

ANO: 2018

Ministro da Cultura

Entidade: Inspeção-geral das Atividades Culturais

MISSÃO: Auditar o desempenho das entidades organicamente integradas e dependentes de um membro do Governo responsável pela área da cultura, garantir a segurança dos espetáculos artísticos, promover e defender os autores e autenticar e classificar os conteúdos culturais

### Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO
OE1: PROTEGER OS CRIADORES E GARANTIR A SEGURANÇA DOS ESPETÁCULOS
OE2: ACIONAR OS PROCESSOS DE CONTROLO E RESPONSABILIDADE FINANCEIRA NA CULTURA
OE3: APROXIMAR A IGAC DOS CLIENTES
OE4: GERIR O CONHECIMENTO E BUSINESS INTELLIGENCE

### Objectivos Operacionais

Eficácia PESO 50%

OO1. Reforçar a proteção dos agentes económicos na área do Livro 70%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
1. Taxa de cobertura de inspeção digital a agentes económicos para verificação no âmbito da LPFL da realização de "ocasiões" especiais de venda de livros 50% de: [N.º de inspeções digitais a agentes económicos / N.º de comunicações de agentes económicos de venda do livro ao público] * 100	Não aplicável	100,00%	50,00%	5,00%	62,50%	50%	O ano de 2017 implicou um esforço de arranque da LPFL, que não se regista para 2018 e daí a redução da meta anual em 50%.			
2. Taxa de cobertura de inspeção física a agentes económicos para verificação da realização de "ocasiões" especiais de venda de livros e cumprimento do preço fixo do livro, no âmbito da LPFL, abrangendo todo o Portugal continental, com o mínimo de 1 ação por NUTS II 30% de: [N.º de inspeções a agentes económicos / N.º de agentes económicos de venda do livro ao público] * 100	Não aplicável	20,00%	30,00%	5%	37,50%	50%				

OO2. Investir na transformação digital dos serviços na ótica do cliente 30%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
3. N.º de dias para lançamento e divulgação do serviço online Registo Nacional de Profissionais do Setor das Atividades Artísticas, Culturais e de Espetáculo	Não aplicável	Não aplicável	30-Nov	15 dias	Anterior a 15-Out	100%				

### Eficiência

PESO 30%

OO3. Melhorar a eficiência da IGAC na resposta aos clientes 50%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
4. N.º dias para implementação de automatismo que permita melhorar a gestão do processo de resposta da IGAC	Não aplicável	Não aplicável	334	30 dias	Inferior a 251 dias	100%				

OO4. Melhorar a eficiência da IGAC na gestão das denúncias 50%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
5. N.º dias para implementação de automatismo para gestão de prazos relativos à gestão de denúncias	Não aplicável	Não aplicável	334	30 dias	Inferior a 251 dias	100%				

### Qualidade

PESO 20%

OO5. Promover a qualidade e a satisfação dos clientes 100%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
6. Taxa global de satisfação dos clientes da IGAC, avaliada em inquérito anual de avaliação da satisfação [n.º de respostas favoráveis relativamente à prestação da IGAC / n.º total de respostas dos clientes respondentes] * 100	85%	Não aplicável	85,00%	5%	95,00%	100%	As respostas favoráveis englobam os itens "Muito bom" e "Bom" (os critérios são "Muito bom", "Bom" e "Insuficiente")			

## NOTAS EXPLICATIVAS

Objectivos Relevantes: 1, 2, 3 e 4. Critérios de seleção: O nº objetivos relevantes escolhidos (4) é superior ao nº objetivos relevantes exigidos (pelo menos metade dos objetivos operacionais do Instituto). A soma da percentagem de contribuição para a avaliação final destes 4 objetivos operacionais é de 70% (superior aos 50% exigidos).

## Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direcção Superior	20	2	40			
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	5	80			
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	36	432			
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	3	27			
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	21	168			
Encarregado geral operacional	7		0			
Encarregado operacional	6		0			
Assistente operacional	5	2	10			
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>757</b>			

Notas:

## Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>3.328.238 €</b>		
Despesas com Pessoal	2.258.785 €		
Aquisições de Bens e Serviços	920.099 €		
Outras despesas correntes	61.154 €		
Despesas restantes	88.200 €		
<b>Orçamento de Investimento</b>	<b>422.625 €</b>		
Despesas com Pessoal	61.638 €		
Aquisições de Bens e Serviços	335.182 €		
Despesas restantes	25.805 €		
Outros	- €		
<b>TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)</b>	<b>3.750.863 €</b>	<b>0</b>	<b>- €</b>

Notas:

## JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL	Taxa Realização	Classificação
<b>Eficácia</b>		
OO1. Reforçar a proteção dos agentes económicos na área do Livro		
OO2. Investir na transformação digital dos serviços na ótica do cliente		
<b>Eficiência</b>		
OO3. Melhorar a eficiência da IGAC na resposta aos clientes		
OO4. Melhorar a eficiência da IGAC na gestão das denúncias		
<b>Qualidade</b>		
OO5. Promover a qualidade e a satisfação dos clientes		

Indicadores		Fontes de Verificação
<b>Eficácia</b>		
1.	Taxa de cobertura de inspeção digital a agentes económicos para verificação no âmbito da LPFL da realização de "ocasiões" especiais de venda de livros 50% de: [N.º de inspeções digitais a agentes económicos / N.º de comunicações de agentes económicos de venda do livro ao público] * 100	Relatório da atividade inspetiva
2.	Taxa de cobertura de inspeção física a agentes económicos para verificação da realização de "ocasiões" especiais de venda de livros e cumprimento do preço fixo do livro, no âmbito da LPFL, abrangendo todo o Portugal continental, com o mínimo de 1 ação por NUTS II 30% de: [N.º de inspeções a agentes económicos / N.º de agentes económicos de venda do livro ao público] * 100	Relatório da atividade inspetiva
3.	N.º de dias para lançamento e divulgação do serviço online Registo Nacional de Profissionais do Setor das Atividades Artísticas, Culturais e de Espetáculo	Data de lançamento da Newsletter de divulgação
<b>Eficiência</b>		
4.	Nº dias para implementação de automatismo que permita melhorar a gestão do processo de resposta da IGAC	Workflow desenvolvido no sistema de gestão documental da IGAC
5.	Nº dias para implementação de automatismo para gestão de prazos relativos à gestão de denúncias	Workflow desenvolvido no sistema de gestão documental da IGAC
<b>Qualidade</b>		
6.	Taxa global de satisfação dos clientes da IGAC, avaliada em inquérito anual de avaliação da satisfação [n.º de respostas favoráveis relativamente à prestação da IGAC / n.º total de respostas dos clientes respondentes] * 100	Relatório da avaliação da satisfação dos clientes da IGAC 2018