

Ciclo de Gestão

2022

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	96%	142%
OE2: Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government	94%	89%
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	90%	135%

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 31%

OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada													Peso	38%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1 Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	94%	100%	100%	90%	5%	100%	100%	GPE	(Nº de pagamentos realizados no prazo/Nº de pagamentos previstos para o ano de 2022)*100	100%	125%	Superou	25%	
Grau de Realização do OP1														125%
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco													Peso	30%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.2 Taxa de execução dos controlos físicos de SUP1 (RPB <sup>(1)</sup> , GREENING, RPA <sup>(2)</sup> , RJA <sup>(3)</sup> , TOMATE e ARROZ)	100%	-	0%	95%	3%	100%	20%	DCO	(Nº de controlos de SUP1 efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP1 selecionados) * 100	100%	125%	Superou	25%	
Ind.3 Taxa de execução dos controlos físicos de POC <sup>(4)</sup> , VAL <sup>(5)</sup> e VLE <sup>(6)</sup>	100%	100%	100%	95%	3%	100%	20%	DCO	(Nº de controlos de POC, VAL e VLE efetuados à data / Nº Total de controlos de POC, VAL e VLE selecionados) * 100	100%	125%	Superou	25%	
Ind.4 Taxa de execução dos controlos físicos de AZD <sup>(7)</sup>	100%	100%	0%	95%	3%	100%	20%	DCO	(Nº de controlos de AZD efetuados à data / Nº Total de controlos de AZD selecionados) * 100	100%	125%	Superou	25%	
Ind.5 Taxa de execução dos controlos físicos de MAA <sup>(8)</sup> e FTA <sup>(9)</sup>	100%	-	-	95%	3%	100%	15%	DCO	(Nº de controlos de MAA e FTA efetuados à data / Nº Total de controlos de MAA e FTA selecionados) * 100	100%	125%	Superou	25%	
Ind.6 Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%	100%	95%	3%	100%	15%	DCO	(Montante da despesa controlada até 15/07/2022 / Montante a controlar definido regulamentarmente para 2021) *100	100%	125%	Superou	25%	
Ind.7 Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%	46%	95%	3%	100%	10%	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente) *100	100%	125%	Superou	25%	
Grau de Realização do OP2														125%
OP3: Garantir a execução do PDR 2020													Peso	32%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8 Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	92%	93%	147%	85%	10%	100%	100%	DAI	Nº de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento pagos/Nº de pedidos de pagamento relativos a apoio ao investimento submetidos nas DRAP entre 01/10/2021 e 30/09/2022	189%	273%	Superou	173%	
Grau de Realização do OP3														273%

EFICIÊNCIA

PESO: 3%

OP4: Reduzir o valor em dívida													Peso	100%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9 Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	9%	8%	5%	9%	1.5%	12%	100%	DJU	((Valor em débito a 31/12/2021)/(Valor em débito em 01/01/2022+Divida inicial dos processos criados em 2022: 1)*100	8%	100%	Atingiu	0%	
Grau de Realização do OP4														100%

QUALIDADE

Peso: 66%

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	17%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10 Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	70%	100%	95%	95%	2%	100%	30%	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de atribuição de horário flexível/N.º trabalhadores que apresentaram pedido de atribuição de horário flexível)*100	100%	125%	Superou	25%	
Ind.11 Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	-	10%	10%	2%	14%	20%	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de prática de teletrabalho/N.º trabalhadores que apresentaram pedido de prática de teletrabalho)*100	61%	419%	Superou	319%	

Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	94%	100%	90%	90%	5%	100%	25%	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de jornada contínua/N.º trabalhadores que apresentou pedido de prática de jornada contínua)*100	100%	125%	Superou	25%
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	-	11%	97%	65%	10%	100%	15%	DGR	(N.º de consultas executadas, no âmbito da SST, nos termos previstos da Lei / N.º total de colaboradores que deveriam realizar consulta)*100	65%	100%	Atingiu	0%
Ind.14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	-	-	1	6	3	10	5%	DGR	N.º protocolos criados	3	100%	Atingiu	0%
Ind.15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	-	-	0	2	1	4	5%	DGR	I iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	0	0%	Não atingiu	-100%

Grau de Realização do OP5 173%

**OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento** Peso 52%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.16	Taxa de satisfação dos clientes	89%	93%	na	90%	5%	100%	55%	DGI	$[0,04x(N.º \text{ de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do cliente (IS) do Atendimento Presencial (AP) do C. Center (CC) / n.º total de respostas aos inquéritos do AP do CC recolhidas} \times 100)] + [0,07x(N.º \text{ de respostas positivas aos inquéritos do Atendimento Eletrónico (AE) do CC / n.º total de respostas aos inquéritos do AE do CC recolhidas} \times 100)] + [0,607x(N.º \text{ de respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico (AT) do CC / n.º total de respostas aos inquéritos do AT do CC recolhidas} \times 100)] + [0,133x(N.º \text{ de respostas positivas aos IS do AT do Help-Desk (HD) / n.º total de respostas aos inquéritos do AT do HD recolhidas} \times 100)] + [0,146x(N.º \text{ de respostas positivas aos IS do AE do HD / n.º total de respostas aos inquéritos do AE do HD recolhidas} \times 100)]$	93%	100%	Atingiu	0%
Ind.17	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%	100%	-	97%	2%	100%	5%	DGI	1-(N.º de registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas correctivas / n.º total de atendimentos presenciais realizados)*100	100%	125%	Superou	25%
Ind.18	Prazos de Resposta (SLA) <sup>(10)</sup>	-	-	-	93%	5%	100%	40%	DGI	$[0,5x(N.º \text{ total de atendimentos multicanal (AM) do CC fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ N.º total de AM do CC abertos durante esse mesmo período}) \times 100] + [0,5x(N.º \text{ total de AM do HD fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ N.º total de AM do HD abertos durante esse mesmo período}) \times 100]$	97%	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP6 101%

**OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos** Peso 15%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.19	Promover a formação adequada dos recursos humanos	-	-	-	80%	10%	100%	100%	DGR	Ações de formação adjudicadas versus Plano de Formação Presencial	100%	125%	Superou	25%

Grau de Realização do OP7 125%

**OP8: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)** Peso 16%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Última Monitorização 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.20	Taxa de implementação do projeto "Agricultura +informação"	-	-	-	40%	5%	50%	100%	GPE	% de implementação realizada / planeada	35%	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP8 100%

Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP n...	OP n...	OP n...	OP n...
Objetivo Estratégico 1	✓	✓	✓	✓								
Objetivo Estratégico 2						✓		✓				
Objetivo Estratégico 3					✓		✓					

OBJETIVOS RELEVANTES   n.º 1 do art.18.º da Lei 66-B/2007, de 28.12	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
<b>Eficiência</b>				
OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	31%	38%	11.8%	RELEVANTE
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco		30%	9.3%	
OP3: Garantir a execução do PDR 2020		32%	9.9%	
<b>Eficiência</b>				
OP4: Reduzir o valor em dívida	3%	100%	3.0%	
<b>Qualidade</b>				
OP5: Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem	66%	17%	11.2%	RELEVANTE
OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento		52%	34.3%	RELEVANTE
OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos		15%	9.9%	
OP8: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)		16%	10.6%	RELEVANTE
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes</b>	<b>67.880%</b>

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Dias úteis 2022</b>	<b>228</b>
<b>Pontuação efetivos Planeados para 2022</b>	<b>Pontuação efetivos Executados para 2022</b>	

DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) <sup>1</sup>	N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada	Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
Dirigentes - Direção Superior	20	15	3420	300	4	900	79	-11	26%	26%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	45	10260	720	55	12540	880	10	122%	122%
Técnico Superior	12	364	82992	4368	324	71932	3786	-40	87%	87%
Especialistas de Informática	12	49	11172	588	36	8012	422	-13	72%	72%
Coordenador Técnico	9	6	1368	54	3	683	27	-3	50%	50%
Técnicos de Informática	8	18	4104	144	12	2175	76	-6	53%	53%
Assistente Técnico	8	132	30096	1056	92	19413	681	-40	65%	65%
Assistente Operacional	5	14	3192	70	10	2279	50	-4	71%	71%
		643	146 604	7 300	536	117 934	6 001	-107	82%	80%

#### RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Disponível	Execução (31.dez.2022)	Grau de Execução (face ao planeado)	Grau de Execução (face ao corrigido)	Grau de Execução (face ao disponível)
Orçamento de Funcionamento (OF)	42 597 493.00 €	42 047 094.00 €	40 658 450.00 €	35 904 131.08 €	84%	85%	88%
Despesas c/Pessoal	21 531 239.00 €	22 700 469.00 €	22 700 469.00 €	22 170 990.94 €	103%	98%	98%
Aquisições de Bens e Serviços	13 018 047.00 €	12 676 844.00 €	11 288 200.00 €	7 799 091.06 €	60%	62%	69%
Outras despesas correntes	4 701 623.00 €	5 377 863.00 €	5 377 863.00 €	5 265 508.02 €	112%	98%	98%
Despesas de Capital	3 346 584.00 €	1 291 918.00 €	1 291 918.00 €	668 541.06 €	20%	52%	52%
Orçamento de Investimento (OI)	644 532 591.00 €	659 611 720.00 €	659 611 720.00 €	569 913 869.79 €	88%	86%	86%
Outras despesas correntes	407 092 798.00 €	434 337 213.00 €	434 337 213.00 €	394 187 100.29 €	97%	91%	91%
Despesas de Capital	237 439 793.00 €	225 274 507.00 €	225 274 507.00 €	175 726 769.50 €	74%	78%	78%
Outros valores	2 731 909 350.00 €	2 786 290 968.00 €	2 786 034 073.00 €	1 775 907 889.18 €	65%	64%	64%
Total (OF+OI+OV)	3 419 039 434.00 €	3 487 949 782.00 €	3 486 304 243.00 €	2 381 725 890.05 €	70%	68%	68%

#### AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022

Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficiência Ponderação: 31%	Eficiência Ponderação: 3%	Qualidade Ponderação: 66%
	Quantitativa	133%		
	Qualitativa	BOM		

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	Ficheiro Excel - Audit Trail 2022	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind2	Taxa de execução dos controlos físicos de SUP1 (RPB <sup>(1)</sup> , GREENING, RPA(2), RJA <sup>(3)</sup> , TOMATE e ARROZ)	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind3	Taxa de execução dos controlos físicos de POC <sup>(4)</sup> , VAL <sup>(5)</sup> e VLE <sup>(6)</sup>	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind4	Taxa de execução dos controlos físicos de AZD <sup>(7)</sup>	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind5	Taxa de execução dos controlos físicos de MAA(8) e FTA <sup>(9)</sup>	Ficheiro. Posteriormente por comando SQL à BD Produção	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	iDigital	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	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	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	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	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	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	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	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind16	Taxa de satisfação dos clientes	Ficheiros Excel com os resultados dos diversos inquéritos	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind17	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	Excel e Livro de Reclamações	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind18	Prazos de Resposta (SLA)(10)	Ficheiros Excel com os resultados dos diversos inquéritos	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind19	Promover a formação adequada dos recursos humanos	Módulo de Aprovisionamento, SIAG e IDOC	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind20	Taxa de implementação do projeto "Portal Único da agricultura"	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter para este indicador

#### NOTAS EXPLICATIVAS

(1)	RPB - Regime de Pagamento Base
(2)	RPA - Regime de Pequena Agricultura
(3)	RJA - Pagamento para Jovens Agricultores
(4)	POC - Prémio por Ovelha e cabra
(5)	VAL - Prémio por Vaca em Aleitamento
(6)	VLE - Prémio por Vaca Leiteira
(7)	AZD - Manutenção da Atividade agrícola em Zonas Desfavorecidas
(8)	MAA - Medidas AgroAmbientais
(9)	FTA - Florestação de Terras Agrícolas
(10)	SLA - Service Level Agreement