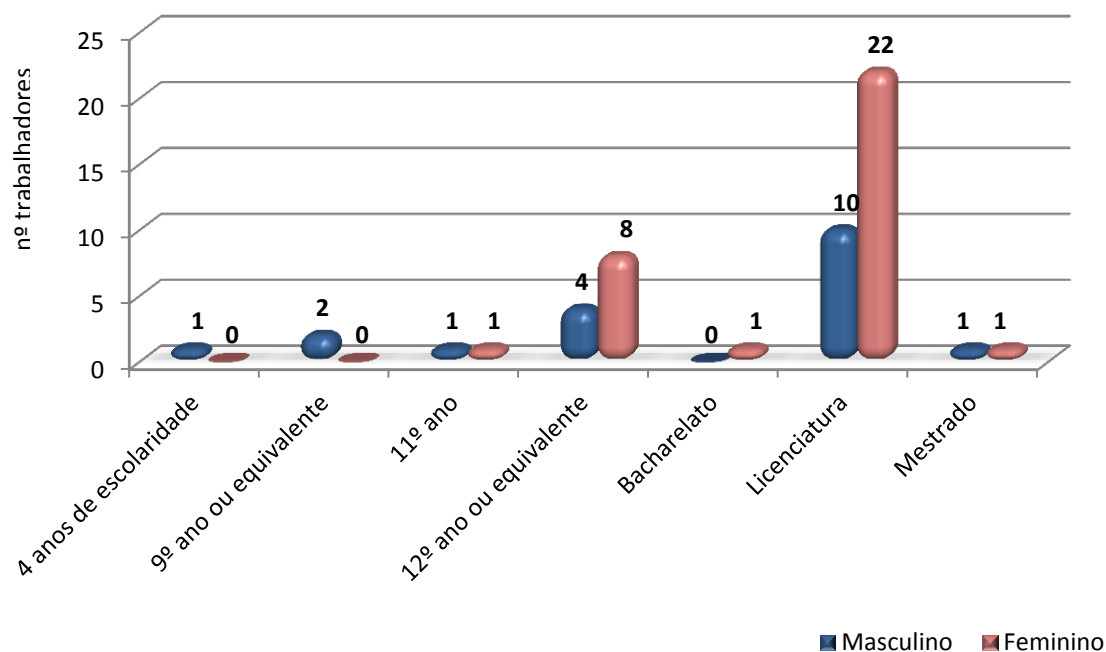
Constata-se que os técnicos superiores e os assistentes técnicos apresentam índices de antiguidade na administração pública, em média, superiores aos das restantes categorias.

4. Nível de escolaridade

Os licenciados são o grupo com maior representatividade, 61,54% dos trabalhadores do IVV.

Os trabalhadores com o 12.º ano ou equivalente são o segundo grupo com maior representatividade, cerca de 23% dos trabalhadores. De referir, ainda, a existência de 10 trabalhadores com mestrado e 1 com doutoramento.

Com uma Taxa de tecnicidade de 69% e uma Taxa de habilitação superior de 67%, é inequívoco o elevado nível técnico existente no IVV.



5. Portadores de deficiência

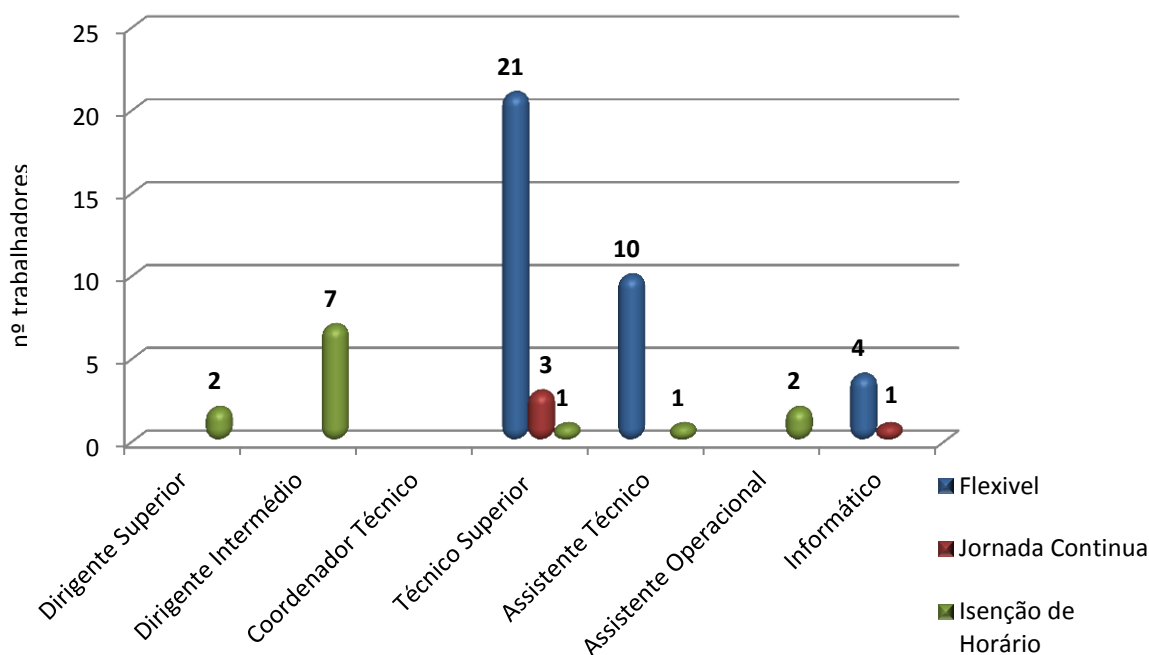
O número de trabalhadores portadores de deficiência a exercer funções no IVV durante o período em análise, foi de 3, o que representa 6% do total de efetivos. Desses, 1 é do género masculino e 2 do género feminino.

6. Regimes de horário

As modalidades de horário de trabalho praticadas, no período em análise, foram o horário flexível, a jornada contínua e a isenção de horário, conforme distribuição representada infra.



Distribuição de trabalhadores de acordo com cargo/carreira/categoria por regime de horário de trabalho



A maioria dos trabalhadores (67%) pratica horário flexível de 40 horas semanais, com plataformas fixas das 10:00h às 12:30h e das 14:30h às 16:30h.

- 7,69% tem jornada contínua de 35 horas semanais, sendo todos do género feminino
- 25% tem isenção de horário.

7. Trabalho extraordinário

No período em análise, recorreu-se, quando absolutamente necessário, a trabalho extraordinário diurno, que atingiu um total de 1368 horas, o que corresponde a uma taxa de utilização de trabalho extraordinário de 0,33%.

Este trabalho extraordinário foi desenvolvido por trabalhadores das categorias de assistente operacional (1.300 horas), assistente técnico (20 horas), técnico superior (87 horas) e informático (49 horas).



8. Ausências

O número total de dias de ausência foi de 1.003 dias, o que representa uma taxa de absentismo de 7,49%. A doença foi o motivo com maior peso, 89.63%, seguido da proteção na parentalidade com 6,81%. Estes dois tipos de faltas representam 96,84% da totalidade das ausências registadas.

Relativamente à Taxa do Absentismo por género, verifica-se que é muito semelhante:

- Homens – 7,04% - faltaram em média 17,8 dias por ano
- Mulheres – 7,03% - faltaram em média 19,6 dias por ano

9. Formação Profissional

As ações de formação realizadas e frequentadas pelos trabalhadores do IVV, IP em 2014, abrangeram 27 trabalhadores (56%), num total de 33 participações. Estas ações representaram um custo total de 1.190 € e 753 horas de formação

A semelhança dos anos anteriores, os trabalhadores da carreira de técnico superior tiveram o maior número de participações em ações de formação, representando 50 % do total de participações. No que concerne a horas de formação, verifica-se uma maior incidência ao nível dos Dirigentes Intermédios.



IV. AVALIAÇÃO FINAL

Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados.

Tendo como pano de fundo a Agenda Estratégica estabelecida para o período 2013-2018, e, partindo dos OBJETIVOS ESTRATÉGICOS definidos para 2014:

- OE1** Simplificar o relacionamento e a comunicação com os stakeholders
- OE2** Apoiar a competitividade e a internacionalização dos vinhos portugueses
- OE3** Promover as competências internas numa ótica de melhoria contínua, inovação e reforço da produtividade

Foram definidos os OBJETIVOS OPERACIONAIS QUAR/2014:

- OOP1** Simplificar a comunicação com os utentes
- OOP2** Reforçar a gestão do potencial vitícola
- OOP3** Otimizar o Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (SIvV)
- OOP4** Otimizar processos e procedimentos numa perspetiva de simplificação administrativa e racionalização económica
- OOP5** Reforçar o controlo do setor vitivinícola
- OOP6** Otimizar a gestão dos recursos financeiros e patrimoniais
- OOP7** Consolidar a produção e disponibilização de informação ao setor e ao público em geral
- OOP8** Desenvolver competências dos recursos humanos através da formação

- Destes Objetivos Operacionais estabelecidos:

- ✓ Foram superados 87,50%
- ✓ 66,7% Apresentam Taxa de Realização iguais ou superiores a 25% relativamente ao planeado (100%)

- 100% dos Indicadores foram cumpridos e destes:

- ✓ Foram superados 53,33%

- Os parâmetros de Avaliação – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram todos superados:

- ✓ Eficácia – 115 %
- ✓ Eficiência – 107 %
- ✓ Qualidade – 124 %



Relativamente às metas fixadas no QUAR do IVV, IP para 2014, verificaram-se desvios nulos (taxa de realização de 100%) e positivos (taxa de realização superior a 100%) em todos os indicadores. A taxa global de concretização do QUAR foi de **114%**, sendo que o IVV,IP obteve taxas de execução dos indicadores entre 100% e 169,44%, tendo superado 100% dos objetivos e dos parâmetros.

Face ao exposto:

1. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

Como resultado da autoavaliação apresentada e acima descrita,

- ✓ considerando o nível de realização dos Objetivos Operacionais com concretização final de 114%, e, a consequente repercussão ao nível dos Objetivos Estratégicos definidos
- ✓ considerando a avaliação realizada pelos stakeholders ao desempenho do IVV,IP

nos termos do n.º 1 o artigo 18º da Lei n,º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a menção proposta para o desempenho global do IVV,IP em 2014 é **BOM**