

Ciclo de Gestão:	2023
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%	
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government	94%	
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%	

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA PESO: 31%

OE1	OP1:Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada										Peso	38%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	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 in loco										Peso	30%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEAGA (Associados, Dissociados e Ecoregimes)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI FEAGA (VAL ⁽¹⁾ , VLE ⁽²⁾ e POC ⁽³⁾)	100%	100%	2%	95%	2%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.4	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo C	-	-	-	95%	2%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.5	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo D	-	-	-	95%	2%	100%	15%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%	100%	95%	2%	100%	15%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%	0%	95%	2%	100%	10%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP2												0%

OE1	OP3:Garantir a execução do PDR 2020										Peso	32%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	93%	183%	168%	85%	10%	100%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP3												0%

EFICIÊNCIA PESO: 3%

OE1	OP4:Reduzir o valor em dívida										Peso	100%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	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%	12%	3%	9%	2.5%	12%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP4												0%

OE3: 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 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	100%	95%	95%	95%	2%	100%	30%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	65%	10%	70%	10%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	100%	90%	90%	90%	5%	100%	25%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	11%	63%	65%	30%	10%	100%	15%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	-	2	0	6	3	10	5%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	-	0	0	2	1	4	5%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP5											0%	

OE2: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento											Peso	52%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.16	Taxa de satisfação dos clientes	93%	94%	na	92%	5%	100%	55%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.17	Prazos de Resposta (SLA ⁶⁶) multicanal	-	-	na	94%	2%	100%	40%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.18	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	-	-	na	97%	2%	100%	5%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP7											0%	

OE3: Promover a formação adequada dos recursos humanos											Peso	15%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.19	Assegurar o cumprimento do Plano de Formação Presencial	-	-	26%	70%	10%	100%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP3											0%	

OE2: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)											Peso	16%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.20	Taxa de implementação do projeto "Agricultura + Informação"	-	-	20%	90%	8%	100%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP3											0%	

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2023			
Ámbito	Ponderação Eficácia	Ponderação Eficiência	Ponderação Qualidade
Quantitativa	31%	3%	66%
Qualitativa	0.0%		
<i>Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE</i>			

avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro

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										
0.0%										
OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	31%	38%	12%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>		30%	9%	0%	0%	Não atingiu				
OP3: Garantir a execução do PDR 2020		32%	10%	0%	0%	Não atingiu				
GR EFICIÊNCIA										
0.0%										
OP4: Reduzir o valor em dívida	3%	100%	3%	0%	0%	Não atingiu				
GR QUALIDADE										
0.0%										
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%	17%	11%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento		52%	34%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos		15%	10%	0%	0%	Não atingiu				
OP8: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)		16%	11%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes						68%		

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis 2023	226
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para 2023			Pontuação efetivos Executados para 2023			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.º de (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	904	80	0	0	-4	0%	0%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12656	896	0	0	-56	0%	0%		
Técnico Superior	12	364	82264	4368	0	0	-364	0%	0%		

Especialistas de Informática	12	49	11074	588		0	0	-49	0%	0%	
Coordenador Técnico	9	6	1356	54		0	0	-6	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	18	4068	144		0	0	-18	0%	0%	
Assistente Técnico	8	132	29832	1056		0	0	-132	0%	0%	
Assistente Operacional	5	14	3164	70		0	0	-14	0%	0%	
(1 CCAS)		643	145 318	7 256	0	0	0	-643	0%	0%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.2018	Efetivos 31.12.2019	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Previstos 2022	Efetivos 31.12.2022	Previsto 2023	Efetivos 30.06.2023	Efetivos 30.09.2023	Efetivos 30.12.2023
											-14

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de Execução
			30.jun.2023	30.set.2023	31.dez.2023		
Orçamento de Funcionamento (OF)	43 702 012.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Despesas c/Pessoal	21 531 239.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	14 649 939.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	4 874 903.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	2 645 931.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Orçamento de Investimento (OI)	680 927 582.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	392 910 838.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	288 016 744.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Outros valores	2 671 774 532.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outros valores	334 609 003.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Operações Extra Orçamentais	2 337 165 529.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	3 396 404 126.00 €	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 2023) x 100	Ficheiro Excel - Audit Trail 2023	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEAGA (Associados, Dissociados e Ecoregimes)	DCO	(Nº de controlos de SUP FEAGA efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP FEAGA 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 FEAGA (VAL(1), VLE(2) e POC(3))	DCO	(Nº de controlos de ANI FEAGA efetuados à data / Nº Total de controlos de ANI FEAGA 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 SUP FEADER Eixo C	DCO	(Nº de controlos de SUP FEADER Eixo C efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP FEADER Eixo C 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 SUP FEADER Eixo D	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 15/07/2023 / Montante a controlar definido regulamentarmente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação	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 01/10/2022 e 30/09/2023	Digital	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	DIU	F(x)=(Valor em débito a 31/12/2022)/(Valor em débito em 01/01/2023+Dívida inicial dos processos criados em 2023)-1)*100	Síngla / 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 apresentou 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	I 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 satisfação dos clientes	DGI	[0,016x (Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do Atendimento Presencial do C. Center(CO) / nº total respostas aos IS do Atendimento Presencial do CC recolhidas) x 100]+[0,074x (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]+ [0,535x (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]+ [0,133x (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]+ [0,242x (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	Prazos de Resposta (SLA(4)) multicanal	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 com os resultados dos diversos inquéritos	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]*100	Excel e Livro de Reclamações	Melhor resultado possível de obter para este indicador

Ind19	Assegurar o cumprimento do Plano de Formação Presencial	DGR	Ações de formação adjudicadas versus ações do Plano de formação presencial	SIAG e IDOC	Melhor resultado possível
Ind20	Taxa de implementação do projeto "+Agricultura +Informação"	GPE	% de implementação realizada / planeada	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter para este indicador

NOTAS EXPLICATIVAS

(1)	POC - Prémio por Ovelha e cabra
(2)	VAL - Prémio por Vaca em Aleitamento
(3)	VLE - Prémio por Vaca Leiteira
(4)	SLA - Service Level Agreement