

Ciclo de Gestão:	2024
Designação do Serviço Organismo:	IFAP, IP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
Missão:	O IFAP tem por 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.

Objetivos Estratégicos (OE)										Meta	Grau de concretização
OE1:	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos									95%	97%
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government									98%	95%
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									81%	43%

Objetivos Operacionais (OP)											
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

EFICÁCIA

PESO:31%

OE1	OP1:Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada										Peso:	38%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	100%	100%	100%	90%	5%	100%	100%	100%	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP1											125%	
OE1	OP2:Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Eixo C, Eixo D, AZD ⁽¹⁾ , PNT ⁽²⁾ e FT ⁽⁴⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	40%	43%	Não atingiu	-57%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI ((VAL ⁽¹⁰⁾ , VLE ⁽¹¹⁾ POC ⁽⁶⁾ EFA ⁽⁷⁾), BEA ⁽⁸⁾ e MIC ⁽⁹⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	99%	120%	Superou	20%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos in loco de ANIPU (RG1 ⁽¹⁰⁰⁾ e MAB ⁽¹¹⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	99%	120%	Superou	20%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos in loco de VITIS ⁽¹²⁾ e VITPRE ⁽¹³⁾	-	-	-	95%	2%	100%	15%	99%	120%	Superou	20%
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%	99%	95%	2%	100%	15%	95%	100%	Atingiu	0%
Ind.7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%	100%	95%	2%	100%	10%	100%	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP2											102%	
OE1	OP3:Garantir a execução do PDR 2020										Peso:	32%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao Investimento	183%	189%	69%	85%	10%	100%	100%	89%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP3											100%	

EFICIÊNCIA

PESO:3%

OE1	OP4:Reduzir o valor em dívida na Base de Dados de Devedores										Peso:	100%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	12%	8%	11%	9%	2.5%	12%	100%	9.5%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP4											100%	

QUALIDADE											Peso: 66%	
OE3	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										Peso	34%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	95%	100%	95%	95%	2%	100%	30%	100%	125%	Superou	25%
Ind.11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	65%	61%	70%	70%	10%	100%	20%	100%	125%	Superou	25%
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de Jornada contínua	90%	100%	90%	90%	5%	100%	25%	100%	125%	Superou	25%
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	63%	65%	30%	30%	10%	100%	15%	71%	115%	Superou	15%
Ind.14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	2	3	3	6	3	10	5%	2	67%	Não atingiu	-33%
Ind.15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	0	0	1	2	1	4	5%	1	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP5											119%	
OE2	OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento										Peso:	52%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.16	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do Contact Center e do Help Desk	94%	93%	89%	92%	7%	100%	35%	87%	100%	Atingiu	0%
Ind.17	Taxa de atendimentos multicanal fechados no prazo máximo de 10 dias úteis	-	97%	97%	94%	5%	100%	40%	97%	100%	Atingiu	0%
Ind.18	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	-	100	99%	97%	2%	100%	5%	100%	125%	Superou	25%
Ind.19	Taxa de autoatendimentos realizados (exclusivamente através de opções no IVR) no canal telefónico do Contact Center e Help Desk	-	-	-	30%	3%	35%	20%	34%	118%	Superou	18%
Grau de Realização do OP6											105%	
OE3	OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos										Peso:	14%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.20	Taxa de ações de formação adjudicadas	-	100%	100%	70%	10%	100%	100%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP3											0%	
AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2023												
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro				Âmbito		Ponderação Eficácia 31%		Ponderação Eficiência 3%		Ponderação Qualidade 66%		
				Quantitativa		100%						
				Qualitativa		Desempenho BOM						
GRAU DE REALIZAÇÃO DE PARÂMETROS E OBJETIVOS												
Objetivos Operacionais		Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		
GR EFICÁCIA						34.1%						
OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada		31%		38%		12%	125%	15%	Superou	RELEVANTE		
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco				30%		9%	102%	9%	Superou			
OP3: Garantir a execução do PDR 2020				32%		10%	100%	10%	Atingiu	RELEVANTE		
GR EFICIÊNCIA						3.0%						
OP4: Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores		3%		100%		3%	100%	3%	Atingiu			
GR QUALIDADE						62.7%						
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		66%		34%		22%	119%	27%	Superou	RELEVANTE		
OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento				52%		34%	105%	36%	Superou	RELEVANTE		
OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos				14%		9%	0%	0%	Não atingiu			
Total		100%				Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					78%	
RECURSOS HUMANOS											Dias úteis 2024	229
Designação	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) ¹	Pontuação efetivos Planeados para 2024			Pontuação efetivos Executados para 2024			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP		
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.12.2023	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	4	916	80	3	687	60	-1	75%	75%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12824	896	54	12275.5	858	-2	96%	96%		
Técnico Superior (inclui Especialistas de informática)	12	413	94577	4956	363	80356.5	4211	-50	85%	85%		
Coordenador Técnico	9	6	1374	54	2	453	18	-4	33%	33%		
Assistente Técnico (inclui Técnicos de informática)	8	150	34350	1200	95	20752	725	-55	60%	60%		
Assistente Operacional	5	14	3206	70	8	1828	40	-6	57%	57%		
(1 CCAS)		643	147 247	7 256	525	116 352	5 911	-118	81%	79%		
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.2019	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Previstos 2023	Efetivos 31.12.2023	Previsto 2024	Efetivos 30.06.2024	Efetivos 30.09.2024	Efetivos 30.12.2024	
		577	573	533	536	643	535	643			525	

RECURSOS FINANCEIROS								
Designação	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de Execução	
			30.jun.2024	31.dez.2024				
Orçamento de Funcionamento (OF)	39 798 336.00 €	70 646 701.00 €	20 363 264.74 €	68 728 617.53 €	0.00 €	1 918 083.47 €	97%	
Despesas c/Pessoal	22 395 862.00 €	23 274 696.00 €	10 977 243.18 €	22 705 668.52 €		569 027.48 €	98%	
Aquisições de Bens e Serviços	10 933 234.00 €	11 632 928.00 €	5 543 157.05 €	10 411 118.37 €		1 221 809.63 €	89%	
Outras despesas correntes	5 486 711.00 €	6 756 460.00 €	3 697 833.26 €	6 748 532.76 €		7 927.24 €	100%	
Despesas de Capital	982 529.00 €	28 982 617.00 €	145 031.25 €	28 863 297.88 €		119 319.12 €	100%	
Orçamento de Investimento (OI)	644 353 367.00 €	785 984 729.00 €	307 727 893.15 €	780 136 569.82 €	0.00 €	5 848 159.18 €	99%	
Outras despesas correntes	358 283 517.00 €	490 838 431.00 €	192 533 992.10 €	489 677 847.75 €		1 160 583.25 €	100%	
Despesas de Capital	286 069 850.00 €	295 146 298.00 €	115 193 901.05 €	290 458 722.07 €		4 687 575.93 €	98%	
Outros valores	2 594 069 660.00 €	2 661 774 115.00 €	652 736 608.08 €	1 632 613 380.25 €	0.00 €	1 029 160 734.75 €	61%	
Outros valores	268 708 254.00 €	336 412 709.00 €	74 603 107.67 €	267 912 386.89 €		68 500 322.11 €	80%	
Operações Extra Orçamentais	2 325 361 406.00 €	2 325 361 406.00 €	578 133 500.41 €	1 364 700 993.36 €		960 660 412.64 €	59%	
Total (OF+OI+OV)	3 278 221 363.00 €	3 518 405 545.00 €	980 827 765.97 €	2 481 478 567.60 €	0.00 €	1 036 926 977.40 €	71%	

Ref.:	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	GPE	(N.º de pagamentos realizados no prazo/N.º de pagamentos previstos para o ano de 2024) x 100	Ficheiro Excel - Audit Trail 2024	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Eixo C, Eixo D, AZD(1), PNT(2) e FT(3)	DCO	(Nº de controlos de SUP efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP selecionados) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI (VAL(4), VLE(5), POC(6), EFA(7) , BEA(8) e MIC(9)	DCO	(Nº de controlos de ANI efetuados à data / Nº Total de controlos de ANI selecionados) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind4	Taxa de execução dos controlos in loco de ANIPU (RG1(10) e MAB(11))	DCO	(Nº de controlos de ANI PU efetuados à data / Nº Total de controlos de ANI PU) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind5	Taxa de execução dos controlos in loco de VITIS(12) e VITPRE(13)	DCO	(Nº de controlos de VITIS e VITPRE efetuados à data / Nº Total de controlos de VITIS e VITPRE selecionados) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind6	Taxa de execução dos controlos de investimento	DCO	(Montante da despesa controlada até 15/07/2024 / Montante a controlar definido regulamentarmente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação. iDigital	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao Investimento	DAI	Nº de pedidos de pagamento relativos a apoios ao investimento pagos/Nº de pedidos de pagamento relativos a apoios ao investimento submetidos nas DRAP entre 01/10/2023 e 30/09/2024	iDigital	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	DJU	[(Valor em débito a 31/12/2023)/(Valor em débito em 01/01/2024+Dívida inicial dos processos criados em 2024)-1]*100	iSinga / Base de Dados de Devedores	Baseado nos índices gerais registados em anos anteriores, acrescido de 5%
Ind10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de atribuição de horário flexível/N.º trabalhadores que apresenteu pedido de atribuição de horário flexível)*100	Ferramenta de gestão documental iDoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de prática de teletrabalho/N.º trabalhadores que apresentou pedido de prática de teletrabalho)*100	Ferramenta de gestão documental iDoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de jornada contínua/N.º trabalhadores que apresentou pedido de prática de jornada contínua)*100	Ferramenta de gestão documental iDoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	DGR	(Nº de consultas executadas, no âmbito da SST, nos termos previstos da Lei / Nº total de colaboradores que deveriam realizar consulta)*100	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	DGR	N.º protocolos criados	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	DGR	2 iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind16	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do Contact Center e do Help Desk	DGI	[0,017x (Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do Atendimento Presencial do C. Center(CC) / nº total respostas aos IS do Atendimento Presencial do CC recolhidas) x 100]+[0,084x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Electrónico (AE) do CC / nº total respostas aos IS do AE do CC recolhidas) x 100]+ [0,541x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico (AT) do CC / nº total respostas aos IS do AT do CC recolhidas) x 100]+ [0,142x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do AT do Help-Desk (HD) / nº total respostas aos IS do AT do HD recolhidas) x 100] + [0,215x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Electrónico (AE) do HD / nº total respostas aos IS do AE do HD recolhidas) x 100]	Ficheiros Excel com os resultados dos diversos inquéritos	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind17	Taxa de atendimentos multicanal fechados no prazo máximo de 10 dias úteis	DGI	[0,5x(Nº total atendimentos multicanal (AM)do CC fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ Nº total AM do CC abertos durante esse mesmo período)*100] + [0,5x(Nº total AM do HD fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ Nº total AM do HD abertos durante esse mesmo período)*100]	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind18	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	DGI	1-(N.º de registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas / nº total de atendimentos presenciais realizados)x100	Excel e Livro de Reclamações	Melhor resultado possível de obter para este indicador

Ind19	Aumentar o peso do auto-atendimento (exclusivamente realizado através de opções no IVR) no canal telefónico do <i>C.Center</i> e <i>Help Desk</i>	DGI	[0,787*(Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do CC) + [0,213 x (Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do HD)]]	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado para este indicador
Ind20	Taxa de ações de formação adjudicadas	DGR	Nº de ações de formação adjudicadas / nº de ações de formação previstas no Plano de Formação Presencial	SIAG e IDOC	Melhor resultado possível

NOTAS EXPLICATIVAS

(1)	AZO - Manutenção da Atividade agrícola em Zonas Desfavorecidas
(2)	PNT - Paeamentos Natura
(3)	FT - Florestação de Terras
(4)	VAL - Prémio por Vaca em Aleitamento