



Ciclo de Gestão:	2025
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%	0%
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-government</i>	98%	0%
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	70%	0%
Objetivos Operacionais (OP)			

EFICÁCIA

PESO: 50%


OE1	OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada										Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	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%		0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP1												0%
OE1	OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Eixo C, Eixo D, AZD ⁽¹⁾ , PNT ⁽²⁾ e FT ⁽³⁾)	-	-	0%	89%	10%	100%	20%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANI (VAL ⁽⁴⁾ , VLE ⁽⁵⁾ , POC ⁽⁶⁾ , EFA ⁽⁷⁾ , BEA ⁽⁸⁾ e MIC ⁽⁹⁾)	-	-	79%	89%	10%	100%	20%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANIPU (RG1 ⁽¹⁰⁾)	-	-	1%	89%	10%	100%	20%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de VITIS ⁽¹¹⁾ e VITPRE ⁽¹²⁾	-	-	16%	89%	10%	100%	15%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	99%	94%	94%	5%	100%	15%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%	8%	94%	5%	100%	10%		0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP2												0%
OE1	OP3: Garantir a execução do PDR 2020										Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoios ao Investimento	189%	176%	167%	85%	10%	100%	100%		0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP3												0%

EFICIÊNCIA

PESO: 10%

OE1	OP4: Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores										Peso:	100%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	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	8%	11%	3%	9%	2.5%	12%	100%		0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP4												0%

OE2	OP5: Melhorar a eficácia, eficiência e qualidade do atendimento prestado pelos canais do <i>Contact Center</i> e do <i>Help-Desk</i>										Peso:	60%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do CC e do HD	93%	89%	na	91%	8%	100%	35%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.11	Taxa de atendimentos multicanal do CC e do HD fechados no prazo máximo de 4 dias úteis	97%	97%	na	94%	5%	100%	40%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.12	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%	99%	na	97%	2%	100%	5%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.13	Taxa de auto-atendimentos (exclusivamente realizados através de opções no IVR) no canal telefónico do CC e HD	-	-	na	31%	4%	38%	20%		0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP5												-
OE3	OP6: Promover a formação adequada dos recursos humanos										Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Taxa de ações de formação adjudicadas	100%	100%	100%	89%	10%	100%	100%		0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP6												0%
AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2025												
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		Ponderação Eficiência		Ponderação Qualidade		
				Quantitativa		50%		10%		40%		
				Qualitativa								
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 (<i>ponderado</i>)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				
Grau de realização de EFICÁCIA		0.0%										
OP1		50%	35%	18%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE				
OP2			30%	15%	0%	0%	Não atingiu					
OP3			35%	18%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE				
Grau de realização de EFICIÊNCIA		0.0%										
OP4		10%	100%	10%	0%	0%	Não atingiu					
Grau de realização de QUALIDADE		0.0%										
OP5		40%	60%	24%	-	-	-	RELEVANTE				
OP6			40%	16%	0%	0%	Não atingiu					
Total		100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes								59%	

RECURSOS HUIMANOS										Dias úteis 2025 	227
DESIGNAÇÃO*	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) ¹	Pontuação efetivos Planeados para 2025			Pontuação efetivos Executados para 2025			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.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	908	80		0	0	-4	0%	0%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12712	896		0	0	-56	0%	0%	
Técnico Superior	12	395	89665	4740		0	0	-395	0%	0%	
Especialista de sistemas e tecnologias de informação	12	51	11577	612		0	0	-51	0%	0%	
Coordenador Técnico	9	2	454	18		0	0	-2	0%	0%	
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	8	16	3632	128		0	0	-16	0%	0%	
Assistente Técnico	8	107	24289	856		0	0	-107	0%	0%	
Assistente Operacional	5	12	2724	60		0	0	-12	0%	0%	
<u>(1 CCAS)</u>		643	145 961	7 390	0	0	0	-643	0%	0%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Efetivos 31.12.2023	Previstos 2024	Efetivos 31.12.2024	Previsto 2025	Efetivos 30.06.2025	Efetivos 30.09.2025	Efetivos 30.12.2025
		573	553	536	535	643	525	643			-12

RECURSOS FINANCEIROS								
DESIGNAÇÃO	Planeado	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de Execução
				30.jun.2025	30.set.2025	31.dez.2025		
Orçamento de Funcionamento (OF)	41 786 256.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Despesas c/ Pessoal	23 306 346.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	12 381 172.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	4 631 483.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	1 467 255.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Orçamento de Investimento (OI)	906 863 087.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	550 229 793.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	356 633 294.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Outros valores	2 027 189 499.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outros valores	358 853 426.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Operações Extra Orçamentais	1 668 336 073.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	2 975 838 842.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!

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 2025) x 100	Ficheiro Excel - Audit Trail 2025	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP	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	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	DCO	(Nº de controlos de ANIPU efetuados à data / Nº Total de controlos de ANIPU 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
Ind5	Taxa de execução dos controlos in loco de VITIS e VITPRE	DCO	(Nº de controlos de SUP FEADER Eixo D efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP FEADER Eixo D 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 15/07/2025/ Montante a controlar definido regulamentarmente para 2024) 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 01/10/2024 e 30/09/2025	iDigital	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	DIJ	F(x)=[(Valor em débito a 31/12/2024)/((Valor em débito em 01/01/2025+Divida inicial dos processos criados em 2025)- 1)]*100	iSinga / Base de Dados de Devedores	Baseado nos índices gerais registados em anos anteriores, acrescido de 5%

Ind10	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do CC e do HD	DGI	$[0,027 \times (\text{N}^\circ \text{ respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do Atendimento Presencial do CC} / \text{n}^\circ \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Presencial do CC recolhidas}) \times 100] + [0,116 \times (\text{N}^\circ \text{ respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Eletrónico (AE) do CC} / \text{n}^\circ \text{ total de respostas aos IS do AE do CC recolhidas}) \times 100] + [0,494 \times (\text{N}^\circ \text{ respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico do CC} / \text{n}^\circ \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do CC recolhidas}) \times 100] + [0,123 \times (\text{N}^\circ \text{ respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico do HD} / \text{n}^\circ \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do HD recolhidas}) \times 100] + [0,24 \times (\text{N}^\circ \text{ respostas positivas aos IS do cliente do AE do HD} / \text{n}^\circ \text{ total de respostas aos IS do AE do HD recolhidas}) \times 100]$	Ficheiros Excel com os resultados dos diversos inquéritos	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind11	Taxa de atendimentos multicanal do CC e do HD fechados no prazo máximo de 4 dias úteis	DGI	$[0,68 \times (\text{N}^\circ \text{ total de atendimentos multicanal do CC fechados no prazo máximo de 4 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP} / \text{N}^\circ \text{ total de atendimentos multicanal do CC abertos durante esse mesmo período}) \times 100] + [0,32 \times (\text{N}^\circ \text{ total de atendimentos multicanal do HD fechados no prazo máximo de 4 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP} / \text{N}^\circ \text{ total de atendimentos multicanal do HD abertos durante esse mesmo período}) \times 100]$	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind12	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	DGI	$1 - (\text{n}^\circ \text{ de registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas} / \text{n}^\circ \text{ total de atendimentos presenciais realizados}) \times 100$	Excel e Livro de Reclamações	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind13	Taxa de auto-atendimentos (exclusivamente realizados através de opções no IVR) no canal telefónico do CC e HD	DGI	$[0,813 \times (\text{Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do CC})] + [0,187 \times (\text{Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do HD})]$	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado face a valores históricos
Ind14	Taxa de ações de formação adjudicadas	DGI	$\text{N}^\circ \text{ de formações e-learning solicitadas e realizadas} / \text{n}^\circ \text{ de formações e-learning solicitadas} \times 100$	SIAG e IDOC	Melhor valor possível de obter para este indicador

NOTAS EXPLICATIVAS

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