

PLANO DE ATIVIDADES 2022 - Versão revista



IFAP

Instituto de Financiamento
da Agricultura e Pescas, I.P.

IFAP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.

Presidente - João Carlos Mateus

Vice-Presidente - Nuno Moreira

Vogais - Anabela Reis

- Hugo Lobo

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Website: www.ifap.pt

E-mail: ifap@ifap.pt

Coordenação Técnica:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Índice

1.	Introdução e enquadramento da atividade	6
2.	Visão, missão, atribuições e valores.....	8
3.	Delegação de competências e de tarefas e articulação interinstitucional	9
4.	Organização interna	11
4.1.	Competências do Conselho Diretivo	11
4.2.	Organograma	11
5.	Linhas Orientadoras e Objetivos Estratégicos.....	13
6.	Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	15
7.	Plano de atividades	19
7.1.	Departamento de Ajudas Diretas (DAD).....	21
7.2.	Departamento de Apoios ao Investimento (DAI)	22
7.3.	Departamento de Apoios de Mercado (DAM)	24
7.4.	Departamento de Controlo (DCO).....	25
7.5.	Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI).....	27
7.6.	Departamento de Sistemas de Informação (DSI).....	31
7.7.	Departamento Financeiro (DFI)	33
7.8.	Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)	35
7.9.	Departamento Jurídico (DJU)	38
7.10.	Gabinete de Auditoria (GAU)	39
7.11.	Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)	41
7.12.	Coordenação de Segurança da Informação (CSI).....	43
8.	Ações de melhoria propostas para 2022	44
9.	Recursos humanos e financeiros	45
10.	Plano de formação	47
11.	Medidas de modernização administrativa	47
12.	Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	49
13.	Publicidade institucional.....	50
Anexo 1	- Objetivos das Unidades Orgânicas.....	51
DAD	52

DAI	57
DAM	63
DCO	67
DGI	72
DSI	77
DFI	81
DGR	85
DJU	92
GAU	96
GPE	102
CSI	109
Glossário de Siglas	111

Índice de quadros

Quadro 1- Objetivos do QUAR.....	15
Quadro 2- Indicadores dos Objetivos do QUAR.....	16
Quadro 3- Alinhamento dos objetivos QUAR com o Programa do Governo.....	18
Quadro 4- Alinhamento dos Objetivos Operacionais do IFAP com a estratégia definida.....	19
Quadro 5- Objetivos Operacionais e indicadores do DAD.....	21
Quadro 6- Objetivos Operacionais e indicadores do DAI.....	22
Quadro 7- Objetivos Operacionais e indicadores do DAM.....	24
Quadro 8- Objetivos Operacionais e indicadores do DCO.....	25
Quadro 9- Objetivos Operacionais e indicadores do DGI.....	27
Quadro 10- Objetivos Operacionais e indicadores do DSI.....	31
Quadro 11- Objetivos Operacionais e indicadores do DFI.....	33
Quadro 12- Objetivos Operacionais e indicadores do DGR.....	35
Quadro 13- Objetivos Operacionais e indicadores do DJU.....	38
Quadro 14- Objetivos Operacionais e indicadores do GAU.....	39
Quadro 15- Objetivos Operacionais e indicadores do GPE.....	41
Quadro 16- Objetivos Operacionais e indicadores do CSI.....	43
Quadro 17 - Mapa de pessoal para 2022.....	45
Quadro 18- Orçamento comparativo 2021/2022.....	46

1. Introdução e enquadramento da atividade

O presente Plano de Atividades define as principais orientações estratégicas e operacionais que o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P. (IFAP) irá seguir durante o ano de 2022.

O IFAP, no desenvolvimento da sua atividade, promove e apoia os setores relacionados com Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas, no domínio da aplicação da Política Agrícola Comum (PAC) e da Política Comum das Pescas.

No ano de 2022 será prosseguido o esforço de mitigação do impacto negativo a nível económico e social resultante da crise pandémica global originada pela COVID-19, com medidas que procuram relançar o crescimento económico. Portugal terá disponível um pacote de recursos financeiros provenientes do orçamento europeu, onde se enquadra o Quadro Financeiro Plurianual 2021-2027 e o *Next Generation EU*, em cuja estrutura se inclui o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) português.

No âmbito do PRR, a implementação da Agenda de Inovação para a Agricultura 20|30 “Terra Futura”, representará um importante desafio para o IFAP. Desta Agenda consta a renovação/requalificação dos pólos da rede de inovação, o apoio de projetos de investigação, o desenvolvimento e inovação e o financiamento de projetos estruturantes para a transição digital do Ministério da Agricultura (MA), estes últimos de responsabilidade direta do IFAP. Estes projetos vão contar com o apoio de um polo dedicado à *cloud* do MA.

Será, igualmente, importante o desenvolvimento do sistema de informação de suporte à implementação do Plano Estratégico da PAC 2023-2027, bem como a operacionalização das disposições transitórias estabelecidas nos respetivos regulamentos, através da adequação dos sistemas de informação, de gestão e de controlo, assegurando a transição entre quadros de programação. Neste âmbito, um dos maiores desafios colocados é a digitalização da agricultura, com recurso a sistemas de informação robustos e adaptados para dar resposta às necessidades de implementação e avaliação de desempenho do Plano Estratégico, bem como garantir uma efetiva simplificação para o agricultor, conciliando a informação proveniente das bases de dados da Administração Pública, do processamento de imagens de satélite e dos elementos fornecidos pelo agricultor durante o exercício da sua atividade.

Para a elaboração deste documento, mantiveram-se as orientações emanadas pela tutela para o ano de 2021, dado até à data não ter sido aprovado o orçamento para 2022 e respetivas prioridades.

Todos os departamentos foram chamados a colaborar na definição dos objetivos dentro do seu âmbito de atuação, sendo para o efeito ouvidos os intervenientes no processo, para definição das metas e indicadores a estabelecer para o ano. Posteriormente, os referidos contributos foram centralizados na área de planeamento que, após análise e uniformização, elaborou o documento

final. Para garantir a melhoria contínua do desempenho do IFAP na prossecução das suas atribuições e competências, foram considerados os resultados dos inquéritos de satisfação dos beneficiários e as sugestões de melhoria relativamente ao atendimento prestado em 2021.

Relativamente às boas práticas já instituídas, será dada continuidade à promoção de uma cultura de igualdade de género e de cidadania e de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos seus colaboradores. Prevê-se, igualmente, dar continuidade às iniciativas de sustentabilidade ambiental implementadas em 2019, previstas na RCM 141/2018.

Uma das fases que integra o ciclo de gestão de cada serviço da Administração Pública é, além da elaboração e aprovação do Plano de Atividades do serviço para o ano seguinte, a “monitorização e eventual revisão dos objetivos do serviço e de cada unidade orgânica, em função de contingências não previsíveis ao nível político ou administrativo” (Artigo 8.º, alínea d), da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro). Assim, apresentam-se, devidamente assinalados, os ajustamentos e alterações efetuados ao Plano de Atividades, inicialmente aprovado para o ano de 2022, resultantes da sua monitorização à data de 30 de junho.

As alterações foram efetuadas nos objetivos 3 DO DAI, 2 do DGI e 4 do DSI no Plano de Atividades, e no objetivo 6 do QUAR. Foram também alteradas as ponderações dos parâmetros e objetivos do QUAR, bem como os recursos financeiros, na sequência da publicação da Lei nº12/2022, de 27 de junho, que aprovou o Orçamento de Estado para 2022 (LOE2022).

2. Visão, missão, atribuições e valores

Visão	Acrescentar valor ao mundo rural contribuindo para a sua sustentabilidade
Missão	Proceder à validação e ao pagamento decorrente do financiamento da aplicação das medidas definidas a nível nacional e comunitário, no âmbito da agricultura, desenvolvimento rural, pescas e setores conexos, bem como propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação no âmbito da agricultura e pescas
Atribuições	<p>Garantir o funcionamento dos sistemas de apoio e de ajudas diretas nacionais e comunitárias e a aplicação, a nível nacional, das regras comuns para os regimes de apoio direto no âmbito da PAC</p> <p>Garantir o cumprimento da função de organismo pagador do Fundo Europeu Agrícola de Garantia (FEAGA) e do Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural (FEADER)</p> <p>Garantir o cumprimento da função de organismo intermédio e de autoridade de certificação no âmbito do Fundo Europeu das Pescas (FEAMP) na aceção do Decreto-lei nº 137/2014 e do Despacho nº 2650-B/2016, bem como assegurar a auditoria às operações do MAR2020 através da sua estrutura segregada de auditoria</p> <p>Executar a política estratégica na área das tecnologias de informação e comunicação, para o setor da agricultura e pescas, assegurando a construção, gestão e operação das infraestruturas na respetiva área de atuação</p> <p>Apoiar o desenvolvimento da agricultura e das pescas, bem como do setor agroalimentar, através de sistemas de financiamento direto e indireto</p>
Valores	<p>Integridade – Ação pautada pela verdade, coerência e justiça e pela valorização de todas as pessoas de igual modo</p> <p>Foco no serviço público – Responsabilidade por criar valor para os cidadãos e gerir com seriedade a informação que lhe é confiada</p> <p>Attitude – Procura constante de oportunidades para desenvolver novas e melhores práticas</p> <p>Profissionalismo – Trabalho com dedicação, competência, capacidade de realização e elevados padrões de qualidade</p>

3. Delegação de competências e de tarefas e articulação interinstitucional

O IFAP, enquanto organismo pagador do FEAGA e do FEADER, mantém a delegação de determinadas competências e tarefas inerentes à execução das suas funções, em entidades públicas e privadas, nos termos previstos no R.1306/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de dezembro, no R.907/2014, da Comissão, de 11 de março, e no Decreto-lei nº 22/2013, de 15 de fevereiro, visando a melhor prossecução das suas atribuições.

Com o mesmo objetivo, continua, igualmente, a promover, de forma integrada, a articulação interinstitucional com entidades públicas ou privadas, nacionais e internacionais, no quadro da sua missão e atribuições.

A articulação interinstitucional, *lato sensu*, abrange os principais beneficiários diretos dos serviços prestados pelo IFAP, designadamente, os agricultores, as organizações de agricultores, as associações e organizações profissionais e interprofissionais, bem como outros operadores económicos que exerçam uma atividade no domínio da agricultura, do desenvolvimento rural e das pescas e, ainda, os organismos públicos diretamente relacionados com estes setores, incluindo os de inspeção e de fiscalização.

As principais entidades envolvidas nas diversas áreas de funcionamento e de atuação do Instituto, organizadas ao nível da intervenção nacional e comunitária são, nomeadamente, as seguintes:

Nacionais	Tribunal de Contas Português (TC)	Interlocutor nacional do Tribunal de Contas Europeu (TCE)
	Direção-Geral do Orçamento (DGO)	Prestação de Contas Nacionais
	Inspeção-Geral de Finanças (IGF)	Organismo de Certificação
	Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT)	Ações de auditoria e controlo aos sistemas de gestão e controlo dos apoios financeiros nacionais e comunitários nos setores da agricultura, do desenvolvimento rural e das pescas
	Autoridades de Gestão dos Programas de Desenvolvimento Rural do Continente (PDR2020), da Região Autónoma da Madeira (PRODERAM2020) e da Região Autónoma dos Açores (PRORURAL+)	Responsáveis pela gestão e execução dos respetivos Programas

Nacionais	Autoridade de Gestão do Programa Operacional MAR2020	Responsável pela gestão e execução do Programa
	Organismos dos Governos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira	Competências, próprias ou delegadas, no setor agrícola e das pescas
	Organismos dos Ministérios da Agricultura (MA), do Mar (MM), e de outros Ministérios	Colaboração na emissão de pareceres técnicos, regulamentarmente previstos, e na análise e decisão dos projetos na área dos investimentos
		Controlo no âmbito da condicionalidade
		Coordenação, acompanhamento e avaliação da aplicação das linhas estratégicas, das prioridades e dos objetivos das políticas dos ministérios
	Banco de Portugal e as instituições bancárias	Protocolos para o estabelecimento de linhas de crédito, dirigidas a beneficiários dos apoios concedidos pelo IFAP, em condições mais favoráveis
Estrutura de Missão "Recuperar Portugal"	Entidade responsável pela coordenação técnica e pela coordenação de gestão da execução do PRR	
Comunitários	Tribunal de contas Europeu (TCE)	Com primordial importância na emissão de parecer formal sobre a fiabilidade das contas da UE e sobre a legalidade e regularidade das operações subjacentes
	Comissão Europeia (CE)	Com especial destaque para DG AGRI e DG SANTE, no âmbito da administração dos Fundos FEAGA e FEADER, confiada pelo Conselho à Comissão, em estreita colaboração com os Estados Membros (EM)
	Organismos congéneres de outros EM	Particular enfoque nas conferências semestrais dos organismos pagadores da União Europeia (UE)
	Grupo de Trabalho <i>Learning Network</i> (GTLN)	Análise, discussão e apresentação à CE de propostas de simplificação no âmbito da PAC, contando com a participação dos representantes dos organismos pagadores e organismos de coordenação dos EM

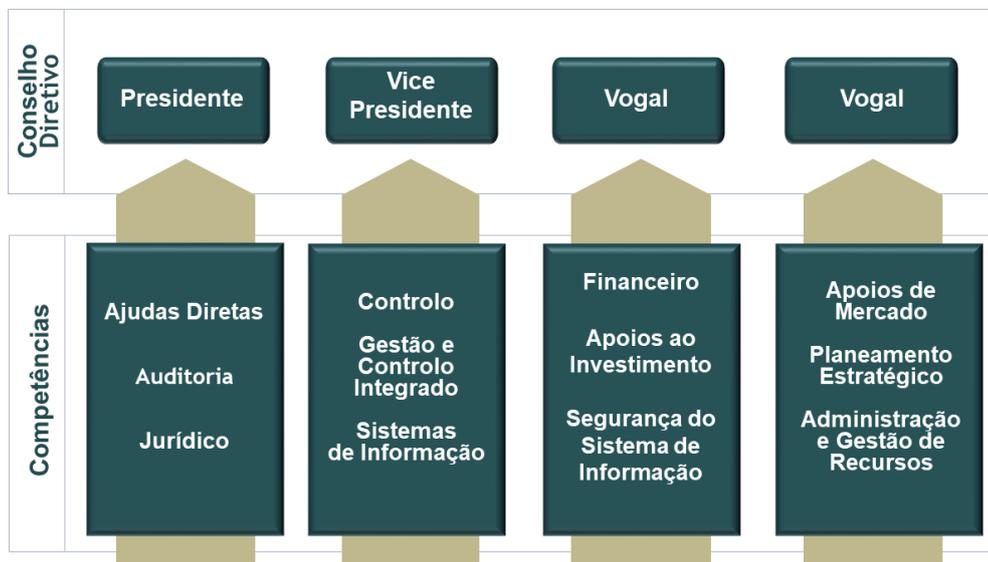
4. Organização interna

A organização interna e os estatutos do IFAP foram definidos através da Portaria nº 393/2012, na sequência do Decreto-lei nº 195/2012, que definiu a sua missão e atribuições.

4.1. Competências do Conselho Diretivo

O Conselho Diretivo (CD) do IFAP é constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais, de acordo com o nº 3, do art. 20º do Decreto-lei nº 7/2012. A gestão das várias áreas de funcionamento do Instituto foi distribuída de acordo com a figura 1.

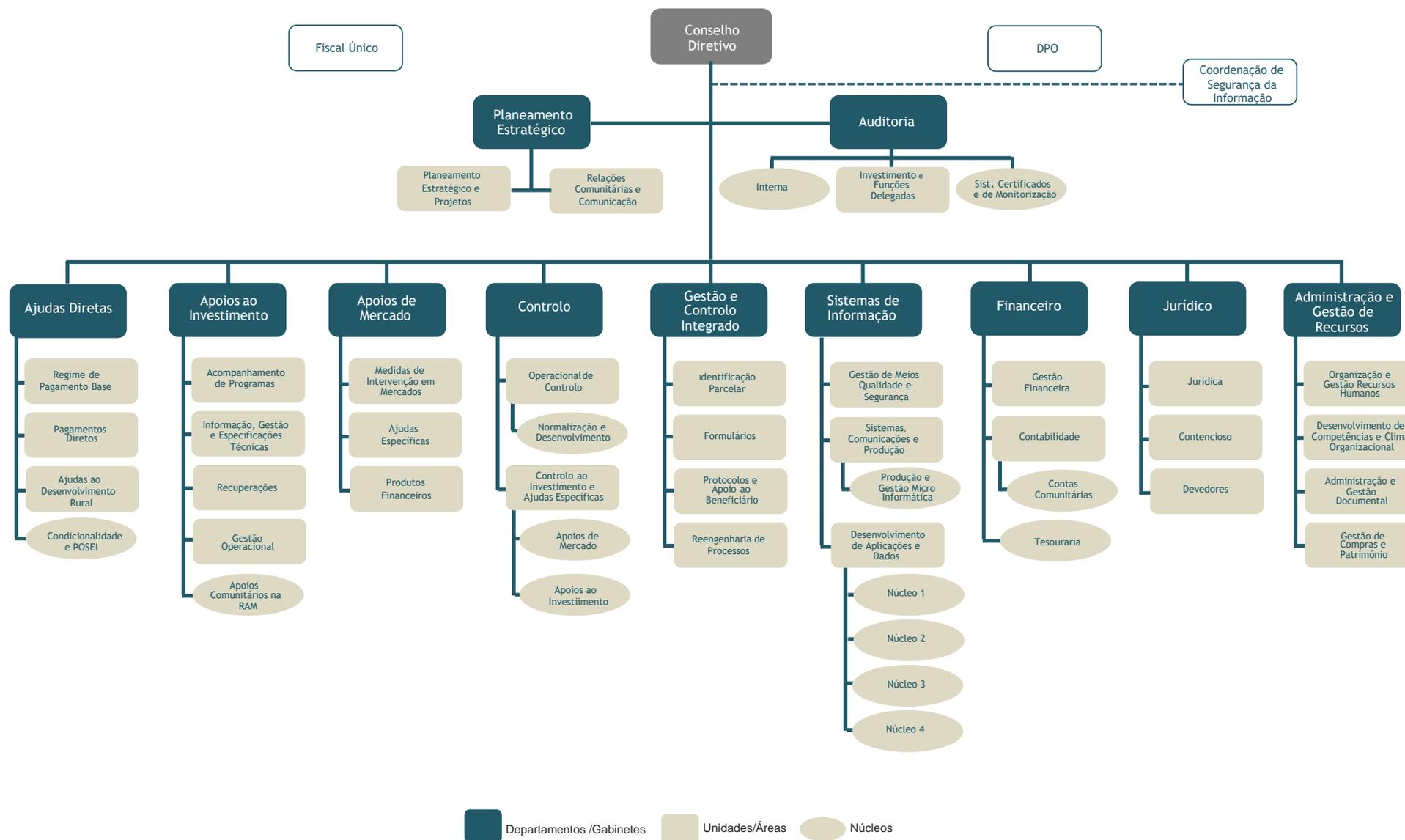
Figura 1 - Competência dos elementos do Conselho Diretivo



Por exigência legal, existe também um Fiscal Único, responsável pelo controlo da legalidade, regularidade e boa gestão financeira e patrimonial do IFAP.

4.2. Organograma

O IFAP é constituído por 2 gabinetes e 9 departamentos, de acordo com o organograma que se apresenta em seguida.



5. Linhas Orientadoras e Objetivos Estratégicos

Para o ano de 2022, o Conselho Diretivo definiu as seguintes linhas orientadoras:

- Planear, de forma sistemática e estruturada, os diversos regimes de apoio nacionais e comunitários, assegurando a realização dos pagamentos nos prazos definidos e com a regularidade adequada;
- Operacionalizar as disposições transitórias estabelecidas nos regulamentos da PAC, através da adequação dos sistemas de informação, de gestão e de controlo, assegurando a transição entre quadros de programação;
- Assegurar a gestão eficiente ao nível do controlo e acompanhamento da execução orçamental dos recursos nacionais e comunitários, garantindo a fiabilidade da prestação de contas à CE;
- Promover a revisão dos diferentes processos e procedimentos em vigor numa perspetiva de simplificação, harmonização e racionalização dos mesmos por forma a reduzir a carga administrativa para os beneficiários e para os próprios serviços da Administração Pública;
- Desenvolver o Sistema de Informação de suporte à implementação do Plano Estratégico da PAC 2023-2027, incluindo o módulo relativo à Avaliação e Monitorização do Desempenho;
- Implementar a Agenda de Inovação para a Agricultura 20|30 “Terra Futura”, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, através da renovação/requalificação dos polos da rede de inovação, apoio de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação e financiamento de projetos estruturantes para a transição digital do Ministério da Agricultura (execução do projeto “Fraude & fiscalização” e desenvolvimento do “Portal Único” da Agricultura, entre outros).
- Desenvolver uma política de comunicação integrada com os agricultores, as organizações de produtores, as associações e organizações profissionais e interprofissionais, bem como outros operadores económicos que exerçam uma atividade no domínio da agricultura, do desenvolvimento rural e das pescas;
- Promover uma melhor articulação com os serviços e Organismos do MA e do MM, bem como estabelecer relações de colaboração com outras organizações, designadamente de agricultores, numa perspetiva de transparência e serviço público;
- Desenvolver e aprofundar a representação e o relacionamento com as instâncias europeias, assegurando a manutenção da acreditação do IFAP e aperfeiçoando a disponibilização e a fiabilidade da informação prestada relativa ao FEAGA e FEADER;

- Participar no controlo e gestão dos apoios do FEAMP, enquanto organismo intermédio, assegurar a auditoria às operações, enquanto estrutura segregada de auditoria e garantir a certificação da respetiva despesa, na qualidade de autoridade de certificação;
- Promover a cooperação bilateral e multilateral com outros EM, nomeadamente através de diversos Organismos pagadores, promovendo a partilha de experiências, o conhecimento de novos contextos e abordagens e a otimização dos recursos disponíveis;
- Promover a formação adequada dos recursos humanos, o desenvolvimento das suas carreiras e a mobilidade interna, de forma a fomentar e potenciar competências técnicas e de gestão, habilitando-os a corresponder a novos desafios na Instituição, promovendo igualmente a atratividade do IFAP junto de potenciais colaboradores;
- Reforçar o diálogo interno e a partilha de experiências entre colaboradores e serviços, estimulando a coesão interna e o espírito de grupo necessários à prossecução dos objetivos do IFAP;
- Potenciar a utilização de tecnologia e de soluções inovadoras na melhoria contínua dos processos de negócio;
- Valorizar a contribuição e capacidade de articulação entre os departamentos sempre que estejam em causa a colaboração interna e/ou a preparação de respostas a entidades externas, nomeadamente, CE, TCE, IGF, TC, Organismos do MA e MM.

Tendo em conta as orientações estratégicas referenciadas no Programa XXII Governo Constitucional, foram estabelecidos, para o ano de 2022, os seguintes objetivos estratégicos:

OE1	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/ incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos
OE2	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-government</i>
OE3	Reforçar o desenvolvimento de competências do capital humano do IFAP valorizando o espírito de equipa e o sentido de compromisso com a organização e o serviço público

6. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

No âmbito do ciclo de gestão 2022, o IFAP propõe para o QUAR, oito objetivos operacionais, sendo três inseridos no parâmetro Eficácia, um no parâmetro Eficiência e quatro no de Qualidade. Estes objetivos são avaliados através de 20 indicadores.

Quadro 1- Objetivos do QUAR

Parâmetro		Objetivo Operacional			Objetivo Relevante	Relação com Objetivo Estratégico
Descrição	Peso	Descrição	Peso no parâmetro	Peso final		
Eficácia	31%	1. Assegurar o pagamento das ajudas / incentivos conforme programação aprovada	38%	12%	X	1
		2. Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	30%	9%		1
		3. Garantir a execução do PDR 2020	32%	10%		1
Eficiência	3%	4. Reduzir o valor em dívida	100%	3%		1
Qualidade	66%	5. Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a segurança e saúde no trabalho	17%	11%	X	3
		6. Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	52%	34%	X	2
		7. Promover a formação adequada dos Recursos Humanos	15%	10%		3
		8. Melhorar a qualidade de informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)	16%	11%	X	2

Quadro 2- Indicadores dos Objetivos do QUAR

Indicadores		Peso	Ano 2022		
			Meta 31/12	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA					
Obj 1	Ind 1 - Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	100%	90%	5%	100%
Obj 2	Ind 2 - Taxa de execução dos controlos físicos de SUP1 (RPB, GREENING, RPA, RJA, TOMATE e ARROZ)	20%	95%	3%	100%
	Ind 3 - Taxa de execução dos controlos físicos de POC, VAL e VLE	20%	95%	3%	100%
	Ind 4 - Taxa de execução dos controlos físicos de AZD	20%	95%	3%	100%
	Ind 5 - Taxa de execução dos controlos físicos de MAA e FTA	15%	95%	3%	100%
	Ind 6 - Taxa de execução dos controlos de Investimento	15%	95%	3%	100%
	Ind 7 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	10%	95%	3%	100%
Obj 3	Ind 8 - Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao Investimento	100%	85%	10%	100%
EFICIÊNCIA					
Obj 4	Ind 9 - Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	100%	9%	1.5%	12%

Indicadores		Peso	Ano 2022		
			Meta 31/12	Tolerância	Valor Crítico
QUALIDADE					
Obj 5	Ind 10 - Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	30%	95%	2%	100%
	Ind 11 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	20%	10%	2%	14%
	Ind 12 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	25%	90%	5%	100%
	Ind 13 - Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	15%	65%	10%	100%
	Ind 14 - N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	5%	6	3	10
	Ind 15 - N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	5%	2	1	4
Obj 6	Ind 16 - Taxa de satisfação dos clientes	55%	90%	5%	100%
	Ind 17 - Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimento presenciais realizados	5%	97%	2%	100%
	Ind 18 - Prazos de Resposta (SLA)	40%	93%	5%	100%
Obj 7	Ind 19 - Assegurar o cumprimento do Plano de Formação Presencial	100%	80%	10%	100%
Obj 8	Ind 20 - Taxa de implementação do projeto "+Agricultura +Informação"	100%	40%	5%	50%

Propõe-se a alteração da fórmula de cálculo do indicador 16, de modo a reduzir o peso do atendimento presencial na avaliação, visto o mesmo ter sido muito reduzido no 1º semestre. Por esse motivo propõe-se igualmente a redução do peso do indicador 17 de 10% para 5%, com a contrapartida do aumento do peso do indicador 16 de 50% para 55%, conforme explicação na página 29.

A matriz de articulação entre os Objetivos Operacionais de 2022 (Nível 2), os Objetivos Estratégicos do IFAP (Nível 1) e Objetivos da política pública (Nível 0), é apresentada na página seguinte:

Quadro 3- Alinhamento dos objetivos QUAR com o Programa do Governo

Nível 0 - Política Pública	Nível 1 - Estratégico		Nível 2 - Gestão Operacional	
Programa do XXII Governo Constitucional	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Medida	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 0	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 1
1º Desafio Estratégico: Alterações Climáticas Valorizar o território - do Mar à Floresta	OE1 - Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/ incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	OP1 - Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	RD
			OP2 - Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	RD
			OP3 - Garantir a execução do PDR 2020	RD
			OP4 - Reduzir o valor em dívida	RI
3º Desafio Estratégico: Desigualdades Coesão territorial	OE2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-government</i>	RD	OP6-Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	RD
			OP8 - Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)	RD
4º Desafio Estratégico: Sociedade digital, da Criatividade e da Inovação Modernização administrativa	OE3 - Reforçar o desenvolvimento de competências do capital humano do IFAP valorizando o espírito de equipa e o sentido de compromisso com a organização e o serviço público	RD	OP5 - Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	RD
			RD	OP7- Promover a formação adequada dos Recursos Humanos

RD - Evidência de relação direta

RI – Evidencia de relação indireta

7. Plano de atividades

Os Objetivos Operacionais definidos pelo IFAP para 2022 são apresentados no quadro seguinte, evidenciando o seu alinhamento com a estratégia definida.

Quadro 4- Alinhamento dos Objetivos Operacionais do IFAP com a estratégia definida

Nível 0 Política Pública	Nível 1 - Estratégico		Nível 2 - Gestão Operacional	
Programa do XXII Governo Constitucional	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Medida	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 0	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 1
1º Desafio Estratégico: Alterações Climáticas Valorizar o território do Mar à Floresta	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos	RI
			Promover a elaboração atempada do Plano de Pagamentos e da programação dos pagamentos das Ajudas do PU e Açores	RD
			Assegurar o pagamento das ajudas (FEAGA e FEADER)	RD
			Assegurar a aplicação da taxa da condicionalidade	RD
			Garantir a constituição atempada dos PRV	RI
			Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento	RD
			Garantir a prestação de contas às Tutelas, DGO, Tribunal Contas, IGF e CE	RI
			Reduzir o valor em dívida	RI
			Garantir a solidez do SGCI dos projetos de investimento	RD
			Promover a fiabilidade dos CAD dos pedidos de pagamento	RD
			Assegurar a solidez e adequabilidade do SI utilizado na gestão dos Fundos	RD
			Salvaguardar as boas práticas de gestão e controlo	RD
			Reforçar os SI existentes de gestão e controlo dos apoios	RD
			Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo <i>in loco</i>	RD
			Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	RD
			Monitorizar a execução das atividades de controlo	RD
			Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo <i>in loco</i>	RD
			Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário	RD
			Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001	RD
Promover a criação e respetiva implementação do SNC-AP	RD			
Assegurar a execução das ações de Auditoria	RI			
Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão	RI			
Assegurar ações de coordenação do GARG	RI			

RD – Evidencia de relação direta
RI – Evidencia de relação indireta

Nível 1 Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Programa do XXII Governo Constitucional	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Medida	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2
3º Desafio Estratégico: Desigualdades Coesão territorial (continuação)	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	Realizar ações de coordenação no âmbito das funções delegadas e das auditorias externas	RI
			Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP	RI
			Coordenar e assegurar o envio das estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE	RI
			Assegurar a manutenção e gestão dos imóveis e do restante imobilizado	RI
			Assegurar a aquisição de bens e serviços	RI
4º Desafio Estratégico: Sociedade digital, da Criatividade e da Inovação Modernização administrativa	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-governement</i>	RD	Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	RD
			Aumentar a eficiência na gestão dos formulários no âmbito do SIGC e implementação do sistema para a Nova PAC	RD
			Assegurar a gestão e a qualidade da informação registada no SNIRA e REAP	RD
			Assegurar e coordenar o acompanhamento de missões (CE e TCE)	RI
			Implementar o Plano de Comunicação do IFAP	RD
			Desenvolvimento do módulo aplicacional Avaliação e Monitorização do Desempenho integrado no Plano Estratégico da PAC 2023-2027	RD
			Disponibilização da solução de ferramentas colaborativas na <i>cloud</i> , promovendo a mobilidade e teletrabalho no IFAP	RD
			Gestão dos processos de assessoria jurídica	RD
			Gestão de processos de contencioso	RD
			Assegurar a gestão do sistema documental	RD
			Execução dos processos concursais do PRR no âmbito das competências do DSI	RD
			Adoção de novas soluções para melhoria dos processos	RI
	Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020	RI		
2º Desafio Estratégico: Demografia Emprego e habitação	Reforçar o desenvolvimento de competências do capital humano do IFAP valorizando o espírito de equipa e o sentido de compromisso com a organização e o serviço público	RD	Promover a formação adequada dos recursos humanos	RD
			Assegurar a eficiência no processamento de salários e afins	RD
			Promover iniciativas que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	RD

RD – Evidência de relação direta
RI – Evidência de relação indireta

São apresentados seguidamente os objetivos operacionais e respetivos indicadores por unidade orgânica. Além das ponderações atribuídas, metas propostas e alinhamento com o QUAR, foi incluído o histórico de resultados dos indicadores, quando aplicável. Um maior detalhe dos objetivos encontra-se no Anexo 1.

7.1. Departamento de Ajudas Diretas (DAD)

Departamento: DAD

3 Unidades: Regime de Pagamento Base; Pagamentos Diretos; Ajudas ao Desenvolvimento Rural

1 Núcleo: Condicionalidade e POSEI

O DAD assegura a gestão das ajudas diretas aos agricultores previstas na regulamentação comunitária, dos apoios ao desenvolvimento rural sujeitos ao sistema integrado de gestão e controlo (SIGC) e do regime de condicionalidade no que respeita ao cálculo e aplicação das sanções.

Quadro 5- Objetivos Operacionais e indicadores do DAD

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	5%	100%	95%	5%	-
2 - Assegurar o apuramento das ajudas diretas incluídas no Pedido Único (FEAGA)	Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	-	100%	40%	100%	96%	4%	Ind 1
3 - Assegurar o apuramento dos apoios ao desenvolvimento rural incluídos no Pedido Único (FEADER SIGC)	Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	-	80%	40%	100%	96%	4%	Ind 1
4 - Assegurar a aplicação da taxa da condicionalidade, nomeadamente o cálculo e a dedução dos montantes da taxa da condicionalidade da campanha de 2022	Ind1 - n.º de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	-	-	10%	100%	3	1	-
5 - Promover, no âmbito das atribuições do departamento, a constituição dos processos de recuperação de verbas (PRV) relativos à campanha de 2021	Ind1 - Taxa de ajudas com PRV criados até 15/10	-	-	5%	100%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 52 a 56

7.2. Departamento de Apoios ao Investimento (DAI)

Departamento: DAI

4 Unidades: Acompanhamento de Programas; Informação, Gestão e Especificações Técnicas; Recuperações; Gestão Operacional

1 Núcleo: Apoios Comunitários na Região Autónoma da Madeira

O DAI assegura o acompanhamento da implementação e execução dos Programas de Desenvolvimento Rural, na vertente investimento, e dos programas operacionais da pesca, articulando-se com as respetivas autoridades de gestão/órgão de gestão.

Assegura os procedimentos tendentes à celebração de contratos e à realização de pagamentos no âmbito do FEADER e FEAMP, e a realização do controlo de qualidade no âmbito do processo de contratação e pagamento de apoios.

Quadro 6- Objetivos Operacionais e indicadores do DAI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	15%	50%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	90%	5%	-
2 - Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno dos projetos de investimento financiados pelo FEADER e FEAMP	Ind1 - Redução das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa (Comparação entre o ano n-1 e o ano n)	-	83%	20%	30%	75%	10%	-
	Ind2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento	-	3%		20%	2%	0.5%	-
	Ind3 - Realização de ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento	-	8		30%	6	2	-
	Ind4 - Assegurar uma taxa de erro de controlo a 31-12-2022, não superior a 5%, nas medidas investimento	-	-		20%	5%	2%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
3 - Assegurar a solidez e adequabilidade do sistema de informação utilizado na gestão dos Fundos geridos pelo IFAP, bem como promover a celeridade e qualidade na comunicação com os stakeholders envolvidos no processo de pagamento dos apoios ao Desenvolvimento Rural, contribuindo, desta forma, para a prevenção, deteção e correção das irregularidades	Ind1 - Entrega dos documentos de requisitos aplicacionais no prazo definido no cronograma das iniciativas DAI/DSI atualizado	-	62%	15%	50%	60%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos/externos respondidos no prazo solicitado	-	-		25%	90%	5%	-
	Ind3 - Implementação via Office 365 de canal de colocação de questões e resostas para comunicação com as entidades analistas	-	-		25%	50%	10%	-
4 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento e a fluidez dos fluxos financeiros, nos prazos calendarizados	Ind1 - Análise de pedidos de pagamento sob gestão do DAI	-	-	15%	20%	70%	10%	Ind 8
	Ind2 - Compensação de pedido de pagamento com linhas negativas no sistema	-	-		30%	90%	5%	-
	Ind3 - Fiabilidade de previsão de pagamentos	-	-		20%	80%	5%	-
	Ind4 - Fiabilidade nos pagamentos realizados temporalmente pelo IFAP	-	-		30%	90%	5%	-
5 - Promover a recuperação dos Fundos de forma célere e eficiente	Ind1 - N° de processos administrativos tratados	-	93%	20%	30%	100%	0%	Ind 9
	Ind2 - N° de Decisões Finais (DEFI) emitidas no prazo de 18 meses	-	94%		30%	100%	0%	Ind 9
	Ind3 - Taxa de projetos notificados	-	-		40%	85%	10%	Ind 9
6 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento no âmbito do PRODERAM2020	Ind1 - Análise de pedidos de pagamento	-	-	15%	40%	80% no prazo de 2 meses	5%	Ind 8
	Ind2 - Verificações prévias de conformidade	-	-		40%	80%	5%	-
	Ind3 - Tratamento das reduções e exclusões	-	-		20%	80%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 57 a 62

No âmbito do indicador 3 do Objetivo 3, tendo em consideração a fase de adaptação e aprendizagem do Office 365 por parte dos colaboradores do IFAP, não foi possível implementar o canal de comunicação neste ambiente aplicacional no 1º semestre. Propõe-se, assim, o reajustamento da respetiva meta, de 90% para 50%, decorrente do atraso verificado na sua implementação.

7.3. Departamento de Apoios de Mercado (DAM)

Departamento: DAM

3 Unidades: Medidas de Intervenção em Mercados; Ajudas Específicas; Produtos

O DAM assegura a gestão das medidas de intervenção nos mercados de produtos agrícolas e das pescas, dos apoios à promoção dos produtos agrícolas e das medidas previstas na organização comum dos mercados agrícolas. Assegura ainda, a gestão das operações de financiamento e dos sistemas de seguros, no âmbito das atribuições do IFAP.

Intervém, ainda, no processo de avaliação e emissão de parecer das operações de criação de entidades financeiras destinadas ao setor agrícola.

Quadro 7- Objetivos Operacionais e indicadores do DAM

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	10%	45%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		55%	95%	5%	-
2 - Agilizar os procedimentos conducentes ao pagamento das medidas geridas pelo DAM	Ind1- Concluir os apuramentos dentro dos prazos estipulados*	97%	98%	40%	60%	95%	5%	
	Ind2 - Reduzir o tempo médio dispendido na análise dos Pedidos de Apoio	29.4 du	35 du		40%	60 dias úteis	5 dias úteis	
3 - Assegurar a conformidade na constituição dos processos de recuperação de verbas	Ind1 - Emitir a Audiência Prévia dentro do prazo estipulado	-	-	30%	40%	90%	5%	Ind 9
	Ind2 - Emitir a Decisão Final dentro do prazo estipulado	-	-		60%	90%	5%	Ind 9
4 - Promover a gestão e controlo desmaterializado das medidas de apoio geridas pelo DAM	Ind1 - Aprovar as Análises Funcionais	-	-	20%	40%	70%	10%	-
	Ind2 - Entrada em produção das iniciativas propostas	-	-		60%	70%	10%	-

* A aplicar somente nos apoios com prazos previamente estipulados. Não contabilizar os apoios da Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros

- Ver Anexo 1 - páginas 63 a 66

7.4. Departamento de Controlo (DCO)

Departamento: DCO

2 Unidades: Operacional de Controlo; Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas

3 Núcleos: Normalização e Desenvolvimento; Apoios ao Investimento; Apoios de Mercado

O DCO assegura a programação, a gestão do planeamento, a seleção das amostras anuais de controlo e a execução dos controlos físicos, contabilísticos e processuais das ajudas a conceder e concedidas.

Assegura, ainda, a realização do controlo de qualidade das ações de controlo desenvolvidas por outras entidades, incluindo, designadamente, a formação e a credenciação dos agentes, a criação e a atualização dos procedimentos e dos instrumentos de controlo.

Quadro 8- Objetivos Operacionais e indicadores do DCO

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	10%	50%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	90%	5%	-
2 - Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo <i>in loco</i>	Ind1 - % de amostras disponibilizadas	100%	100%	30%	100%	95%	5%	-
3 - Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	Ind1 -Taxa de execução dos controlos físicos de SUP1 (RPB, GREENING, RPA, RJA, TOMATE e ARROZ)	100%	100%	40%	20%	95%	5%	Ind 2
	Ind2 -Taxa de execução dos controlos físicos obrigatórios de POC, VAL e VLE	100%	100%		20%	95%	5%	Ind 3
	Ind3 -Taxa de execução dos controlos físicos de AZD	100%	100%		20%	95%	5%	Ind 4
	Ind4 -Taxa de execução dos controlos físicos de MAA e FTA	100%	99%		15%	95%	5%	Ind 5
	Ind5 - Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%		15%	95%	5%	Ind 6
	Ind6 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%		10%	95%	5%	Ind 7

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
4 - Monitorizar a execução das atividades de controlo	Ind1 - Ajudas Animais e Ajudas do Pedido Único (PU) - Número de pontos de situação semanais emitidos após a divulgação da amostra	100%	100%	10%	60%	95%	5%	-
	Ind2 - Investimento - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	100%	100%		40%	95%	5%	-
5 - Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo <i>in loco</i>	Ind1 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Superfícies" do PU	100%	100%	10%	25%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Animais"	100%	100%		25%	95%	5%	-
	Ind3 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Investimento	100%	91%		25%	95%	5%	-
	Ind4 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Regime de Apoio à Reconversão e Reestruturação das Vinhas	52%	100%		25%	95%	5%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 67 a 71

7.5. Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)

Departamento: DGI

4 Unidades: Identificação Parcelar; Formulários; Protocolos e Apoio ao Beneficiário; Reengenharia de Processos

O DGI assegura a gestão dos pedidos de ajudas no âmbito do SIGC, bem como dos protocolos e acordos celebrados. É responsável pela manutenção da base de dados de identificação de beneficiários e assegura a informação e apoio aos mesmos, através dos diversos canais de atendimento disponíveis no IFAP. Gere, ainda, o registo de utilizadores do portal.

Cabe, igualmente, a este departamento assegurar a gestão, a manutenção e o funcionamento do sistema de informação geográfica unificado e a gestão do Sistema Nacional de Informação e Registo Animal (SNIRA) das espécies bovina, suína, ovina, caprina e equina.

No âmbito do Sistema de Aconselhamento Agrícola, coordena a preparação da informação a disponibilizar.

Quadro 9- Objetivos Operacionais e indicadores do DGI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	20%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
2 - Melhorar a qualidade do serviço do atendimento	Ind1 - Melhorar a percepção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal presencial do <i>Contact Center (CC)</i>	100%	99%	20%	3%	90%	10%	ind 16
	Ind2 - Melhorar a percepção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal eletrónico do <i>CC</i>	87%	93%		4%	90%	5%	ind 16
	Ind3 - Melhorar a percepção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal telefónico do <i>CC</i>	87%	92%		29%	90%	5%	Ind.16
	Ind4 - Melhorar a percepção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal eletrónico do <i>Help-Desk (HD)</i>	90%	94%		7%	90%	5%	Ind.16
	Ind5 - Melhorar a percepção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal telefónico do <i>HD</i>	88%	92%		7%	90%	5%	Ind.16
	Ind6 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal do <i>CC</i>	-	-		20%	93%	5%	Ind.18
	Ind7 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal do <i>HD</i>	-	-		20%	93%	5%	Ind.18
	Ind8 - Aumentar a taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações do atendimento presencial	100%	100%		10%	97%	3%	ind 17
3 - Aumentar a eficiência na gestão dos formulários PU e IB, no âmbito do SIGC e implementação do sistema para a Nova PAC	Ind1 - Aumentar a taxa de formulários IB desmaterializados pelos beneficiários para 40%	54%	65%	20%	20%	90%	10%	-
	Ind2 - Analisar pelo menos 70% das respostas aos erros do controlo administrativo	70%	75%		25%	95%	5%	-
	Ind3 - Garantir a realização de 95% do controlo de qualidade PU e IB submetidos até 31 de outubro	4%	77%		25%	90%	10%	-
	Ind4 - Implementação de pelo menos 95% dos módulos previstos para o Plano de exploração da Nova PAC	-	-		20%	90%	10%	-
	Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	-	-		10%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
4 - Assegurar a gestão e a qualidade da informação registada na base de dados SNIRA e REAP, e introduzir melhorias facilitadoras da utilização dos Sistemas	Ind1 - Impacto das iniciativas para promover uma melhor utilização do SNIRA e REAP	-	-	20%	30%	85%	5%	-
	Ind2 - Impacto das iniciativas promovidas para melhorar a qualidade da Base de Dados	-	-		30%	85%	5%	-
	Ind3 - Aumentar a eficiência nas respostas do info.SNIRA	-	-		30%	90%	5%	-
	Ind4 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	-	-		10%	95%	5%	-
5 - Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e implementar o projeto de monitorização	Ind1 - Aumentar de 1 para 2% do universo do controlo de qualidade em gabinete	100%	100%	20%	20%	95%	5%	-
	Ind2 - % de parcelas revistas	100%	100%		25%	90%	10%	-
	Ind3 - Aumentar de 200 para 400 o nº de controlos de qualidade processual a realizar em gabinete	174%	100%		25%	90%	10%	-
	Ind4 - Implementação do Projeto monitorização para uma ajuda PU 2022	-	-		20%	90%	10%	-
	Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	-	-		10%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 72 a 76

Em virtude da situação de pandemia e em cumprimento da lei, o canal de atendimento presencial do IFAP esteve encerrado durante o ano de 2021, entre janeiro e setembro. Por essa razão foi superiormente proposto, no ano passado, que a ponderação que estava definida para o canal presencial revertesse para os restantes canais do atendimento do Contact Center (eletrónico e telefónico) tendo a distribuição desse peso sido feita de forma proporcional ao peso que representava cada um desses dois restantes canais, face ao número total de atendimentos que asseguram. Entretanto, o canal presencial foi reaberto em setembro de 2021 e tencionava-se voltar à fórmula inicialmente definida. Porém, o número de atendimentos presenciais não voltou a aproximar-se do número de atendimentos “pré-pandemia”. Com efeito, dos cerca de 200 atendimentos mensais antes realizados passou-se agora para cerca de 50, em média.

Em face do exposto, propõe-se que a ponderação aplicada ao indicador 1, relativa ao desempenho do canal presencial do Contact Center seja reduzido, dentro do Grupo de indicadores relativos aos inquéritos de satisfação, de 6.4 % para 4%, e repartir a diferença de 2.4% proporcionalmente pelos dois restantes indicadores pertencentes à dimensão 1 (ver quadro abaixo).

Por outro lado, em consequência da diminuição do peso da procura do canal presencial, também o peso do indicador 8 “Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados” deverá ser ajustado. Com efeito, havendo menor número de atendimentos presenciais, o peso de uma qualquer reclamação será sempre maior, empolando negativamente o resultado final. Assim, propõe-se que o indicador 8 (grupo 3) deixe de ter o peso de 10% e passe a ter um peso de 5%. Os restantes 5% reverterão para o grupo 1, conforme quadro abaixo.

As metas de todos os indicadores mantêm-se, visando continuar a assegurar uma capacidade de resposta ao nível da excelência num quadro que comporta alguma instabilidade.

Quadro 10a- Método de cálculo e alteração das ponderações dos indicadores do objetivo 2

Objetivo Operacional 2 - Melhorar a qualidade do serviço do atendimento								
Composição dos indicadores	Dimensões do indicador	Indicadores (PA)	Situação inicial			Alteração proposta		
			Ponderação do indicador no QUAR (1)	Ponderação de cada indicador dentro do grupo (QUAR) (2)	Ponderação final (PA) (1)*(2)	Nova ponderação do grupo no QUAR(3)	Nova ponderação de cada indicador dentro do grupo (QUAR) (4)	Ponderação final alterada (PA) (3)*(4)
Grupo 1 Inquéritos de satisfação (Ind 16 QUAR)	Dimensão 1 CC	Ind1 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal presencial do Contact Center (CC)	50%	6.4%	3.2%	55% b)	4.0% a)	2.2%
		Ind2 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal eletrónico do CC		7.1%	3.6%		7.4%	4.1%
		Ind3 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do CC		58.6%	29.3%		60.7%	33.4%
	Dimensão 2 HD	Ind4 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal eletrónico do Help-Desk (HD)		13.3%	6.7%		13.3%	7.3%
		Ind5 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do HD		14.6%	7.3%		14.6%	8.0%
Grupo 2 Prazos de resposta do atendimento multicanal (Ind 18 QUAR)	Ind6 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal (AM) do CC		40%	50%	20%	40%	50%	20%
	Ind7 - Melhorar os prazos de resposta do AM do HD			50%	20%		50%	20%
Grupo 3 Livro de reclamações (Ind 17 QUAR)	Ind8 - Aumentar a taxa de não reclamantes no Livro de reclamações do atendimento presencial		10%	100%	10%	5% b)	100%	5%

a) Reduzir o peso do indicador 1, de 6.4 % para 4%, e repartir a diferença de 2.4% proporcionalmente pelos dois restantes indicadores dessa dimensão:

Valor do indicador 1 a distribuir: 6.4%-4% = 2.4%				
	Peso inicial dos 2 restantes indicadores da dimensão 1	Peso face a 100%	% a acrescentar aos indicadores 2 e 3	Final
Ind 2	7.1%	11%	0.3%	7.4%
Ind 3	58.6%	89%	2.1%	60.7%
Total	65.7%	100%	2.4%	

b) Reduzir 5% o peso do grupo3 e aumentar 5% o peso do grupo 1

7.6. Departamento de Sistemas de Informação (DSI)

Departamento: DSI

3 Unidades: Desenvolvimento de Aplicações e Dados; Gestão de Meios, Qualidade e Segurança; Sistemas, Comunicações e Produção

5 Núcleos: 1 a 4; Produção e Gestão

O DSI assegura a gestão dos trabalhos de conceção e implementação dos sistemas de informação, a administração de todo o parque informático, da rede de comunicações e das aquisições informáticas e de comunicações.

Assegura, ainda, a conceção e disponibilização dos diferentes sistemas de suporte ao pagamento das ajudas e incentivos, e a coordenação, tratamento e disponibilização de dados que se revelarem necessários para o pagamento dos apoios a conceder.

No âmbito do MA e do MM, efetua a gestão e operação das infraestruturas na área das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em matéria de agricultura e pescas.

Quadro 11- Objetivos Operacionais e indicadores do DSI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	20%	65%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		35%	95%	5%	-
2 - Cumprimento do planeamento, das tarefas das iniciativas da responsabilidade do DSI, do desenvolvimento do módulo aplicacional "Avaliação e Monitorização do Desempenho" integrado no Plano Estratégico da PAC 2023-2027	Ind1 - % de execução das tarefas planeadas	-	-	30%	100%	90%	10%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
3 - Disponibilização da solução de ferramentas colaborativas na <i>cloud</i> , promovendo a mobilidade e teletrabalho no IFAP	Ind1 - Configuração da solução	-	-	25%	30%	100%	0%	-
	Ind2 - Integração da solução na Infraestrutura do IFAP	-	-		70%	90%	5%	-
4 - Execução dos processos concursais do PRR no âmbito das competências do DSI	Ind1 - % de execução da elaboração das condições técnicas dos Cadernos de Encargos PRR	-	-	25%	70%	40%	10%	-
	Ind2 - % de análises das propostas dos concursos PRR	-	-		30%	40%	10%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 77 a 80

No objetivo 4, a entrega dos requisitos funcionais, que estão na origem da elaboração dos cadernos de encargos, ficaram muito aquém do pretendido. Como resultado, o grau de execução inicialmente estabelecido não será exequível e torna-se necessário adequar as metas previstas para 31 de dezembro. Propõe-se, assim, uma alteração da meta do indicador 1, de 70% para 40% e a meta do indicador 2, de 80% para 40%.

7.7. Departamento Financeiro (DFI)

Departamento: DFI

2 Unidades: Gestão Financeira; Contabilidade

2 Núcleos: Contas Comunitárias; Tesouraria

O DFI assegura a guarda e o registo dos elementos fiduciários e garantias financeiras, a arrecadação das receitas, o pagamento das despesas, bem como a gestão das necessidades e disponibilidades de tesouraria.

Assegura, ainda, a elaboração e a gestão do orçamento anual, bem como o controlo orçamental e a elaboração dos relatórios de execução orçamental.

É, igualmente, da sua responsabilidade a contabilização de todos os factos orçamentais e patrimoniais de acordo com as regras contabilísticas a que o IFAP está obrigado, a preparação das peças contabilísticas e dos documentos de prestação de contas de gerência às tutelas e a outras entidades competentes a que o IFAP tenha de prestar informação de natureza financeira ou fiscal.

Compete-lhe, ainda, assegurar a adequada articulação com a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., as instituições bancárias e os auditores externos e coordenar as ações inerentes às relações financeiras com as autoridades comunitárias, no que respeita ao apuramento e prestação das contas, à emissão dos pedidos de pagamento e à transferência dos fundos comunitários dos programas de ajudas ao setor primário. Presta, ainda, informação sobre os apoios pagos pelo IFAP.

Quadro 12- Objetivos Operacionais e indicadores do DFI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	20%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
2 - Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento	Ind1 - Prazo Médio de Pagamentos (PMP) a fornecedores ≤ 60 dias	34.6	32		25%	20	10	-
	Ind2 - Pagamento mensal das ajudas, através do crédito efetivo nas contas dos beneficiários, no último dia útil do mês, conforme plano de pagamentos previamente estabelecido	99%	100%	30%	50%	97%	2%	Ind 1
	Ind3 - Providenciar a cobrança de dívidas de clientes do IFAP, face ao nº existente	-	39%		25%	30%	10%	Ind 9
3 - Promover a criação e respetiva implementação do Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas (SNC-AP) nas suas três vertentes	Ind1 - Taxa de concretização de solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira face à planeada (100%)	75%	100%		60%	97%	2%	-
	Ind2 - Taxa de concretização de melhorar e completar a criação de um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão face à planeada (100%)	40%	0%	20%	40%	85%	10%	-
4 - Garantir que a prestação de contas às Tutelas, DGO, TC, IGF e CE é efetuada tempestivamente	Ind1 - Assegurar que os diferentes documentos de <i>reporting</i> à DGO são efetuados nos prazos definidos (STF, PME, SIGO)	-	-		50%	0	1	-
	Ind2 - Cumprir o prazo legalmente estipulado para a entrega da conta de gerência	-	-	30%	25%	0	5	-
	Ind3 - Cumprir os prazos mensais definidos internamente para reporte de informação de gestão ao CD (dia 15 do mês n+1)	-	-		25%	-1	1	-

Ver Anexo 1 - páginas 81 a 84

7.8. Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)

Departamento: DGR

4 Unidades: Organização e Gestão Recursos Humanos; Desenvolvimento de Competências e Clima Organizacional; Administração e Gestão Documental; Gestão de Compras e Património

O DGR assegura a gestão integrada do desenvolvimento de competências e motivação dos recursos humanos, assegura a vertente administrativa e social da função de recursos humanos e a componente de organização interna, bem como a elaboração dos respetivos normativos de procedimentos. Assegura, ainda, a gestão da documentação e do sistema de gestão documental, divulgação, expediente, correspondência, distribuição e arquivo central.

Garante o aprovisionamento de bens e serviços, bem como a alienação de bens nos termos legalmente previstos, assegura a gestão dos bens móveis e imóveis, incluindo as instalações e respetivas infraestruturas. É, igualmente, responsável pela gestão da frota automóvel e pela supervisão dos serviços de vigilância, de limpeza, de higiene das instalações e da segurança no trabalho.

Quadro 13- Objetivos Operacionais e indicadores do DGR

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	10%	40%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		60%	90%	5%	-
2 - Assegurar a eficiência no processamento de salários e afins, no controlo da assiduidade e o apoio aos serviços e colaboradores na aplicação das políticas definidas para recursos humanos	Ind1 - Assessoria - resposta aos requerentes num prazo médio de 8 dias úteis (documentos recepcionados em <i>idoc</i>)	90%	90%	20%	100%	90%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
3 - Assegurar a manutenção e gestão dos imóveis, bem como do restante imobilizado, de forma a garantir a sua conservação no tempo e as condições de trabalho de todos os colaboradores	Ind1 - Assegurar a correção (ou dar seguimento quando dependerem de variáveis externas prolongáveis no tempo) das anomalias detectadas no âmbito da manutenção preventiva e/ou dos <i>reports</i> efetuados para a caixa de correio <i>serviços.património</i>	65%	86%	20%	45%	70%	10%	-
	Ind2 - Assegurar a colaboração, quando solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário (PGPI)	-	-		10%	95%	5%	-
	Ind3 - Assegurar a operacionalidade da frota	85%	93%		45%	80%	5%	-
4 - Assegurar a aquisição de bens e serviços	Ind1 - Executar o Plano Anual de Aquisições (PAA) aprovado	70%	67%	20%	60%	75%	5%	-
	Ind2 - Promover o lançamento de procedimentos de aquisição, de acordo com as necessidades dos Departamentos e que não se enquadrem no PAA	75%	100%		40%	70%	5%	-
5 - Assegurar a gestão do sistema documental, garantindo a qualidade no apoio a todos os colaboradores	Ind1 - Percentagem de documentos que dão entrada no IFAP, desmaterializados no prazo de 24 horas	90%	96%	10%	70%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas em 24 horas a solicitações de documentação ao arquivo	85%	95%		30%	85%	5%	-
6 - Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional	Ind1 - Assegurar o cumprimento do plano de formação presencial	95%	125%	10%	40%	80%	10%	Ind19
	Ind2 - Assegurar o cumprimento das ações de formação e-learning solicitadas pelos departamentos	-	-		60%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
7 - Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	Ind1 - Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	-	100%	10%	30%	95%	5%	Ind 10
	Ind2 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	-		20%	10%	2%	Ind11
	Ind3 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	-	100%		25%	90%	10%	Ind12
	Ind 4 -Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	-	-		15%	65%	10%	Ind13
	Ind 5 - N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	-	-		5%	6	3	Ind14
	Ind 6 - N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	-	-		5%	2	1	Ind15

• Ver Anexo 1 - páginas 85 a 91

7.9. Departamento Jurídico (DJU)

Departamento: DJU

3 Unidades: Jurídica; Contencioso; Devedores

O DJU assegura a assessoria jurídica ao CD e a todos os órgãos do IFAP, bem como nos processos de aquisição de bens e serviços que envolvam procedimentos de contratação pública.

Garante o exercício do patrocínio judiciário e a assistência jurídica ao nível do contencioso e pré-contencioso, nacional e comunitário.

Assegura a tramitação e o tratamento jurídico decorrente do exercício da função disciplinar, a gestão dos processos de contraordenação e de penhoras, a prestação de informações aos tribunais e a outras entidades, a gestão dos processos de recuperação de ajudas indevidamente recebidas e de cobrança de valores.

Assegura, ainda, a gestão e a transmissão de todas as comunicações previstas na legislação comunitária, ao organismo de controlo antifraude da União Europeia (OLAF), e a representação junto das instituições nacionais e comunitárias e demais entidades, em matérias do foro jurídico e da sua competência.

Quadro 14- Objetivos Operacionais e indicadores do DJU

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	25%	50%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	90%	5%	-
2 - Análise e tratamento dos processos de assessoria jurídica de acordo com os procedimentos e prazos estabelecidos	Ind1 - Taxa de conclusão dos processos de assessoria jurídica dentro do prazo estabelecido	-	-	25%	100%	80%	10%	-
3 - Análise e elaboração de peças processuais e intervenções em juízo, em processos de contencioso, dentro dos normativos aplicáveis	Ind1 - Taxa de tramitação dos procedimentos nos prazos estabelecidos	-	-	25%	100%	90%	3%	-
4 - Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	Ind1 - Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	9%	8%	25%	100%	9%	1.5%	Ind 9

• Ver Anexo 1 - páginas 92 a 95

7.10. Gabinete de Auditoria (GAU)

Gabinete: GAU

1 Área: Auditoria ao Investimento e às Funções Delegadas

2 Núcleos: Auditoria Interna e Auditoria aos sistemas certificados e de monitorização

O GAU assegura a avaliação do sistema de controlo interno do IFAP, contribuindo para a sua eficácia, mediante a proposta de ações preventivas e corretivas.

Assegura as funções de auditoria inerentes à emissão da declaração de fiabilidade emitida pelo Presidente do Conselho Diretivo do IFAP e acompanha a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da CE, do TCE, do TC, da IGF e da IGAMAOT.

Coordena e assegura o acompanhamento dos trabalhos de certificação anual de contas no âmbito dos fundos comunitários, e assegura as funções de Estrutura Segregada de Auditoria, no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo do FEAMP.

O GAU coordena, ainda, a supervisão das funções delegadas pelo IFAP.

Quadro 15- Objetivos Operacionais e indicadores do GAU

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	10%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	95%	5%	-
2 - Executar as ações de Auditoria nos termos constantes no Programa Anual de Auditorias de 2022	Ind1 - Taxa de execução de auditorias de acordo com o planeado	90%	90%	50%	100%	90%	5%	-
3 - Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão (DG) - (Fundos Agrícolas FEAGA e FEADER) ao CD	Ind1 - Conclusão dos trabalhos e apresentação da proposta de DG relativa ao Exercício Financeiro (EF) de 2021 até 07/02/2022	100%	100%	15%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Preparação da proposta de DG relativa ao EF de 2022	70%	70%		50%	70%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
4 - Assegurar a realização de ações de coordenação no âmbito das Funções Delegadas do FEAGA e do FEADER, e das auditorias externas (IGF, IGAMAOT, Autoridade Tributária e TCP), nos termos constantes do Programa Anual de Auditorias de 2022	Ind1 - Elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas	-	2	10%	100%	2	0	-
5 - Assegurar a realização de Ações de Coordenação do Grupo de Acompanhamento dos Riscos de Gestão (GARG)	Ind1 - Realização de reuniões de trabalho por ano	-	-	10%	100%	3	1	-
6 - Adotar novas soluções que melhorem os processos	Ind1 - Taxa de implementação de novas medidas, respeitantes aos procedimentos e / ou ferramentas informáticas	-	-	5%	100%	50%	10%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 96 a 101

7.11. Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)

Gabinete: GPE

2 Áreas: Planeamento Estratégico e Projetos; Relações Comunitárias e Comunicação

O GPE assegura a análise e produção da informação estatística relevante para a esfera de atuação do IFAP e regulamentar para as instituições comunitárias.

Efetua a programação e o plano de pagamentos das ajudas que constam no PU e da Região Autónoma dos Açores, assegurando a respetiva monitorização.

Coordena e acompanha as auditorias realizadas pela CE e pelo TCE e assegura a representação no Comité de Fundos Agrícolas.

Coordena e elabora os instrumentos de gestão, nomeadamente o QUAR, Plano e Relatório de Atividades, e respetiva monitorização. Elaborar, ainda, os normativos de procedimentos relativos à missão principal do IFAP.

É, igualmente, da responsabilidade deste gabinete a elaboração do plano de comunicação interna, externa e institucional, e a gestão dos conteúdos do portal.

O GPE é, ainda, responsável por coordenar e preparar a candidatura e os pedidos de pagamento dos projetos do IFAP, nomeadamente no âmbito da Assistência Técnica do PDR2020.

Quadro 16- Objetivos Operacionais e indicadores do GPE

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	10%	50%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	90%	5%	-
2 - Promover a elaboração atempada do Plano de Pagamentos e da programação dos pagamentos das Ajudas do PU e Açores	Ind1 - N.º dias úteis decorridos entre a elaboração do Plano de Pagamentos e a disponibilização dos dados das execuções e previsões dos pagamentos pelos departamentos intervenientes	-	-	10%	50%	2	1	-
	Ind2 - Elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2022, até 30 de setembro	-	-		50%	30 set	10 dias	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
3 - Coordenar e assegurar o envio das estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE, dentro do prazo regulamentar	Ind1 - Taxa de estatísticas FEAGA enviadas no prazo	100%	100%	20%	50%	100%	0%	-
	Ind2 - Taxa de estatísticas FEADER enviadas no prazo	100%	100%		50%	100%	0%	-
4 - Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020	Ind1 - Data de conclusão do projeto da Assistência Técnica 2021	-	-	10%	60%	30 jun	15 dias	-
	Ind2 - Taxa de despesa submetida em pedidos de pagamento da Assistência Técnica 2022	-	-		40%	40%	5%	-
5 - Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP, dentro dos prazos estipulados	Ind1 - N.º dias úteis para elaboração do Relatório de Atividades (RA) 2021, após receção de todos os contributos dos departamentos	-	-	10%	40%	20	5	-
	Ind2 - N.º dias úteis para elaboração da monitorização do QUAR e Plano de Atividades (PA) 2022, após receção de todos os contributos dos departamentos	-	-		20%	10	3	-
	Ind3 - N.º dias úteis para elaboração do QUAR e PA 2023, após receção de todos os contributos dos departamentos	-	-		40%	15	3	-
6 - Assegurar e coordenar o acompanhamento de missões de auditoria da CE e do TCE relativas aos procedimentos de gestão e controlo das ajudas do FEAGA e do FEADER	Ind1 - Taxa de documentos produzidos face aos exigidos pela norma vigente	100%	96%	25%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas enviadas dentro do prazo estipulado	85%	86%		50%	85%	5%	-
7 - Promover a missão do IFAP junto do seu público-alvo, beneficiários e demais <i>stakeholders</i> do setor, como veículo fiável e rigoroso do pagamento dos apoios comunitários e nacionais para a Agricultura e Pescas. Criar notoriedade das competências do IFAP junto da sociedade civil e dos <i>media</i>	Ind1 - Executar as atividades do plano de comunicação - comunicação interna, nos prazos definidos para o efeito	78%	100%	15%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Executar as atividades do plano de comunicação - comunicação externa, nos prazos definidos para o efeito	89%	100%		50%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 102 a 108

7.12. Coordenação de Segurança da Informação (CSI)

Coordenação de Segurança da Informação (CSI)

A CSI coordena e garante a manutenção, no IFAP, da certificação pela norma ISO/IEC 27001:2013, atualizando e divulgando normas de segurança da informação e articulando com os interlocutores nomeados em cada um dos departamentos para acompanhar e dinamizar a aplicação das mesmas.

Quadro 17- Objetivos Operacionais e indicadores da CSI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2022				QUAR
		2019	2020	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	-	-	15%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	-		50%	95%	5%	-
2 - Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001	Ind1 - Monitorizar a execução do plano de tratamento de risco (PTR).	-	-	85%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Monitorizar a execução do Plano de Ações Corretivas (Tratamento de não Conformidades e oportunidades de melhoria)	88%	83%		50%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 109 a 110

8. Ações de melhoria propostas para 2022

Ações de melhoria propostas
Utilizar a tecnologia e soluções inovadoras na melhoria contínua dos processos de negócio
Simplificar os procedimentos a efetuar pelos beneficiários em sede de pedidos de pagamento
Aumentar a celeridade no processo de resposta às questões suscitadas pelos beneficiários, consultores e entidades com funções delegadas, contribuindo para a melhoria dos processos e imagem externa do IFAP
Implementar um canal de comunicação dedicado às entidades analistas dos pedidos de pagamento, que permita uma comunicação mais eficiente e a partilha de conhecimento, utilizando as novas funcionalidades do <i>Office 365</i>
Promover a disponibilização de aplicações informáticas que assegurem a gestão integral das medidas geridas pelo IFAP
Reforçar e melhorar a avaliação do risco (i.e., fraude, corrupção, conflito de interesses ou duplo financiamento)
Melhorar o Sistema de Gestão de Segurança da Informação e manter a certificação ISO/IEC 27001.

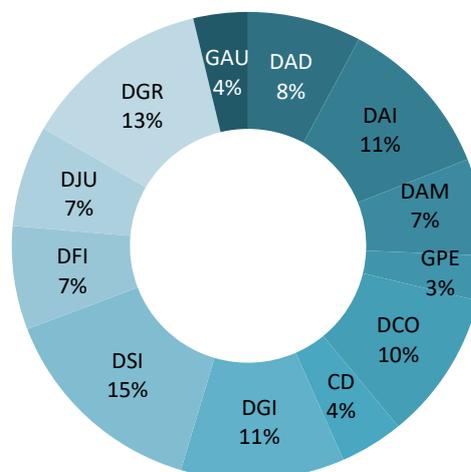
9. Recursos humanos e financeiros

Para o ano de 2022, estão previstos no mapa de pessoal do IFAP 643 colaboradores, de acordo com o Quadro 17. A percentagem do número de postos de trabalho por departamento é apresentada no Gráfico 1.

Quadro 18 - Mapa de pessoal para 2022

Cargo/Carreira/Categoria	Nº de postos de trabalho
Presidente	1
Vice Presidente	1
Vogal	2
Diretor	11
Chefe de Unidade	28
Chefe de Área	3
Coordenador de Núcleo	14
Técnico Superior	364
Especialista de Informática	49
Técnico de Informática	18
Coordenador Técnico	6
Assistente Técnico	132
Assistente Operacional	14
Total	643

Gráfico 1- Mapa de pessoal por departamento



No que diz respeito aos recursos financeiros, em 2022 o IFAP prevê executar um orçamento total de cerca de 3013 M€, o que representa um decréscimo de cerca de 2% em relação ao orçamento de 2021.

Quadro 19- Orçamento comparativo 2021/2022

DESIGNAÇÃO	2021	2022	VARIAÇÃO (face ao orçamento corrigido)	
			ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Orçamento de Funcionamento (OF)	41 735 571.00 €	41 718 771.00 €	- 16 800.00 €	-0.04%
Despesas c/Pessoal	21 943 114.00 €	21 943 114.00 €	0.00 €	0.00%
Aquisições de Bens e Serviços	13 585 806.00 €	13 622 558.00 €	36 752.00 €	0.27%
Outras despesas correntes	4 456 200.00 €	4 200 540.00 €	-255 660.00 €	-5.74%
Despesas de Capital	1 750 451.00 €	1 952 559.00 €	202 108.00 €	11.55%
Orçamento de Investimento (OI)	593 746 344.00 €	597 423 194.00 €	3 676 850.00 €	0.62%
Outras despesas correntes	192 880 688.00 €	194 904 473.00 €	2 023 785.00 €	1.05%
Despesas de Capital	400 865 656.00 €	402 518 721.00 €	1 653 065.00 €	0.41%
Outros valores	2 442 060 847.00 €	2 373 662 239.00 €	- 68 398 608.00 €	-2.80%
Total (OF+OI+OV)	3 077 542 762.00 €	3 012 804 204.00 €	- 64 738 558.00 €	-2.10%

Após publicação da Lei nº 12/2022 que aprova o Orçamento de Estado, o recursos financeiros para 2022 passaram a ser de 3013 M€ ao invés dos inicialmente previstos 3419 M€.

10. Plano de formação

O Plano de Formação encontra-se em fase de elaboração. Terá em conta as necessidades apresentadas para 2022 e as ações integradas no Plano de Formação de 2021 não executadas.

O apuramento das ações a inscrever no plano é feito com base em critérios de maior incidência de pedidos nas mesmas áreas temáticas de formação com relevância alta.

Irão privilegiar-se as ações de formação intra-organização, maioritariamente e sempre que o conteúdo o permita em formato *live training*.

O plano vai incidir sobre as seguintes áreas temáticas:

- Formação de Dirigentes;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Plano de Emergência Interna;
- Auditoria, Fiscalização e Controlo;
- Contabilidade e Fiscalidade;
- Gestão da Informação e do Conhecimento;
- Tecnologias de Informação;

11. Medidas de modernização administrativa

Projeto “+Agricultura+Informação”

O exercício da atividade agrícola está sujeito ao dever de registo de informação diversa associada às práticas culturais, em resposta a requisitos legais e para produção de informação estatística. Este registo abrange as culturas, a aplicação de fitofármacos, a aplicação de nutrientes nos solos, amostras, produção, consumo de água, entre outros elementos que constituem o caderno de campo da exploração, sendo este efetuado em formato papel e com duplicação de uma parte em formato eletrónico, em função da finalidade.

Para aplicação do princípio da reutilização dos dados e garantia de maior robustez da informação, que permita o tratamento dos elementos estruturados, com o presente sistema de registo de atividade agrícola e módulos complementares, a integrar no Portal Único da Agricultura, pretende-se garantir o apoio e o aconselhamento ao agricultor, um conhecimento mais profundo sobre o setor, essencial ao desenho de políticas públicas, e a produção de informação para disponibilização ao sistema de dados abertos.

Para além do apoio e aconselhamento ao agricultor, de um maior conhecimento do estado da agricultura e da produção de dados, pretende-se, através do presente sistema e dos módulos complementares, agilizar a interação entre o Agricultor e a Administração Pública, nomeadamente mediante a integração de informação na área reservada acessível a partir do Portal Único da Agricultura, e alcançar outros objetivos, tais como:

Através do módulo “*FitoFarm* - Desenho e implementação de sistema de gestão de aplicação de produtos fitofarmacêuticos”:

- Registrar a aplicação de produtos fitofarmacêuticos na atividade agrícola pelos técnicos com credenciação para esta atividade;
- Conter informação técnica sobre os produtos aplicados e modo de aplicação;
- Associar os registos submetidos a terrenos/parcelas georreferenciadas e agricultores;
- Efetuar o registo destas aplicações através do *front-end* do portal ou através da integração com os serviços disponibilizados;
- Prever a funcionalidade de extração dos valores registados nos formulários para sistemas de dados externos, para permitir o seu estudo e produção de relatórios.

Através do módulo “*LabAnálises* - Sistema de recolha de análises”:

- Registrar a recolha de amostras, com georreferenciação;
- Registrar as análises efetuadas com referência ao registo de recolha de amostras;
- Associar as amostras/análises a terrenos/parcelas/agricultores e respetivo caderno de campo;
- Registrar o resultado das análises efetuadas através do *front-end* do portal ou através da integração com os serviços disponibilizados;
- Registrar as análises através de formulários configurados na aplicação ou pela submissão de ficheiros com os resultados;
- Extrair os valores registados nos formulários para sistemas de dados externos, para permitir o seu estudo e produção de relatórios.

Através do módulo “Notificações de Agricultura Biológica e Certificação de atividade”:

- Registo das entidades reconhecidas para o processo de certificação de agricultura biológica ou outras atividades de certificação;
- Registo das notificações pelo agricultor das atividades, áreas, culturas e animais declarados em modo de Produção Biológica e a certificar, permitindo um conhecimento da atividade de Produção Biológica em Portugal;
- Registo da informação sobre produção integrada;
- Registo, pelas entidades certificadoras reconhecidas, das atividades e respetivas evidências de certificação das explorações, com a indicação dos respetivos resultados;
- Extrair os valores registados nos formulários para sistemas de dados externos, para permitir o seu estudo e produção de relatórios;

- Enquadrar com a arquitetura de dados do setor agrícola, nomeadamente identificação de agricultores e de cadastro geográfico das explorações.

Através do módulo “*FaST - Farm Sustainability Tool for Nutrients Management*”, garantir:

- Informação relevante relativa à exploração agrícola com base no SIP e no SIGC;
- Informação da amostragem do solo, segundo uma escala espacial e temporal adequada;
- Informação relativa a práticas de gestão relevantes, histórico de culturas e objetivos alcançados;
- Indicações relativas aos limites legais e aos requisitos relevantes para fins de gestão agrícola dos nutrientes das explorações agrícolas;
- Balanço de nutrientes completo.

Através do módulo “RAG - Registo da Atividade Agrícola”, plataforma declarativa:

- Os agricultores podem registar as diferentes atividades efetuadas nas suas explorações, como, as culturas, datas de sementeira e colheita, aplicações de fertilizantes e produtos fitofarmacêuticos, entre outras.

Medidas de modernização administrativa relativas à atividade do Controlo,

Medida 1 - Integração da funcionalidade “Ponto de Situação” no *iDIGITAL*.

Medida 2 - Integração do Controlo Físico no *iDIGITAL* a 100% (Seleção, Marcação, Emissão, Recolha e Integração), para a campanha de 2023.

Medida 3 - Integração do Controlo de Qualidade no *iDIGITAL* a 100% (Seleção, Marcação, Emissão, Recolha e Integração), para a campanha de 2023.

Medida 4 - Integração do módulo de controlo da medida Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros no *iDIGITAL* (Emissão, Recolha).

12. Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas

Em Dezembro de 2009, o IFAP elaborou e aprovou o seu Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, tendo o mesmo sido revisto em 2011. Os objetivos deste Plano são:

- Identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- Apuramento dos riscos, identificação das medidas implementadas para prevenir a sua ocorrência;
- Medidas preventivas da ocorrência de riscos, quando se justifique;
- Definição e identificação dos vários responsáveis envolvidos na gestão do Plano;
- Elaboração de um relatório anual sobre a execução do Plano.

Este documento encontra-se disponível para consulta no portal do IFAP.

13. Publicidade institucional

Inserido no plano de comunicação do IFAP para o ano de 2022, encontra-se um conjunto de iniciativas, de componente externa, que se inserem no âmbito da publicidade institucional, a realizar pelos diferentes meios de comunicação.

Neste âmbito, destaca-se a inserção de publicidade institucional nos meios de comunicação escrita e digital dos setores da agricultura e das pescas, tornando-se este um veículo importante que possibilita ao IFAP a divulgação de mensagens pertinentes, relacionadas com a atividade do Instituto, aos seus beneficiários e *stakeholders*.

Neste domínio tem especial relevância o Portal do Instituto, dada a abrangência de utilização pelos seus interlocutores e a rapidez na transmissão de informação, assente numa plataforma tecnológica atual, amigável do utilizador. Lançado em 2021, importa, igualmente, salientar o novo Portal Único da Agricultura, no qual o Instituto é responsável pela atualização de uma parte significativa e importante da informação ali disponibilizada e que se prevê ser, num futuro próximo, o meio de excelência para a divulgação dos serviços prestados por todos os Organismos tutelados pelo Ministério da Agricultura, entre os quais este Instituto.

A comunicação no IFAP recorre a ferramentas de comunicação diversas, abrangentes e inovadoras, adaptadas consoante o objetivo pretendido, ao público-alvo e à mensagem que se pretende transmitir, bem como em conciliação com os potenciais condicionalismos e restrições impostas pelas medidas de combate à pandemia COVID 19 que ainda poderão ser impostas no decurso de 2022. O enfoque de atuação da comunicação incidirá, em 2022, na prestação de esclarecimentos ao seu público, de uma forma regular e eficaz, promovendo a adequação da linguagem ao beneficiário, e privilegiando, sempre que possível, o contacto direto com os seus *stakeholders*.

Neste contexto, destacam-se para além do Portal do IFAP, a *Newsletter* IFAP, as redes sociais em que o Instituto está presente - *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn* -, o *YouTube*, a *App IFAP Mobile*, o envio de correio eletrónico massivo (*emailing*) e o serviço de mensagens curtas (*SMS*), aos beneficiários, a comunicação de proximidade, através da participação em feiras, e a comunicação publicitária, através de folhetos e anúncios em revistas da especialidade e em *banners* dos sites de media do setor agrícola de maior consulta.

Anexo 1 - Objetivos das Unidades Orgânicas

DAD

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	100%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Rececionar o pedido e proceder ao seu encaminhamento

Atividade 2 - Analisar e preparar a respetiva resposta

Atividade 3 - Monitorizar o cumprimento do prazo de resposta

Atividade 4 - Efetivar a resposta

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	GPE	GAU							
Atividade 1	X	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X	X	X	X							
Atividade 3	X	X	X	X									
Atividade 4	X	X	X	X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Assegurar o apuramento das ajudas diretas incluídas no Pedido Único (FEAGA)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resumos lançados no prazo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	$(N^{\circ} \text{ de resumos emitidos até à data limite} / N^{\circ} \text{ de resumos das ajudas previstas na calendarização de pagamentos de 2022 até à data limite}) * 100$	100%	96%	4%	96%	4%

Principais Atividades

Atividade 1 - Proceder à execução do módulo de apuramento horizontal

Atividade 2 - Executar o apuramento das ajudas

Atividade 3 - Proceder à criação do resumo de apuramento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DSI	DCO	DFI	DGI					
Atividade 1	X	X		X	X	X		X					
Atividade 2	X	X		X	X	X		X					
Atividade 3	X	X		X	X		X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar o apuramento dos apoios ao desenvolvimento rural incluídos no Pedido Único (FEADER SIGC)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resumos lançados no prazo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	$(N^{\circ} \text{ de resumos emitidos até à data limite} / N^{\circ} \text{ de resumos das ajudas previstas na calendarização de pagamentos de 2022 até à data limite}) * 100$	100%	96%	4%	96%	4%

Principais Atividades

Atividade 1 - Proceder à execução do módulo de apuramento horizontal

Atividade 2 - Executar o apuramento das ajudas

Atividade 3 - Proceder à criação do resumo de apuramento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DSI	DCO	DFI	DGI					
Atividade 1	X	X		X	X	X		X					
Atividade 2	X	X		X	X	X		X					
Atividade 3	X	X		X	X		X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Assegurar a aplicação da taxa da condicionalidade, nomeadamente o cálculo e a dedução dos montantes da taxa da condicionalidade da campanha de 2022

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Antecipar o cálculo correto da taxa da condicionalidade

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - n.º de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	Contagem do n.º de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	100%	na	na	3	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Desenvolver o algoritmo de cálculo com base na grelha da condicionalidade

Atividade 2 - Cálculo dos montantes a deduzir por aplicação da taxa da condicionalidade

Atividade 3 - Dedução dos montantes da taxa da condicionalidade

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos				Entidades externas			
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DSI	DCO	DFI					
Atividade 1				X	X	X	X					
Atividade 2				X	X	X	X					
Atividade 3				X	X	X	X					

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Promover, no âmbito das atribuições do departamento, a constituição dos processos de recuperação de verbas relativos à campanha de 2021

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de ajudas com PRV criados até 15 de outubro

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de ajudas com PRV criados até 15/10	(Nº de ajudas com processos de recuperação de verbas, da campanha de 2021, constituídos a 15 de outubro / total de ajudas do PU com processos de recuperação a constituir) x 100	100%	na	na	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Constituir a tranche de apuramento de valor negativo

Atividade 2 - Criar os processos de dívida até 15 de outubro

Atividade 3 - Proceder ao envio da decisão final dentro do prazo estipulado

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas			
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DJU	DFI						DRADR	RAA	
Atividade 1	X	X	X	X	X	X						X		
Atividade 2	X	X	X	X	X	X						X		
Atividade 3	X	X	X	X	X	X						X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1							X	X	X	X		
Atividade 2							X	X	X	X		
Atividade 3							X	X	X	X	X	X

DAI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Resposta a solicitações internas no quadro da Instrução Interna sobre "Tratamento de pedidos de Informação internos e externos"

Atividade 2 - Resposta a solicitações externas no quadro da Instrução Interna sobre "Tratamento de pedidos de Informação internos e externos"

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas			
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM								
Atividade 1	X	X	X	X	X								
Atividade 2	X	X	X	X	X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno dos projetos de investimento financiados pelo FEADER e FEAMP

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Assegurar o controlo de qualidade prévio aos processos de contratação e de pagamento no contexto da supervisão das funções delegadas por via protocolar, bem como realizar as ações de acompanhamento às entidades com funções delegadas. Assegurar a operacionalização de recomendações de forma célere e eficiente visando a redução da taxa de erro, bem como a implementação de outras ações tendentes a evitar procedimentos inadequados por parte das entidades com funções delegadas (manuais, normas, Notas Informativas, etc). Releva igualmente a mitigação da taxa de erro das estatísticas de controlo, procedendo à análise dos motivos de erro identificados nos controlo *in loco* e implementação de medidas corretivas.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Redução das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa (Comparação entre o ano n-1 e o ano n)	Nº de recomendações formuladas no ano n/nº de recomendações formuladas no ano n-1	30%	75%	10%	75%	10%
Ind2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento	Nº de controlos de qualidade realizados/ nº de operações ou pagamentos entrados no SI do IFAP	20%	2%	0.5%	2%	0.5%
Ind3 - Realização de ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento	Nº de ações realizadas versus o nº de ações programadas	30%	2	1	6	1
Ind4 - Assegurar uma taxa de erro de controlo a 31-12-2022, não superior a 5%, nas medidas investimento	Assegurar uma taxa de erro de controlo a 31-12-2022, não superior a 5%, nas medidas investimento (c/tolerância de 2%)	20%	na	na	5%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Redução em pelo menos 25%, das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa

Atividade 2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento em 2% dos processos entrados para contratação no IFAP e pedidos de pagamento validados

Atividade 3 - Realização de 6 ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento

Atividade 4 - Diligenciar a realização de ações tendentes a assegurar uma taxa de erro de controlo a 31-12-2022, não superior a 5%, nas medidas investimento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas	
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM					DRAP/DRDR	GAL
Atividade 1	X	X	X	X	X					X	X
Atividade 2	X										
Atividade 3	X										
Atividade 4	X	X	X	X	X					X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar a solidez e adequabilidade do sistema de informação utilizado na gestão dos fundos geridos pelo IFAP, bem como promover a celeridade e qualidade na comunicação com os stakeholders envolvidos no processo de pagamento dos apoios ao Desenvolvimento Rural, contribuindo, desta forma, para a prevenção, deteção e correção das irregularidades

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Atento o quadro de novas funcionalidades a implementar em 2022, algumas com impacto muito significativo no desempenho das entidades analisadas dos pedidos de pagamento (PP), importa assegurar um maior sistema de controlo do planeamento visando evitar a sua transição para o ano seguinte. O segundo indicador materializa o objetivo de imprimir maior celeridade ao processo de resposta às questões suscitadas pelos beneficiários, consultores e entidades com funções delegadas. Com efeito, uma capacidade de resposta acrescida, assegurando a qualidade da informação transmitida e a celeridade na sua transmissão, são atividades estratégicas que muito contribuem para a melhoria dos processos e imagem externa do IFAP. Ainda neste âmbito, importa promover em 2022 a implementação de um canal de comunicação dedicado às entidades analisadas dos PP, que permita uma comunicação mais eficiente das orientações do IFAP, bem como a partilha de conhecimento pela comunidade de técnicos analistas, utilizando as novas funcionalidades que o *Office 365* disponibiliza

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Entrega dos documentos de requisitos aplicacionais no prazo definido no cronograma das iniciativas DA1/DSI atualizado	(N.º de documentos de requisitos aplicacionais entregues ao DSI no prazo definido no Planeamento das iniciativas 2022/N.º total de documentos de requisitos aplicacionais realizados) x 100	50%	60%	5%	60%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos/externos respondidos no prazo solicitado	(N.º de pedidos de informação (internos/externos) respondidos no prazo solicitado / N.º total de pedidos de informação (internos /externos) recebidos)x100	25%	90%	5%	90%	5%
Ind3 - Implementação via <i>Office 365</i> de canal de colocação de questões e respostas para comunicação com as entidades analisadas	(n.º de entidades analisadas a utilizar a plataforma do <i>Office 365</i> / N.º total de entidades analisadas com funções delegadas) x 100	25%	50%	10%	50%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar que 80% dos documentos de requisitos aplicacionais são entregues ao DSI na data prevista no planeamento das iniciativas 2022

Atividade 2 - Assegurar que 90% dos pedidos de informação internos e/ou externos, cuja preparação da resposta dependa inteiramente da UIGE, são tratados no prazo solicitado (*iDOC*, *info.pagamentos*, *email*)

Atividade 3 - Assegurar que, a 31/12/2022, 100% das entidades com funções delegadas comunicam com o IFAP através da funcionalidade do *Office 365*

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas			
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM	DSI							
Atividade 1		X											
Atividade 2		X											
Atividade 3		X				X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Alterada a meta do indicador 3 do Objetivo 3 de 90% para 50%.

Objetivo Operacional 4

Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento (PP) e a fluidez dos fluxos financeiros, nos prazos calendarizados

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Executar o cálculo dos montantes a pagar, no âmbito do FEADER NSIGC, FEAMP e do regime de apoio à reconversão e reestruturação das vinhas, de acordo com o calendário mensal de pagamento previsto. Reduzir o tempo de análise dos PP das medidas assistência técnica e funcionamento e cooperação dos GAL. Proceder ao acompanhamento dos potenciais devedores no sentido de reduzir o número de processos. Caberá à UGOP efetuar diligências necessárias para efeitos de compensação de ajudas entre pagamentos da mesma operação. Importa igualmente, face aos recursos financeiros existentes, melhorar as previsões de pagamentos nas medidas investimento do FEADER e em particular do PDR2020 visando uma gestão mais cuidada dos recursos e melhoria da visibilidade externa do Instituto. Uma 4ª atividade, que se tem mantido em todos os ciclos de avaliação, e relevante para a sua imagem externa, o cumprimento nos prazos devidos, com celeridade e qualidade, o pagamento aos beneficiários.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Análise de PP sob gestão do DAI	Taxa de PP validados no mês n/ N° PP entrados, devidamente instruídos (Medidas/projetos sob gestão do IFAP) no mês n-1	20%	80%	10%	80%	10%
Ind2 - Compensação de PP com linhas negativas no sistema	Taxa de N° de pagamentos compensados / N° total de pagamentos que foram colocados a aguardar os 6 meses visando eventual compensação	30%	90%	5%	90%	5%
Ind3 - Fiabilidade de previsão de pagamentos	Taxa entre o valor real pago e o valor da previsão de pagamento para cada um dos períodos de reporte	20%	80%	5%	80%	5%
Ind4 - Fiabilidade nos pagamentos realizados temporalmente pelo IFAP	N° de pagamentos realizados no prazo/N° de pagamentos previstos para o ano de 2022*100	30%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar no mês n+1 a liquidação de 70% dos pagamentos da assistência técnica e outras medidas/operações sob gestão, entrados no mês n (Medidas de Funcionamento)

Atividade 2 - Diligenciar que 90% dos potenciais devedores cuja decisão foi aguardar pela compensação, sejam efetivamente compensados nos 6 meses seguintes à identificação de linhas negativas no apuramento, ou marcação de IPD no prazo de mais um mês.

Atividade 3 - Assegurar que as previsões periódicas de pagamentos, não se afastem em mais de 20% da execução real

Atividade 4 - Taxa de pagamentos realizados no prazo programado

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas			
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM								
Atividade 1	X			X									
Atividade 2	X	X		X									
Atividade 3				X									
Atividade 4	X			X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Promover a recuperação dos Fundos de forma célere e eficiente

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Imprimir uma maior celeridade no tratamento dos processos de recuperação de fundos, em particular assegurando o cumprimento da integralidade dos prazos regulamentares para os processos de recuperação ativos

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Nº de processo administrativos tratados	Nº de processo administrativos tratados no ano n relativos ao ano n-1	30%	na	na	100%	0%
Ind2 - Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses	Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses	30%	100%	0%	100%	0%
Ind3 - Taxa de projetos notificados	Taxa de projetos notificados até 90 dias após constatação/180 dias após constatação sobre o nº total de processos inscritos	40%	85%	10%	85%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Encerrar até 31/12/2022, os processos administrativos que se encontram em curso na base de dados de devedores em 31/12/2021

Atividade 2 - Proceder à emissão das Decisões Finais de recuperação no prazo de 18 meses após a data controlo

Atividade 3 - Realizar, para 85% processos inscritos em 2021, a 1ª notificação até 90 dias após constatação ou 180 dias após constatação (caso DEFI ao abrigo do art. 124º do CPA);

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos					Entidades externas	
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM						DRAP/DRDR	GAL
Atividade 1	X		X								X	X
Atividade 2			X									
Atividade 3			X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 6

Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento no âmbito do PRODERAM2020

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Os objetivos operacionais definidos para o NACM (Núcleo de Ajudas Comunitárias da RAM) direcionam-se para as atividades que mais relevam nesta fase de vida quer do PRODERAM2020 quer na relação com os beneficiários. Neste contexto definem-se objetivos quanto à celeridade no controlo administrativo (CAD) dos PP, no rigor a imprimir aos CAD tentando mitigar taxas de erro elevadas e melhorar a comunicação dos resultados do CAD aos beneficiários através de envio célere dos ofícios de Audiência Prévia.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Análise de PP	Nº de PP objeto de CAD no prazo de 2 meses / nº total de PP submetidos	40%	80% no prazo de 2 meses	5%	80% no prazo de 2 meses	5%
Ind2 - Verificações prévias de conformidade	Nº de PP verificados em 5 dias úteis / nº total de pagamentos submetidos	40%	80%	5%	80%	5%
Ind3 - Tratamento das reduções e exclusões	Nº de reduções verificadas em 5 dias úteis / nº de reduções submetidas	20%	80%	5%	80%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar que 80% do número de Pedidos de Pagamento submetidos e 80% dos Pedidos de Pagamentos em valor, são objeto de Controlo Administrativo submetido no prazo máximo de 2 meses.

Atividade 2 - Assegurar, no prazo de 5 dias úteis, a verificação da conformidade documental dos pedidos de pagamento submetidos

Atividade 3 - Assegurar o tratamento das reduções e exclusões em 5 dias úteis após a submissão no iDigital por parte dos beneficiários

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas			
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM								
Atividade 1	X				X								
Atividade 2					X								
Atividade 3	X				X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DAM

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resposta do IFAP dentro dos prazos indicados

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	45%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	55%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Receção do pedido

Atividade 2 - Análise do pedido e respetiva preparação de resposta

Atividade 3 - Monitorização do prazo de resposta estipulado

Atividade 4 - Efetivar a resposta

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento			Departamentos internos				Entidades externas				
	UMIM	UAJE	UPRF	*				**				
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X	X	X									

* Poderá envolver outros Departamentos do IFAP, consoante a especificidade do que estiver a ser solicitado

** Poderá envolver várias Entidades externas

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Agilizar os procedimentos conducentes ao pagamento das medidas geridas pelo DAM

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Pretende-se reduzir o tempo dispendido na análise dos pedidos de apoio e assegurar o pagamento atempado, cumprindo com os prazos legislados, por forma a não dar azo a penalizações

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1- Concluir os apuramentos dentro dos prazos estipulados ⁽¹⁾	Apuramento concluídos dentro do prazo/ Total de apuramentos realizados	60%	na	na	95%	5%
Ind2 - Reduzir o tempo médio dispendido na análise dos Pedidos de Apoio	N.º médio de dias gastos no apuramento = Soma de dias consumidos em cada apuramento (desde a data de início da análise, até à data do resumo de apuramento)/Total de apuramentos	40%	na	na	60 dias úteis	5 dias úteis

Principais Atividades

Atividade 1 - Receção e controlo documental dos Pedidos

Atividade 2 - Controlo Administrativo⁽²⁾

Atividade 3 - Apuramento do apoio

Atividade 4 - Criação do Resumo de Apuramento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento			Departamentos internos				Entidades externas				
	UMIM	UAJE	UPRF	DGR	DFI			INIAV	DRACE/ DRET	DGAV/ ICNF		
Atividade 1	X	X	X	X					X	X		
Atividade 2	X	X	X					X				
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X	X	X		X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

(1) A aplicar somente nos apoios com prazos previamente estipulados. Não contabilizar os apoios da PVMP

(2) Ficam excluídos processos analisados por entidades externas

Objetivo Operacional 3

Assegurar a conformidade na constituição dos processos de recuperação de verbas

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Pretende-se assegurar o cumprimento dos prazos legalmente instituídos para a recuperação de apoios indevidamente atribuídos, reforçando a monitorização e agilizando o procedimento

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Emitir a Audiência Prévia dentro do prazo estipulado	≤ 50 dias a contar da data de conhecimento da dívida	40%	na	na	90%	5%
Ind2 - Emitir a Decisão Final dentro do prazo estipulado	≤ 160 dias a contar da data de conhecimento da dívida	60%	na	na	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Registo na Base de Dados de Devedores

Atividade 2 - Constituição da tranche de apuramento de valor negativo

Atividade 3 - Emissão da Autorização de Pagamento

Atividade 4 - Emissão da DEFI

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento			Departamentos internos				Entidades externas				
	UMIM	UAJE	UPRF	DJU	DSI							
Atividade 1	X	X	X	X								
Atividade 2	X	X	X		X							
Atividade 3	X	X	X	X								
Atividade 4	X	X	X	X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Promover a gestão e controlo desmaterializado das medidas de apoio geridas pelo DAM

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Pretende-se promover a disponibilização de aplicações informáticas que assegurem a gestão integral das medidas do DAM

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Aprovar as Análises Funcionais	Análises Funcionais aprovadas / Análises Funcionais Disponibilizadas	40%	na	na	70%	10%
Ind2- Entrada em produção das iniciativas propostas	Desenvolvimentos concretizados / Total de Desenvolvimentos previstos	60%	na	na	70%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Definição das especificações técnicas e elaboração dos requisitos para o desenvolvimento aplicacional

Atividade 2 - Análise funcional dos requisitos

Atividade 3 - Realização de testes aplicacionais

Atividade 4 - Entrada em produção

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento			Departamentos internos				Entidades externas				
	UMIM	UAJE	UPRF	DSI								
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2				X								
Atividade 3	X	X	X	X								
Atividade 4	X	X	X	X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DCO

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analisar os pedidos de informação recebidos

Atividade 2 - Planear as várias etapas conducentes a uma resposta dentro do prazo estabelecido

Atividade 3 - Proceder à análise, validação e extração da informação a enviar, em articulação com os departamentos intervenientes

Atividade 4 - Assegurar o envio da informação solicitada

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas			
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME	Todos							
Atividade 1	X	X	X	X	X								
Atividade 2	X	X	X	X	X								
Atividade 3	X	X	X	X	X	X							
Atividade 4	X	X	X	X	X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo *in loco*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de amostras definidas e disponibilizadas às Entidades de Controlo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - % de amostras disponibilizadas	Nº de amostras disponibilizadas / Nº Total de amostras a disponibilizar * 100	100%	40%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Estudo e definição dos critérios de seleção a propor/aprovar

Atividade 2 - Preparação do ambiente de seleção

Atividade 3 - Seleção das amostras de controlo e sua divulgação

Atividade 4 - Monitorização do cumprimento das taxas de controlo ao longo da campanha

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos					Entidades externas		
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME	DAD	DAI	DSI	DAM		EC		
Atividade 1	X	X				X	X		X				
Atividade 2	X	X						X					
Atividade 3	X	X											
Atividade 4	X	X									X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o nº de controlos concluídos dentro dos prazos definidos

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 -Taxa de execução dos controlos físicos de SUP1 (RPB, GREENING, RPA, RJA, TOMATE e ARROZ)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controlos de SUP1 efetuados à data}}{\text{N}^\circ \text{ Total de controlos de SUP1 selecionados}} * 100$	20%	5%	2%	95%	5%
Ind2 -Taxa de execução dos controlos físicos obrigatórios de POC, VAL e VLE	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controlos de POC, VAL e VLE efetuados à data}}{\text{N}^\circ \text{ Total de controlos de POC, VAL e VLE selecionados}} * 100$	20%	60%	5%	95%	5%
Ind3 -Taxa de execução dos controlos físicos de AZD	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controlos de AZD efetuados à data}}{\text{N}^\circ \text{ Total de controlos de AZD selecionados}} * 100$	20%	5%	2%	95%	5%
Ind4 -Taxa de execução dos controlos físicos de MAA e FTA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controlos de MAA e FTA efetuados à data}}{\text{N}^\circ \text{ Total de controlos de MAA e FTA selecionados}} * 100$	15%	5%	2%	95%	5%
Ind5 - Taxa de execução dos controlos de Investimento	$(\text{Montante da despesa controlada até 15/07/2022} / \text{Montante a controlar definido regulamentarmente para 2021}) * 100$	15%	80%	2%	95%	5%
Ind6 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	$(\text{N}^\circ \text{ de controlos executados} / \text{N}^\circ \text{ mínimo de controlos definido regulamentarmente}) * 100$	10%	5%	2%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Elaboração de normativos de controlo, formação de controladores e respetiva credenciação

Atividade 2 - Definição de requisitos para as aplicações informáticas de suporte ao controlo, testes e disponibilização das aplicações às entidades controladoras

Atividade 3 - Apoio às EC no planeamento e coordenação dos controlos

Atividade 4 - Realização do controlo *in loco* das medidas relativas aos fundos operacionais

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos					Entidades externas		
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME	DGR	DSI						
Atividade 1	X	X	X	X	X	X							
Atividade 2	X	X	X	X	X		X						
Atividade 3	X	X	X	X									
Atividade 4		X			X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Monitorizar a execução das atividades de controlo

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Cumprir com o plano de apresentação mensal de pontos de situação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Ajudas Animais e Ajudas diretas do Pedido Único - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	N° de pontos de situação emitidos / N° total de pontos de situação definidos * 100	60%	40%	5%	95%	5%
Ind2 - Investimento - Número de pontos de situação mensais emitidos	N° de pontos de situação emitidos / N° total de pontos de situação definidos * 100	40%	40%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Desenvolvimento de aplicações informáticas para a elaboração dos pontos situação semanais/mensais dos controlos

Atividade 2 - Elaboração de pontos de situação mensais relativos à execução do controlo *in loco* por parte das EC

Atividade 3 - Análise dos desvios relativamente ao estabelecido nos planos anuais de controlo e decidir e executar as medidas necessárias para garantir o seu cumprimento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas		
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME							
Atividade 1	X	X										
Atividade 2	X	X										
Atividade 3	X	X										

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo *in loco*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o nº de controlos de qualidade efetuados mais cedo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Superfícies" do PU	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	5%	2%	95%	5%
Ind2 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Animais"	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	50%	5%	95%	5%
Ind3 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Investimento	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	10%	5%	95%	5%
Ind4 -Taxa de execução dos controlos de qualidade do Vitis	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	15%	2%	95%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Seleção das amostras de controlo de qualidade, tendo por base os planos anuais de controlo *in loco* e os resultados dos controlos de qualidade dos anos anteriores

Atividade 2 - Execução de controlos de qualidade do controlo, que contemplan a avaliação de procedimentos administrativos e técnicos. Poderão ser realizados quer através de análise em gabinete, quer através de repetição do trabalho de campo

Atividade 3 - Avaliação das ações de controlo *in loco*: elaboração de relatórios que avaliam a qualidade das ações de controlo *in loco* desenvolvidas pelas EC, para cada uma das ajudas, com base nos resultados das ações de controlo de qualidade do controlo

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Departamentos internos				Entidades externas			
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME								
Atividade 1	X	X											
Atividade 2	X	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X	X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DGI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Criar ficheiros para registo de todos os pedidos de informação internos com os respetivos prazos de resposta (GAU, DJU, CD, GPE)

Atividade 2 - Criar ficheiro com os registo de todos os pedidos de informação externos com os respetivos prazos de resposta (CE, TCE, IGF, TCP e Organismos do MA e MM)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos							Entidades externas	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DAD	DAI	DAM	DCO	DFI	DJU	DSI		
Atividade 1	X	X		X									
Atividade 2	X	X		X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Melhorar a qualidade do serviço de atendimento

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Continuar a assegurar uma capacidade de resposta ao nível da excelência num quadro que comporta alguma instabilidade. Com efeito, os serviços que internamente prestam apoio à UPAB na resposta aos beneficiários encontram-se focados, para além da sua atividade normal relacionada com a realização dos apuramentos dos valores a pagar de cada ajuda/apoio, encontram-se ainda focados a trabalhar na implementação do novo plano estratégico da PAC.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal presencial do <i>Contact Center (CC)</i>	(Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do atendimento presencial (AP) do CC / Nº total respostas aos inquéritos do AP do CC recolhidas) x 100	2%	na	na	90%	5%
Ind2 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal electrónico do CC	(Nº respostas positivas aos IS do cliente do atendimento electrónico (AE) do CC / Nº total respostas aos inquéritos do AE do CC recolhidas) x 100	4%	na	na	90%	5%
Ind3 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do CC	(Nº respostas positivas aos IS do cliente do atendimento telefónico (AT) do CC / Nº total respostas aos inquéritos do AT do CC recolhidas) x 100	33%	na	na	90%	5%
Ind4 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal electrónico do <i>Help-Desk (HD)</i>	(Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação do cliente do AE do HD / Nº total respostas aos inquéritos do AE do HD recolhidas) x 100	7%	na	na	90%	5%
Ind5 - Melhorar a percepção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do HD	(Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação do cliente do AT do HD / Nº total respostas aos inquéritos do AT do HD recolhidas) x 100	8%	na	na	90%	5%
Ind6 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal (AM) do <i>Contact Center (CC)</i>	(Nº total de AM do CC fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP / Nº total de AM do CC abertos durante esse mesmo período) * 100	20%	na	na	93%	5%
Ind7 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal (AM) do HD	(Nº total de AM do HD fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP / Nº total de AM do HD abertos durante esse mesmo período) * 100	20%	na	na	93%	5%
Ind8 - Aumentar a taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações do atendimento presencial	1 - (Nº registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas / Nº total atendimentos presenciais realizados) x 100	5%	na	na	97%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a gestão do *Contact Center* e do *Help Desk*

Atividade 2 - Assegurar a gestão dos pedidos de esclarecimento dos beneficiários apresentados por via do *Contact Center* e *Help-Desk*

Atividade 3 - Assegurar a resposta no prazo máximo de 10 dias às questões apresentadas por via do *Contact Center* e *Help Desk*

Atividade 4 - Assegurar a gestão das reclamações do livro de reclamações.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DAD	DAI	DAM	DCO	DFI	DJU		
Atividade 1			X									
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Propõe-se alteração das ponderações dos indicadores, conforme justificação na página 29.

Objetivo Operacional 3

Aumentar a eficiência na gestão dos formulários PU e IB, no âmbito do SIGC e implementação do Plano de exploração para a nova PAC

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a eficiência deste processo com vista a minimizar o número de erros em sede de controlo administrativo ou do controlo de qualidade e potenciar a desmaterialização dos formulários e iniciar a implementação do sistema para a nova PAC

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Aumentar a taxa de formulários IB desmaterializados pelos beneficiários para 40%.	(Nº de beneficiários com formulários (PU e IB) desmaterializados/Nº Total de formulários desmaterializados)*100	20%	na	na	90%	10%
Ind2 - Analisar pelo menos 70% das respostas aos erros do controlo administrativo	(Nº de Análises realizadas das respostas aos ofícios do controlo administrativo/Nº respostas rececionadas)*100	25%	na	na	95%	5%
Ind3 - Garantir a realização de 95% do controlo de qualidade PU e IB submetidos até 31 de outubro	(Nº de PU e IB em controlo de qualidade/ Nº de PU e IB submetidos)*100	25%	na	na	90%	10%
Ind4 - Implementação de pelo menos 95 % dos módulos previstos para o registo de exploração e da candidatura da Nova PAC	(Nº de módulos implementados/ Nº módulos previstos)*100	20%	na	na	90%	10%
Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação recebidos)*100	10%	50%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Divulgação nos vários canais de atendimento do serviço on line para entrega do PU e IB de forma desmaterializada.

Atividade 2 - Aumento das validações no PU de modo a minimizar o número de erros ao nível do CAD cruzado e garantir a fiabilidade dos pagamentos

Atividade 3 - Apostar no controlo de qualidade em gabinete em detrimento das ações de acompanhamento em campo dado a indefinição da situação relativa à pandemia vivida

Atividade 4 - Implementação do Plano de Exploração que servirá de base às candidaturas para a nova PAC

Atividade 5 - Respostas dentro do prazo às seguintes entidades: CE, TCE, IGF, TCP, GAU, DJU, GPE, e Organismos do MA e MM

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos				Entidades externas	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DSI	DCO	CD		Entidades acreditadas	DRAP
Atividade 1		X			X				X	X
Atividade 2		X		X	X	X			X	X
Atividade 3		X			X				X	X
Atividade 4		X			X				X	X
Atividade 5		X			X		X		X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2							X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Assegurar a gestão e a qualidade da informação registada na base de dados SNIRA e REAP e introduzir melhorias facilitadoras da utilização dos Sistemas

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Introduzir melhoria nas aplicações para facilitar a sua utilização e diminuir a probabilidade de erro de registo, alargar à DGAV a utilização do sistema para melhor acompanhamento da informação registada e criar ferramentas internas de correção e análise para melhorar a eficiência da equipa

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Impacto das iniciativas para promover uma melhor utilização do SNIRA e REAP	(Nº de iniciativas desenvolvidas e concluídas/nº de iniciativas planeadas ano n)*100	30%	40%	10%	85%	5%
Ind2 - Impacto das iniciativas promovidas para melhorar a qualidade da BD	(Nº de formulários envolvidos nas iniciativas/nº total de formulários)*100	30%	40%	10%	85%	5%
Ind3 - Aumentar a eficiência nas respostas do info.SNIRA	Tempo médio para análise da situação e reporte ao Cliente até 7 dias uteis em 90% dos Info.snira	30%	40%	10%	90%	5%
Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo solicitado/nº de pedidos de informação recebidos)*100	10%	50%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analise dos pontos fracos do sistema

Atividade 2 - Proposta de Plano de Desenvolvimento

Atividade 3 - Elaboração de documentação técnica de suporte às ferramentas propostas

Atividade 4 - Testes e implementação das iniciativas

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos				Entidades externas			
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DSI	CD			DGADR	DGAV		
Atividade 1				X								
Atividade 2				X					X	X		
Atividade 3				X	X				X	X		
Atividade 4				X		X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X											
Atividade 2	X	X										
Atividade 3		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e implementar o projeto de monitorização

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Garantir a continuidade da atualização do parcelário, cumprindo as orientações técnicas da CE no que respeita à qualidade da informação residente no iSIP e desenvolver novas funcionalidades de apoio à monitorização

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Aumentar de 1 para 2% do universo do controlo de qualidade em gabinete	(Nº de parcelas alvo controlo de qualidade/Nº de parcelas alteradas nas salas)*100	20%	40%	10%	95%	5%
Ind2 - Percentagem de parcelas revistas	(Nº parcelas revistas/Nº parcelas programadas para revisão)*100	25%	na	na	90%	10%
Ind3 - Aumentar de 200 para 400 o nº de controlos de qualidade processual a realizar em gabinete	(Nº de processos controlados/Nº processos selecionados)*100	25%	40%	10%	90%	10%
Ind4 - Implementação do Projeto monitorização para uma ajuda PU2022	(Nº de beneficiários controlados por monitorização/Nº beneficiários candidatos)*100	20%	30%	10%	90%	10%
Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação recebidos)*100	10%	50%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Controlo de qualidade do trabalho realizado nas salas de atendimento no âmbito das funções delegadas (2% do total de parcelas)

Atividade 2 - Revisão das parcelas e ocupações do solo previstas no Protocolo com as Organizações de Agricultores

Atividade 3 - Análise em gabinete de 400 processos com parcelas com ações A ou N (no âmbito de um processo) selecionados aleatoriamente

Atividade 4 - Implementar o processo de monitorização de pelo menos uma ajuda do PU2022

Atividade 5 - Respostas dentro do prazo às seguintes entidades: CE, TCE, IGF, TCP, GAU, DJU, GPE e Organismos do MA e MM

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos					Entidades externas			
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DSI	DCO	CD				EA	DRAP	
Atividade 1	X				X						X	X	
Atividade 2	X			X	X	X					X	X	
Atividade 3	X				X						X	X	
Atividade 4	X				X		X				X	X	
Atividade 5	X												

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X						X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DSI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	65%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	35%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise e mapeamento da informação correlacionada com a solicitação dos interessados

Atividade 2 - Compilação e estruturação da informação relevante em suporte digital e controlo de prazos de execução

Atividade 3 - Produção dos documentos digitais, carregamento dos metadados no *iDoc* e distribuição aos destinatários

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento								Departamentos internos			Entidades externas	
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM	Todos	CSI	CD		
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Cumprimento do planeamento, das tarefas das iniciativas da responsabilidade do DSI, do desenvolvimento do módulo aplicacional "Avaliação e Monitorização do Desempenho" integrado no Plano Estratégico da PAC 2023 - 2027

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Este objetivo concorre para o alinhamento do Desenvolvimento do Sistema de Informação de suporte à implementação do Plano Estratégico da PAC 2023-2027, incluindo o módulo relativo à Avaliação e Monitorização do Desempenho

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - % de execução das tarefas planeadas	Média da % de execução face às datas planeadas	100%	90%	10%	90%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise funcional

Atividade 2 - Desenvolvimento aplicacional

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento								Departamentos internos	Entidades externas		
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM	Todos			
Atividade 1	X	X	X	X	X				X			
Atividade 2	X	X	X	X	X				X			

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Disponibilização da solução de ferramentas colaborativas na *cloud*, promovendo a mobilidade e teletrabalho no IFAP

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Este objetivo concorre para o alinhamento da utilização de tecnologia e de soluções inovadoras na melhoria contínua dos processos de negócio

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Configuração da solução	% da solução configurada	30%	98%	2%	100%	0%
Ind2 - Integração da solução na Infraestrutura do IFAP	% da solução configurada	70%	50%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Configuração da solução

Atividade 2 - Migração da informação das atuais drives departamentais para a *cloud*

Atividade 3 - Migração do email em servidor para a nova solução na *cloud*

Atividade 4 - Instalação do *software* nos Postos de Trabalho

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento								Departamentos internos		Entidades externas	
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM				
Atividade 1							X	X				
Atividade 2							X	X				
Atividade 3							X	X				
Atividade 4							X	X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X					
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Execução dos processos concursais do PRR no âmbito das competências do DSI

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Este objetivo concorre para o alinhamento da Implementação da Agenda de Inovação para a Agricultura 20|30 “Terra Futura”, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, através da renovação/requalificação dos pólos da rede de inovação, apoio de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação e financiamento de projetos estruturantes para a transição digital do Ministério da Agricultura (execução do projeto “Fraude & fiscalização” e desenvolvimento do “Portal Único” da Agricultura, entre outros)

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - % de execução da elaboração das condições técnicas dos cadernos de encargos PRR	Nº de condições técnicas PRR elaboradas / total de condições técnicas PRR * 100	70%	60%	10%	40%	10%
Ind2 - % de análises das propostas dos concursos PRR	Nº de análises das propostas dos concursos PRR / total de concursos PRR * 100	30%	80%	10%	40%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Elaboração e complementarização das condições técnicas para os cadernos de encargos do PRR

Atividade 2 - Análise das propostas dos processos concursais do PRR

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento							Departamentos internos		Entidades externas	
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM	DGR	DGI	Organismos do MA
Atividade 1						X			X	X	X
Atividade 2						X	X		X	X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Propõe-se alterar as metas de 31/12 dos indicadores 1 e 2, de 70% e 80% respetivamente, ambas para 40%.

DFI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Recolha e tratamento da informação necessária, por forma a assegurar as respostas aos pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado

Atividade 2 - Recolha e tratamento da informação necessária, por forma a assegurar as respostas aos pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	UGEf	UCON	NCOM	NTES	Todos						Diversos		
Atividade 1	X	X	X	X	X								
Atividade 2	X	X	X	X							X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Assegurar que os pagamentos aos beneficiários se realizam dentro dos prazos previamente definidos, em articulação com os diferentes departamentos internos, garantindo uma boa execução dos fundos europeus, promovendo um incremento para o crescimento económico dos setores da agricultura e da pesca. Assegurar o pagamento atempado aos fornecedores do IFAP. Assegurar a cobrança das dívidas de clientes do IFAP.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - PMP fornecedores ≤ 60 dias	Despacho do Gabinete do Ministro das Finanças e da AP nº 9870/2009, publicado no DR nº 71, 2ª série, de 13 de abril de 2009 $PMP = \frac{\sum_{i=3}^i DF}{\sum_{i=3}^i A} \times 365$	25%	20	10	20	10
Ind2 - Pagamento mensal das ajudas, através do crédito efetivo nas contas dos beneficiários, no último dia útil do mês, conforme plano de pagamentos previamente estabelecido	$Tx = (\sum \text{Pagamento mensal de ajudas efetuado} / \sum \text{Valor total de pagamento mensal planeado}) \times 100\%$	50%	95%	2%	97%	2%
Ind3 - Providenciar a cobrança de dívidas de clientes do IFAP, face ao nº existente	$Tx = (\sum \text{Cobranças de dívidas efetuado} / \sum \text{Valor total de dívidas por cobrar}) \times 100\%$	25%	20%	10%	30%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar o pagamento aos beneficiários das ajudas mensais previstas, dentro dos prazos previamente estipulados ou acordados com as diversas Unidades Gestoras de Medidas

Atividade 2 - Assegurar o pagamento dos fornecedores dentro dos prazos contratualmente acordados

Atividade 3 - Garantir um eficiente e eficaz controlo financeiro das OET solicitadas

Atividade 4 - Controlar e providenciar a respetiva cobrança, das dívidas de clientes do IFAP

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos					Entidades externas		
	UGE	UCON	NCOM	NTES	DGR	DSI	DAI	DAM	DAD	IGCP	DGO	GPP
Atividade 1	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X		X	X					X		
Atividade 3	X	X		X		X				X		
Atividade 4	X	X		X		X				X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Promover a criação e respetiva implementação do SNC-AP nas suas três vertentes

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a implementação do SNC-AP, por forma a garantir a prestação de contas dentro do novo referencial contabilístico. Promover informação contabilística pertinente (*dashboards*) para apoio à decisão.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de concretização de solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira face à planeada (100%)	(Nº de atividades do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira implementadas / Nº total de atividades nas vertentes orçamental e financeira a implementar no âmbito do SNC-AP)	60%	95%	2%	97%	2%
Ind2 - Taxa de concretização de melhorar e completar a criação de um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão face à planeada (100%)	(Nº de indicadores na vertente de Contabilidade de gestão implementados / Nº total de indicadores na vertentes de contabilidade de gestão a implementar no âmbito do SNC-AP)	40%	70%	10%	85%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Continuar e solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira

Atividade 2 - Promover a criação do modelo de contabilidade de gestão e preparar a respetiva implementação

Atividade 3 - Melhorar e completar a implementação de um sistema de *dashboards* de apoio à gestão

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos				Entidades externas			
	UGEf	UCON	NCOM	NTES	DGR	DSI	Todos					
Atividade 1	X	X	X	X	X	X						
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X					
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X					

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Garantir que a prestação de contas às Tutelas, DGO, TC, IGF e CE é efetuada tempestivamente

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Disponibilizar os registos das operações atualizados e geração de *reports* periódicos com a informação necessária para a implementação de procedimentos de prestação de informação regular e tempestiva, quer de apoio à decisão de gestão, quer de apoio aos processos de prestação de contas

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assegurar que os diferentes documentos de <i>reporting</i> à DGO são efetuados nos prazos definidos (STF, PME, SIGO)	Nº dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	0	1	0	1
Ind 2 - Cumprir o prazo legalmente estipulado para a entrega da conta de gerência	Nº dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao calendário legal para apresentação das Contas de Gerência	25%	0	5	0	5
Ind3 - Cumprir os prazos mensais definidos internamente para reporte de informação de gestão ao CD (dia 15 do mês n+1)	Nº dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%	0	1	-1	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Monitorizar o grau de cumprimento dos compromissos de *report* interno e externo

Atividade 2 - Monitorização e avaliação dos processos

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	UGEf	UCON	NCOM	NTES							DGO	IGF	TC
Atividade 1	X	X	X	X							X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X							X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DGR

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	40%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	60%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analisar, preparar e coligar a informação necessária e eventuais pareceres para resposta a unidades orgânicas do IFAP dentro do prazo solicitado

Atividade 2 - Analisar, preparar e coligar a informação necessária e eventuais pareceres para resposta a entidades externas dentro do prazo solicitado

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	DJU	DFI					Diversas		
Atividade 1	X	X	X	X	X	X					X		
Atividade 2	X	X	X	X	X	X					X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Assegurar a eficiência no processamento de salários e afins, no controlo da assiduidade e o apoio aos serviços e colaboradores na aplicação das políticas definidas para recursos humanos

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a meta de 31/12

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assessoria - resposta aos requerentes num prazo médio de 8 dias úteis (documentos recepcionados em <i>iDoc</i>)	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo médio de 8 dias / nº de pedidos de informação recebidos)*100	100%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Efetuar o processamento informático de salários e afins, emissão de ordens de pagamento e folhas de remuneração, processamento das mensalidades dos pensionistas, elaborar guias de pagamento de todos os impostos e contribuições

Atividade 2 - Assegurar a gestão da assiduidade, a monitorização da prestação de trabalho suplementar e o controlo das ajudas de custo

Atividade 3 - Manter um sistema organizado de procedimentos administrativos no âmbito laboral e monitorizar a sua aplicação

Atividade 4 - Apoiar as unidades orgânicas e os trabalhadores na aplicação das políticas definidas para os recursos humanos mediante a elaboração de estudos, pareceres e informações

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos					Entidades externas	
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	Todos					Onde estiverem trabalhadores do IFAP	
Atividade 1	X	X	X	X	X					X	
Atividade 2		X									
Atividade 3		X									
Atividade 4	X	X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar a manutenção e gestão dos imóveis, bem como do restante imobilizado, de forma a garantir a sua conservação no tempo e as condições de trabalho de todos os colaboradores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Cooperação, sempre que solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património do Estado

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assegurar a correção (ou dar seguimento quando dependerem de variáveis externas prolongáveis no tempo) das anomalias detetadas no âmbito da manutenção preventiva e/ou dos reports efetuados para a caixa de correio serviços.património	(Nº de pedidos de correção tratados/n.º de pedidos de correção recebidos)*100	45%	40%	10%	70%	10%
Ind2 - Assegurar a colaboração, quando solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário (PGPI)	(Nº de pedidos de colaboração tratados dentro do prazo solicitado/n.º de pedidos de colaboração recebidos)*100	10%	95%	5%	95%	5%
Ind3 - Assegurar a operacionalidade da frota	(Nº de dias de operacionalidade da frota dentro de um período temporal/n.º de dias totais dentro de um período temporal)*100	45%	70%	5%	80%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Detecção de anomalias e sua resolução, garantindo a assistência técnica adequada e na medida do possível sempre preventiva

Atividade 2 - Garantir o normal funcionamento de todos os equipamentos de suporte aos edifícios (a/c, elevadores, sistema eléctrico, entre outros)

Atividade 3 - Afetação de viaturas de acordo com a disponibilidade existente

Atividade 4 - Acompanhamento e validação dos trabalhos executados por entidades externas

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos					Entidades externas	
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP						Fornecedores	Entidades que emitam pareceres prévios
Atividade 1				X						X	X
Atividade 2				X						X	X
Atividade 3				X							
Atividade 4				X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Assegurar a aquisição de bens e serviços

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a meta do Indicador 1 definida para 31/12/2022

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Executar o Plano Anual de Aquisições (PAA) aprovado	(Nº de adjudicações concretizadas/n.º de processos de contratação do PAA)*100	60%	15%	5%	75%	5%
Ind2 - Promover o lançamento de procedimentos de aquisição, de acordo com as necessidades dos Departamentos e que não se enquadrem no PAA	(Nº de adjudicações concretizadas extra PAA/ número de processos de contratação extra PAA)*100	40%	15%	5%	70%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Planeamento e elaboração do PAA

Atividade 2 - Promover e rececionar dos Departamentos as necessidades de contratação não planeadas, que se revelem fundamentais para o normal funcionamento da atividade do IFAP

Atividade 3 - Assegurar o lançamento e a adjudicação de todos os processos de contratação constantes do PAA, bem como dos processos não planeados

Atividade 4 - Fornecer todo o reporte estatístico relativo a solicitações internas e de entidades externas, no âmbito da contratação pública

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas	
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	DFI	Todos	DJU				Tutelas	Entidades que emitem pareceres prévios
Atividade 1				X		X						
Atividade 2				X		X						
Atividade 3				X	X		X				X	X
Atividade 4				X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1											X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Assegurar a gestão do sistema documental, garantindo a qualidade no apoio a todos os colaboradores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a meta a 30/06

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Percentagem de documentos que dão entrada no IFAP, desmaterializados no prazo de 24 horas	(N.º de documentos que dão entrada no IFAP, desmaterializados no prazo de 24 horas/n.º de documentos que dão entrada no IFAP)*100	70%	75%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas em 24 horas a solicitações de documentação ao arquivo	(N.º de solicitações respondidas no prazo de 24 horas/n.º de solicitações)*100	30%	70%	5%	85%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a gestão e manutenção do *iDoc*

Atividade 2 - Garantir o adequado arquivamento de toda a documentação de forma a ser rapidamente localizado

Atividade 3 - Garantir a eficiência na gestão documental.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	DSI								
Atividade 1			X		X								
Atividade 2			X										
Atividade 3			X										

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 6

Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar as metas do indicador 1, a 30/06 e a 31/12

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assegurar o cumprimento do plano de formação presencial	$(N^{\circ} \text{ de formações adjudicadas constantes do PAF} / n^{\circ} \text{ de formações constantes do PAF}) * 100$	40%	40%	5%	80%	5%
Ind2 - Assegurar o cumprimento das ações de formação <i>e-learning</i> solicitadas pelos departamentos	$(N^{\circ} \text{ de formações solicitadas e realizadas} / n^{\circ} \text{ de formações solicitadas}) * 100$	60%	60%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Levantamento e diagnóstico das necessidades de formação dos trabalhadores do Instituto, tendo em vista o planeamento das linhas estratégicas da formação e das ações de formação a propor

Atividade 2 - Acompanhamento e execução de todos os procedimentos inerentes ao plano de formação aprovado, nomeadamente: divulgação, coordenação dos meios logísticos, técnicos e humanos, elaboração de consultas e pesquisas de mercado

Atividade 3 - Estudo, pesquisa e conceção de conteúdos, construção e desenvolvimento de módulos formativos *e-learning* e posterior articulação com os interlocutores externos (DRAP e Entidades Receptoras) na resolução e/ou encaminhamento de dúvidas e com os diferentes intervenientes internos na formação *e-learning* (Gestores de Conteúdos, DSI)

Atividade 4 - Preparação, Elaboração, Acompanhamento e Gestão de candidatura aos Fundos Comunitários, no âmbito do QREN/POPH e outros programas de financiamento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	Todos	DFI	DSI	DCO	DAD	DAI	DRAP	Assoc.	Outros
Atividade 1		X			X								
Atividade 2		X				X	X						
Atividade 3		X						X	X	X	X	X	X
Atividade 4		X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 7

Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho (SST)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Reforçar a boa gestão dos trabalhadores, com a introdução progressiva de novas iniciativas

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de atribuição de horário flexível/n.º trabalhadores que apresentou pedido de atribuição de horário flexível)*100	30%	95%	2%	95%	2%
Ind2 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de prática de teletrabalho/N.º trabalhadores que apresentou pedido de prática de teletrabalho)*100	20%	10%	2%	10%	2%
Ind3 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de jornada contínua/n.º trabalhadores que apresentou pedido de prática de jornada contínua)*100	25%	90%	5%	90%	5%
Ind 4 -Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	(N.º de consultas executadas, no âmbito da SST, nos termos previstos da Lei / n.º total de colaboradores que deveriam realizar consulta)*100	15%	65%	10%	65%	10%
Ind 5 - N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	N.º protocolos criados [ex. ginásios, creches, lavandarias, serviços online]	5%	3	1	6	3
Ind 6 - N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	N.º iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços (ex. "caixas" de sugestões, endereços de correio eletrónico específicos, mecanismos formais como sejam reuniões/consultas/inquéritos, etc.)	5%	2	1	2	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Utilização de todos os instrumentos legais que permitam abordar as necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, nomeadamente regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário, desde que reunidas as condições previstas para o efeito.

Atividade 2 - Criar iniciativas que promovam a participação dos colaboradores na gestão do Instituto

Atividade 3 - Aumentar a motivação dos colaboradores através de protocolos com entidades que criem condições favoráveis de acesso

Atividade 4 - Assegurar a gestão e execução de todos os procedimentos internos e legais no âmbito da segurança e saúde no trabalho.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Departamentos internos						Entidades externas		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	Todos	CD							
Atividade 1	X	X			X	X							
Atividade 2		X			X	X							
Atividade 3	X	X			X								
Atividade 4	X				X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DJU

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Identificar a natureza e complexidade do pedido

Atividade 2 - Estabelecer um prazo razoável para resposta ao pedido (caso o mesmo não conste do pedido)

Atividade 3 - Analisar e recolher toda a informação necessária à elaboração da resposta

Atividade 4 - Elaborar resposta

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento			Departamentos internos							Entidades externas		
	UJRD	UCTC	UDEV	DGM	DFI	DCO	DGI	GAU	GPE	DGR	Ent. Públicas	Tribunais	Tutela
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Análise e tratamento dos processos de assessoria jurídica de acordo com os procedimentos e prazos estabelecidos

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a taxa de realização deste objetivo face aos anos anteriores

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de conclusão dos processos de assessoria jurídica dentro do prazo estabelecido	(Nº de processos concluídos no prazo estabelecido/nº de processos abertos em 2022)*100	100%	80%	10%	80%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise das matérias

Atividade 2 - Discussão e obtenção de elementos adicionais

Atividade 3 - Elaboração de pareceres

Atividade 4 - Aprovação e envio dos pareceres

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento			Departamentos internos						Entidades externas		
	UJRD	UCTC	UDEV									
Atividade 1	X											
Atividade 2	X											
Atividade 3	X											
Atividade 4	X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Análise e elaboração de peças processuais e intervenções em juízo, em processos de contencioso, dentro dos normativos aplicáveis

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a taxa de execução dos procedimentos.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de tramitação dos procedimentos nos prazos estabelecidos	(Nº de procedimentos efetuados no prazo estabelecido/Nº de procedimentos a efetuar dentro dos prazos estabelecidos)*100	100%	90%	3%	90%	3%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise das peças processuais

Atividade 2 - Pedido de contributos aos departamentos envolvidos

Atividade 3 - Preparação das peças processuais

Atividade 4 - Elaboração das peças processuais e intervenção em juízo

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento			Departamentos internos						Entidades externas			
	UJRD	UCTC	UDEV	Todos									
Atividade 1		X											
Atividade 2	X	X	X	X									
Atividade 3		X											
Atividade 4		X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

A natureza do objetivo mantém-se, ou seja, reduzir o montante acumulado por recuperar/em débito, quer o registado na Base de Dados de Devedores (BDD) a 31/12/2021, quer o novo débito que entre em 2022

Pretende-se incrementar, em 2022, a análise de PRV de antiguidade superior (anteriores QCA I, II e III), ao nível, nomeadamente, dos critérios fixados para as probabilidades de cobrança, tendo em vista o encerramento do maior nº de PRV possível, com especial enfoque para os de maior montante envolvido.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de redução do valor em dívida registado na BDD	$((\text{Valor em débito a 31/12/2021})/(\text{Valor em débito em 01/01/2022} + \text{Dívida inicial dos processos criados em 2022}) - 1) * 100$	100%	3%	1.5%	9%	1.5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Estabilização da informação ao nível da BDD e respetivos processos/valores nela constantes

Atividade 2 - Identificação dos processos de recuperação pendentes e valores em dívida

Atividade 3 - Planeamento / definição de critérios, medidas e procedimentos a verificar para cumprimento do objetivo

Atividade 4 - Execução da tramitação administrativa ou de âmbito coercivo/judicial adequados ao cumprimento do objetivo

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento			Departamentos internos						Entidades externas			
	UJRD	UCTC	UDEV	DAD	DAI	DAM	DFI				Serv Finanças		
Atividade 1			X										
Atividade 2			X										
Atividade 3			X										
Atividade 4		X	X	X	X	X	X				X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X											
Atividade 2	X											
Atividade 3	X											
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

GAU

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Monitorização dos pedidos de informação internos e externos, assegurando a resposta atempada

Atividade 2 - Elaboração da resposta e envio em tempo útil

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Área e núcleos do gabinete			Partes interessadas internas (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)						Entidades externas			
	AAIF	NAIN	NASC	Todas						AG	DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	Prestadores Serviços
Atividade 1	X	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X	X						X	X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Executar as ações de Auditoria nos termos constantes no Programa Anual de Auditorias (PAA) de 2022

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o nível de execução das ações de Auditoria face ao Programa Anual de Auditorias de 2022

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de execução de auditorias de acordo com o planeado	(Número de ações de auditoria executadas/N.º de ações de auditoria planeadas) *100	100%	35%	15%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Elaboração do Programa Anual de Auditorias

Atividade 2 - Planeamento e Execução das ações de Auditoria (incluindo *Follow-Up*)

Atividade 3 - Elaboração de *draft* do relatório e envio aos órgãos auditados, para contraditório, quando aplicável

Atividade 4 - Análise das respostas apresentadas pelos órgãos auditados e reporte ao CD (e subsequentemente a outras entidades envolvidas, quando aplicável), dos resultados finais das ações de Auditoria

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Área e núcleos do gabinete			Partes interessadas internas (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Entidades (Externas)			
	AAIF	NAIN	NASC	TODAS				AG	DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	Prestadores Serviços
Atividade 1	X	X	X								
Atividade 2	X	X	X	X				X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X				X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X							X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X									X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão (Fundos Agrícolas - FEAGA e FEADER) ao CD

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o envolvimento dos Departamentos/Entidades na elaboração da Declaração de Gestão de 2022

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Conclusão dos trabalhos e apresentação da proposta de DG relativa ao EF de 2021 até 07/02/2022	Data da proposta de apresentação da DdG	50%	95%	5%	na	na
Ind2 - Preparação da proposta de DdG relativa ao EF de 2022	Nível de execução da DdG	50%	30%	5%	70%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Execução do Programa Anual de Auditorias e análise dos respetivos resultados, de forma integrada

Atividade 2 - Desenvolvimento de trabalhos complementares, quando aplicável

Atividade 3 - Solicitação de contributos, informação e esclarecimentos aos serviços, recebê-los e analisá-los

Atividade 4 - Elaboração da proposta de DG e apresentação ao CD

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Área e núcleos do gabinete			Partes interessadas internas (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Entidades (Externas)			
	AAIF	NAIN	NASC	Todos					AG	DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2		X		X					X	X	X	
Atividade 3		X		X					X	X		
Atividade 4		X									X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Assegurar a realização de ações de coordenação no âmbito das Funções Delegadas do FEAGA e do FEADER, e das auditorias externas (IGF, IGAMAOT, Autoridade Tributária e TCP), nos termos constantes do Plano Anual de Acompanhamento de 2022

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a abordagem ao planeamento e a execução do Plano Anual de Acompanhamento das Funções Delegadas

Melhorar o rastreamento dos pedidos de informação, por forma a saber em cada momento "O quê, Quem, até Quando" e, assim, aumentar a eficiência das respostas.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas	Nº relatórios realizados	100%	1	0	2	0

Principais Atividades

Atividade 1 - Coordenação do GAFD assim como o planeamento e elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas

Atividade 2 - Monitorização dos pedidos de informação, assegurando o envio dos mesmos às áreas auditadas e as respostas aos auditores externos

Atividade 3 - Acompanhamento da implementação das recomendações formuladas e reportar ponto de situação aos auditores externos

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Área e núcleos do gabinete				Partes interessadas internas (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)						Entidades (Externas)		
	DIR	AAIF	NAIN	NASC	TODAS	GAFD					DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	Prestador es Serviços
Atividade 1				X		X					X		
Atividade 2	X	X	X	X	X						X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X						X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Assegurar a realização de Ações de Coordenação do GARG

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Definir o Modelo de Gestão de Riscos do Instituto, acomodando/adaptando o trabalho já existente a nível da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, SSI, RGPD, ARACHNE e *Think Tank*

Sensibilizar as partes interessadas relativamente à Gestão de Riscos, para a sua importância e necessidade

Reforçar e melhorar a avaliação do risco (i.e., fraude, corrupção, conflito de interesses ou duplo financiamento)

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Realização de reuniões de trabalho por ano	N.º de reuniões	100%	1	1	3	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Coordenação e dinamização do GARG

Atividade 2 - Revisão do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Atividade 3 - Acompanhamento e promoção de orientações do *Think Tank*, assim como articular e sensibilizar as partes interessadas da importância na sua integração nos seus processos

Atividade 4 - Acompanhamento do projeto-piloto ARACHNE e utilização dos seus resultados para a avaliação de riscos do IFAP

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Área e núcleos do gabinete				Partes interessadas internas (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Entidades (Externas)		
	AAIF	NAIN	NASC	Direção	Todos	GARG	GPE			AG	DRAP/ Ent. Deleg.	Ent. Externas Auditoria
Atividade 1			X			X						
Atividade 2	X	X	X			X						
Atividade 3			X	X	X				X	X	X	
Atividade 4			X				X					

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 6

Adotar novas soluções que melhorem os processos

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Adotar novas medidas, ao nível dos procedimentos e / ou ferramentas informáticas, com vista à melhoria dos processos que envolvam o Gabinete de Auditoria

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de implementação de novas medidas, respeitantes aos procedimentos e / ou ferramentas informáticas	$(N.º \text{ de medidas implementadas} / N.º \text{ de medidas aceites}) * 100$	100%	20%	10%	50%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Apresentação de propostas inovadoras que melhorem os procedimentos (incluindo ferramentas informáticas e novas tecnologias) pelos colaboradores do GAU

Atividade 2 - Apreciação das propostas apresentadas

Atividade 3 - Decisão sobre as propostas

Atividade 4 - Implementação dos procedimentos relativos às propostas aceites

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Área e núcleos do gabinete			Partes interessadas internas (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Entidades externas			
	AAIF	NAIN	NASC	TODOS								
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X	X	X	X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

GPE

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	50%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analisar os pedidos de informação rececionados

Atividade 2 - Planear as várias etapas conducentes a uma resposta dentro do prazo estabelecido

Atividade 3 - Proceder à análise, validação, extração e envio da informação solicitada

Atividade 4 - Assegurar a coordenação, preparar e enviar a informação prevista nas comunicações a efetuar à CE, em articulação com os departamentos intervenientes

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do gabinete		Departamentos internos							Entidades externas		
	ARCC	APEP	Todos	DAD	DAM	DCO						
Atividade 1	X	X										
Atividade 2	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X	X		X	X	X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Promover a elaboração atempada do Plano de Pagamentos e da programação dos pagamentos das Ajudas do PU e Açores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Antecipar a elaboração da programação da campanha 2022

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - N.º dias úteis decorridos entre a elaboração do Plano de Pagamentos e a disponibilização dos dados das execuções e previsões dos pagamentos pelos departamentos intervenientes	Σ dias úteis decorridos após a disponibilização dos elementos necessários à elaboração do Plano de Pagamentos	50%	2	1	2	1
Ind2 - Elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2022, até 30 de setembro	Data da elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2022	50%	na	na	30 set	10 dias

Principais Atividades

Atividade 1 - Preparar e disponibilizar ficheiros de suporte ao preenchimento mensal das previsões

Atividade 2 - Proceder à elaboração dos documentos de suporte ao Plano de Pagamentos, validar e disponibilizar o mesmo

Atividade 3 - Elaborar documentos de programação da campanha 2022, em articulação com os departamentos intervenientes e entidades externas da RAM e RAA

Atividade 4 - Acompanhar a programação aprovada para as campanhas em curso, analisar desvios e propor medidas de correção quando necessário

Atividade 5 - Incorporar na programação aprovada nova informação, entretanto disponível (legislação, orientações, mudanças de contexto operacional, outras)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do gabinete		Departamentos internos							Entidades externas			
	ARCC	APEP	DAD	DCO	DSI	DFI	DGI	DAM	DAI		RAM	RAA	
Atividade 1		X	X			X		X	X				
Atividade 2		X	X			X		X	X		X		
Atividade 3		X	X	X	X	X	X				X	X	
Atividade 4		X	X	X	X	X	X				X	X	
Atividade 5		X	X	X	X	X	X				X	X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3					X	X	X	X	X			
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Coordenar e assegurar o envio das estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE, dentro do prazo regulamentar

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Enviar as estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE, dentro do prazo regulamentar

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de estatísticas FEAGA enviadas no prazo	$(N.º \text{ estatísticas enviadas no prazo } / n.º \text{ estatísticas total FEAGA}) * 100$	50%	na	na	100%	0%
Ind2 - Taxa de estatísticas FEADER enviadas no prazo	$(N.º \text{ estatísticas enviadas no prazo } / n.º \text{ estatísticas total FEADER}) * 100$	50%	na	na	100%	0%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a coordenação dos procedimentos de extração das estatísticas de controlo e a respetiva validação, em articulação com os departamentos envolvidos, dos quadros estatísticos relativos ao FEAGA SIGC, atendendo à data regulamentar (15/07)

Atividade 2 - Assegurar a coordenação dos procedimentos de extração automática das estatísticas de controlo e a respetiva validação, em articulação com os departamentos envolvidos, dos quadros estatísticos relativos ao Regime Escolar (31/10), Organizações de produtores (15/11), POSEI (30/09), Promoção genérica (15/07)

Atividade 3 - Assegurar a coordenação dos procedimentos de extração automática das estatísticas de controlo e a respetiva validação, em articulação com os departamentos envolvidos, dos quadros estatísticos relativos ao FEADER (SIGC e NSIGC) e controlo *ex-post*, atendendo à data regulamentar (15/07)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do gabinete		Departamentos internos							Entidades externas		
	ARCC	APEP	DAD	DAI	DCO	DSI	DAM			Autoridade Tributária	RAA	RAM
Atividade 1		X	X		X	X						
Atividade 2		X	X		X		X			X	X	X
Atividade 3		X	X	X	X	X	X				X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X					
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X					

Objetivo Operacional 4

Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Diminuir o período de tempo para a conclusão dos projetos da Assistência Técnica do PDR2020

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Data de conclusão do projeto da Assistência Técnica 2021	Data de submissão do último pedido de pagamento da Assistência Técnica 2021	60%	30 jun	15 dias	na	na
Ind2 - Taxa de despesa submetida em pedidos de pagamento da Assistência Técnica 2022	(montante da despesa submetida/total despesa aprovada)*100	40%	na	na	40%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Identificar as despesas efetuadas a integrar os pedidos de pagamento, em articulação com os departamentos intervenientes

Atividade 2 - Reunir e preparar a documentação necessária à instrução dos pedidos de pagamento e proceder ao seu registo na plataforma disponível para o efeito

Atividade 3 - Preparar resposta aos pedidos de esclarecimento efetuados pela entidade analista, em articulação com os departamentos intervenientes

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do gabinete		Departamentos internos										Entidades externas	
	ARCC	APEP	DAI	DSI	DFI	DGI	DGR	DCO	GAU					DRAPLVT
Atividade 1		X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Atividade 2		X												
Atividade 3		X	X	X	X	X	X	X	X	X				X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP, dentro dos prazos estipulados

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Elaborar os Instrumentos de Gestão dentro dos prazos estipulados

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - N.º dias úteis para elaboração do RA 2021, após receção de todos os contributos dos departamentos	Somatório dos dias úteis decorridos após a receção dos contributos necessários à elaboração do RA2021	40%	na	na	20	5
Ind2 - N.º dias úteis para elaboração da monitorização do QUAR e PA 2022, após receção de todos os contributos dos departamentos	Somatório dos dias úteis decorridos após a receção dos contributos necessários à elaboração da monitorização do QUAR e PA 2022	20%	na	na	10	3
Ind3 - N.º dias úteis para elaboração do QUAR e PA 2023, após receção de todos os contributos dos departamentos	Somatório dos dias úteis decorridos após a receção dos contributos necessários à elaboração do QUAR e PA 2023	40%	na	na	15	3

Principais Atividades

Atividade 1 - Preparar e planear a elaboração dos Instrumentos de gestão em conformidade com o descrito na Lei nº 66-B/2007, tendo em consideração as GOP, as linhas orientadoras do CD e as recomendações propostas em avaliações técnicas anteriores

Atividade 2 - Solicitar, aos vários departamentos, os contributos necessários à conceção dos instrumentos de gestão

Atividade 3 - Analisar os contributos recebidos e consolidá-los de forma harmoniosa com vista à elaboração do documento em causa

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do gabinete		Departamentos internos										Entidades externas
	ARCC	APEP	Todos										
Atividade 1		X											
Atividade 2		X	X										
Atividade 3		X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X				X	X		X	X		
Atividade 3	X	X	X	X			X	X	X	X	X	

Objetivo Operacional 6

Assegurar e coordenar o acompanhamento de missões de auditoria da CE e do TCE relativas aos procedimentos de gestão e controlo das ajudas do FEAGA e do FEADER

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resposta no prazo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de documentos produzidos face aos exigidos pela norma vigente	(N.º documentos técnicos produzidos/nº documentos a elaborar de acordo com a norma vigente relativa aos Procedimentos de Apuramento da Conformidade)*100	50%	95%	5%	95%	5%
Ind3 - Taxa de respostas enviadas dentro do prazo estipulado	(N.º de respostas enviadas dentro do prazo estipulado/Total de respostas enviadas)*100	50%	85%	5%	85%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise documental relacionada com o tema da Auditoria, designadamente eventuais inquéritos abertos e/ou fechados relativos à temática da Missão

Atividade 2 - Assegurar a coordenação do envio de informação no âmbito da Auditoria, em articulação com o departamento e entidades envolvidas; Promover eventuais reuniões com os intervenientes no sentido de preparar a auditoria

Atividade 3 - Coordenar e participar na Auditoria, assegurando todas as articulações necessárias entre os auditores comunitários e os responsáveis das entidades nacionais envolvidas

Atividade 4 - Elaborar Nota-Síntese elencando as conclusões preliminares da Auditoria, destacando as principais observações/deficiências elencadas pelos auditores

Atividade 5 - Analisar as cartas com as conclusões dos trabalhos inerentes às diferentes fases da Auditoria; Identificar e articular com os departamentos e/ou entidades externas envolvidas, com vista à preparação da posição do IFAP/AN sobre as deficiências detetadas; Elaborar proposta de ofício de resposta; Participar em reuniões bilaterais e do Órgão de conciliação, elaborando as respetivas Notas-Síntese com principais conclusões das reuniões

Atividade 6 -Elaborar/atualizar Ficha-Inquérito contendo as principais observações/deficiências e recomendações da CE e TCE, transmitidas formalmente, por ofício, nas diferentes fases do procedimento de Apuramento da Conformidade, suscetíveis (ou não) de causar correções financeiras

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do gabinete		Depart. internos	Entidades externas									
	ARCC	APEP		Todos	IGF	IGAMAOT	GPP	AG	DRAP	Autoridade Tributária	IVV	ICNF	DGAV
Atividade 1	X												
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X												
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 6	X												

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 7

Promover a missão do IFAP junto do seu público-alvo, beneficiários e demais stakeholders do setor, como veículo fiável e rigoroso do pagamento dos apoios comunitários e nacionais para a Agricultura e Pescas. Criar notoriedade das competências do IFAP junto da sociedade civil e dos media

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a execução do plano de comunicação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Executar o plano de comunicação interna, nos prazos definidos para o efeito	N.º de atividades executadas no prazo	50%	95%	3%	95%	3%
Ind2 - Executar o plano de comunicação externa, nos prazos definidos para o efeito	N.º de atividades executadas no prazo	50%	95%	3%	95%	3%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a divulgação de informação aos colaboradores do IFAP, nomeadamente legislação comunitária e nacional, notícias do setor publicadas diariamente na imprensa, calendário de participação do Instituto em eventos (feiras, seminários, *workshops* ...) e questões relevantes da PAC

Atividade 2 - Assegurar o envio da *Newsletter* interna do IFAP - IFAPcomunica, no final da 1ª quinzena de cada mês, promovendo o envolvimento crescente dos colaboradores na sua elaboração

Atividade 3 - Assegurar a atualização dos conteúdos disponibilizados nos principais meios de comunicação do IFAP (Portal, Redes Sociais e *App Mobile*) e promover o aumento da sua utilização, através de ações específicas para o efeito

Atividade 4 - Assegurar o envio da *Newsletter* do IFAP até ao último dia útil de cada mês, reformular o *layout* da mesma e promover o aumento do n.º de subscritores

Atividade 5 - Assegurar a participação do IFAP nos principais eventos do setor, em articulação com demais entidades sob a mesma tutela (quando aplicável), garantindo a divulgação atualizada dos apoios/ajudas de maior relevância, pelos meios disponíveis e adequados, e acolher as visitas de estudo de outros EM

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Áreas do Gabinete		Departamentos internos					Entidades externas				
	ARCC	APEP	Todos					GPP				
Atividade 1	X		X									
Atividade 2	X		X									
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X		X									
Atividade 5	X	X	X					X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

CSI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Manter a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(\text{N}^\circ \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(\text{N}^\circ \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Reunir informação para resposta a pedidos de informação internos

Atividade 2 - Reunir informação para resposta a pedidos de informação externos

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departamento	Departamentos internos								Entidades externas			
	CSI												
Atividade 1	X												
Atividade 2	X												

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2
Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001
O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a efetividade da monitorização da execução do Plano de Tratamento de Risco (PTR) e do Plano de Ações Corretivas com o objetivo de melhorar o SGSI e manter a certificação ISO/IEC 27001.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Monitorizar a execução do PTR.	(N.º de monitorizações do PTR executadas/nº de monitorizações do PTR planeadas) * 100	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Monitorizar a execução do Plano de Ações Corretivas (Tratamento de não conformidades e oportunidades de melhoria).	(N.º de monitorizações do Plano de Ações Corretivas executadas/Nº de monitorizações do Plano de Ações Corretivas planeadas) * 100	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Promover e efectuar a Gestão de Risco de Segurança da Informação (avaliação e tratamento)

Atividade 2 - Efetuar a gestão do Plano de Ações Corretivas (elaboração, monitorização e avaliação)

Atividade 3 - Em articulação com o CD promover a revisão pela gestão de topo

Atividade 4 - Garantir a realização da Auditoria Externa de renovação da certificação pela Entidade Certificadora (EC)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e Núcleos do Departo.	Departamentos internos										Entidades externas	
		CSI	DSI	DGR	GPE	GAU	DJU	DAI	DAM	DAD	DFI		DGI
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 3	X												
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3		X						X				
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Glossário de Siglas

SIGLA	DESCRITIVO
AAIF	Área de Auditoria ao Investimento e Funções Delegadas
AG	Autoridade de Gestão
AE	Atendimento Eletrónico
AP	Atendimento Presencial
APEP	Área de Planeamento Estratégico e Projetos
ARACHNE	Ferramenta informática de avaliação do risco
ARCC	Área de Relações Comunitárias e Comunicação
AT	Atendimento Telefónico
AZD	Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas
CC	<i>Contact Center</i>
CD	Conselho Diretivo
CE	Comissão Europeia
COVID -19	Doença provocada pelo novo coronavírus SARS-COV-2
CSI	Coordenação de Segurança da Informação
DAD	Departamento de Ajudas Diretas
DAI	Departamento de Apoios ao Investimento
DAM	Departamento de Apoios de Mercado
DCO	Departamento de Controlo
DEFI	Decisão final
DFI	Departamento Financeiro
DG	Declaração de Gestão
DGADR	Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DGAGRI	<i>Directorate-General for Agriculture and Rural Development</i>
DGAV	Direção Geral de Alimentação e Veterinária
DGI	Departamento de Gestão e Controlo Integrado
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGR	Departamento de Administração e Gestão de Recursos
DGSANTE	<i>Directorate General for Health and Food Safety</i>

SIGLA	DESCRITIVO
DJU	Departamento Jurídico
DPO	<i>Data Protection Officer</i>
DRAP	Direção Regional de Agricultura e Pescas
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
EA	Entidade Acreditada
EC	Entidades de Controlo
EF	Exercício Financeiro
EM	Estado Membro
FEADER	Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural
FEAGA	Fundo Europeu Agrícola de Garantia
FEAMP	Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e da Pesca
FTA	Florestação de Terras Agrícolas
GAFD	Grupo de Acompanhamento das Funções Delegadas
GAL	Grupos de Ação Local
GARG	Grupo de Acompanhamento dos Riscos de Gestão
GAU	Gabinete de Auditoria
GOP	Grandes Opções do Plano
GPE	Gabinete de Planeamento Estratégico
GPP	Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
HD	<i>Help Desk</i>
IB	Identificação do Beneficiário
ICNF	Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas
<i>iDoc</i>	Sistema Informático de Gestão Documental
IFAP	Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
IGAMAOT	Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
INIAV	Instituto Nacional de Investigação Agrária e Veterinária
IS	Inquérito de Satisfação
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>

SIGLA	DESCRITIVO
IVDP	Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto
IVV	Instituto da Vinha e do Vinho
MA	Ministério da Agricultura
MAA	Medidas Agroambientais
MAR2020	Programa Operacional MAR 2020
MC	Multicanal
MM	Ministério do Mar
NACM	Núcleo de Apoios Comunitários na Região Autónoma da Madeira
NAME	Núcleo de Apoios de Mercado
NAIN	Núcleo de Auditoria Interna
NAPI	Núcleo de Apoios ao Investimento
NASC	Núcleo de Auditoria aos Sistemas Certificados e de Monitorização
NCOM	Núcleo de Contas Comunitárias
NCPO	Núcleo de Condicionalidade e POSEI
NORD	Núcleo de Normalização
NPGM	Núcleo de Produção e Gestão Micro Informática
NSIGC	Não abrangido pelo Sistema Integrado de Gestão e Controlo
NTES	Núcleo de Tesouraria
OET	Operações Específicas do Tesouro
PA	Plano de Atividades
PAA	Plano anual de Aquisições
PAC	Política Agrícola Comum
PDR 2020	Programa de Desenvolvimento Rural do Continente 2014-2020
PME	Pequenas e Médias Empresas
PMP	Prazo Médio de Pagamentos
POC	Prémio por Ovelha e Cabra
POPH	Programa Operacional de Potencial Humano
POSEI	Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e Insularidade
PP	Pedido de Pagamento
PRODERAM 2020	Programa de Desenvolvimento Rural da RAM 2014-2020

SIGLA	DESCRITIVO
PRORURAL+	Programa de Desenvolvimento Rural da RAA 2014-2020
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
PRV	Processo de Recuperação de Verbas
PU	Pedido Único
PTR	Plano de Tratamento de Risco
QCA	Quadro Comunitário de Apoio
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA	Relatório de Atividades
RAA	Região Autónoma dos Açores
RAM	Região Autónoma da Madeira
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REAP	Regime do Exercício da Atividade Pecuária
RJA	Regime para os Jovens Agricultores
RPA	Regime para a Pequena Agricultura
RPB	Regime de Pagamento Base
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança da Informação
SI	Sistema de Informação
SIGC	Sistema Integrado de Gestão e Controlo
SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas
SNIRA	Sistema Nacional de Identificação e Registo Animal
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
STF	Solicitação de Transferência de Fundos
SUP1	Ajudas Superfície do 1.º Pilar
TC	Tribunal de Contas Português
TCE	Tribunal de Contas Europeu
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UADR	Unidade de Ajudas ao Desenvolvimento Rural
UAGD	Unidade de Administração e Gestão Documental

SIGLA	DESCRITIVO
UAJE	Unidade de Ajudas Específicas
UAPO	Unidade de Acompanhamento de Programas
UCIA	Unidade de Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas
UCON	Unidade de Contabilidade
UCTC	Unidade de Contencioso
UDAD	Unidade de Desenvolvimento de Aplicações e Dados
UDEV	Unidade de Devedores
UDCC	Unidade de Desenvolvimento de Competências e Clima Organizacional
UE	União Europeia
UFOR	Unidade de Formulários
UGCP	Unidade de Gestão de Compras e Património
UGEF	Unidade de Gestão Financeira
UGOP	Unidade de Gestão Operacional
UGQS	Unidade de Gestão de Meios, Qualidade e Segurança
UIGE	Unidade de Informação, Gestão e Especificações Técnicas
UIPA	Unidade de Identificação Parcelar
UJRD	Unidade Jurídica
UMIM	Unidade de Medidas de Intervenção em Mercados
UOCO	Unidade de Orçamento e Controlo
UOPC	Unidade Operacional de Controlo
UORH	Unidade de Organização e Gestão de Recursos Humanos
UPAB	Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário
UPAD	Unidade de Pagamentos Diretos
UPRF	Unidade de Produtos Financeiros
UREC	Unidade de Recuperações
UREP	Unidade de Reengenharia e Processos
URPB	Unidade de Regime de Pagamento Base
USCP	Unidade de Sistemas, Comunicações e Produção
VAL	Prémio por Vaca em aleitamento
VLE	Prémio por Vaca Leiteira