

# AUTORIDADE DE GESTÃO DO PRODER E DO PRRN

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013



## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

1.	NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
2.	A AUTORIDADE DE GESTÃO DO PRODER e PRRN - SECRETARIADO TÉCNICO.....	3
2.1.	MISSÃO, ATRIBUIÇÕES E ENQUADRAMENTO LEGAL.....	3
2.2.	ESTRUTURA DO SECRETARIADO TÉCNICO .....	6
3.	AUTO-AVALIAÇÃO .....	9
3.1.	ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	9
3.2.	SISTEMA DE CONTROLO.....	13
3.3.	QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO .....	15
3.4.	CONCLUSÃO .....	156
4.	BALANÇO SOCIAL .....	17
5.	PUBLICIDADE INSTITUCIONAL DO PRODER .....	18
	Anexo I - Fichas de Atividades .....	20
	Anexo II - Balanço Social.....	62
	Anexo III - Resultados Questionário de Satisfação.....	69

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

Por força da natureza e atribuições da Estrutura de Missão AG do PRODER e do PRRN, o Relatório de Atividades de 2013 não pode deixar de ser encarado, essencialmente, como um documento complementar do Relatório Anual de Execução do PRODER e PRRN, tendo como objetivo analisar e ponderar a execução proposta no plano de atividades expressando os resultados alcançados.

A estrutura e conteúdo do presente relatório são naturalmente ajustados a esta realidade, centrando-se na atividade do Secretariado Técnico da Autoridade de Gestão, e ao facto de o suporte logístico e administrativo da Estrutura de Missão ser assegurado pelo Gabinete de Planeamento e Políticas.

## 2. A AUTORIDADE DE GESTÃO DO PRODER e PRRN - SECRETARIADO TÉCNICO

### 2.1. MISSÃO, ATRIBUIÇÕES E ENQUADRAMENTO LEGAL

A autoridade de gestão do PRODER e do PRRN tem como missão a gestão e execução do PRODER e do PRRN de forma eficiente e eficaz, de acordo com os princípios de boa gestão financeira, desempenhando as competências previstas no artigo 75.º do Regulamento (CE) n.º 1698/2005, do Conselho, de 20 de Setembro, e as previstas no Decreto-Lei n.º 2/2008, de 4 de Janeiro, prosseguindo, na execução da sua missão, os objetivos e metas definidos no referido Programa, na observância das regras de gestão constantes da regulamentação comunitária e nacional aplicável.

A autoridade de gestão do PRODER e do PRRN responde perante a Comissão de Coordenação Estratégica Interministerial, através do Ministério da Agricultura, do Mar, Do Ambiente e do Ordenamento do Território, que preside àquele órgão como Ministro coordenador dos instrumentos de programação do desenvolvimento rural e tem a duração prevista para a execução do PRODER e do PRRN, cessando funções com o envio à Comissão Europeia da declaração de encerramento do Programa.

O PRODER e o PRRN é gerido pela respetiva Autoridade de Gestão, que é composta pelos seguintes órgãos:

- a) Gestor, coadjuvado por dois gestores-adjuntos;
- b) Comissão de Gestão;
- c) Secretariado técnico.

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

O Gestor da autoridade de gestão do PRODER e do PRRN tem, designadamente, as seguintes competências:

- a) Representar institucionalmente a autoridade de gestão do PRODER e do PRRN;
- b) Coordenar a gestão técnica, administrativa e financeira do PRODER e do PRRN;
- c) Assegurar a articulação e a coordenação entre as entidades envolvidas nas ações da competência da autoridade de gestão do PRODER e do PRRN;
- d) Aprovar ou propor para aprovação do Ministro da Agricultura, do Mar, Do Ambiente e do Ordenamento do Território os pedidos de apoio que, reunindo os critérios de elegibilidade, tenham mérito adequado a receberem apoio financeiro, nos termos da regulamentação aplicável;
- e) Participar nas reuniões da Comissão de Coordenação Nacional do FEADER e da Comissão Técnica de Coordenação do Quadro de Referência Estratégico Nacional 2007-2013 (QREN);
- f) Aprovar orientações técnicas, administrativas e financeiras quanto ao processo de apresentação e apreciação dos pedidos de apoio, bem como quanto ao acompanhamento e execução do PRODER e do PRRN;
- g) Praticar os demais atos necessários à regular e plena execução do PRODER e do PRRN, bem como ao normal funcionamento do secretariado técnico no âmbito da gestão dos recursos humanos, financeiros, materiais e patrimoniais, tendo em conta os limites legais previstos;
- h) Reunir com os diretores regionais de agricultura e pescas para efeitos de audição da comissão de gestão, sempre que considere necessário, ou que tal esteja previsto na regulamentação específica, podendo ainda chamar a participar nas reuniões os dirigentes máximos dos serviços e organismos do Ministério da Agricultura, do Mar, Do Ambiente e do Ordenamento do Território, em razão da matéria;
- i) Aprovar o plano de comunicação do PRODER e do PRRN e respetivas alterações;
- j) Aprovar as propostas de alterações, revisões e reprogramações do PRODER e do PRRN, após a realização das consultas previstas no Decreto-Lei n.º 2/2008, de 4 de Janeiro, com vista à sua apresentação ao comité de acompanhamento e à Comissão Europeia;
- k) Aprovar as delegações de competências e supervisionar a execução dos contratos de delegação de competências da autoridade de gestão do PRODER e do PRRN noutros organismos.

No exercício das suas atribuições e competências, o Gestor é coadjuvado por dois Gestores-Adjuntos, que desempenham as funções que aquele lhes confere.

A Comissão de Gestão é composta, por inerência, pelos diretores regionais de agricultura e pescas, os quais têm o apoio técnico e administrativo das respetivas direções regionais e são responsáveis pelo exercício das seguintes funções:

- a) Assegurar a análise dos pedidos de apoio de acordo com os critérios previamente definidos, sempre que tal esteja previsto nos regulamentos específicos, e propor ao gestor do PRODER a hierarquização das tipologias de investimento ou ações a financiar, em função das especificidades de cada região;
- b) Assegurar a organização processual dos documentos de suporte dos pedidos de apoio;
- c) Propor ao gestor do PRODER a hierarquização das tipologias de investimento em função das especificidades de cada região, para efeitos de abertura de concursos;
- d) Exercer quaisquer outras competências que lhes sejam delegadas pelo gestor do PRODER.

O Secretariado Técnico integra um máximo de sessenta elementos, incluindo até cinco secretários técnicos, funciona sob a responsabilidade do gestor e desempenha as funções que por este lhe sejam conferidas, nomeadamente as seguintes:

- a) Propor o plano de comunicação do PRODER e do PRRN e acompanhar a sua execução;
- b) Assegurar o desenvolvimento e manutenção de um sistema de informação que permita registar e conservar a informação estatística sobre a execução do PRODER e do PRRN, num formato eletrónico adequado para fins de acompanhamento e avaliação, assim como as ligações adequadas com o sistema de informação da Comissão Europeia (SGC 2007) e os sistemas de informação do organismo pagador;
- c) Propor orientações técnicas, administrativas e financeiras quanto ao processo de apresentação e apreciação dos pedidos de apoio, bem como quanto ao acompanhamento e execução do PRODER e do PRRN;
- d) Formular pareceres técnicos sobre os pedidos de apoio apresentados sempre que tal esteja previsto na regulamentação específica e assegurar que as operações sejam selecionadas em conformidade com os critérios aplicáveis ao PRODER e do PRRN;
- e) Executar as tarefas necessárias à preparação das previsões das necessidades de financiamento do PRODER e do PRRN e das declarações de despesas a transmitir à Comissão Europeia, de acordo com os procedimentos definidos sobre a articulação, nesta matéria, entre o organismo pagador e a autoridade de gestão;

- f) Preparar e acompanhar as missões comunitárias de controlo, de acordo com os procedimentos definidos sobre a articulação, nesta matéria, entre o organismo pagador e a autoridade de gestão;
- g) Proceder à recolha e ao tratamento dos dados físicos, financeiros e estatísticos sobre a execução do PRODER e do PRRN para a elaboração dos indicadores de acompanhamento e para os estudos de avaliação estratégica e operacional;
- h) Assegurar os procedimentos necessários à realização da avaliação contínua do PRODER e do PRRN, preparar os relatórios de execução, bem como os contributos deste programa para os relatórios síntese de acompanhamento do Plano Estratégico Nacional para o Desenvolvimento Rural;
- i) Apresentar ou analisar propostas de alterações, revisões e reprogramações do PRODER e do PRRN;
- j) Implementar o sistema de controlo interno da autoridade de gestão do PRODER e do PRRN;
- k) Prestar o apoio jurídico à autoridade de gestão do PRODER e do PRRN;
- l) Propor ao gestor os modelos relativos à delegação de competências da autoridade de gestão do PRODER e do PRRN noutros organismos e avaliar a execução dos mesmos;
- m) Preparar e acompanhar as reuniões do comité de acompanhamento do PRODER e do PRRN;
- n) Preparar a participação do gestor do PRODER e do PRRN nas reuniões da Comissão de Coordenação Nacional do FEADER e da Comissão Técnica de Coordenação do Quadro de Referência Estratégico Nacional 2007-2013 (QREN).

### 2.2. ESTRUTURA DO SECRETARIADO TÉCNICO

Estiveram ocupados em 2013 três lugares de Secretário Técnico, aos quais estão afetas, respetivamente, as áreas de Auditoria, Apoio Jurídico e Relações Institucionais:

- Ao Secretariado Técnico da Auditoria cabe a planificação e realização do controlo de qualidade, o controlo e supervisão dos Grupos de Ação Local (GAL) e a elaboração de normas e procedimentos de controlo.
- Ao Secretariado Técnico Jurídico cabe a Coordenação do normativo legal e interno da Autoridade de Gestão, a Coordenação do procedimento administrativo gracioso e pré-contencioso, a gestão dos recursos humanos, a elaboração de pareceres jurídicos e a realização de procedimentos públicos de contratação.

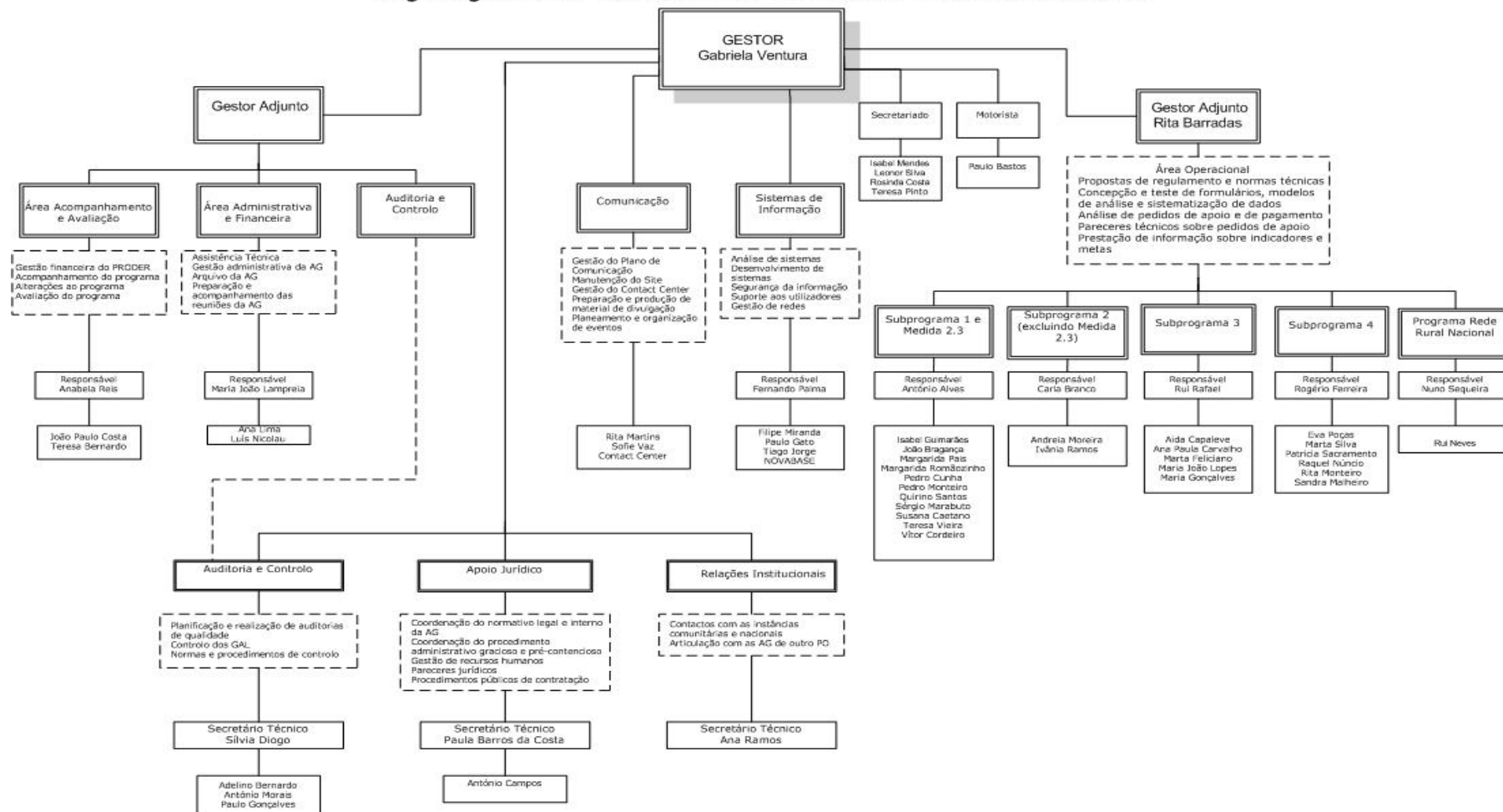
- Ao Secretariado Técnico das Relações Institucionais cabe assegurar o estabelecimento de contactos com as instâncias comunitárias e nacionais, a articulação entre a Autoridade de Gestão e outros Programas Operacionais e a coordenação com as entidades do sector.

Existem ainda diversas Áreas Sectoriais, a saber: Área Operacional dividida, respetivamente, pelo Sub-Programa 1 «Promoção da Competitividade», pelo Sub-Programa 2 «Gestão Sustentável do Espaço Rural», pelo Sub-Programa 3 «Dinamização das Zonas Rurais» e pelo Sub-Programa 4 «Promoção do Conhecimento e Desenvolvimento de Competências»; Programa da Rede Rural Nacional; Área Administrativa e Financeira; Área de Acompanhamento e Avaliação; Área de Comunicação e Área de Sistemas de Informação.

- A Área Operacional tem a seu cargo, em cada um dos Sub-Programas, incluindo o Programa da Rede Rural Nacional, a elaboração de propostas de regulamentos e normas técnicas, a conceção e teste de formulários, modelos de análise e de sistematização de dados, a emissão de pareceres técnicos sobre os PA, a análise de PA e de pedidos de pagamento e a prestação de informação sobre indicadores e metas.
- A Área Administrativa e Financeira asseguram a gestão financeira da assistência técnica e a gestão administrativa da Autoridade de Gestão.
- A Área de Acompanhamento e Avaliação assegura a gestão financeira do PRODER, bem como o seu acompanhamento, alterações e avaliação.
- A Área de Comunicação assegura a gestão do Plano de Comunicação, a manutenção do site do PRODER, a gestão do «Contact Center», a preparação e produção de material de divulgação e o planeamento e organização de eventos.
- A Área de Sistemas de Informação procede à análise de sistemas e o seu desenvolvimento, assegura segurança da informação, garante suporte aos utilizadores e assegura a gestão de redes.

ORGANOGRAMA

Organograma do Secretariado Técnico do ProDeR e do PRRN





### 3. AUTO-AVALIAÇÃO

#### 3.1. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A autoavaliação é feita com base no Quadro de Avaliação e responsabilização (QUAR), nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, tendo-se procedido à análise dos objetivos estabelecidos, dos resultados alcançados e dos desvios registados.

No ano 2013 a análise dos resultados seu levantamento foi feito no ano 2013 numa base trimestral

O QUAR 2013 estruturava-se em três Objetivos Estratégicos, para os quais contribuem oito Objetivos Operacionais, distribuídos pelos parâmetros Eficácia (3), Eficiência (2) e Qualidade (3) e ponderados em função dos objetivos estratégicos e da missão e atribuições da Autoridades de Gestão do PRODER.

O cumprimento dos objetivos definidos foi aferido com base em 10 indicadores.

Como decorre da análise do quadro completo do QUAR que seguidamente se apresenta, todas as metas definidas para os indicadores dos objetivos operacionais foram atingidas ou superadas.

Analisando os resultados alcançados em cada uma dos parâmetros de avaliação, verifica-se que os objetivos de eficácia ultrapassaram largamente (30%) as metas estabelecidas, resultado que traduz a evolução do desempenho do PRODER em 2013, por cuja execução a AG é responsável.

Associados à dinâmica da execução do Programa, também os objetivos de eficiência e de qualidade atingiram ou superaram os resultados previstos. No caso dos objetivos de eficiência, o resultado foi superado em 30% e no caso dos objetivos de qualidade foi plenamente superado.

Relativamente aos Recursos Humanos (RH) registou-se um valor inferior ao previsto em 24 pontos, resultado que decorreu essencialmente da não ocupação de todos os lugares disponíveis no quadro de pessoal da AG.

Em matéria de recursos financeiros, registou-se uma despesa substancialmente inferior à prevista, que resultou em parte da já referida não ocupação de todos os lugares disponíveis no quadro de pessoal da AG, bem como do atraso na realização de algumas despesas previstas, em particular com a supressão de algumas iniciativas previstas, resultado da conjuntura económica atual desfavorável que o país atravessa.

Depois de ponderados os objetivos operacionais, respetivos indicadores e ponderação definida para cada um dos objetivos, indicadores e parâmetros, a Avaliação Final está em conformidade com o estabelecido na legislação e reúne condições para uma menção qualitativa de DESEMPENHO BOM.

# RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

ANO: 2013

Monitorização 31/12

Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território

Autoridade de Gestão do PRODER e PRRN

MISSÃO: Assegurar a gestão do Programa de Desenvolvimento Rural (PRODER) e do Programa para a Rede Rural Nacional (PRRN) de forma eficiente e eficaz, de acordo com os princípios da boa gestão financeira.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO		META 2013		TAXA REALIZAÇÃO						
OE 1: Aumentar a competitividade dos sectores agrícola e florestal						121%				
OE 2: Promover a sustentabilidade dos espaços rurais e dos recursos naturais										
OE 3: Revitalizar económica e socialmente as zonas rurais										
<b>Eficácia</b>						<b>127%</b>				
<b>O1: Aumentar o nível de execução financeira do PRODER</b>						<b>60,0</b>				
Peso: 60,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução Setembro 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1	Dotação FEADER utilizada	14,29%	11,96%	14,00%	1%	18,9%	50%	12	17,30%	117%
Ind 2	Execução do Subprograma 1(%)	17,45%	11,77%	14,00%	1%	18,9%	50%	12	17,43%	118%
<b>O2: Aumentar o nível de execução financeira do PRRN</b>						<b>15,0</b>				
Peso: 15,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3	Dotação FEADER utilizada	(*)	20,2%	18,0%	1,50%	24,3%	100%	12	38,53%	181%
<b>O3: Assegurar a monitorização e avaliação do PRODER</b>						<b>25,0</b>				
Peso: 25,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4	Prazo de conclusão relatório anual	130	138	180	10	133	70%	12	114	135%
Ind 5	Prazo apresentação de relatório anual de actividades de avaliação	169	178	180	8	144	30%	12	179	100%
<b>Eficiência</b>						<b>125%</b>				
<b>O4: Assegurar resposta a reclamações e recursos</b>						<b>40,0</b>				
Peso: 40,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6	Antecipação face ao prazo legal	0	2	5	1	7	100%	12	10	163%
<b>O5: Melhorar a eficiência da utilização da Assistência Técnica do PRODER</b>						<b>60,0</b>				
Peso: 60,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7	Melhoria da eficiência na utilização da A. Técnica	8,61%	9%	1%	1%	2,70%	100%	12	1,06%	100%
<b>Qualidade</b>						<b>100%</b>				
<b>O6: Melhorar a qualidade do processo de decisão PRODER e PRRN</b>						<b>50,0</b>				
Peso: 50,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 8	% de processos de pedidos de apoio para decisão com reversão de parecer	(**)	(**)	1%	1,00%	0	100%	12	0,02%	100%
<b>O7: Melhorar a informação sobre o PRODER e PRRN</b>						<b>30,0</b>				
Peso: 30,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 9	Prazo de resposta do contact center	4	5	5	1	7,5	100%	12	4	100%
<b>O8: Desenvolver Competências dos Recursos Humanos da Autoridade de Gestão</b>						<b>20,0</b>				
Peso: 20,0										
INDICADORES	Execução 2011	Execução 2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 10	Índice de cobertura de formação	76%	4%	20%	1%	25%	100%	12	19%	100%

10

# RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

## FONTES DE VERIFICAÇÃO

O1: Aumentar o nível de execução financeira do PRODER	----- SIRODER, SIIFAP
O2: Aumentar o nível de execução financeira do PRN	----- SIRODER, SIIFAP
O3: Assegurar a monitorização e avaliação do PRODER	----- SFC, GESCOR
O4: Assegurar resposta a reclamações e recursos	----- GESCOR
O5: Melhorar a eficiência da utilização da Assistência Técnica	----- SIRODER, SIIFAP
O6: Melhorar a qualidade do processo de decisão	----- SIRODER
O7: Melhorar a informação sobre o PRODER e PRN	----- Relatórios Mensais Contact Center
O8: Desenvolver Competências dos Recursos Humanos da Autoridade de Gestão	----- Certificados de Frequência Formação

## OBJECTIVOS MAIS RELEVANTES

O1: Aumentar o nível de execução financeira do PRODER
O3: Assegurar a monitorização e avaliação do PRODER
O5: Melhorar a eficiência da utilização da Assistência Técnica
O6: Melhorar a qualidade do processo de decisão

## NOTA EXPLICATIVA

Os indicadores 4, 5, 6 e 9 são apresentados em dias

(\*) - Indicador só existente em 2012

(\*\*) - Indicador só existente em 2013

N/A - Não aplicável, indicador com execução apenas no 2.º trimestre

## JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

## AVALIAÇÃO FINAL

121%

### Eficácia

127%

### Eficiência

125%

### Qualidade

100%

## Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	60	60	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	48	48	0
Técnico Superior	12	588	564	-24
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	0	0	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	8	8	0
Assistente operacional	5	5	5	0
Total				

Depois de ponderados os objetivos operacionais e respetivos indicadores, mas também a ponderação definida para cada um dos parâmetros a Avaliação Final está em conformidade com o estabelecido na legislação e reúne condições para uma menção qualitativa de **DESEMPENHO BOM**.

# RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

## Recursos Financeiros

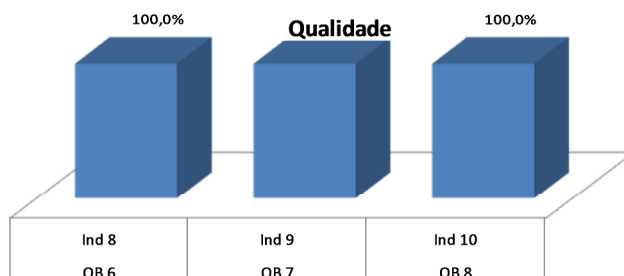
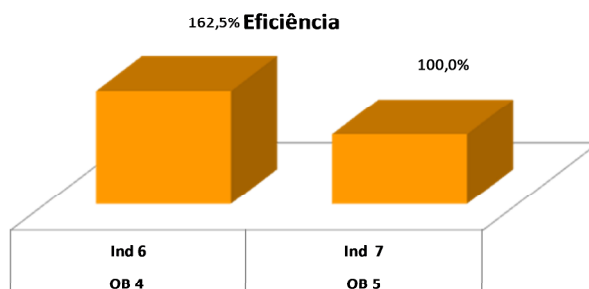
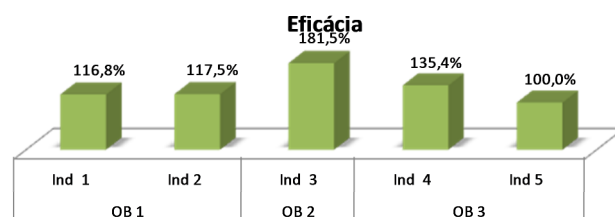
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	0	0	0
<b>PIDDAC</b>	<b>1.106.350</b>	<b>699.717</b>	<b>-406.633</b>
Despesas c/Pessoal	467.238	421.310	-45.928
Aquisições de Bens e Serviços	560.347	276.227	-284.120
Outras despesas correntes e Despesas de Capital	78.765	2.180	-76.585
<b>Outros valores (FEADER)</b>	<b>4.709.000</b>	<b>2.821.894</b>	<b>-1.887.106</b>
Despesas c/Pessoal	2.206.128	2.303.969	97.841
Aquisições de Bens e Serviços	2.131.682	512.624	-1.619.058
Outras despesas correntes e Despesas de Capital	371.190	5.301	-365.889
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>5.815.350</b>	<b>3.521.611</b>	<b>-2.293.739</b>

## Indicadores \_ Fonte de Verificação

nº de iniciativas  
relatório

Monitorização Global

## Taxa de Realização dos Indicadores - Representação Gráfica



No ciclo de gestão de 2013, o QUAR comportava 3 objetivos Estratégicos para os quais concorreram 8 Operacionais (3 de Eficácia, 2 Eficiência e 3 de Qualidade). Os objetivos foram ponderados em conformidade com o seu contributo esperado para a prossecução dos objetivos estratégicos. Para aferir o cumprimento dos objetivos operacionais foram definidos 10 indicadores. Das metas indicadas 100% foram superadas.

### 3.2. SISTEMA DE CONTROLO

A Estrutura de Missão “Autoridade de Gestão do PRODER e do PRRN” desenvolve a sua atividade no quadro da regulamentação comunitária relativa ao financiamento do Desenvolvimento Rural pelo Fundo Europeu de Apoio ao Desenvolvimento Rural (FEADER).

São particularmente relevantes o Regulamento (CE) n.º 1290/2005, relativo ao financiamento da política agrícola comum, o Regulamento (CE) n.º 1698/2005, relativo ao apoio ao desenvolvimento rural pelo FEADER, o Regulamento (CE) n.º 885/2006, que estabelece as regras relativas à acreditação dos organismos pagadores e outros organismos e ao apuramento de contas do FEADER, e o Regulamento (CE) n.º 1975/2006, relativo aos procedimentos de controlo aplicáveis às medidas de apoio ao desenvolvimento rural.

Este conjunto de diplomas estabelece um vasto conjunto de regras e procedimentos que visam assegurar uma gestão eficaz e eficiente, e simultaneamente, salvaguardar a utilização correta e transparente dos fundos públicos.

O conjunto de procedimentos que decorre deste dispositivo regulamentar constitui um quadro consistente de prevenção dos riscos.

Em termos de arquitetura global do sistema destacamos a criação das figuras da Autoridade de Gestão e do Organismo Pagador, com independência hierárquica e funcional.

A Autoridade de Gestão é responsável pela gestão global do programa, de forma eficaz e eficiente, incluindo a seleção dos pedidos de apoio. Concluído o processo de seleção dos pedidos de apoio, o processo transita para a responsabilidade do Organismo Pagador, cabendo-lhe assegurar que o pedido de apoio foi adequadamente selecionado e cumpre todos os requisitos para poder ser realizado o pagamento.

Esta segregação de funções, responsabilidades e competências é, por si só, um elemento poderoso na garantia da legalidade, regularidade e boa gestão.

Esta arquitetura é complementada com os processos de acreditação dos organismos pagadores e de outros organismos e pelo processo de certificação de contas, assegurado pela Inspeção Geral de Finanças por delegação da Comissão Europeia.

Neste contexto, e para além das inspeções e auditorias regulares levadas a cabo pelos serviços de controlo da Comissão Europeia, da Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT) e do Tribunal de Contas, a Autoridade de Gestão do PRODER e PRRN encontra-se submetida a um controlo permanente e regular por parte da Inspeção Geral de Finanças.

Como já referido, o processo de atribuição e manutenção da acreditação pressupõe o cumprimento de regras muito rigorosas em termos de procedimento e organização interna, incluindo as características e segurança dos sistemas de informação.

Nestas condições, foi adotado pela AG do PRODER e do PRRN um conjunto de procedimentos.

1. No que à atividade de decisão de Pedidos de Apoio e análise de Pedidos de Apoio, encontra-se já implementado um conjunto de medidas de controlo interno, expressas num vasto conjunto de normas e manuais de procedimento.
2. Quanto à Área de Aquisição de Bens e Serviços, já estão, também, em execução um conjunto de medidas de controlo interno, tais como:
  - a) A existência de uma norma para aquisições de bens e serviços que visa uniformizar e clarificar as diversas fases do processo de aquisição de bens ou de serviços.
  - b) Verificação e certificação dos procedimentos pré-contratuais nos termos legais e análise jurídica de todas as fases e peças do procedimento;
  - c) Escolha de um júri para cada concurso, procurando assegurar a rotatividade dos intervenientes e a segregação de funções.
3. No âmbito da Auditoria Interna, releva-se a existência de um Manual de Procedimentos de Controlo Interno, que define as normas a que deve submeter-se a realização de controlos de qualidade e de ações de auditoria, contantes na norma N.º11/TR/2010 de 10/02/2010, com objeto de definir os procedimentos relacionados com o controlo de qualidade, aos pedidos apoio das medidas e ações apresentadas para decisão da AG do PRODER e do PRRN.
4. Destaca-se ainda a elaboração do plano de gestão de risco e corrupção e infrações conexas.
5. No âmbito da segurança de informação a AG PRODER baseou-se nos critérios estabelecidos na norma internacional ISO/IEC 27002, por se tratar de uma das normas previstas no ponto 3B do anexo I do referido Regulamento (CE) n.º 885/2006 da Comissão.

### 3.3. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

Foi disponibilizado um questionário em formato eletrónico onde é garantida a confidencialidade das respostas, e o seu anonimato. O tratamento da informação recolhida, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada. O questionário incidia sobre 7 parâmetros (Satisfação global dos colaboradores com a organização; Satisfação com a gestão e sistemas de gestão; Satisfação com as condições de trabalho; Satisfação com o desenvolvimento da Carreira; Níveis de motivação; Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de Topo; Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de nível intermédio; Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços).

No presente questionário, o que se pretende é que o inquirido expresse a sua opinião com base em cinco possibilidades (muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito).

Foram rececionadas 31 respostas, dos 55 inquiridos, ou seja, em média responderam 58% dos colaboradores em que se destacam os seguintes resultados:

#### **Nível de satisfação:**

Estavam em apreciação 7 parâmetros, cada um deles envolvendo vários componentes.

Em síntese, o resultado médio obtido foi:

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização

No conjunto de 9 aspetos objeto de apreciação, em média 84% dos colaboradores consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

2. Satisfação com a gestão e sistema de gestão

Nos 9 aspetos objeto de apreciação, em média 69% dos colaboradores consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

De referir que em média 24% dos colaboradores consideram-se pouco satisfeitos na questão da forma como a organização recompensa os esforços individuais e a forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados.

3. Satisfação com as condições de trabalho

Nos 8 aspetos objeto de apreciação, em média 72% dos colaboradores consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, com as condições de trabalho.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Nos 5 aspetos objeto de apreciação, em média 28% dos colaboradores consideram-se pouco satisfeitos, mas realça-se que em média 54% estão satisfeitos.

5. Níveis de motivação

Nos 5 aspetos objeto de apreciação, em média 94% dos colaboradores consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

6. Satisfação com o estilo de liderança

Nos 18 aspetos objeto de apreciação, em média 90% dos colaboradores concordam, com o modelo de liderança do Gestor de topo. Em média 77% dos colaboradores concordam, com o estilo de liderança dos gestores intermédios.

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e Serviços

Nos 5 aspetos objeto de apreciação, em média 48% dos colaboradores consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Em termos médios global, a % de colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos é de 83.

Os resultados são apresentados no Anexo III.

### 3.4. CONCLUSÃO

Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, tendo em conta a atividade desenvolvida e os resultados alcançados, considera-se que o desempenho da Estrutura de Missão AG do PRODER é merecedor da expressão qualitativa da avaliação final de **“DESEMPENHO BOM”**, com uma execução global do QUAR 2013 de 121%, uma vez que, não só atingiu todos os objetivos como ainda superou todos os objetos.



#### 4. BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social é um instrumento de informação e de planeamento de gestão dos recursos humanos essencial à gestão da Autoridade de Gestão, na medida que disponibiliza um conjunto de dados caracterizadores dos recursos afetos. A partir dos dados do Balanço Social, é possível fazer uma caracterização dos recursos humanos do ST PRODER e dos recursos financeiros a eles afetos.

No final de 2013, o número de efetivos da Autoridade de Gestão era de 55 colaboradores.

Verificou-se 1 entrada, para área de Acompanhamento e Avaliação, em regime de mobilidade interna, que colaborou 6 meses e regressou ao serviço de origem.

Cessou funções 1 funcionário que se encontrava afeto à AG por aposentação.

O quadro de pessoal do ST PRODER, em 2013, era caracterizado, por:

- Idade Média etária é de 41 anos, pertencente à classe média etária que se situava entre 40-44 anos de idade;
- O quadro de pessoal é composto na sua maioria pela categoria de técnicos superiores (85%);
- Mais de metade dos colaboradores é do sexo feminino, cerca de 60%;
- A área orgânica que concentra o maior número de colaboradores é o Sub-Programa com 12 pessoas afetadas, seguido do Sub-Programa 3, com 6 e 4, com 7;

Em termos de recursos financeiros, 77% da despesa efetuada foi aplicada nos custos com o pessoal e 22% na aquisição de bens e serviços.

**5. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL DO PRODER**

A Resolução de Conselho de Ministros nº 47/2010, de 25 de Junho, determina que o Relatório de Atividades deve incluir uma secção específica dedicada à informação sobre as iniciativas de publicidade institucional.

Tendo em conta esta orientação, em complemento do determinado pelo Decreto-Lei nº 231/2004, de 13 de Dezembro, sobre as regras aplicáveis à distribuição de publicidade do Estado, a Autoridade de Gestão elabora anualmente um relatório sobre as iniciativas de publicidade efetuadas em cada ano que remete conforme legislado ao Gabinete para os Meios de Comunicação Social (GMCS).

No que se refere ao ano de 2013 informamos que a plataforma eletrónica, criada para o efeito pelo GMCS, (que se encontrou indisponível todo o ano de 2012), foi reaberta em Outubro de 2013, momento em que submeteu em tempo, todos os repostes trimestrais e anuais. Atualmente, esta Autoridade de Gestão tem o reporte atualizado.

**1º Trimestre****Meios de Comunicação****Preço € s/IVA**

<b>Divulgação de Candidaturas a abrir - 18 janeiro</b>	
Público (18 janeiro)	580,00
Jornal I (18 janeiro)	250,00
<b>Total da Acção Publicitária</b>	<b>830,00</b>
<b>TOTAL 1º TRIMESTRE</b>	<b>830,00</b>

**2º Trimestre**

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

**Meios de Comunicação**

Preço € s/IVA

<b>Divulgação de Resultados</b>	
Revista Ovelha	5.000,00
<b>Total da Acção Publicitária</b>	<b>5000,00</b>
<b>TOTAL 2º TRIMESTRE</b>	<b>5.000,00</b>

**4º Trimestre**

**Meios de Comunicação**

Preço € s/IVA

<b>Estabilização de Emergência Após-Incêndio - Picões e Serra do Caramulo - 7 de novembro</b>	
Menasgeiro de Bragança	85,00
Diário de Viseu	239,15
<b>Total da Acção Publicitária</b>	<b>324,15</b>

<b>TOTAL 4º TRIMESTRE</b>	<b>324,15</b>
---------------------------	---------------

<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>6.154,15</b>
--------------------	-----------------

# Anexo I

## Fichas de Atividades

**IV. OBJECTIVOS POR ÁREA DE ACTUAÇÃO****IV.1. OPERACIONALIZAÇÃO DAS MEDIDAS E AÇÕES DO SUBPROGRAMA 1 E AÇÕES 23 DO SUBPROGRAMA 2 (AA1)**

**Atividade 1.1 - Proceder a análise e pagamentos dos PA's cuja gestão é da competência do ST.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo para análise dos pedidos de apoio	15 dias úteis	Realizado
2	Prazo para análise dos pedidos de pagamento	10 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Análise de pedidos de apoio e pedidos de pagamento da Ação 111 – PIR, 142, 161, 162, 163 e 165 e ocasionalmente de DRAP's.

**RESPONSÁVEL:**

António Monteiro Alves

**INTERVENIENTES:**

Todos os técnicos das respetivas ações

**Atividade 1.2 - Proceder ao acompanhamento das DRAP's no seu processo de análise.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de resposta atempadamente	10 dias úteis após solicitação	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Acompanhamento e apoio das regiões nas questões relativas às ações 111, 112, 113, 12, 131, 132, 133, 152, 164, 231, 232 e 233.

**RESPONSÁVEL:**

António Monteiro Alves

**INTERVENIENTES:**

Todos os técnicos das respetivas ações

**Atividade 1.3 - Proceder ao envio para contratação de todas as Ações afetas ao subprograma 1 e das Ações 23.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de envio para contratação	3 dias úteis após data de colocação ou superação das condições pré-contratuais	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Envio para contratação de todas as Ações afetas ao subprograma 1 e das Ações 23.

**RESPONSÁVEL:**

António Monteiro Alves

**INTERVENIENTES:**

Todos os técnicos das respetivas ações

**Atividade 1.4 - Assegurar a elaboração de Formulários, Modelos de análise, mapas de decisão e fichas resumo dos novos concursos.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo para definição das especificações formulários decorrentes de alterações de regulamentação	10 dias úteis após alteração das Portarias	Realizado
2	Prazo para definição das especificações modelos análises decorrentes de alterações de regulamentação	10 dias úteis após a colocação dos formulários em produção	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Adaptação de modelos de análise face a eventuais alterações da respetiva regulamentação.

**RESPONSÁVEL:**

António Monteiro Alves

**INTERVENIENTES:**

Todos os técnicos das respetivas ações

IV.2. OPERACIONALIZAÇÃO DAS MEDIDAS E AÇÕES DO SUBPROGRAMA 2 E AÇÃO 1.4.1 e MEDIDA 1.7 DO SUBPROGRAMA 1 (AA2)

**Atividade 2.1 - Acompanhamento das DRAP no processo de análise de PA, PP e PALT da ação 2.2.3.2 e Medida 2.4 - INP.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Acompanhar processo de Análise PA Medida 2.4 - INP	60 dias após apresentação PA	Realizado
2	Acompanhar processo de análise PALT	30 dias após apresentação PALT	Realizado
3	Acompanhar processo de análise PP	30 dias após apresentação PP	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Prestar apoio aos técnicos das DRAP no processo de análise através de esclarecimentos e interpretação dos normativos em vigor.

**RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

**INTERVENIENTES:**

Ivânia Ramos

**Atividade 2.2 - Proceder à análise de pedidos de pagamento**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de conclusão das análises dos pedidos de pagamento à Sub-Ação 2.4.1 – Apoio à gestão das ITI's.	30 dias úteis após a data de apresentação do PP.	Realizado



## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

2	Prazo de conclusão das análises dos pedidos de pagamento à Sub-Acção 2.2.3.1- “Conservação e Melhoramento de Recursos Genéticos – Componente Vegetal”.	30 dias úteis após a data de apresentação do PP.	Realizado
3	Prazo de conclusão das análises dos pedidos de pagamento do 1º concurso da Sub-Acção 2.4.2 – Programas de Gestão para ITI’s.	30 dias úteis após a data de apresentação do PP.	Realizado

### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Assegurar, em tempo útil, as análises e cabimentação dos respetivos pagamentos, para envio ao IFAP.

### **RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

### **INTERVENIENTES:**

Ivânia Ramos

Andreia Moreira

Carla da Silva Branco

### **Atividade 2.3 - Assegurar os procedimentos necessários à contratação da Medida 2.4 – INP**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de envio para contratação dos PA’s para os Investimentos Não produtivos	10 dia úteis após colocação da data de notificação ou resolução das situações pelas DRAP’s.	Realizado

### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Envio para contratação de todos os PA’s que estão em condições de ser enviados.

**RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

**INTERVENIENTES:**

Ivânia Ramos

Andreia Moreira

**Atividade 2.4 - Assegurar a realização periódica da CTA – Comissão Técnica das Medidas Agro-Ambientais e do GGA – Grupo de Gestão das Medidas Agro-Ambientais.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de Elaboração das atas CTA e envio a todos os intervenientes, após validação interna.	2 semanas	Realizado
2	Prazo de elaboração de Nota síntese da GGA e envio a todos os intervenientes, após validação interna.	2 semanas	Realizado

**ACÇÕES A DESENVOLVER**

1. Preparação prévia da CTA/GGA, elaboração das respetivas atas ou Notas Síntese e envio a todos os intervenientes para aprovação.

**RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

**INTERVENIENTES:**

Ivânia Ramos

**Atividade 2.5 - Elaborar esclarecimentos técnicos sempre que solicitado por Entidades externas, nomeadamente IFAP, Confederações, DRAP's, Assoc. de Agricultores, Individuais.**

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de resposta a questões colocadas via Gescor e outras questões, que não necessitem de análise pelo GGA	10 dias úteis após recepção pela área funcional.	Realizado
2	Prazo de resposta após parecer do GGA ou entidade externa	5 dias úteis após aprovação nota síntese do GGA ou entidade externa	Realizado

### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Respostas a todas as Entidades Externas, com eventual elaboração de FAQ's a colocar no site PRODER para respectiva divulgação, no âmbito das Medidas 2.1 (MZD's), 2.2 (MPB,PRODI,RA, CS, CMG), 2.4 (ITÍ's e INP), Ações 1.4.1 (RQL) e 1.7 (Identificação Animal);
2. Compilação das questões a submeter a discussão no GGA.

### **RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

### **INTERVENIENTES:**

Andreia Moreira

Ivânia Ramos

### Atividade 2.6 - Efetuar o acompanhamento periódico das ELA's

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Nº de reuniões a realizar com cada ELA	2 Reuniões anuais	Realizado

**ACÇÕES A DESENVOLVER**

1. Agendamento de reuniões sempre que solicitado, com vista ao acompanhamento das atividades das ELA's.

**RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

**INTERVENIENTES:**

Andreia Moreira

Ivânia Ramos

**Atividade 2.7 - Encerramento dos PA do 1ºconcurso da subação 2.2.3.2 – componente animal e ação 1.4.1**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Encerramento pagamentos ação 1.4.1	Final de 2013	Realizado
2	Encerramento PA subação 2.2.3.2	Final de 2013	Realizado

**ACCÇÕES A DESENVOLVER**

1. Diligenciar junto do IFAP a regularização dos pagamentos em falta das campanhas de 2009 e 2010;
2. Colaborar com o STSI no processo de encerramentos dos PA da subação 2.2.3.2.

**RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

**INTERVENIENTES:**

Andreia Moreira

Ivânia Ramos

**Atividade 2.8 - Acompanhamento do período de candidaturas ao PU: medidas 2.1 (MZD), 2.2 e 2.4 (ASA)**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Assegurar a presença na Comissão de acompanhamento do PU	100 % presenças	Realizado

**ACÇÕES A DESENVOLVER**

1. Representação do Proder nas reuniões de preparação da Comissão de acompanhamento do PU, por forma a prestar os devidos esclarecimentos sobre as matérias discutidas.

**RESPONSÁVEL:**

Carla da Silva Branco

**INTERVENIENTES:**

Carla da Silva Branco

## IV.3. OPERACIONALIZAÇÃO DAS MEDIDAS E AÇÕES DO SUBPROGRAMA 3 (AA3)

## Atividade 3.1 - Operacionalização dos concursos das Medidas 3.1. e 3.2 até à fase de contratação.

N.º	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo para análise dos avisos de abertura GAL	10 dias úteis	Realizado
2	Confirmação da dotação orçamental	10 dias úteis	Realizado
3	Envio dos PA para contratação	5 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos avisos de concursos propostos pelos GAL;
2. Validação da dotação orçamental, após aprovação dos PA pelos GAL;
3. Envio dos PA para contratação, após cumprimentos das condicionantes pré-contratuais.

**RESPONSÁVEL:**

Rui Rafael

**INTERVENIENTES:**

Aida Capaleve

Ana Paula

Marta Feliciano

Maria Gonçalves

M<sup>ª</sup> João Lopes

## Atividade 3.2 - Assegurar a formação dos técnicos do ST e dos GAL

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	N.º Ações formação para os GAL	2	Não (1)

(1) Nota: Esta ação não se realizou nos moldes de ações de formação, tendo sido substituída por reuniões periódicas de trabalho com os GAL, em que foram abordados diversos temas e esclarecidas dúvidas existentes.

### AÇÕES A DESENVOLVER

1. Desenvolvimento de ações de formação dirigidas aos GAL.

#### RESPONSÁVEL:

Rui Rafael

#### INTERVENIENTES:

Aida Capaleve

Ana Paula

Maria João Lopes

Maria Gonçalves

Marta Feliciano

### Atividade 3.3 - Elaborar informação técnica

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de resposta às questões via Gescor	5 dias úteis	Não (2)
2	Prazo de resposta às questões dos GAL	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado
3	Prazo de resposta a outras questões	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado

(2)Nota: Nem sempre foi conseguido cumprir o prazo de 5 dias úteis nas respostas ao Gescor, face ao volume de trabalho da técnica a quem está afeta essa tarefa, tendo sido dada prioridade a outras tarefas, por indicação do coordenador do SP3

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Elaboração das respostas às questões enviadas via Gescor;
2. Elaboração das respostas às questões enviadas pelos GAL.

**RESPONSÁVEL:**

Rui Rafael

**INTERVENIENTES:**

Aida Capaleve

Ana Paula

Marta Feliciano

Maria Gonçalves

M<sup>a</sup> João Lopes

**Atividade 3.4 - Analisar PA das Medidas 3.4 e 3.5**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de análise dos PA – Medida 3.5	60 dias úteis	Realizado
2	Prazo de análise dos PA – Medida 3.4	30 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos PA relativos à Componente 2 da Medida 3.5;
2. Análise dos PA relativos à Cooperação – Medida 3.4.

**RESPONSÁVEL:**

Rui Rafael



**INTERVENIENTES:**

Aida Capaleve  
 Ana Paula  
 Maria Gonçalves  
 M<sup>ª</sup> João Lopes  
 Marta Feliciano

**Atividade 3.5 - Analisar Pedidos de Pagamento**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de análise dos PP – Medida 3.4, 3.5, 3.6 e projetos cujos beneficiários sejam os GAL	30 dias úteis	Realizado
2	Prazo de validação dos PP analisados pelos GAL	3 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos PP relativos à Componente 2 da Medida 3.5;
2. Análise dos PP relativos à Cooperação – Medida 3.4;
3. Análise dos PP relativos à Medida 3.6;
4. Análise dos PP relativos aos PA cujos beneficiários sejam os GAL (Medidas 3.1 e 3.2);
5. Análise por amostragem dos PP analisados pelos GAL.

**RESPONSÁVEL:**

Rui Rafael

**INTERVENIENTES:**

Aida Capaleve  
 Ana Paula  
 Marta Feliciano  
 Maria Gonçalves  
 M<sup>ª</sup> João Lopes

**Atividade 3.6 - Efetuar o acompanhamento aos GAL**

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	N.º de visitas efetuadas aos GAL no âmbito do acompanhamento	Entre 40 e 60% dos GAL, dependendo do n.º GAL por técnico	Não (3)

(3)Nota: tendo em conta o volume de trabalho com a análise de PP, PALTs e controlos em gabinete, relacionados com o enceramento dos últimos concursos, não foi possível efetuar tantas visitas como as inicialmente programadas e que correspondiam a saídas com os técnicos do STA. Como as ações de controlo se mantiveram passou a fazer-se mais acompanhamento em gabinete através de ações específicas sobre matérias constantes do sistema de informação SI LEADER, como monitorização da qualidade e coerência dos dados disponíveis.

### AÇÕES A DESENVOLVER

1. Realização de visitas aos GAL e elaboração de relatórios de visita.

### RESPONSÁVEL:

Rui Rafael

### INTERVENIENTES:

Aida Capaleve

Ana Paula

Marta Feliciano

Maria Gonçalves

Mª João Lopes

### Atividade 3.7 - Elaboração de recomendações aos GAL

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Emissão e acompanhamento das recomendações a todos os GAL relativamente aos resultados dos CQ efetuados pelo STA, IFAP e outras entidades de controlo/auditoria	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Emissão e acompanhamento das recomendações a todos os GAL relativamente aos resultados dos CQ.

**RESPONSÁVEL:**

Rui Rafael

**INTERVENIENTES:**

Aida Capaleve

**Atividade 3.8 - Auditorias ao SP3**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Preparação e acompanhamento das auditorias que envolvam o SP3	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Acompanhamento das auditorias ao SP3, desde a preparação prévia de reuniões, elaboração atas, notas sínteses e documentos necessários à realização das mesmas.

**RESPONSÁVEL:**

Rui Rafael

**INTERVENIENTES:**

Aida Capaleve

IV.4. OPERACIONALIZAÇÃO DAS MEDIDAS E AÇÕES DO SUBPROGRAMA 4 (AA4)

**Atividade 4.1 - Analisar PA**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de análise dos PA – Ação 4.3.1.1 Serviços de Aconselhamento	40 dias úteis	Realizado
2	Prazo de análise dos PA – Medida 4.1 Cooperação Inovação	90 dias úteis	Realizado
3	Prazo de Análise dos PA – Ação 4.2.1 – Formação Especializada	45 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos PA relativos à Ação 4.3.1.1 Serviços de Aconselhamento;
2. Análise dos PA relativos à Medida 4.1 Cooperação para a Inovação;
3. Análise dos PA relativos à Ação 4.2.1 Formação Especializada.

**RESPONSÁVEL:**

Rogério Paulo Lima Ferreira

**INTERVENIENTES:**

Eva Poças

Raquel Núncio

Ana Marta Silva

Sandra Rodrigues

Patrícia Sacramento

Rita Monteiro

**Atividade 4.2 - Analisar Pedidos de Pagamento**

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de análise dos PP – Medida 4.1, Ação 4.2.1, Ação 4.2.2, Ação 4.3.1.1, Ação 4.3.2.	30 dias úteis	Realizado

### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos PP relativos à Ação 4.3.2 Serviço de Apoio às Empresas;
2. Análise dos PP relativos à Medida 4.1 Cooperação para a Inovação;
3. Análise dos PP relativos à Ação 4.2.1 Formação Especializada;
4. Análise dos PP relativos à Ação 4.2.2 Redes Temáticas de Informação e Divulgação;
5. Análise dos PP relativos à Ação 4.3.1.1 Desenvolvimento dos Serviços de Aconselhamento Agrícola.

### **RESPONSÁVEL:**

Rogério Paulo Lima Ferreira

### **INTERVENIENTES:**

Eva Poças

Raquel Nuncio

Ana Marta Silva

Sandra Rodrigues

Patrícia Sacramento

Rita Monteiro

### **Atividade 4.3 - Elaborar informação técnica**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de resposta às questões via Gescor	7 dias úteis	Realizado
2	Prazo de resposta a outras questões	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos PA e PP respeitantes a todas as ações do Subprograma 4.

**RESPONSÁVEL:**

Rogério Paulo Lima Ferreira

**INTERVENIENTES:**

Eva Poças

Raquel Núncio

Ana Marta Silva

Sandra Rodrigues

Patrícia Sacramento

Rita Monteiro

**IV.5. OPERACIONALIZAÇÃO DAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO DO PRRN (AA-PRRN)**

**Atividade 5.1 - Analisar Pedidos de Pagamento**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de análise dos PP cuja entidade responsável seja o ST da AG ou atribuídos superiormente ao ST	30 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos PP cuja entidade responsável seja o ST da AG ou atribuídos superiormente ao ST.

**RESPONSÁVEL:**

Nuno Sequeira

**INTERVENIENTES:**

Equipa PRRN

**Atividade 5.2 - Analisar pedidos de alteração de PA**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de análise dos pedidos de alteração dos PA	30 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Análise dos pedidos de alteração dos PA.

**RESPONSÁVEL:**

Nuno Sequeira

**INTERVENIENTES:**

Equipa PRRN

**Atividade 5.3 - Elaborar informação técnica**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de resposta às questões via Gescor	10 dias úteis	Parcialmente realizado (1)
2	Prazo de resposta a outras questões	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado

(1) Nota: Considera-se como cumprido em 90% das situações. Nos restantes casos não houve possibilidade de responder no prazo devido à diversidade de situações a tratar pela equipa.

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Elaboração das respostas às questões enviadas via Gescor;
2. Elaboração das respostas a outras questões colocadas.

**RESPONSÁVEL:**

Nuno Sequeira

**INTERVENIENTES:**

Equipa PRRN

**Atividade 5.4 - Efetuar o acompanhamento junto das DRAP e entidades delegadas das RA dos Açores e Madeira**



## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	N.º de visitas ou reuniões efetuadas com as entidades no âmbito do acompanhamento	4	Realizado

### **ACÇÕES A DESENVOLVER**

1. Realização de visitas ou reuniões com as DRAP e entidades delegadas das RA dos Açores e Madeira e elaboração dos respetivos relatórios/notas síntese.

### **RESPONSÁVEL:**

Nuno Sequeira

### **INTERVENIENTES:**

Equipa PRRN

### **Atividade 5.5 - Auditorias ao PRRN**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Preparação e acompanhamento das auditorias que envolvam o PRRN	Cumprimento dos prazos estipulados superiormente	Realizado

### **ACÇÕES A DESENVOLVER**

1. Acompanhamento das auditorias ao PRRN, desde a preparação prévia de reuniões, elaboração de atas, notas sínteses e documentos necessários à realização das mesmas.

### **RESPONSÁVEL:**

Nuno Sequeira

### **INTERVENIENTES:**

Equipa PRRN

**IV.6. GESTÃO ADMINISTRATIVA, PATRIMONIAL E FINANCEIRA (AA6)****Atividade 6.1 - Garantir o suporte administrativo e financeiro ao funcionamento do ST da AG do PRODER e PRRN**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de submissão de Pedido de Pagamento no idigital (SIIFAP)	Dia 20 do mês n+1	Realizado
2	Prazo de análise do Pedido de Pagamento	30 dias após entrega dossier físico/resposta a pedido de esclarecimento	Realizado
3	Prazo de publicitação dos contratos, após receção do contrato assinado por ambas as partes na área AF.	5 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Gestão do orçamento e projeto assistência técnica da AG do PRODER e PRRN;
2. Operacionalização da Medida 511 - Assistência Técnica PRODER e área de intervenção 5 do PRRN;
3. Gestão da assiduidade – Férias, Faltas e Licenças;
4. Procedimentos de contratação pública.

**RESPONSÁVEL:**

Maria João Lampreia

**INTERVENIENTES:**

Ana Lima

Luís Nicolau

M<sup>ª</sup> João Lampreia

**Atividade 6.2 - Assegurar a utilização de instrumentos de gestão que permitam avaliar a eficácia e a eficiência do desempenho do ST**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo médio de elaboração do Plano de Atividades para 2014, após disponibilização de toda a informação	5 dias úteis	Realizado
4	Preparação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2014, após disponibilização de toda a informação	5 dias úteis	Realizado
5	Elaboração do relatório anual sobre a execução do plano 2012.	Cumprimento do prazo	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Monitorização do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2013;
2. Preparação do Relatório de Atividades de 2012;
3. Preparação do Plano de Atividades de 2014;
4. Preparação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2014.

**RESPONSÁVEL:**

Maria João Lampreia

**INTERVENIENTES:**

Ana Lima

Luís Nicolau

M<sup>ª</sup> João Lampreia

**IV.7. AUDITORIA E CONTROLO (AA7)**

**Atividade 7.1 - Criar e manter um Sistema de Controlo de Qualidade (CQ), de forma a assegurar a aplicação correta e uniforme dos procedimentos relativos aos pedidos de apoio analisados e decididos pela Gestora do PRODER.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	% de PA a disponibilizar semanalmente após CQ, dos PA selecionados na semana N, no decurso das 52 semanas do ano.	Disponibilização de pelo menos 50% dos PA na semana N+1.	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Selecionar para Controlo de Qualidade, de acordo com a Norma 77/D1. PA Favoráveis e Desfavoráveis.

**RESPONSÁVEL:**

Sílvia Diogo

**INTERVENIENTES:**

António Morais

Adelino Bernardo

**Atividade 7.2 - Executar Plano de Supervisão, de acordo com o requisitos previstos no art.33º do Reg.(CE) 1975/06.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	N.º de dias para de análise do CQ	Tempo Médio de análise de 3 dias	Realizado
2	N.º de visitas em sede de Acompanhamento	24	25

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Selecionar para Controlo de Qualidade, de acordo com a Norma;
2. Visitar 30% dos GAL.

**RESPONSÁVEL:**

Sílvia Diogo

**INTERVENIENTES:**

Paulo Gonçalves

António Morais

**Atividade 7.3 - Acompanhar e preparar elementos, relativos ao processo de Acreditação/Certificação do PRODER e Preparação/Acompanhamento das auditorias Comunitárias e Nacionais e controlo de Qualidade do IFAP.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Data da finalização da tarefa	No prazo indicado pela entidade solicitante	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Acompanhamento do processo de Acreditação/Certificação do PRODER e Preparação/Acompanhamento das auditorias Comunitárias e Nacionais;
2. Preparação/compilação dos elementos solicitados, durante as auditorias/controlo de Qualidade do IFAP.

**RESPONSÁVEL:**

Sílvia Diogo

**INTERVENIENTES:**

Paulo Gonçalves

Adelino Bernardo

António Morais

## IV.8. COMUNICAÇÃO (AA8)

## Atividade 8.1 - Assegurar, em articulação com as restantes unidades orgânicas do ST PRODER e das DRAP, a gestão dos Sites (PRODER e PRRN)

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Documentos de apoio à submissão de candidaturas (Anúncio ou Avisos de abertura; OTE's; Lista de controlo documental – português /inglês)	Disponibilização no site até 10 dias antes de cada nova abertura de candidaturas	Realizado
2	Formulários e respetivos Guias de Preenchimento	Disponibilização no site na véspera de cada nova abertura de candidaturas	Realizado
3	Prazo médio para atualização de informação de apoio aos programas (português /inglês)	Até 1 dia depois de nos ser disponibilizada a informação	Realizado
4	Prazo médio para Edição/Atualização de outros conteúdos (português /inglês)	Até 1 dia depois de nos ser disponibilizada a informação	Realizado
5	Prazo médio para Gestão do Microsite Dinamização das Zonas Rurais, em português e inglês	Até 1 dia depois de nos ser disponibilizada a informação	Realizado
6	Prazo médio para Gestão do Microsite Estruturas Locais de Apoio, em português e em inglês	Até 1 dia depois de nos ser disponibilizada a informação	Realizado
7	Controlo de ambas plataformas em termos de cumprimento das regras de acessibilidade e segurança (português /inglês)	Monitorização permanente	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Receção da informação;
2. Recolha de informação adicional;
3. Produção e edição de conteúdos;
4. Disponibilização no *BackOffice* dos sites.

**INTERVENIENTES:**

Equipa de Comunicação

**Atividade 8.2 - Conceção, planeamento e acompanhamento de eventos**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Nº de feiras nacionais do sector agrícola e florestal	2	Realizado
2	Nº de Comité de Acompanhamento PRODER	1	Realizado
3	Nº de Comité de Acompanhamento PRRN	1	Realizado
3	Nº de eventos PRODER (entrega de contratos, sessões de divulgação, etc.)	2	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Conceção e definição de data, local e hora;
2. Reuniões de preparação e articulação entre diversas entidades envolvidas;
3. Gestão de convites e inscrições;
4. Elaboração de documentos de suporte;
5. Acompanhamento de eventos.

**INTERVENIENTES:**

Equipa de Comunicação

**Atividade 8.3 - Gestão de pedidos de informação interna e externa**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Supervisão do Contact Center (e-mail e call center)	Monitorização permanente	Realizado
2	Respostas a diversas solicitações do Gabinete do MAMAOT e SEA	Disponibilização à Gestão 2 dias úteis antes dos prazos definidos	Realizado
3	Respostas a diversas solicitações no âmbito do apoio à gestão da AG PRODER e do PRRN	No prazo que a Gestora Definir	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Receção do pedido;
2. Recolha de informação;
3. Elaboração de memorando e envio.

**INTERVENIENTES:**

Equipa de Comunicação

**Atividade 8.4 - Gestão de Campanha Publicitária**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	1 Campanha de publicidade PRODER	Último quadrimestre	Realizado



**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Conceção do anúncio;
2. Recolha de informação de suporte;
3. Elaboração de maqueta e envio da arte final para meios.

**INTERVENIENTES:**

Equipa de Comunicação

**Atividade 8.5 - Acompanhamento e monitorização da execução de projetos PRODER**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Identificação e monitorização de projetos em incumprimento do prazo de assinatura de contrato e em incumprimento do prazo de início de execução;	Trimestral	Realizado
2	Identificação e monitorização de projetos sem pedido de pagamento submetido há mais de seis meses;	Semestral	Realizado
3	Acompanhamento dos projetos que se encontram no último semestre para a execução do Plano de Formação.	Anual	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Identificar projetos sem condições de execução;
2. Assegurar a elaboração de relatórios e pontos de situação trimestrais e semestrais;
3. Assegurar a resposta a todas as questões e reclamações.

**INTERVENIENTES:**

Equipa de Comunicação

**IV.9. APOIO JURÍDICO, ORGANIZAÇÃO E APOIO À GESTÃO DO SECRETARIADO TÉCNICO (AA9)**

**Atividade 9.1 - Assegurar a aplicação correta da legislação nacional e comunitária e o rigoroso esclarecimento das questões de carácter jurídico que venham a surgir no âmbito da gestão do PRODER.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo médio na elaboração de pareceres jurídicos	5 Dias úteis	Realizado
2	Prazo médio de resposta a impugnações (após recolha inf. técnica)	7 Dias úteis	Realizado
3	Prazo médio de preparação de processos de contratação pública	10 Dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Elaboração de pareceres e de documentação de suporte jurídico da actividade da AG;
2. Preparação de respostas a impugnações das decisões do Gestor;
3. Elaboração de pareceres jurídicos sobre legislação comunitária e nacional;
4. Instauração e acompanhamento dos procedimentos públicos de contratação;
5. Elaboração e análise de Protocolos a celebrar com as várias entidades que cooperem com a AG;
6. Prestação de informação jurídica geral.

**RESPONSÁVEL:**

Paula Barros da Costa

**INTERVENIENTES**

António Campos

**Atividade 9.2 - Assegurar que a gestão dos recursos humanos obedeça ao estrito cumprimento da legislação aplicável e que seja efetuada de forma a garantir a sua racionalidade e bom desempenho.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo médio de preparação de processos de recrutamento de pessoal	10 Dias úteis	Realizado
2	Prazo médio de elaboração de contratos de pessoal	2 Dias úteis	Realizado
3	Prazo médio de elaboração de pareceres jurídicos	5 Dias úteis	Realizado

**ACÕES A DESENVOLVER**

1. Preparação de propostas de recrutamento de pessoal;
2. Elaboração de contratos de trabalho e de prestação de serviços;
3. Elaboração de pareceres sobre a aplicação da legislação de trabalho e prestação de informação sobre a mesma, quando solicitadas;
4. Efetivação de contactos com a Secretaria Geral do MADRP, DGAEP ou outras entidades, quando necessário, para obtenção de esclarecimentos;
5. Proposta de frequência de ações de formação por elementos do ST, quando indispensáveis no âmbito da respetiva área de trabalho.

**RESPONSÁVEL:**

Paula Barros da Costa

**INTERVENIENTES**

António Campos

**Atividade 9.3 - Elaboração de propostas de diplomas legais ou sua alteração e de revisão do normativo interno**

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo médio da elaboração das propostas para aprovação da Gestora, após obtenção dos contributos e esclarecimentos solicitados	10 Dias úteis	Realizado

### **ACÕES A DESENVOLVER**

1. Preparação das propostas de diplomas legais ou de alteração e de revisão de normas internas;
2. Elaboração da versão final e envio à Gestora para aprovação;
3. Envio para auscultação;
4. Efetivação de eventuais ajustamentos na sequência de todos os comentários e contributos recebidos, elaboração das versões finais e envio à Gestora;
5. - Envio para o MAMAOT para publicação;
6. Disponibilização interna das versões revistas do normativo interno.

### **RESPONSÁVEL:**

Paula Barros da Costa

### **INTERVENIENTES:**

António Campos

**Atividade 9.4 - Assegurar todos os procedimentos necessários à avaliação de desempenho dos colaboradores do PRODER (SIADAP 3)**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Avaliação de todos os trabalhadores	Promover atempadamente a realização das diversas fases do SIADAP dentro dos prazos estabelecidos	Realizado

### **RESPONSÁVEL:**

Paula Barros da Costa

### **INTERVENIENTES**

António Campos

**IV.10. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS (AA10)**

**Atividade 10.1 - Assegurar, em articulação com as restantes unidades orgânicas do ST PRODER e a Comissão Europeia, uma eficaz preparação e realização dos Comitês de Acompanhamento (CA) do PRODER e do PRRN e dos Exames Anuais (EA) dos dois Programas.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Nº CA realizados	2	Realizado
2	Nº EA realizados	2	Realizado
3	Nº de reuniões realizadas com as Confederações	2	Realizado
4	Nº de dossiês elaborados para suporte às reuniões do CA e EA	4	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Preparação das ordens de trabalhos, convocatórias e logística das reuniões dos CA (meta: 1 mês antes da data prevista para as reuniões);
2. Preparação e disponibilização aos membros dos CA dos documentos para análise nas reuniões CA (meta: 10 dias úteis antes da data das reuniões);
3. Preparação da realização de uma reunião prévia aos CA com os representantes das Confederações (meta: 3 dias úteis antes da data das reuniões);
4. Preparação das atas das reuniões dos CA (meta: envio da ata aos membros do CA no prazo de 15 dias úteis após a realização das reuniões);
5. Preparação e disponibilização à AG dos dossiês de suporte às matérias a analisar nas reuniões dos EA dos Programas, de acordo com a agenda definida pela COM para a mesma (meta: 5 dias úteis antes da data prevista para a reunião).

**RESPONSÁVEL:**

Ana Ramos

**INTERVENIENTES:**

Todas as unidades orgânicas ST PRODER

**Atividade 10.2 - Assegurar, em articulação com as restantes unidades orgânicas do ST PRODER, um eficaz acompanhamento de gestão estratégica do Programa.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Especificação de matrizes/instrumentos de suporte à gestão estratégica do Programa	No prazo que a Gestora Definir	Matrizes/Mapas de Monitorização da execução dos projetos e de suporte à gestão e acompanhamento do Programa facultados à Gestora nos prazos definidos

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Definição e preparação de matrizes/instrumentos de suporte à gestão estratégica do Programa em função das exigências decorrentes das atividades de gestão e acompanhamento e dos diferentes estádios de implementação do Programa.

**RESPONSÁVEL:**

Ana Ramos

**INTERVENIENTES:**

Unidades orgânicas do ST PRODER em função das matérias relativas às ações a desenvolver.

**Atividade 10.3 - Assegurar, em articulação com as restantes unidades orgânicas do ST PRODER, a preparação de informação e da participação da AG em reuniões no âmbito da articulação do PRODER com a Coordenação do QREN e do FEADER.**

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Informações/elementos e dossiês de apoio às reuniões disponibilizados à AG	Disponibilização à Gestão 3 dias úteis antes dos prazos definidos	Preparada informação para efeitos de resposta a Consultas Escritas no âmbito da articulação PRODER com QREN.

### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Preparação e disponibilização de informações/elementos e dossiês de apoio às reuniões.

### **RESPONSÁVEL:**

Ana Ramos

### **INTERVENIENTES:**

Unidades orgânicas do ST PRODER em função das matérias relativas às ações a desenvolver.

**Atividade 10.4 - Garantir a articulação da AG com as instâncias comunitárias, Gabinetes Ministeriais, Confederações e outras entidades nacionais do sector.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Informações produzidas	Disponibilização à Gestão 3 dias úteis antes dos prazos definidos	Realizado

### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Preparação da informação e dos elementos necessários ao acompanhamento e resolução das matérias em desenvolvimento;
2. Preparação da realização de reuniões de trabalho, promovidas pela AG ou por outras entidades do sector.

### **RESPONSÁVEL:**

Ana Ramos

**INTERVENIENTES:**

Unidades orgânicas do ST PRODER em função das matérias relativas às ações a desenvolver.

Atividade 10.5 - Assegurar, em articulação com as restantes unidades orgânicas do ST PRODER e DRAP, uma eficaz monitorização dos projetos aprovados sem execução, a que se denominou de “Operação Limpeza” e que abrange os projetos em incumprimento do prazo de assinatura do contrato, do prazo de início de execução, bem como os projetos sem submissão de pedidos de pagamento há mais de 6 meses, contados da data da liquidação do último pedido de pagamento submetido.

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Nº de ações de monitorização dos projetos aprovados sem execução.	4 ações anuais (periodicidade trimestral)	Realizado
2	Nº de ações de monitorização dos projetos que, tendo já um, ou mais, pedidos de pagamento/adiantamento liquidados não submetem, há mais de 6 meses, um novo pedido de pagamento.	2 ações anuais (periodicidade semestral)	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Identificação dos projetos em situação de incumprimento através de ferramenta desenvolvida pelo Sistema de Informação e notificação dos beneficiários desses projetos para regularização da situação;
2. Elaboração de informações com a identificação dos projetos que se encontram em situação de desistência, para efeitos de submissão a decisão do Gestor;
3. Carregamento das desistências de projetos no SI PRODER e comunicação ao IFAP das mesmas;
4. Elaboração de mapas monitorização das taxas de desistência por medida/ação do Programa;
5. Elaboração de instrumentos técnicos de suporte à gestão e acompanhamento do processo de monitorização dos projetos sem execução.



**Atividade 10.6 - Assegurar, em articulação com as restantes unidades orgânicas do ST PRODER e DRAP, uma eficaz monitorização do encerramento dos projetos em execução, garantindo a sua conclusão no prazo máximo definido nos regulamentos das medidas/ações em que se enquadram.**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Nº de ações de monitorização	2 ações anuais (periodicidade semestral)	Realizado mas com periodicidade trimestral.

#### **AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Identificação dos projetos em situação de encerramento face aos calendários de execução aprovados através de ferramenta desenvolvida pelo Sistema de Informação e notificação dos beneficiários desses projetos para os concluírem e apresentarem os pedidos de pagamento finais, bem como o relatório de encerramento nos termos e prazos de execução aprovados;
2. Elaboração de mapas/instrumentos técnicos de suporte à gestão e acompanhamento do processo de monitorização dos projetos em fase de conclusão física e financeira.

#### **RESPONSÁVEL**

Ana Ramos

#### **INTERVENIENTES**

Todas as unidades orgânicas ST PRODER

**IV.11. SISTEMA DE INFORMAÇÃO (AA11)****Atividade 11.1 - Assegurar a operação do SIPRODER**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de Apresentação da Planificação de Atividades	5 Dias seguidos antes do trimestre seguinte	Realizado
2	Prazo de Apresentação de Relatório Trimestral de Progresso do SIProDer	15 Dias úteis após o fim do Trimestre	Realizado
3	Nº de novos desenvolvimentos ou de reformulação de processos	Apresentar relatório até 15 dias úteis após o fim do Trimestre	Realizado
4	Assegurar os desenvolvimentos necessários ao encerramento de projetos e do PRODER	Final de 2013	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER**

1. Reuniões com os responsáveis das entidades associadas ao desenvolvimento do SIProDer;
2. Promoção e dinamização de contacto com as entidades associadas à gestão das medidas e ações;
3. Apresentação do Relatório de Progresso do SIProDer;
4. Assegurar a continuidade do serviço de hosting do SIProder.
5. Assegurar os desenvolvimentos necessários ao bom funcionamento do SIProDer;
6. Assegurar os desenvolvimentos necessários ao encerramento de projetos e do PRODER.

**RESPONSÁVEL:**

Fernando Palma

**INTERVENIENTES:**

ProDer

Novabase

Paulo Gato

1 Coordenador de Projeto

Filipe Miranda

1 Analista

Tiago Jorge

4 Programadores

**IV.12. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROGRAMA (AA12)****Atividade 12.1 - Acompanhamento da Execução dos Programas**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de elaboração dos Relatórios de Execução de 2012	Até Junho	Realizado
2	Periodicidade do acompanhamento da Execução Financeira do PRODER e PRRN	Semanal	Realizado
3	Prazo de resposta às solicitações internas, do MAM e dos parceiros institucionais	Prazo médio 5 dias úteis	Realizado

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Elaboração dos Relatórios de Execução de 2012 do PRODER e PRRN;
2. Acompanhamento da execução financeira do PRODER e PRRN;
3. Resposta a solicitações internas e as provenientes do MAM e dos parceiros institucionais.

**RESPONSÁVEL:**

Anabela Reis

**INTERVENIENTES:**

Anabela Reis

João Paulo Costa

Teresa Bernardo

Ana Resende (\*)

Cristiana Vaz (\*)

(\*) Intervenientes não previstos na altura da elaboração do Plano de Atividades 2013.

**Atividade 12.2 - Avaliação e Alterações dos Programas**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo de resposta adequada às solicitações dos avaliadores	Prazo médio 5 dias úteis	Sim
2	Prazo de resposta adequada às solicitações para revisões e reprogramações do PRODER e PRRN	O estabelecido pela Gestora	Não

**AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Tratamento dos dados para avaliação do PRODER e PRRN;
2. Preparação das revisões e reprogramações do PRODER e PRRN (\*\*);
3. Revisão das metas do PRODER (\*\*).

(\*\*) Ações não desenvolvidas por decisão da Autoridade de Gestão.

**RESPONSÁVEL:**

Anabela Reis

**INTERVENIENTES:**

Anabela Reis

João Paulo Costa

Teresa Bernardo

Ana Resende (\*)

Cristiana Vaz (\*)

(\*) Intervenientes não previstos na altura da elaboração do Plano de Atividades 2013.

**Atividade 12.3 - Gestão Financeira dos Programas**

Nº	INDICADORES DE MEDIDA	METAS	Realizado
1	Prazo da programação do PIDDAC para 2014	O estabelecido pelo GPP	Sim

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

2	Periodicidade dos quadros de realização física do PIDDAC 2013	1º e 3º trimestres, 1º semestre e anual	Sim
3	Periodicidade dos documentos de análise para previsão de pagamentos	Trimestral	Sim
4	Prazo para a cabimentação orçamental dos pedidos de pagamento	Diariamente	Sim

### **AÇÕES A DESENVOLVER:**

1. Programação e acompanhamento do PIDDAC;
2. Previsões de pagamentos;
3. Cabimentação orçamental dos pedidos de pagamento.

### **RESPONSÁVEL:**

Anabela Reis

### **INTERVENIENTES:**

Anabela Reis

João Paulo Costa

Teresa Bernardo

Ana Resende (\*)

Cristiana Vaz (\*)

(\*) Intervenientes não previstos na altura da elaboração do Plano de Atividades 2013.

## **Anexo II**

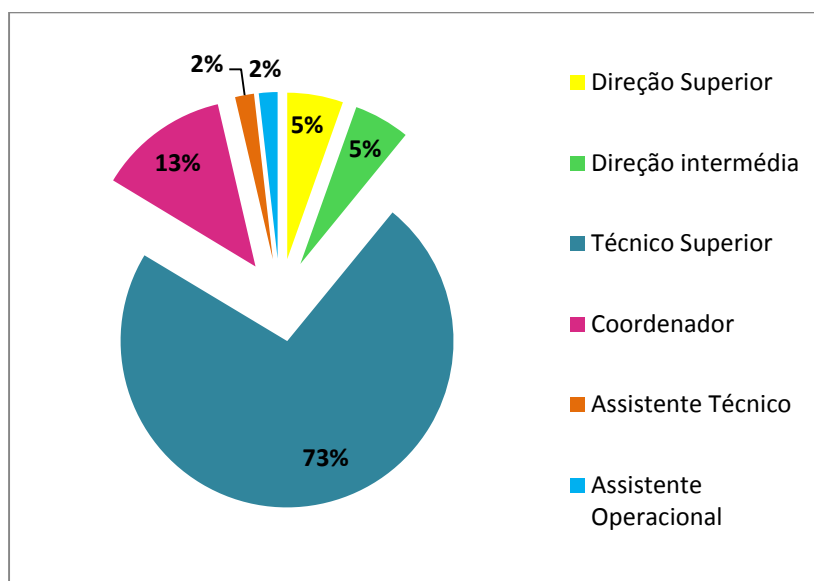
## **Balanço Social**

## 1. RECURSOS HUMANOS

Para assegurar a execução das suas atividades, do ST PRODER possui um total de 55 trabalhadores em 2013 distribuídos pelas seguintes categorias:

Grupos de Pessoal	Número	(%)
Direção Superior	3	5,45
Direção intermédia	3	5,45
Técnico Superior	40	72,72
Coordenador	7	12,74
Assistente Técnico	1	1,82
Assistente Operacional	1	1,82
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

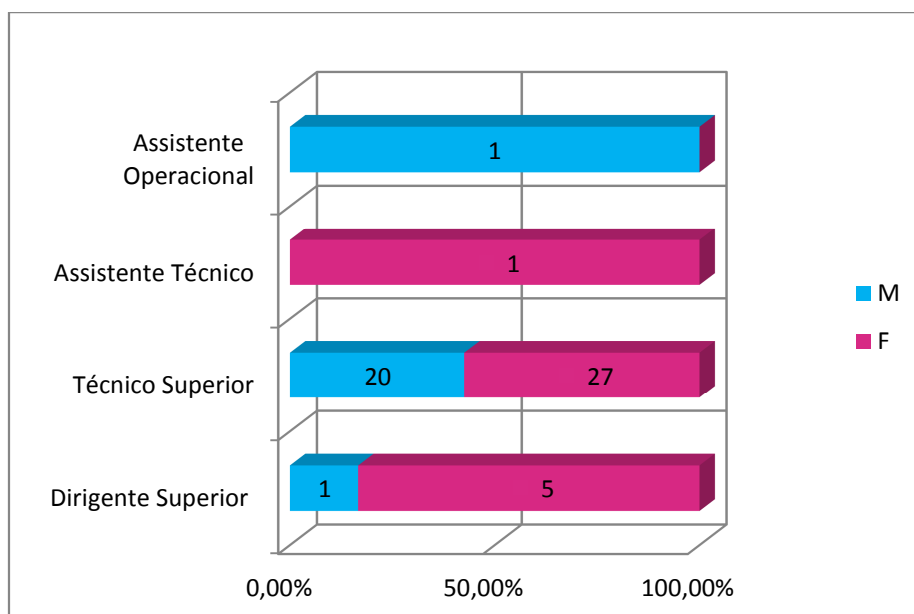
Sendo 85 % dos trabalhadores da categoria técnico superior.



## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

Se analisarmos os colaboradores por carreiras/géneros a sua distribuição demonstra que 62 % são do sexo feminino:

Trabalhadores segundo género		
	M	F
Dirigente Superior	1	5
Técnico Superior	20	27
Assistente Técnico	0	1
Assistente Operacional	1	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>33</b>

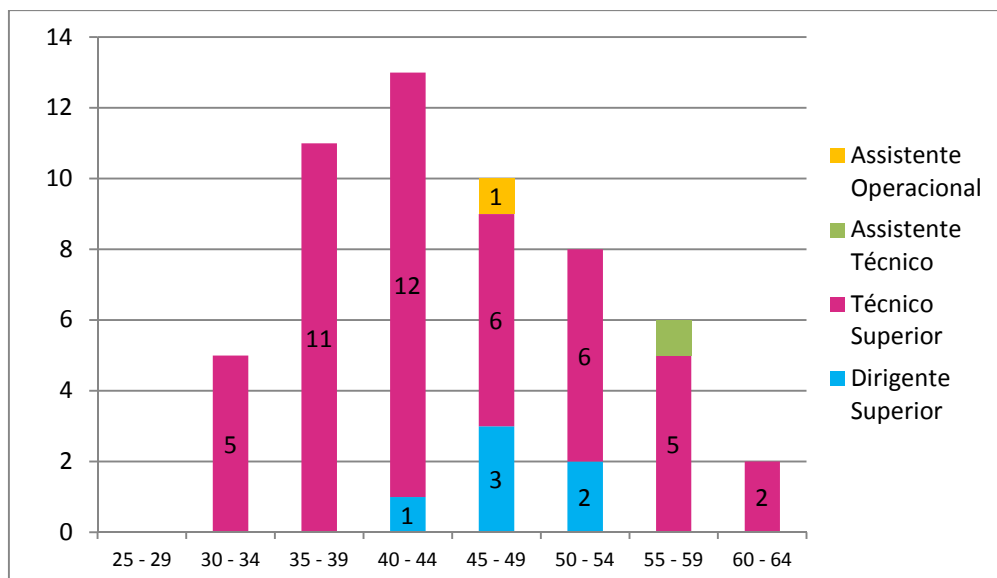


Analisando a distribuição dos colaboradores por escalão etário, verificamos que o escalão etário com maior expressão é 40-44 anos, onde a idade média etária é de 41 anos.

Trabalhadores por escalão etário								
	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64
Dirigente Superior				1	3	2		
Técnico Superior		5	11	12	6	6	5	2
Assistente Técnico							1	
Assistente Operacional					1			



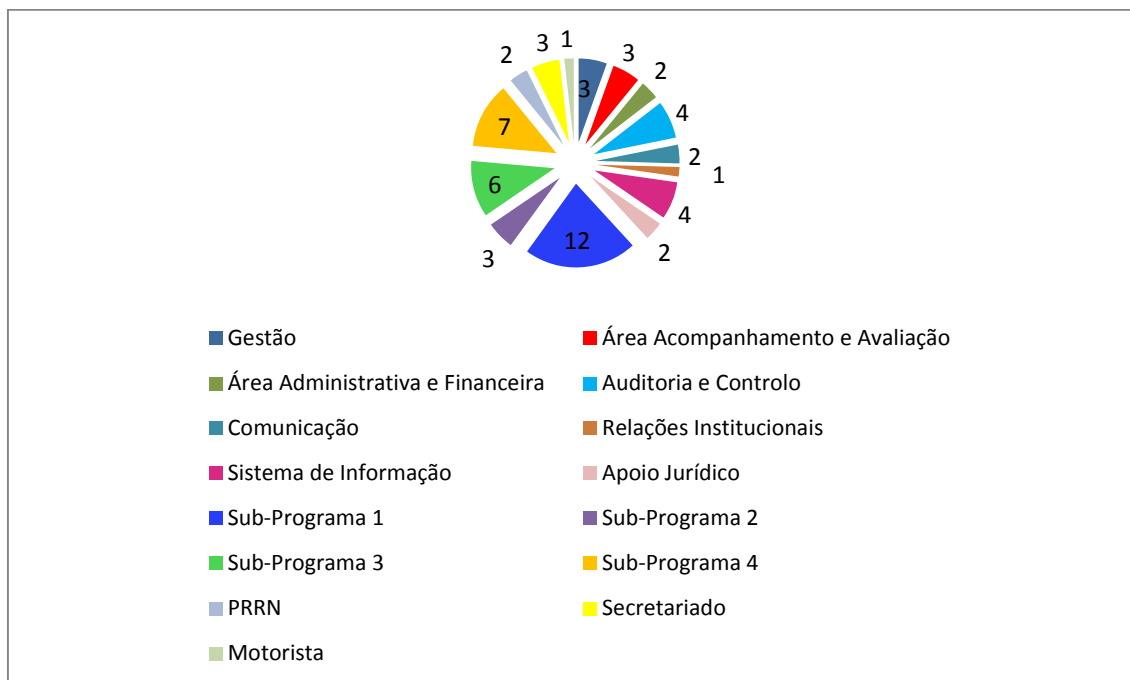
## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013



A área orgânica que concentra o maior número de colaboradores é o Sub-Programa 1, seguido do Sub-Programa 3 e 4. Os mesmos colaboradores encontram-se distribuídos pelas diversas áreas da seguinte forma:

Áreas	Número Efetivos	(%)
Gestão	3	5,45%
Área Acompanhamento e Avaliação	3	5,45%
Área Administrativa e Financeira	2	3,64%
Auditoria e Controlo	4	7,27%
Comunicação	2	3,64%
Relações Institucionais	1	1,82%
Sistema de Informação	4	7,27%
Apoio Jurídico	2	3,64%
Sub-Programa 1	12	21,82%
Sub-Programa 2	3	5,45%
Sub-Programa 3	6	10,91%
Sub-Programa 4	7	12,73%
PRRN	2	3,64%
Secretariado	3	5,45%
Motorista	1	1,82%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

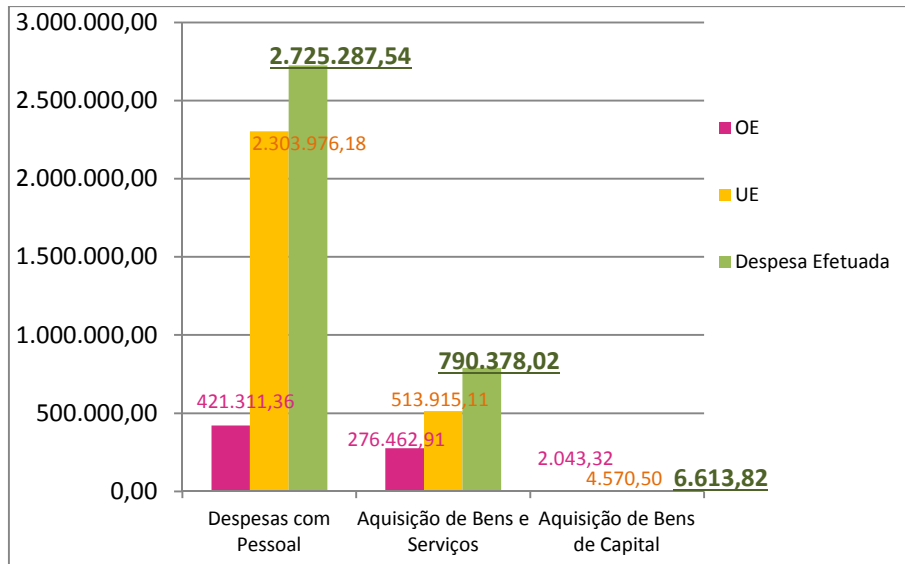


### 2. RECURSOS FINANCEIROS

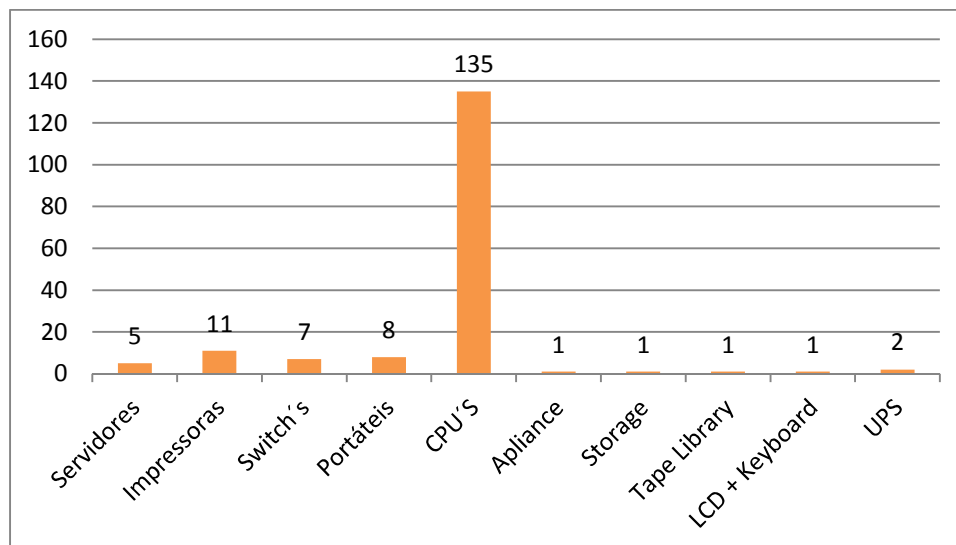
Analisando a despesa efetuada em 2013, verifica-se que 77 % foram custos com pessoal e 22% gastos com a aquisição de bens e serviços, nomeadamente com a avaliação do programa, com o SIPRODER, e com a publicidade e propaganda.

Tipo de Despesa	Fonte de Financiamento		Despesa Efetuada
	OE	UE	
Despesas com Pessoal	421.311,36	2.303.976,18	2.725.287,54
Aquisição de Bens e Serviços	276.462,91	513.915,11	790.378,02
Aquisição de Bens de Capital	2.043,32	4.570,50	6.613,82
	<b>699.817,59</b>	<b>2.822.461,79</b>	<b>3.522.279,38</b>

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

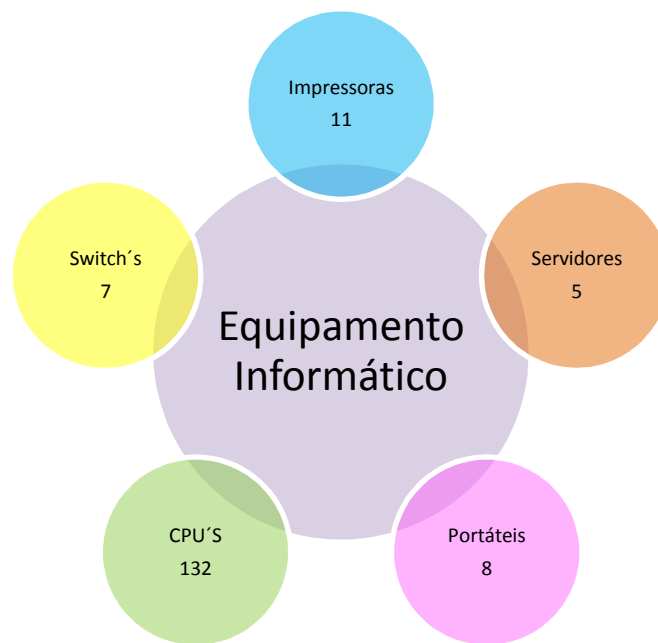


### 3. RECURSOS MATERIAIS



O ST PRODER recorre-se de 132 CPU's para uso diário dos seus colaboradores, sendo que desses 28 estão afetos às DRAP's para uso dos técnicos analistas dos projetos PRODER e os restantes encontram-se em sala de formação/reunião.

Relativamente aos 7 switch's – 4 no 2º andar, 1 no 9º, 1 no 7º e outro no 5º e 5 servidores, que se encontram no 2º andar, assim como 1 Apliance, 1 Storage, 1 Tape Library, LCD + Keyboard e +UPS que se encontram junto da área que nos presta suporte informático (GPP - DSSIG). Contamos ainda, e no que respeita ao equipamento de impressão 11 impressoras.



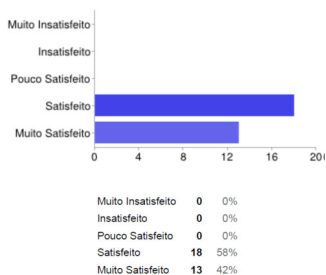
## **Anexo III**

### **Resultados Questionário de Satisfação**

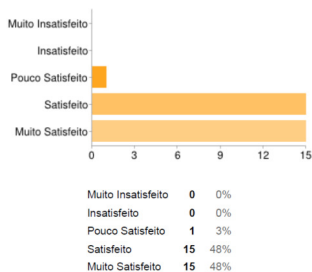
**QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO**

**1. Satisfação global dos colaboradores com a organização**

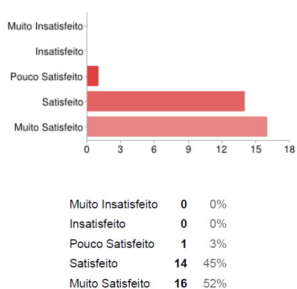
- Satisfação com... - Imagem da organização



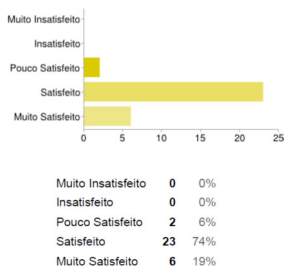
- Satisfação com... - Desempenho global da organização



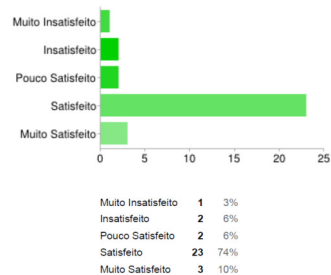
- Satisfação com... - Papel da organização na sociedade



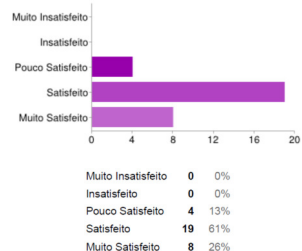
- Satisfação com... - Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade



- Satisfação com... - Forma como a organização gere os conflitos de interesses



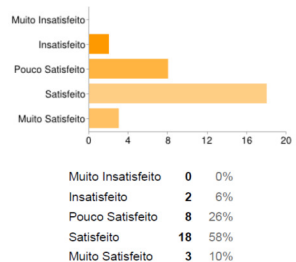
- Satisfação com... - Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão



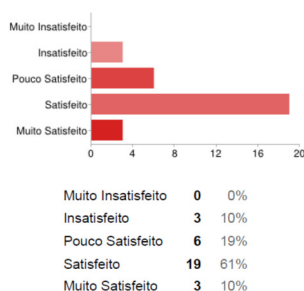
- Satisfação com... - Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão



- Satisfação com... - Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria



- Satisfação com... - Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores

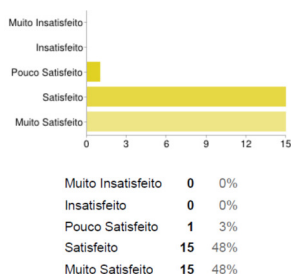


- Satisfação com... - Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de nível intermédio

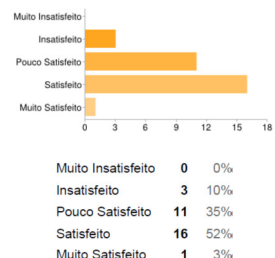


## 2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

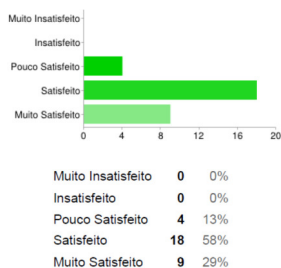
- Satisfação com... - Aptidão da liderança para conduzir a organização - Gestão de topo



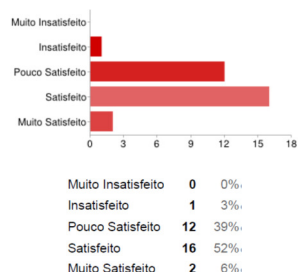
- Satisfação com... - Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado



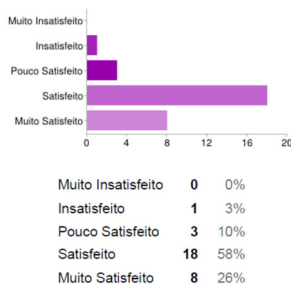
- Satisfação com... - Aptidão da liderança para conduzir a organização - Gestão de nível intermédio



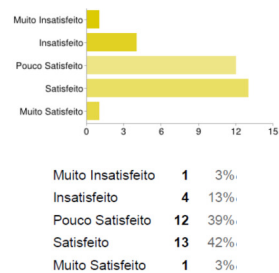
- Satisfação com... - Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados



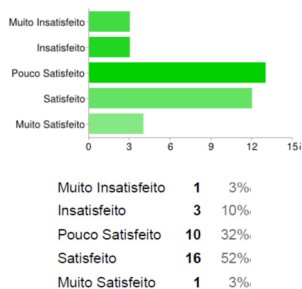
- Satisfação com... - Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de topo



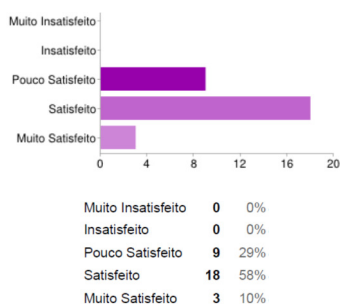
- Satisfação com... - Forma como a organização recompensa os esforços individuais



- Satisfação com... - Forma como a organização recompensa os esforços de grupo

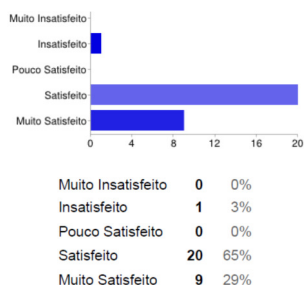


- Satisfação com... - Postura da organização face à mudança e à modernização

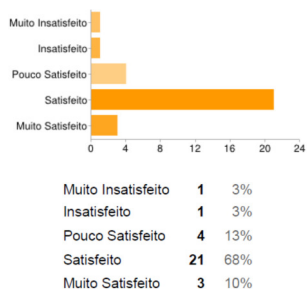


### 3. Satisfação com as condições de trabalho

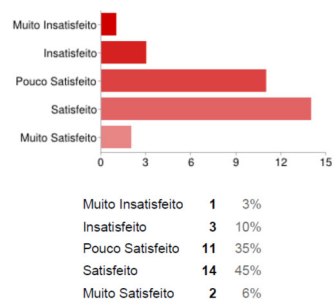
- Satisfação com... - Ambiente de trabalho



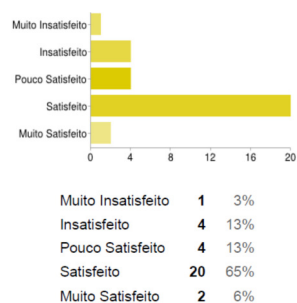
- Satisfação com... - Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais



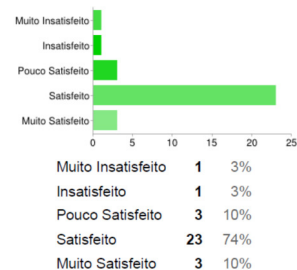
- Satisfação com... - Horário de trabalho



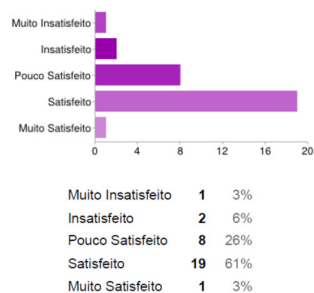
- Satisfação com... - Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais



- Satisfação com... - Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde

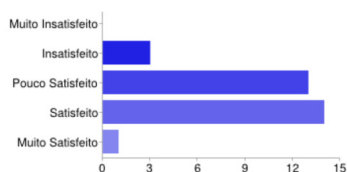


- Satisfação com... - Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais



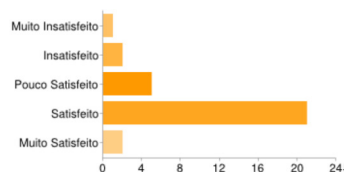


- Satisfação com... - Igualdade de oportunidades nos processos de promoção



Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	3	10%
Pouco Satisfeito	13	42%
Satisfeito	14	45%
Muito Satisfeito	1	3%

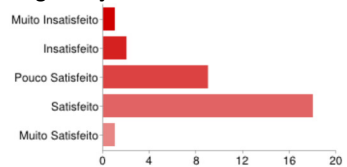
- Satisfação com... - Igualdade de tratamento na organização



Muito Insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	2	6%
Pouco Satisfeito	5	16%
Satisfeito	21	68%
Muito Satisfeito	2	6%

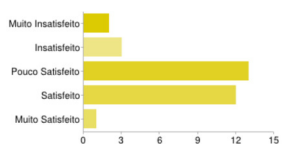
#### 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

- Satisfação com... - Política de gestão de recursos humanos existente na organização



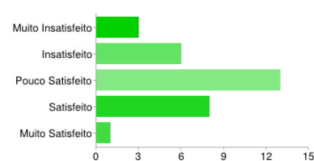
Muito Insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	2	6%
Pouco Satisfeito	9	29%
Satisfeito	18	58%
Muito Satisfeito	1	3%

- Satisfação com... - Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas Competências



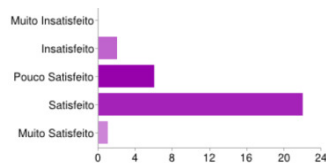
Muito Insatisfeito	2	6%
Insatisfeito	3	10%
Pouco Satisfeito	13	42%
Satisfeito	12	39%
Muito Satisfeito	1	3%

- Satisfação com... - Ações de formação que realizou até ao presente



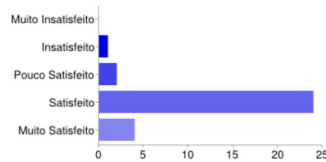
Muito Insatisfeito	3	10%
Insatisfeito	6	19%
Pouco Satisfeito	13	42%
Satisfeito	8	26%
Muito Satisfeito	1	3%

- Satisfação com... - Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização



Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	2	6%
Pouco Satisfeito	6	19%
Satisfeito	22	71%
Muito Satisfeito	1	3%

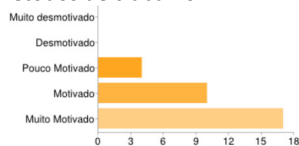
- Satisfação com... - Nível de conhecimento que tem dos objetivos da organização



Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	1	3%
Pouco Satisfeito	2	6%
Satisfeito	24	77%
Muito Satisfeito	4	13%

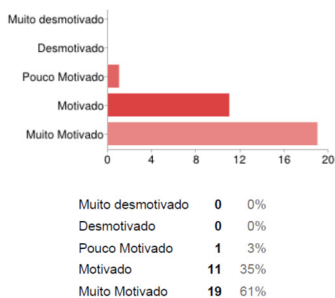
#### 5. Níveis de motivação

- Motivação para... - Aprender novos métodos de trabalho

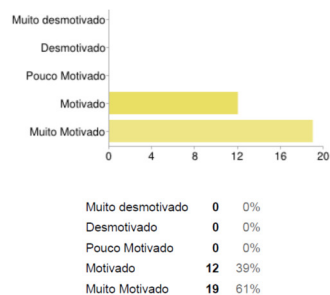


Muito desmotivado	0	0%
Desmotivado	0	0%
Pouco Motivado	4	13%
Motivado	10	32%
Muito Motivado	17	55%

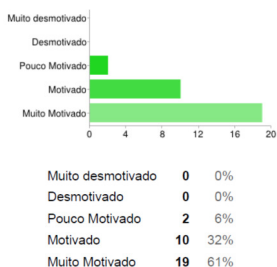
- Motivação para... - Desenvolver trabalho em equipa



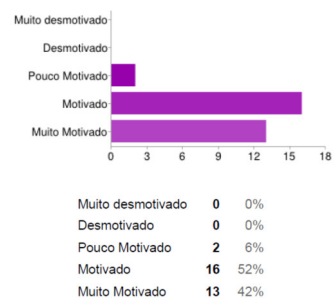
- Motivação para... - Participar em ações de formação



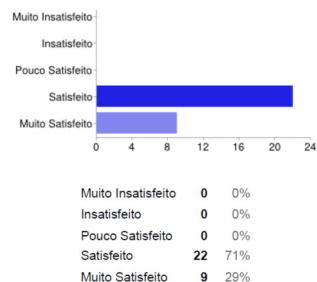
- Motivação para... - Participar em projectos de mudança na organização



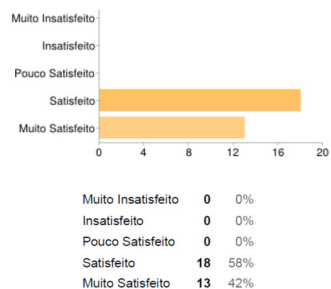
- Motivação para... - Sugerir melhorias



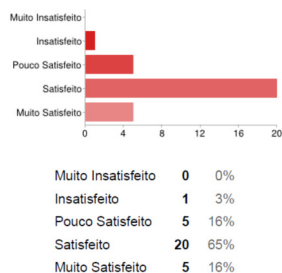
- Satisfação com... - Lidera através do exemplo



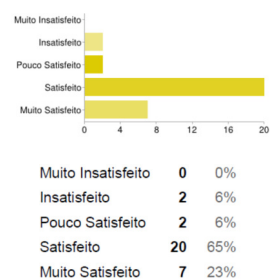
- Satisfação com... - Demonstra empenho no processo de mudança



- Satisfação com... - Aceita críticas construtivas



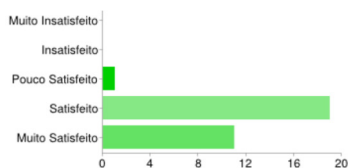
- Satisfação com... - Aceita sugestões de melhoria



## 6. Satisfação com o estilo de liderança

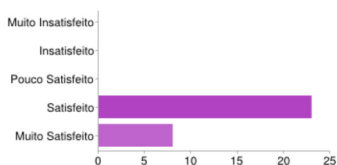
### 6.1. O Gestor de topo

- Satisfação com... - Delega competências e responsabilidades



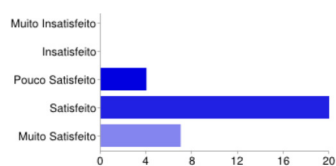
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	1	3%
Satisfeito	19	61%
Muito Satisfeito	11	35%

- Satisfação com... - Estimula a iniciativa das pessoas



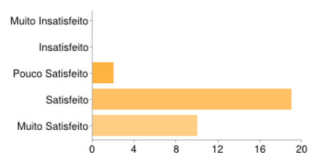
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	23	74%
Muito Satisfeito	8	26%

- Satisfação com... - Encoraja a confiança mútua e o respeito



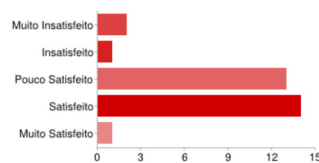
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	4	13%
Satisfeito	20	65%
Muito Satisfeito	7	23%

- Satisfação com... - Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança



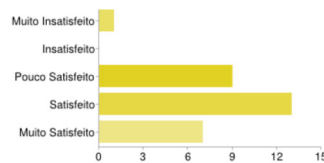
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	2	6%
Satisfeito	19	61%
Muito Satisfeito	10	32%

- Satisfação com... - Promove ações de formação



Muito Insatisfeito	2	6%
Insatisfeito	1	3%
Pouco Satisfeito	13	42%
Satisfeito	14	45%
Muito Satisfeito	1	3%

- Satisfação com... - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas



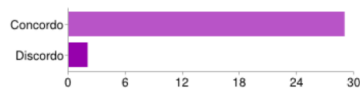
Muito Insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	9	29%
Satisfeito	13	42%
Muito Satisfeito	7	23%

- Satisfação com... - Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa



Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	1	3%
Pouco Satisfeito	3	10%
Satisfeito	21	68%
Muito Satisfeito	6	19%

- Concordo/Discordo - Lidera através do exemplo



Concordo	29	94%
Discordo	2	6%

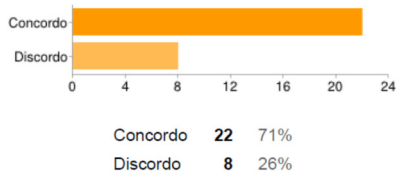
- Concordo/Discordo - Demonstra empenho no processo de mudança



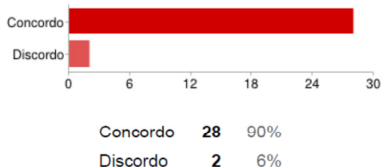
Concordo	29	94%
Discordo	2	6%

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

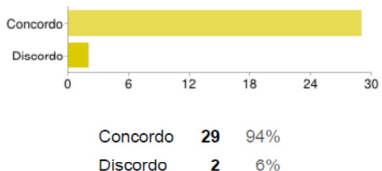
- Concordo/Discordo - Aceita críticas construtivas



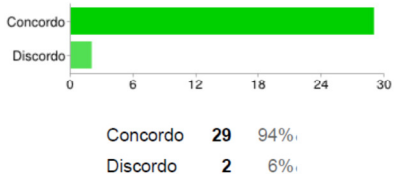
- Concordo/Discordo - Aceita sugestões de melhoria



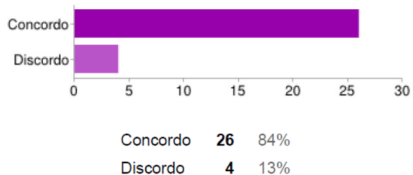
- Concordo/Discordo - Delega competências e responsabilidades



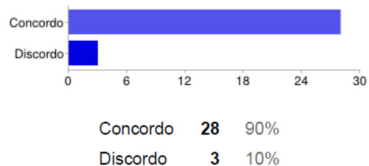
- Concordo/Discordo - Estimula a iniciativa das pessoas



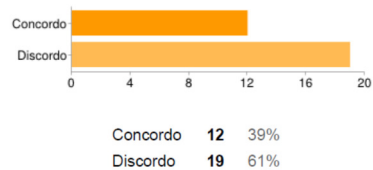
- Concordo/Discordo - Encoraja a confiança mútua e o respeito



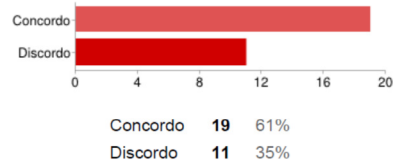
- Concordo/Discordo - Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança



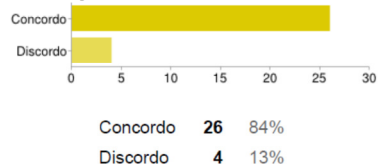
- Concordo/Discordo - Promove ações de formação



- Concordo/Discordo - Reconhece e premia os esforços individuais e das equipas

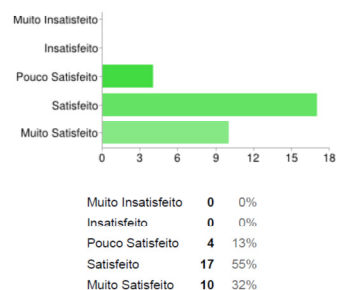


- Concordo/Discordo - Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

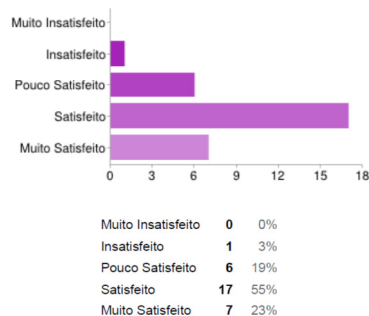


### 6.2. O gestor de nível intermédio

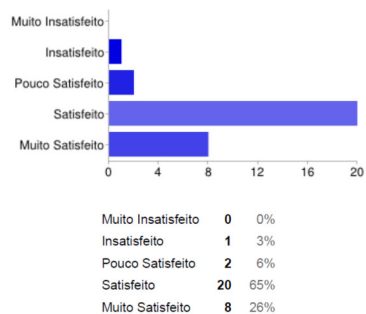
- Satisfação com... - Lidera através do exemplo



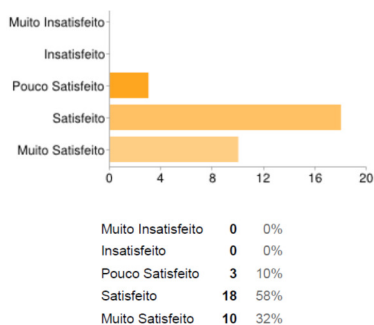
- Satisfação com... - Demonstra empenho no processo de mudança



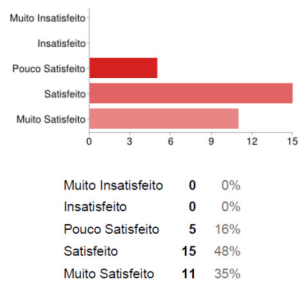
- Satisfação com... - Aceita críticas construtivas



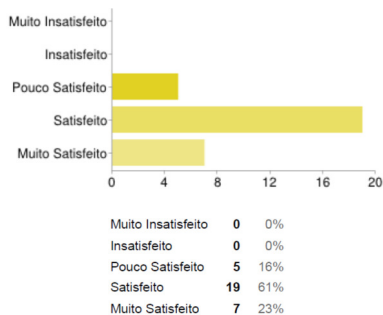
- Satisfação com... - Aceita sugestões de melhoria



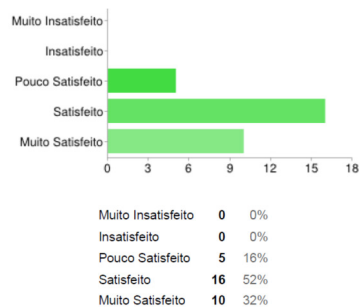
- Satisfação com... - Delega competências e responsabilidades



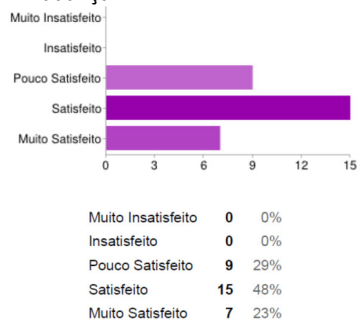
- Satisfação com... - Estimula a iniciativa das pessoas



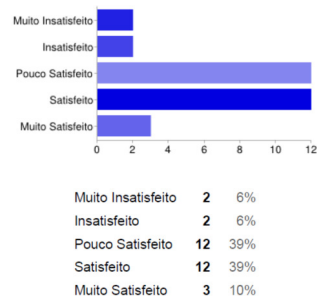
- Satisfação com... - Encoraja a confiança mútua e o respeito



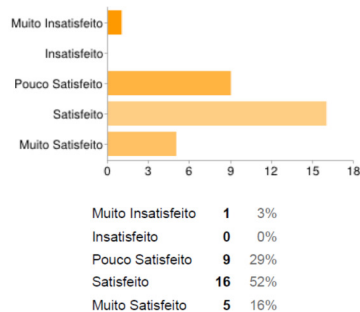
- Satisfação com... - Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança



- Satisfação com... - Promove ações de formação

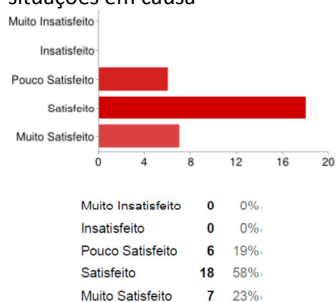


- Satisfação com... - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

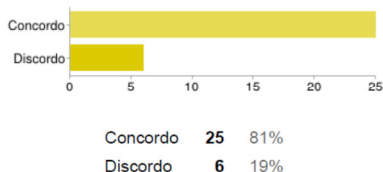


## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2013

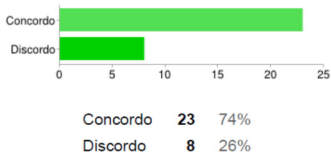
- Satisfação com... - Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa



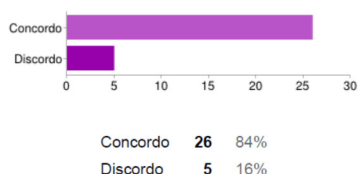
- Concordo/Discordo - Lidera através do exemplo



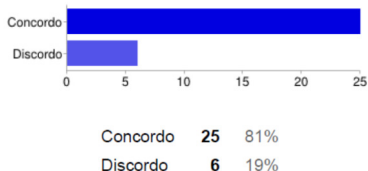
- Concordo/Discordo - Demonstra empenho no processo de mudança



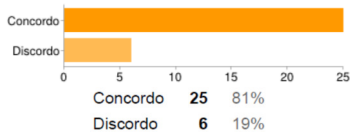
- Concordo/Discordo - Aceita críticas construtivas



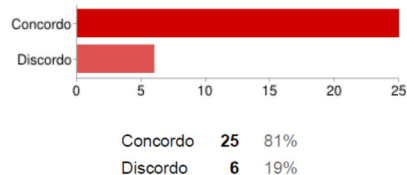
- Concordo/Discordo - Aceita sugestões de melhoria



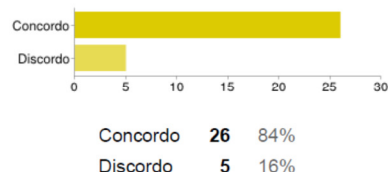
- Concordo/Discordo - Delega competências e responsabilidades



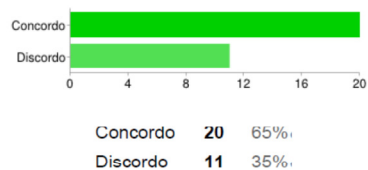
- Concordo/Discordo - Estimula a iniciativa das pessoas



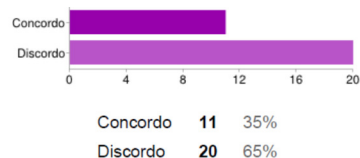
- Concordo/Discordo - Encoraja a confiança mútua e o respeito



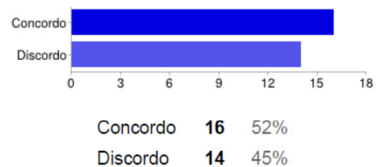
- Concordo/Discordo - Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança



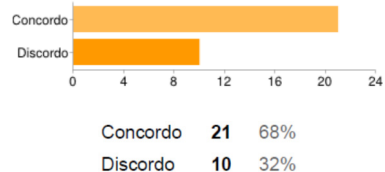
- Concordo/Discordo - Promove ações de formação



- Concordo/Discordo - Reconhece e premia os esforços individuais e das equipas

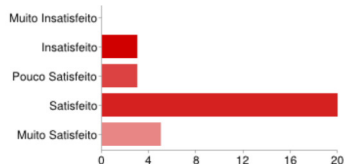


- Concordo/Discordo - Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa



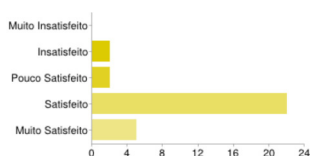
## 7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e Serviços

- Satisfação com... - Equipamentos informáticos disponíveis



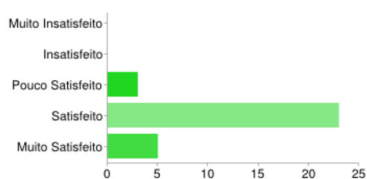
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	3	10%
Pouco Satisfeito	3	10%
Satisfeito	20	65%
Muito Satisfeito	5	16%

- Satisfação com... - Software disponível



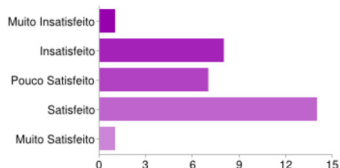
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	2	6%
Pouco Satisfeito	2	6%
Satisfeito	22	71%
Muito Satisfeito	5	16%

- Satisfação com... - Equipamentos de comunicação disponíveis



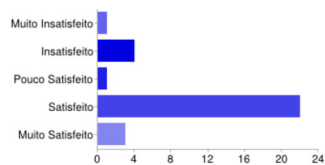
Muito Insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	3	10%
Satisfeito	23	74%
Muito Satisfeito	5	16%

- Satisfação com... - Condições de higiene



Muito Insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	8	26%
Pouco Satisfeito	7	23%
Satisfeito	14	45%
Muito Satisfeito	1	3%

- Satisfação com... - Condições de segurança



Muito Insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	4	13%
Pouco Satisfeito	1	3%
Satisfeito	22	71%
Muito Satisfeito	3	10%