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

Relatório de Atividades

2023

IFAP – Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.
Presidente – Rui Martinho
Vice-Presidente – Nuno Moreira
Vogal – Hugo Lobo

Contactos:
R. Castilho, n.º 45 – 51
1269-164 LISBOA
Tel: 213846000
Website: www.ifap.pt
Email: ifap@ifap.pt
Coordenação Técnica:
Gabinete de Planeamento Estratégico
Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Índice

I Introdução 10

II Apresentação Institucional 12

1. O IFAP 12

1.1 IFAP - Organismo Pagador do FEAGA e FEADER 12
1.2 IFAP - Autoridade de Certificação e Organismo Intermédio do FEAMPA 13

2. Orgãos Estatutários 14

2.1 Conselho Diretivo 14
2.2 Fiscal Único 15

3. Visão, Missão, Atribuições e Valores 16

4. Organograma 17

III Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo IFAP 19

1. Principais linhas de orientação 19
2. Objetivos estratégicos 21
3. Enquadramento nível estratégico/nível político 22
4. Objetivos operacionais do QUAR e do Plano de Atividades de 2023 - Enquadramento com os objetivos estratégicos 22

IV Autoavaliação QUAR 26

1. Grau de concretização dos objetivos 26
2. Justificação dos desvios 27
3. Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas 27

V Autoavaliação Plano de Atividades 28

1. Grau de execução dos objetivos 28
2. Análise dos resultados por departamento 29

2.1 Departamento de Ajudas Diretas (DAD) 29
2.2 Departamento de Ajudas ao Investimento (DAI) 35
2.3 Departamento de Apoios de Mercado (DAM) 41
2.4 Departamento de Controlo (DCO) 45

2.5 Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI) 48
2.6 Departamento de Sistemas de informação (DSI) 62
2.7 Departamento Financeiro (DFI) 67
2.8 Departamento Jurídico (DJU) 70
2.9 Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR) 76
2.10 Gabinete de Auditoria (GAU) 81
2.11 Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE) 86
2.12 Coordenação de Segurança da Informação (CSI) 92

VI Pagamentos efetuados 95

1. Ajudas ao setor da agricultura 95
2. Ajudas ao setor das pescas 99

VII Recursos Financeiros, Humanos e Materiais 102

1. Recursos Financeiros 102
2. Recursos Humanos 103

2.1 Afetação de recursos humanos 103
2.2 Caracterização 103

VIII Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação 110

IX Avaliação do Sistema de controlo interno (SCI) 111

X Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho 114

XI *Benchmarking* de desempenho com serviços idênticos 115

XII Apreciação por parte dos beneficiários sobre os serviços prestados 116

XIII Medidas de Modernização Administrativa 120

XIV Publicidade Institucional 122

XV Gestão do Património 123

1. Recursos imobiliários 123
2. Equipamento de transporte 124

XVI Execução da Formação 125

XVII Proposta de Avaliação Final 128

XVIII Anexos 129

Anexo 1 – QUAR
Anexo 2 – Pagamentos
Anexo 3 - Participações Sociais
Anexo 4 – Balanço Social
Anexo 5 – Relatório da formação presencial
Anexo 6 – Formação *elearning* – Balanço 2023
Anexo 7 – Inquérito de satisfação dos trabalhadores
Glossário de Siglas

Índice de quadros

Quadro 1 – Objetivos Estratégicos enquadrados com o programa do XXIII Governo Constitucional 22

Quadro 2 – Objetivos operacionais do QUAR 2023 enquadrados com os Objetivos Estratégicos 23

Quadro 3 – Objetivos operacionais do PA 2022 enquadrados com os Objetivos Estratégicos 24

Quadro 4 – Departamentos/Gabinetes Avaliação Global 28

Quadro 5 – Objetivos operacionais do DAD 29

Quadro 6 – Objetivos operacionais do DAI 35

Quadro 7 – Objetivos operacionais do DAM 41

Quadro 8 – Objetivos operacionais do DCO 45

Quadro 9 – Objetivos operacionais do DGI 49

Quadro 10 – Anomalias detetadas no Controlo Administrativo 57

Quadro 11 – Objetivos operacionais do DSI 62

Quadro 12 – Objetivos operacionais do DFI 67

Quadro 13 - Objetivos operacionais do DJU 70

Quadro 14 – Objetivos operacionais do DGR 76

Quadro 15 – Objetivos operacionais do GAU 81

Quadro 16 – Objetivos operacionais do GPE 86

Quadro 17 – Objetivos operacionais da CSI 92

Quadro 18 – Pagamentos efetuados ao setor da agricultura 95

Quadro 19 – Pagamentos efetuados ao setor das pescas 100

Quadro 20 – Recursos financeiros 102

Quadro 21 – Recursos humanos 103

Quadro 22 – Distribuição por grupo/cargo/carreira, modalidade de vinculação e género 106

Quadro 23 – Movimentação de colaboradores por grupo/cargo/carreira 107

Quadro 24 - Distribuição dos colaboradores por departamento 108

Quadro 25 – Indicadores do Balanço social 109

Quadro 26 – Tipos de imóveis 123

Quadro 27 – Total de pagamentos efetuados nos anos de 2022 e 2023 135

Quadro 28 – Pagamentos no âmbito do FEAGA – Continente 136

Quadro 29 – Pagamentos no âmbito do FEAGA – RAA 137

Quadro 30 – Pagamentos no âmbito do FEAGA – RAM 138

Quadro 31 – Pagamentos no âmbito do FEADER – Continente 139

Quadro 32 – Pagamentos no âmbito do FEADER – RAA 141

Quadro 33 – Pagamentos no âmbito do FEADER – RAM 143

Quadro 34 –Pagamentos Outras Ajudas 146

Quadro 35 – Pagamentos no âmbito do FEAMP – Continente 147

Quadro 36 – Pagamentos no âmbito do FEAMP – RAA 148

Quadro 37 – Pagamentos no âmbito do FEAMP – RAM 149

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Avaliação dos indicadores do QUAR – Taxas de realização 26

Gráfico 2 – Avaliação dos objetivos do QUAR – Taxas de realização 26

Gráfico 3 – Avaliação dos parâmetros do QUAR 27

Gráfico 4 – Número de objetivos cumpridos ou superados face aos propostos 28

Gráfico 5 – Taxa de realização dos objetivos do DAD 30

Gráfico 6 – Taxa de realização dos objetivos do DAI 39

Gráfico 7 – Taxa de realização dos objetivos do DAM 42

Gráfico 8 – Taxa de realização dos objetivos do DCO 47

Gráfico 9 – Taxa de realização dos objetivos do DGI 52

Gráfico 10 – Taxa de realização dos objetivos do DSI 63

Gráfico 11 – Taxa de realização dos objetivos do DFI 68

Gráfico 12 – Taxa de realização dos objetivos do DJU 71

Gráfico 13 – Taxa de realização dos objetivos do DGR 78

Gráfico 14 – Taxa de realização dos objetivos do GAU 82

Gráfico 15 – Taxa de realização dos objetivos do GPE 88

Gráfico 16 – Taxa de realização dos objetivos do CSI 93

Gráfico 17 – Pagamentos por Fundo ao setor agrícola (%) 96

Gráfico 18 – FEAGA - Pagamentos no Continente (%) 97

Gráfico 19 – FEAGA - Pagamentos de Ajudas Diretas 97

Gráfico 20 – FEAGA - Distribuição dos pagamentos por região (%) 98

Gráfico 21 – FEADER - Pagamentos por medida PDR2020 98

Gráfico 22 – FEADER - Distribuição dos pagamentos por região (%) 99

Gráfico 23 – FEAMP - Distribuição dos pagamentos por região (%) 100

Gráfico 24 – Distribuição dos colaboradores por género (%) 103

Gráfico 25 - Nível de escolaridade dos colaboradores (%) 104

Gráfico 26 – Nível de escolaridade dos colaboradores, por género (%) 105

Gráfico 27 – Escalão etário dos colaboradores (%) 105

Gráfico 28 – Tipo de vínculo dos colaboradores (%) 106

Gráfico 29 – Distribuição de colaboradores por antiguidade em 31.12.2023 (%) 107

I Introdução

Este documento apresenta as principais atividades desenvolvidas ao longo do ano de 2023 pelo Instituto de Financiamento e Apoio à Agricultura e Pescas (IFAP). Integra a autoavaliação dos objetivos estabelecidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e no Plano de Atividades (PA), a descrição das principais atividades desenvolvidas no ano e o Balanço Social, entre outros relatórios. Inclui, ainda, os resultados da auscultação do grau de satisfação dos beneficiários e dos trabalhadores do IFAP. A análise das respostas, juntamente com a análise dos desvios verificados face às metas estabelecidas, permite identificar as áreas onde podem ser obtidas melhorias e os pontos fortes no desenvolvimento da atividade.

Como metodologia para a elaboração deste relatório, partiu-se do levantamento, em todas as unidades orgânicas, do grau de execução dos objetivos estabelecidos para o ano e das principais atividades desenvolvidas, bem como de informação mais específica a incluir no documento. Posteriormente foi efetuada a análise, normalização e compilação da informação recebida.

Relativamente aos objetivos do QUAR, o IFAP atingiu todos os objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade, superando mesmo alguns deles, o que permite concluir pela obtenção de uma avaliação do desempenho final de "Bom".

No que respeita ao PA, todos os departamentos conseguiram obter uma elevada avaliação relativamente aos objetivos estabelecidos no início do ano, o que levou a uma taxa de concretização global de 99%, resultado do contributo de cada uma das unidades orgânicas e da articulação entre as mesmas.

Em 6 de outubro de 2023 foi obtida pelo IFAP a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade na norma ISO 9001:2025, no âmbito "Processo de Pagamento de Apoios à Agricultura relativos às Ajudas Diretas do Continente financiadas pelo FEAGA".

No âmbito da sua missão, o IFAP conseguiu manter a regularidade dos pagamentos e o cumprimento dos compromissos assumidos com os beneficiários e os demais *stakeholders*. Neste ano, foram ainda efetuados pagamentos do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), que ascenderam a 17.1 M€, repartidos pelas componentes C05 – *Capitalização e Inovação Empresarial*, C08 – *Florestas* e C10 – *Transição verde e digital e segurança nas Pescas*.

Tal com tem sido hábito, existe a consciência e a posição de não discriminação entre géneros no IFAP. A nível dos dirigentes, a distribuição é equilibrada, havendo uma ligeira predominância do género feminino.

Manteve-se na generalidade o regime de teletrabalho misto, que passou a vigorar a partir do terceiro trimestre de 2021, alternando entre trabalho presencial e teletrabalho, de acordo com a conveniência de cada departamento.

Também a nível da melhoria da sustentabilidade ambiental, foi dada continuidade à divulgação e implementação de iniciativas e ações de sensibilização para promover e melhorar a a consciência ambiental.

II Apresentação Institucional

1. O IFAP

O IFAP é o Organismo Pagador do Fundo Europeu Agrícola de Garantia (FEAGA) e do Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural (FEADER) na aceção do artigo 9.º do R.2116/2021 do Parlamento Europeu e do Conselho. Garante ainda o cumprimento da função de organismo intermédio, de autoridade de certificação e de organismo pagador no âmbito do Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos, das Pescas e da Aquicultura (FEAMPA), na aceção do Decreto-lei 5/2023, de 25 de janeiro e da deliberação da Comissão Interministerial de Coordenação Permanente do Portugal 2030.

É um Instituto Público de regime especial, criado através do Decreto-Lei nº 87/2007, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Em 2012 sofreu uma reestruturação, através do Decreto-Lei nº 195/2012, retificado pela Declaração de Retificação nº 50/2012.

A superintendência e tutela do instituto, em 31 de dezembro de 2023 era exercida pela Ministra da Agricultura e da Alimentação, em coordenação com a Ministra da Presidência e com o Ministro das Finanças.

1.1 IFAP - Organismo Pagador do FEAGA e FEADER

O IFAP, enquanto Organismo Pagador, tem de cumprir um conjunto de critérios estabelecidos pela Comissão Europeia (CE), que incluem quatro grandes domínios: ambiente interno, atividades de controlo, informação e comunicação e acompanhamento. O Decreto-Lei n.º 323/2007, de 28 de setembro, estabeleceu as regras e os procedimentos a adotar para a acreditação do Organismo Pagador das despesas financiadas pelo FEAGA e FEADER.

O referido Decreto-Lei designou o ministro responsável pela área das finanças como a Autoridade Competente em Portugal, para a acreditação dos organismos pagadores do FEAGA e do FEADER.

O mesmo Decreto-Lei atribuiu à Inspeção-Geral de Finanças (IGF), a competência para verificar o estado de cumprimento dos critérios de acreditação. Com base neste exame, a Autoridade Competente decide da acreditação do Organismo Pagador.

A IGF, enquanto Organismo de Certificação, realiza anualmente o exame do Organismo Pagador, tendo em conta as diretrizes estabelecidas pela CE, e elabora um relatório sobre as suas verificações que abrangem uma análise de:

- Critérios de acreditação;
- Procedimentos aplicados pelo Organismo Pagador;
- Contas anuais, nomeadamente a sua concordância com os registos existentes;
- Mapas de despesa e das operações de intervenção, quanto ao facto de constituírem um registo autêntico, completo e rigoroso das operações imputadas ao FEAGA e FEADER;
- Adiantamentos pagos, garantias obtidas, existências de intervenção e montantes a cobrar.

Este relatório de certificação, bem como as contas anuais dos organismos pagadores, completadas por uma Declaração de Gestão (DdG) assinada pelo responsável máximo do Organismo Pagador acreditado, são os documentos com base nos quais a CE, até 31 de maio do ano seguinte ao exercício financeiro em causa, decide do apuramento das contas dos organismos pagadores acreditados.

1.2 IFAP - Autoridade de Certificação e Organismo Intermédio do FEAMPA

Na área das pescas e dos assuntos marítimos, o IFAP, com estruturas segregadas e independentes, assume três distintos papéis.

Enquanto Organismo Intermédio do MAR2030, assegura um conjunto de importantes competências que lhe foram delegadas pela Autoridade de Gestão (AG) do MAR2030, conforme consta na deliberação nº7 da Comissão Interministerial de Coordenação do Portugal 2030 – Permanente (CIC) de 9 de março de 2023, que homologa a lista de organismos intermédios propostos pela Autoridade de Gestão do Programa Mar.

As responsabilidades do IFAP, na qualidade de Autoridade de Certificação, estão estabelecidas no artigo 126.º do R.1303/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de dezembro e, ao nível da legislação nacional, no artigo 23º do Decreto-Lei nº 5/2023, de 25 de janeiro, que estabelece o modelo de governação dos Fundos Europeus para o período de programação 2021-2027.

Importa, também, referir que o IFAP assegura a auditoria às operações do MAR2020, através da sua Estrutura Segregada de Auditoria (ESA), conforme previsto no artigo 27º do já referido Decreto-Lei n.º 5/2023. A atividade do IFAP, enquanto ESA, é anualmente supervisionada pela IGF, na qualidade de Autoridade de Auditoria do MAR2030.

2. Orgãos Estatutários

O IFAP é dirigido por um Conselho Diretivo (CD) constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais. Um dos vogais deixou de exercer funções em fevereiro, mantendo-se neste momento apenas um vogal.

O fiscal único atua como órgão responsável pelo controlo da legalidade, regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto.

2.1 Conselho Diretivo

Presidente

João Carlos Pires Mateus, designado em regime de substituição até 15 de agosto de 2023, pelo Despacho n.º 446/2021 (de 23 de dezembro de 2020) do Ministro de Estado e das Finanças, do Ministro do Planeamento, da Ministra da Agricultura e do Ministro do Mar.

Rui Manuel Costa Martinho, designado em regime de comissão de serviço a partir de 16 de agosto de 2023, por um período de cinco anos, pelo Despacho n.º 8630/2023 (de 25 de agosto) dos ministros das Finanças e da Agricultura e da Alimentação.

Vice-presidente

Nuno Alexandre Baltazar de Sousa Moreira, designado em regime de comissão de serviço a partir de 16 de agosto de 2023, pelo despacho n.º 8632/2023 (de 25 de agosto) do Ministro das Finanças e da Ministra da Agricultura e da Alimentação, e anteriormente em regime de substituição até 15 de agosto de 2023, pelo Despacho n.º 3863-E/2020 (de 26 de março) do Ministro do Planeamento da Ministra da Agricultura, do Ministro do Mar e do Secretário de Estado do Orçamento,

Vogais

Anabela Guerra dos Reis, designada em regime de substituição até fevereiro de 2023 pelo Despacho n.º 3863-G/2020 (de 26 de março) do Ministro do Planeamento, da Ministra da Agricultura, do Ministro do Mar e do Secretário de Estado do Orçamento.

Hugo Alberto Cordeiro Lobo, designado em regime de comissão de serviço a partir de 16 de agosto pelo despacho n.º 8631/2023 (de 25 de agosto) do Ministro das Finanças e da Ministra da Agricultura e da Alimentação, e anteriormente em regime de substituição até 15 de agosto de 2023, pelo Despacho n.º 3863-F/2020 (de 26 de março) do Ministro do Planeamento, da Ministra da Agricultura, do Ministro do Mar e do Secretário de Estado do Orçamento.

2.2 Fiscal Único

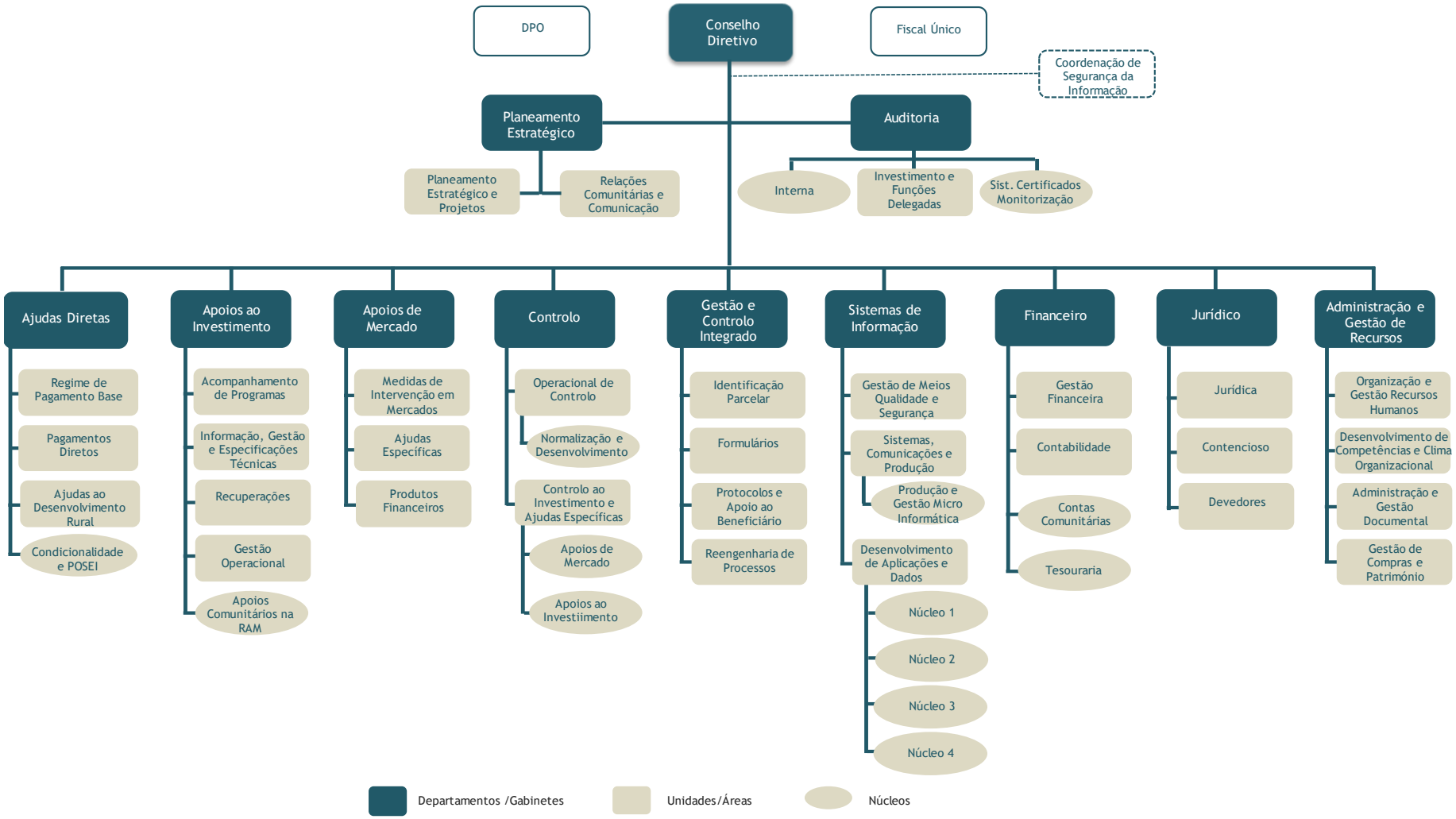
Foi designado fiscal único do IFAP, pelo Despacho nº 4074/2024 do Gabinete da Ministra da Agricultura e da Alimentação e Gabinete do Secretário de Estado do Tesouro, a Sociedade Martins Pereira, João Careca & Associados, SROC, Lda., inscrita na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) com o n.º 68, representada pelo revisor oficial de contas João António de Carvalho, inscrito na OROC com o nº 849.

3. 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	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
	Garantir o cumprimento da função de Organismo Pagador do FEAGA e do FEADER
	Garantir o cumprimento da função de autoridade de certificação no âmbito do FEAMPA, bem como de Organismo Intermédio
	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
	Apoiar o desenvolvimento da agricultura e das pescas, bem como do setor agroalimentar, através de sistemas de financiamento direto e indireto
Valores	**I**ntegridade – Ação pautada pela verdade, coerência e justiça e pela valorização de todas as pessoas de igual modo
	Foco no serviço público – Responsabilidade por criar valor para os cidadãos e gerir com seriedade a informação que lhe é confiada
	Atitude – Procura constante de oportunidades para desenvolver novas e melhores práticas
	Profissionalismo – Trabalho com dedicação, competência, capacidade de realização e elevados padrões de qualidade

4. Organograma

A estrutura do IFAP, que em 31 de dezembro de 2023 incluía nove (9) departamentos, dois (2) gabinetes, 28 unidades, três (3) áreas e 14 núcleos, é apresentada no seguinte organograma.


DPO
Conselho Diretivo
Fiscal Único
Coordenação de Segurança da Informação
Planeamento Estratégico
Auditoria
Planeamento Estratégico e Projetos
Relações Comunitárias e Comunicação
Interna
Investimento e Funções Delegadas
Sist. Certificados Monitorização
Ajudas Diretas
Apoios ao Investimento
Apoios de Mercado
Controlo
Gestão e Controlo Integrado
Sistemas de Informação
Financeiro
Jurídico
Administração e Gestão de Recursos
Regime de Pagamento Base
Pagamentos Diretos
Ajudas ao Desenvolvimento Rural
Condicionalidade e POSEI
Acompanhamento de Programas
Informação, Gestão e Especificações Técnicas
Recuperações
Gestão Operacional
Apoios Comunitários na RAM
Medidas de Intervenção em Mercados
Ajudas Especificas
Produtos Financeiros
Operacional de Controlo
Normalização e Desenvolvimento
Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas
Apoios de Mercado
Apoios ao Investiimento
Identificação Parcelar
Formulários
Protocolos e Apoio ao Beneficiário
Reengenharia de Processos
Gestão de Meios Qualidade e Segurança
Sistemas, Comunicações e Produção
Produção e Gestão Micro Informática
Desenvolvimento de Aplicações e Dados
Núcleo 1
Núcleo 2
Núcleo 3
Núcleo 4
Gestão Financeira
Contabilidade
Contas Comunitárias
Tesouraria
Jurídica
Contencioso
Devedores
Organização e Gestão Recursos Humanos
Desenvolvimento de Competências e Clima Organizacional
Administração e Gestão Documental
Gestão de Compras e Património
Departamentos /Gabinetes
Unidades/Áreas
Núcleos

III Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo IFAP

1. Principais linhas de orientação

Para o ano de 2023, 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 Publica;

- 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 as ações no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) nas três componentes em que o IFAP intervém:

    - Componente C5 (Agricultura): implementar a Agenda de Inovação para a Agricultura 20|30 “Terra Futura”, atuando:
      A) como beneficiário intermediário na monitorização e o acompanhamento da execução da “renovação/requalificação dos polos da rede de inovação” bem como dos “projetos de investigação e inovação” que respondem aos desafios das iniciativas emblemáticas identificadas;
      B) como beneficiário final através da execução dos projetos estruturantes para a transição digital do Ministério da Agricultura (“Plano de Ação para a transformação digital”, “Portal único”, “*Data lake*”, “Reorganiza” e “Fraude & fiscalização”).

- Componente C8 (Ambiente): executar, enquanto beneficiário intermediário, a iniciativa "emparcelar para ordenar";
- Componente C10 (pescas): promover, enquanto beneficiário intermédio, o "apoio à transição energética e redução do impacto ambiental para empresas do setor da pesca e da aquicultura". 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 Ministério da Agricultura e Alimentação, 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;

– Promover a utilização de modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas, designadamente através do teletrabalho, garantindo ainda que estes não

agudizam as assimetrias de género e que podem potenciar a coesão territorial e a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

– 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 Ministério da Agricultura e Alimentação.

2. Objetivos estratégicos

– Tendo em conta as orientações estratégicas referenciadas no Programa XXIII Governo Constitucional, foram estabelecidos, para o ano de 2023, os seguintes objetivos estratégicos:

OE1	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas e 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 perspectiva de *e-government*
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 os serviço público

Enquadrados nos OE, foram definidos oito (8) objetivos para o QUAR e 44 para o PA.

Os objetivos considerados relevantes no QUAR para o ano de 2023 foram os seguintes:

- Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos, conforme programação aprovada;
- 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;
- Melhorar a qualidade do serviço de atendimento;
- Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX).

3. Enquadramento nível estratégico/nível político

Quadro 1 – Objetivos Estratégicos enquadrados com o programa do XXIII Governo Constitucional

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico	
Programa do XXIII Governo Constitucional	**Enquadramento Estratégico**	
Medida	**Objetivo Estratégico (OE)**	**Relação com Nível 1**
1º Desafio Estratégico: Alterações Climáticas Transição climática 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
3º Desafio estratégico: Desigualdades Coesão territorial		
4º Desafio estratégico: Sociedade digital, da Criatividade e da Inovação - O futuro agora: construir uma sociedade digital	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de *e-government*	RD
- Economia 4.0	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

RD - Evidência de relação direta

RI – Evidencia de relação indireta

4. Objetivos operacionais do QUAR e do Plano de Atividades de 2023 - Enquadramento com os objetivos estratégicos

Dos oito (8) objetivos operacionais (OP) do QUAR 2023, três (3) são de eficácia, um (1) de eficiência e quatro (4) de qualidade. No Quadro 2 apresenta-se o alinhamento dos objetivos estabelecidos no QUAR com os OE.

Quadro 2 – Objetivos operacionais do QUAR 2023 enquadrados com os Objetivos Estratégicos

OE 1 - Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos				
Parâmetro	**Enquadramento operacional**			
	Objetivos Operacionais (OP)	**Peso**	**Relação OE**	**Objetivo QUAR/PA**
EFICÁCIA (31%)	**OP1**: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	38%	RD	QUAR
	OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*	30%	RD	QUAR/PA
	OP3: Garantir a execução do PDR 2020	32%	RD	QUAR
EFICIÊNCIA (3%)	**OP4**: Reduzir o valor em dívida	100%	RI	QUAR/PA

OE 2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de *e-governement*				
Parâmetro	**Enquadramento operacional**			
	Objetivos Operacionais (OP)	**Peso**	**Relação OE**	**Objetivo QUAR/PA**
QUALIDADE (66%)	**OP6:** Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	17%	RD	QUAR/PA
	OP8: Melhorar a qualidade da informação do Setor Agrícola(Projetos SIMPLEX)	52%	RD	QUAR

OE 3 - 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				
Parâmetro	**Enquadramento operacional**			
	Objetivos Operacionais (OP)	**Peso**	**Relação OE**	**Objetivo QUAR/PA**
QUALIDADE (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	15%	RD	QUAR/PA
	OP7: Promover a formação adequada dos Recursos Humanos	16%	RD	QUAR/PA

RD - Evidência de relação direta; RI - Evidência de relação indireta

No Quadro 3 apresenta-se o alinhamento dos OP do PA com os OE.

Quadro 3 – Objetivos operacionais do PA 2022 enquadrados com os Objetivos Estratégicos

OE 1 - Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	
Objetivos Operacionais	**Relação OE**
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
Requisito RCM 41/2018 - Comunicação segura	RD
Obtenção da Certificação ISO9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade do IFAP Âmbito "Gestão das Ajudas Diretas"	RD
Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo *in loco*	RD
Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*	RD
Monitorizar a execução das atividades de controlo	RD
Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo *in loco*	RD
Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e Implementação do SVS	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
Assegurar 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

OE 2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de *e-governement*	
Objetivos Operacionais	**Relação OE**
Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	RD
Aumentar a eficiência na gestão dos formulários no âmbito do SIGC bem como do RAG	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
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	RD
Promover o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo de duas medidas ainda materializadas	RD
Gestão dos processos de assessoria jurídica	RD
Gestão de processos de contencioso	RD
Assegurar a gestão do sistema documental	RD
Acompanhar a fase de "Levantamento e Planos de Ação" para implementação do Plano de Transformação Digital do MAA - PRR	RD
Dotar o gabinete dos meios necessários para dar resposta às diversas exigências	RI
Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020	RI

OE 3 - 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	
Objetivos Operacionais	**Relação OE**
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

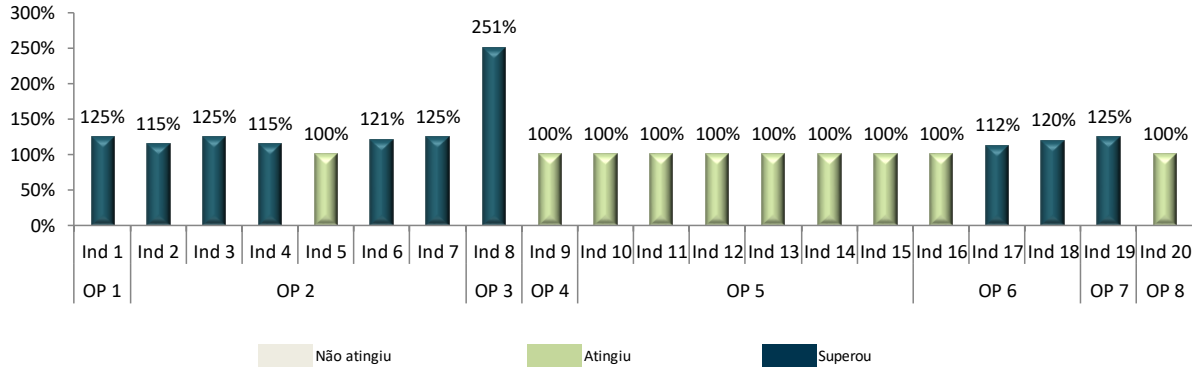
IV Autoavaliação QUAR

1. Grau de concretização dos objetivos

Conforme representado no Gráfico 1, dos 20 indicadores definidos para o QUAR, dez (10) foram atingidos e dez (10) superados.

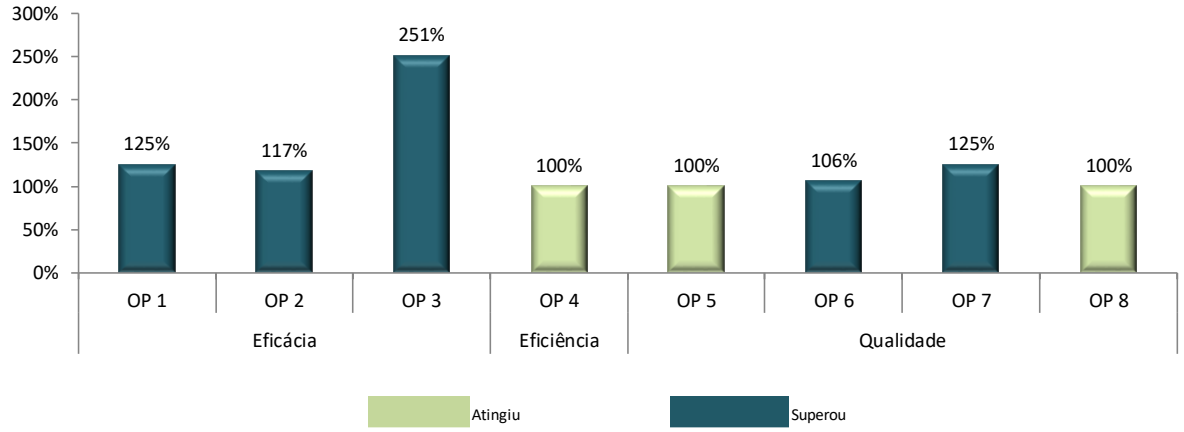
Como avaliação global, o IFAP alcançou 124%.

Gráfico 1 - Avaliação dos indicadores do QUAR - Taxas de realização



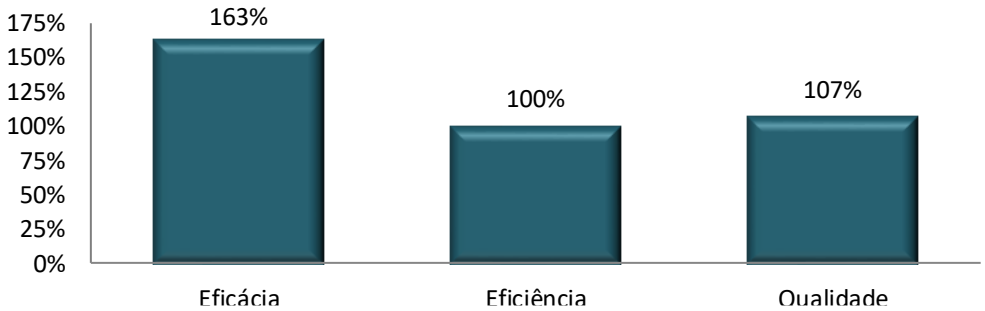
No Gráfico 2 são apresentadas as taxas de realização dos oito objetivos definidos para 2023.

Gráfico 2 - Avaliação dos objetivos do QUAR - Taxas de realização



A avaliação de cada um dos parâmetros do QUAR encontra-se no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Avaliação dos parâmetros do QUAR



2. Justificação dos desvios

O principal desvio foi no objetivo 3 – Garantir a execução do PDR2020. A maior ocorrência de operações de baixo valor e custos unitários permitiram uma aceleração do processo de liquidação dos pagamentos.

3. Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Não houve alterações dos objetivos, indicadores ou metas estabelecidas para o QUAR 2023.

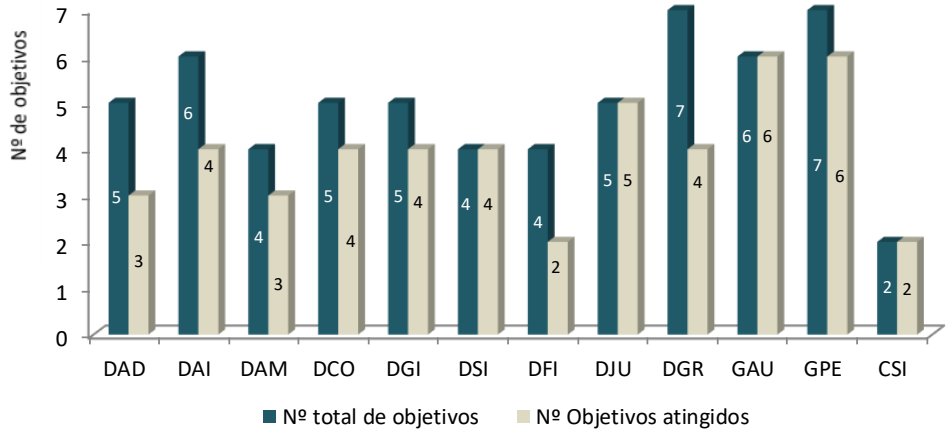
1. Grau de execução dos objetivos

Conforme evidenciado no Quadro 44, a avaliação global dos departamentos, face aos objetivos estabelecidos para o ano de 2023, foi de 98%.

Quadro 4 - Departamentos/Gabinetes Avaliação Global

Dep+A1:D11artamentos/Gabinetes	Avaliação Global	Objetivos	
		Atingido ou superado	Não atingido
DAD	94%	3	2
DAI	100%	4	2
DAM	102%	3	1
DCO	101%	4	1
DGI	94%	4	1
DSI	100%	4	0
DFI	95%	2	2
DJU	100%	5	0
DGR	98%	4	3
GAU	100%	6	0
GPE	101%	6	1
CSI	100%	2	0
TOTAL	99%	47	13

Gráfico 4 - Número de objetivos cumpridos ou superados face aos propostos



2. Análise dos resultados por departamento

2.1 Departamento de Ajudas Diretas (DAD)

Departamento: DAD

3 Unidades: Regime de Pagamento Base (URPB); Pagamentos Diretos (UPAD); Ajudas ao Desenvolvimento Rural (UADR)

1 Núcleo: Condicionalidade e POSEI (NCPO)

2.1.1 – Resultados obtidos

O DAD cumpriu três (3) dos cinco (5) objetivos definidos para 2023. O objetivo 4, por motivos alheios ao departamento, não teve qualquer execução, pelo que não foi considerado para a respetiva avaliação.

Quadro 5 – Objetivos operacionais do DAD

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind 1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	5%	100%	95%	5%	95%	100%	100%	Jan-Dez
2 - Assegurar o apuramento das ajudas diretas incluídas no Pedido Único (FEAGA)	Ind 1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	40%	100%	90%	10%	70%	88%	88%	Jan-Dez
3 - Assegurar o apuramento dos apoios ao desenvolvimento rural incluídos no Pedido Único (FEADER SIGC)	Ind 1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	40%	100%	90%	10%	100%	100%	100%	Jan-Dez
4 - Assegurar a aplicação da taxa da condicionalidade, nomeadamente o cálculo e a dedução dos montantes da taxa da condicionalidade da campanha de 2023	Ind 1 - Nº de dias de antecipação face à data programada para a passagem a produção	10%	100%	3	1	0	0%	-	Jan-Dez
5 - Promover, no âmbito das atribuições do Departamento, a constituição dos processos de recuperação de verbas (PRV) relativos à campanha de 2022	Ind 1 - Taxa de ajudas com PRV criados até 15/10	5%	100%	95%	5%	100%	100%	100%	Jul-Dez
Avaliação Global do Departamento								**94%**	

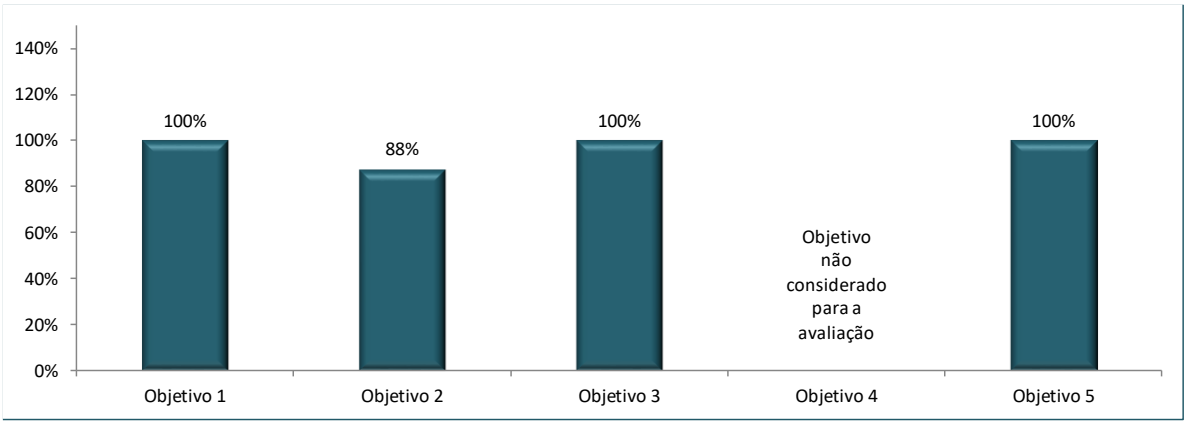
A avaliação deste departamento foi de 94%.

2.1.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

A implementação de novas intervenções ao abrigo do PEPAC e a passagem de algumas das intervenções do FEADER para o FEAGA foi uma das justificações para que a meta do objetivo 2 ficasse aquém da esperada.

No caso do objetivo 4, dado que o GPP só disponibilizou a metodologia de cálculo da taxa da condicionalidade no ano de 2024, não foi possível qualquer execução em 2023. Este objetivo não foi, por esse motivo, considerado para a avaliação do departamento, tendo sido a sua ponderação distribuída proporcionalmente pelos restantes.

Gráfico 5 - Taxa de realização dos objetivos do DAD



2.1.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Durante o ano de 2023 não houve reformulação de objetivos por parte deste departamento.

2.1.4 - Atividades desenvolvidas

No ano de 2023 foram concretizadas todas as tarefas que estavam programadas, bem como algumas não programadas, nomeadamente diversas medidas de apoio extraordinário, quer nacionais quer comunitárias.

No âmbito das atividades programadas conducentes ao pagamento das ajudas FEAGA, foram desenvolvidos, testados e aprovados os procedimentos inerentes às diferentes cadeias de apuramento. Deste modo, foram asseguradas todas as validações previstas na legislação, os controlos administrativos (CAD) cruzados, a integração de resultados dos controlos no local (CNL) e a aplicação de penalizações e sanções das respetivas ajudas.

O pagamento do saldo das ajudas no âmbito do FEAGA, da campanha de 2022, realizou-se na data prevista, depois de assegurado o cumprimento dos *plafonds* comunitários. Por se estimar a ultrapassagem do limite orçamental quer nos pagamentos do exercício financeiro, quer nos pagamentos da campanha 2022, foi aplicado o coeficiente de redução linear (0.65%).

No primeiro trimestre de 2023 foi efetuado o pagamento de saldo de várias medidas agroambientais, tais como o Pagamento Natura, Uso Eficiente da Água, Culturas Permanentes Tradicionais, Pastoreio Extensivo, Mosaico Agroflorestal, Apoio Agroambiental à Apicultura e Manutenção das Galerias Ripícolas, da campanha 2022.

No âmbito das medidas de Florestação, foram pagos em janeiro os prémios da anuidade de 2022 do PRODER e em março, os prémios das medidas 8.1.1 (Florestação de terras agrícolas e não agrícolas - Prémios de Manutenção e de Perda de Rendimento) e 8.1.2 (Instalação de Sistemas Agroflorestais - Prémios de Manutenção) do PDR2020.

As intervenções do Eixo A (FEAGA) são sujeitas às regras da gestão financeira estabelecidas na Portaria n.º 54-P/2023 nomeadamente a verificação do valor unitário dentro dos valores unitários mínimos e máximos, estabelecidos no PEPAC, a estabilidade das dotações financeiras previstas no plano financeiro do PEPAC Portugal e a manutenção das relações de grandeza entre os valores de apoio, sempre que possível. Nos adiantamentos e pagamentos da 1ª prestação, a gestão financeira foi realizada com base nos dados declarados, por forma a garantir a proteção dos interesses financeiros da União Europeia, precavendo eventuais recuperações de verbas indevidamente pagas.

Todas as intervenções do apoio associado ao rendimento foram sujeitas ao Sistema de Vigilância de Superfícies (SVS), tendo o apuramento sido realizado também com esta fonte de dados.

Por força da Reforma da PAC, no PU2023 (de março a julho) foram implementadas novas intervenções, sendo 74 pertencentes ao PEPAC do Continente e Madeira. A passagem de algumas intervenções do FEADER para o FEAGA (Ecorregimes) traduziu-se num acréscimo de complexidade na apresentação dos pedidos de pagamento dos pagamentos diretos, nomeadamente na apresentação de documentos obrigatórios.

Durante o período de apresentação do PU 2023, foram também formalizadas as transferências de direitos ao pagamento do ARB. Os direitos de ARB são condição de elegibilidade ao Apoio ao Rendimento Base e ao Pagamento aos Pequenos Agricultores. Foram apresentadas 17 000 transferências de direitos envolvendo cerca de 184 mil direitos no montante total de 15 M€, tendo sido objeto de verificação administrativa (CQ) cerca de 2 700.

Nas candidaturas à Reserva Nacional (RN), para além da opção de jovens agricultores, agricultores em início de atividade e agricultores que nos anos de 2018 a 2020 possuíam um número de hectares elegíveis superior ao número de direitos ativados, localizados em zona

vulnerável (ZV), definida no âmbito da RCM n.º 21/2021, foi estabelecida uma nova opção: Agricultores que nos anos de 2018 a 2020 possuíam um número de hectares elegíveis superior ao número de direitos ativados, localizados fora das ZV. Foram apresentadas cerca de 13 200 candidaturas à RN, das quais cerca de 7 mil nesta nova opção.

Em 2023, foram atribuídos cerca de 61 000 direitos da reserva nacional a 7 600 beneficiários, no montante total de 5,5 M€.

No âmbito das ajudas FEADER, de modo a cumprir o OP2, foram igualmente asseguradas todas as validações previstas na legislação, os Controlos administrativos cruzados, a integração de resultados de CNL e a aplicação de penalizações e sanções das respetivas ajudas.

Em setembro de 2023 foi pago o Reembolso da Disciplina Financeira. Em outubro, relativamente ao exercício financeiro de 2024, começaram a ser pagos os adiantamentos das intervenções do PEPAC da campanha de 2023. A implementação do novo quadro comunitário obrigou ao desenvolvimento de novas aplicações para a receção da informação das entidades externas, novas validações administrativas, incluindo o SVS, novos algoritmos de cálculo dos apoios e controlo de *plafonds*. O prolongamento do período de candidaturas até agosto inviabilizou o adiantamento das ajudas às superfícies em outubro. Neste mês foram apenas realizados os adiantamentos dos apoios associados - animais, tendo sido a percentagem de adiantamento de 70%.

No mês de novembro foram pagos os adiantamentos do ARB, Pagamento aos Pequenos Agricultores (PAG), bem como de algumas medidas de Apoio à Produção Local das regiões ultraperiféricas, conforme previsto no calendário de pagamentos. Foi também efetuado o adiantamento de 85% da campanha 2023 da medida Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas (AZD).

Por força da Reforma da PAC, no PU2023 foram implementadas novas intervenções FEADER, com novas áreas geográficas de aplicação, documentos obrigatórios e validações com fontes de informação externa.

Após o fim do prazo de apresentação das candidaturas, foram remetidas para aprovação da AG do PDR2020 as candidaturas anuais às medidas M12 e M13 e as candidaturas dos Eixos C e D à AG PEPAC Continente num total de 120 mil beneficiários e 640 M€ de despesa, para 5 anos de compromisso.

As candidaturas do Eixo F, num total de mil beneficiários e uma estimativa de despesa para 5 anos de compromisso de 7,6 M€ foram remetidas à AG do PEPAC RAM, para sua aprovação.

No que diz respeito à Condicionalidade, de modo a assegurar a sua correta gestão e a fim de cumprir o OP3, foi calculada a dedução da respetiva taxa aos pagamentos da campanha de 2022. A taxa foi calculada e foi aplicada a dedução dos montantes da sanção administrativa da

condicionalidade, no adiantamento de outubro, para os processos com resultados de controlo de campo disponíveis. A notificação dos incumprimentos de 2022 foi realizada no primeiro trimestre de 2023. As novas regras da condicionalidade obrigaram à implementação de novas validações no PU 2023.

Relativamente à constituição dos processos de recuperação de verbas (PRV) das ajudas do PU, foram desencadeados todos os procedimentos para a criação de cerca de 1 900 PRV relativos à campanha 2022, tanto das ajudas do FEAGA como do FEADER. Neste último fundo incluem-se os PRV das ajudas anuais e cerca de 800 PRV das ajudas plurianuais, dando assim cumprimento à execução do OP4.

Compete ainda a este departamento a gestão e monitorização do rácio de referência nacional das pastagens permanentes.

Ainda no decurso de 2023, o DAD procedeu à elaboração de normativos e manuais de diversas ajudas e atualização de outros já existentes, bem como à revisão dos conteúdos disponibilizados no Portal do IFAP das ajudas geridas. A fim de melhorar a informação prestada ao beneficiário, foi desenvolvida e disponibilizada a Demonstração do Reembolso da Disciplina Financeira.

Também foram acompanhados vários inquéritos, auditorias e a certificação de contas de 2023 da IGF.

Procedeu-se à elaboração das estatísticas previstas no R.809/2014 (Ajudas Diretas, Desenvolvimento Rural e Condicionalidade), à validação conjunta dos dados com outros departamentos intervenientes e ao acompanhamento do "Mapa das Cruzes".

Este departamento colaborou na preparação da programação dos pagamentos a efetuar da campanha 2023 e nas previsões anuais e mensais dos pagamentos FEAGA e FEADER. No âmbito das propostas de alteração legislativa nacionais, decorrentes ou não de alterações legislativas comunitárias, analisou e comentou projetos de portarias e despachos normativos. No âmbito da legislação PEPAC colaborou e participou em diversas reuniões técnicas com o Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral (GPP) e outras entidades públicas na elaboração da legislação das intervenções PEPAC.

Por último, participou ainda em diversos grupos de peritos organizados pela CE, comités de gestão da CE, reuniões técnicas e nas comissões de acompanhamento do protocolo de delegação de funções.

No ano de 2023, com o objetivo de minimizar as consequências negativas resultantes de um contexto profundamente adverso provocado pela situação de seca em Portugal e a que se juntaram os efeitos na produção, decorrentes da escassez de água, subida do custo dos fatores de produção, sobretudo da energia, dos combustíveis ou dos fertilizantes, mas também da escassez de matérias-primas, em consequência do conflito entre a Rússia e a Ucrânia, o DAD

foi confrontado com a implementação e operacionalização de diversas medidas excecionais, inicialmente não previstas e, como tal, não contempladas no Plano de Atividade 2023.

As medidas excecionais implementadas em 2023 foram as seguintes:

- Apoio temporário ao abrigo do FEADER (M22) - aprovada pelo R. 2022/1033, de 29 de junho, e estabelecido pela Portaria 294/2022, de 12 de dezembro, abrangeu dois setores no âmbito das competências do DAD: Bovinos de Carne, Ovinos e Caprinos e Culturas Arvenses, Hortícolas, Pomares, Vinha e Olival. O período de candidaturas iniciou-se em 12 de dezembro de 2022 e decorreu até 13 de janeiro de 2023. Os pagamentos foram efetuados até ao fim do prazo regulamentar estabelecido, 15 de outubro.
- Quadro Temporário de Crise e transição relativo a medidas de auxílio estatal em apoio da economia na sequência da agressão da Ucrânia pela Rússia (Comunicação da Comissão 2023/C 101/03, de 17 de março), cujos pagamentos foram efetuados até ao fim do ano civil de 2023
  - Medida de compensação pelo acréscimo de custos de produção da atividade agrícola e pecuária (Portaria 120-A/2023, de 11 de maio) - setores das culturas arvenses, hortícolas, vinha e outras culturas permanentes, bovinos de carne, bovinos de leite e ovinos e caprinos.
  - Medida de apoio aos beneficiários do regime da pequena agricultura no PU2022 (Portaria 376/2023, de 16 de novembro)
- Apoio financeiro de emergência para os setores agrícolas afetados pela seca - previsto no R. 2023/1465, da Comissão, de 14 de julho, e estabelecido pela Portaria nº 430-A/2023, de 12 de dezembro. O período de candidaturas iniciou-se em 14 de dezembro de 2023 e decorreu até 29 de dezembro de 2023. Os pagamentos foram efetuados até ao fim do prazo regulamentar estabelecido, 31 de janeiro de 2024.

2.2 Departamento de Ajudas ao Investimento (DAI)

Departamento: DAI

4 Unidades: Acompanhamento de Programas (UAPO); Informação, Gestão e Especificações Técnicas (UIGE); Recuperações (UREC); Gestão Operacional (UGOP)

1 Núcleo: Apoios Comunitários na Região Autónoma da Madeira (NACM)

2.2.1 – Resultados obtidos

O DAI definiu seis (6) OP para 2023, tendo cumprido quatro (4). A carência de recursos humanos foi uma constante na análise dos desvios verificados. A avaliação final foi de 100%.

Quadro 6 – Objetivos operacionais do DAI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	91%	100%	98%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	86%	96%		Jan-Dez
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 os anos n-1 e n)	20%	30%	75%	10%	72%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento		20%	2%	0,5%	2%	100%		jan-dez
	Ind3 - Realização de ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento		30%	6	1	5	100%		jan-dez
	Ind4 - Assegurar uma taxa de erro de controlo a 31-12-2022, não superior a 5%, nas medidas investimento		20%	3%	2%	3%	100%		jan-dez

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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	15%	50%	60%	5%	57%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos/externos respondidos no prazo solicitado		25%	90%	5%	89%	100%		jan-dez
	Ind3 - Implementação via *Office 365* de canal de colocação de questões e respostas para comunicação com as entidades analistas		25%	90%	10%	88%	100%		jan-dez
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%	72%	100%	99%	jan-dez
	Ind2 - Compensação de pedido de pagamento com linhas negativas no sistema		30%	90%	5%	91%	100%		jan-dez
	Ind3 - Fiabilidade de previsão de pagamentos		20%	80%	5%	72%	96%		jan-dez
	Ind4 - Fiabilidade nos pagamentos realizados temporalmente pelo IFAP		30%	90%	5%	92%	100%		jan-dez
5 - Promover a recuperação dos Fundos de forma célere e eficiente	Ind1 - Nº de processos administrativos tratados	20%	30%	100%	5%	97%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses		30%	100%	5%	99%	100%		jan-dez
	Ind3 - Taxa de projetos notificados		40%	85%	10%	78%	100%		jan-dez
6 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento no âmbito do PRODERAM2020	Ind1 - Análise de pedidos de pagamento (PP)	15%	40%	80%	5%	75%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Verificacões prévias de conformidade		40%	80%	5%	81%	100%		jan-dez
	Ind3 - Emissão de audiências prévias		20%	80%	5%	78%	100%		jan-dez
Avaliação Global do Departamento							**100%**		

2.2.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Relativamente ao OP1, apesar do maior rigor imprimido em 2023 e ainda que com melhoria comparativamente a 2022, persistem os condicionalismos referidos já na avaliação de 2021. Com efeito, subsistiram ao longo do período de avaliação, problemas operacionais na capacidade de resposta do DAI às solicitações, atento o seu elevado número e o prazo solicitado. A complexidade de alguns regulamentos de aplicação e suas sucessivas alterações legislativas, nomeadamente no âmbito da medida jovens agricultores, é foco gerador de dúvidas junto dos beneficiários, DRAP e dos próprios colaboradores do DAI. Esta complexidade remete muitos assuntos para a esfera de intervenção das chefias, cujo foco se encontra mais direcionado para outros objetivos. A ausência de número adequado de recursos humanos nessa área e o âmbito alargado de conhecimentos exigidos a esses recursos têm constituído um dos fatores limitativos à obtenção de melhores resultados nestes indicadores.

Quanto ao OP2, no seu primeiro indicador, como referido em 2021 e em 2022, o baixo nível de auditorias tem permitido assegurar paulatinamente o cumprimento das recomendações mais complexas e que implicavam grandes alterações no sistema aplicacional. Refere-se em particular a tarefa "Reengenharia dos polígonos de investimento", que teve continuidade em 2023 mais na componente de acompanhamento e informação às entidades com funções delegadas, que permitiu assegurar o cumprimento de diversas recomendações.

Em termos gerais o indicador 2 foi cumprido, mas com muitas dificuldades face à redução da equipa técnica da UAPO. Paralelamente foi dada continuidade às ações de controlo de qualidade específicas e de grande âmbito (controlo de qualidade (CQ) prévio à contratação na medida Jovens Agricultores do PDR2020) iniciada em 2022, CQ este que se deu por terminado a 31-12-2023, o que permitiu contribuir para a manutenção do cumprimento da meta.

Como referido na avaliação de 2021 e 2022, as metas do indicador 3 não têm sido totalmente alcançadas e estão aquém das pretendidas pelo DAI. Trata-se de lacuna que resulta em grande medida da ausência de RH adequados na UAPO, difíceis de ultrapassar face à conjuntura. Releva igualmente a complexidade da execução de uma ação de acompanhamento às medidas de investimento, porquanto, nesse âmbito, são efetuadas verificações aos aspetos funcionais da entidade e à qualidade dos controlos administrativos (pedido de apoio e pedido de pagamento).

Apesar da prudência colocada na formulação do indicador 4 e da respetiva tolerância, foi possível em 2023 obter um resultado bastante favorável na taxa de erro da amostra aleatória. Admitimos, porém, a possibilidade de vir ainda, no quadro da certificação de contas de 2024, vir a melhorar a performance obtida. Importa referir que a performance obtida, já resulta em parte pela opção por custos simplificados, adotada após anos COVID-19.

No que respeita ao OP3, para o indicador 1 reportam-se as mesmas dificuldades operacionais identificadas em 2021 e 2022. Apesar do planeamento das ações não ter sido seguido e terem ficado por executar algumas das intervenções previstas sobre o SI, outras intervenções foram executadas em sua substituição. Por outro lado, a correção de pequenos *bugs* aplicacionais ou de pequenas melhorias ao implementado condiciona sobremaneira a capacidade do DAI executar de forma permanente e acompanhada, todos os requisitos aplicacionais previstos no ano. A realização de testes aplicacionais, sempre que alguma correção é efetuada ao SI, face ao número de RH da UIGE, tem igualmente um impacto muito significativo sobre os resultados do presente indicador.

No indicador 2, os problemas estruturais que condicionam a melhoria de performance do presente indicador reportados em 2021 e 2022, subsistiram ao longo do período de avaliação. A ausência de número adequado de recursos humanos nessa área e o âmbito alargado de conhecimentos exigidos a esses recursos, têm constituído fatores limitantes à obtenção de melhores resultados.

Quando ao indicador 3, o IFAP durante o ano de 2023 e em particular no último semestre do ano iniciaram um conjunto de atividade, materializadas algumas delas em iniciativas, visando a preparação do lançamento das medidas de investimento a partir de 15 de outubro de 2024. De uma forma geral e sem pressão temporal de maior, a generalidades das iniciativas previstas foram executadas.

No OP4, no seu primeiro indicador, não se verificaram alterações significativas relativamente ao ano de 2022, reportando-se os mesmos condicionalismos de 2021 e 2022. Os resultados do indicador foram condicionados pela ausência de RH em número adequado para a tarefa, considerando que os RH afetos à mesma realizam outras tarefas operacionais relevantes. Iniciou-se o processo de retirar à UAPO o controlo administrativo do funcionamento dos GAL, passando a dar mais apoio aos pagamentos do NACM quanto aos pagamentos do PRODERAM 2020.

Como referido em 2021 e 2022, apesar do grau de execução do indicador 2 deste objetivo ser confortável, o controlo da possibilidade de compensação é uma atividade muito relevante dentro do DAI porquanto permite reduzir o número de processos de recuperação de verbas (PRV), havendo necessidade de implementar mecanismos informáticos automáticos de verificação/acompanhamento, para os resultados poderem ser ainda mais efetivos, matéria que não foi ainda possível assegurar em 2023.

Quanto ao indicador 3, o mesmo tem ficado aquém dos objetivos face à complexidade da previsão a médio/longo prazo das medidas de investimento, matéria que não é de fácil resolução. Mantém-se o objetivo de criar para o PEPAC um algoritmo automático que permita obter essa informação em face de múltiplos indicadores.

O indicador 4 encontra-se cumprido, mantendo o DAI e o IFAP um foco muito particular na regularidade e temporalidade dos pagamentos. A realização de pagamentos quinzenais tem vindo a revelar-se um sucesso, apesar do elevado nível de esforço e pressão que coloca às equipas do DAI, DCO e DFI.

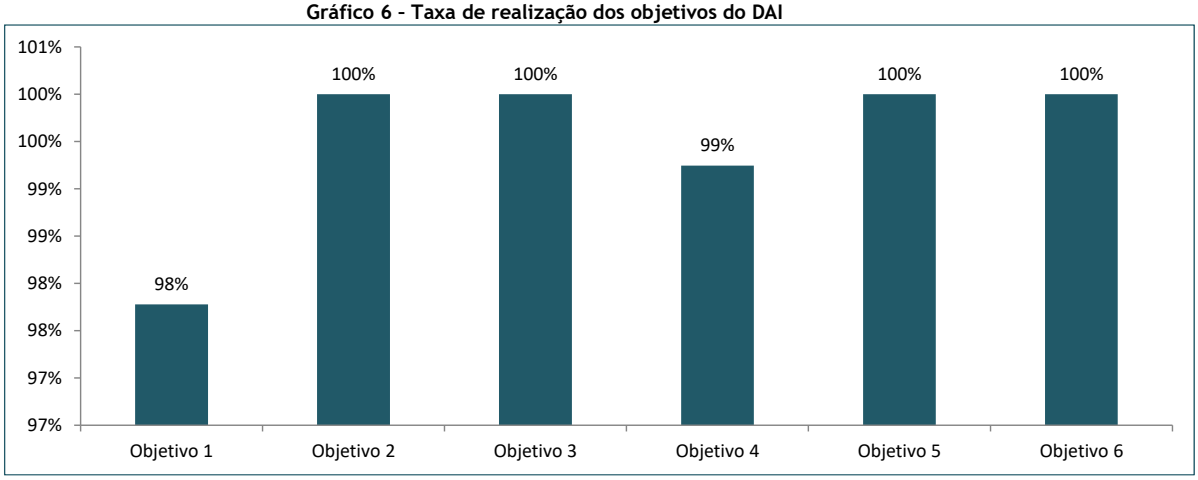
No âmbito do OP5, mantêm-se as questões essenciais já identificadas em 2021 e 2022. O reforço da equipa da UREC veio possibilitar a melhoria dos prazos de tramitação dos PRV. Mantém-se a necessidade de um esforço complementar sobre o tratamento de reclamações. De notar novamente em 2023 o elevado número de processos de contencioso e o apoio dado ao DJU nestes casos. Verificou-se em 2023, um aumento dos processos de litigância para com o IFAP.

Relativamente ao OP6, indicador 1, a saída de um elemento da equipa em 2023, veio condicionar a performance do NACM, que foi colmatada (em parte) pelo apoio dado pela UAPO aos controlos administrativos dos pagamentos da RAM. Porém subsistem problemas estruturais já conhecidos. O processo de integração do NACM nas estruturas da RAM criou alguma instabilidade na equipa e nesse contexto não foi efetuada qualquer diligência visando o reforço da mesma. O NACM continua a estar dotado de uma equipa técnica que não está dimensionada para as atividades de controlo administrativo. Em particular releva a necessidade de realização das verificações físicas no local (VFL) que implicam saídas demoradas com impacto no tempo disponível para a realização de outras tarefas.

Quanto ao indicador 2, as metas têm sido alcançadas e permitido a manutenção do grau de ocupação da equipa administrativa.

No indicador 3, a implementação do módulo de tratamento de reduções e sanções em 2021, veio permitir assegurar o cumprimento temporal da tarefa pela sua integração no SI e facilidade de monitorização e controlo.

Gráfico 6 - Taxa de realização dos objetivos do DAI



2.2.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Durante o ano de 2023 não houve reformulação de objetivos por parte deste departamento.

2.2.4 – Atividades desenvolvidas

Do ponto de vista da gestão interna, tratou-se de um ano de transição já para o novo ciclo de programação 2023-2027, ainda que as medidas de investimento só venham a iniciar-se formalmente a partir de 15 de outubro de 2024. Neste contexto, no final do ano de 2023 foram tomadas as primeiras iniciativas com a Autoridade de Gestão do PEPAC Continente, entidade que ficou responsável pela elaboração de um sistema único para a recolha de candidaturas e respetiva tramitação até à decisão (envolvendo desta vez, também as Autoridades de Gestão PEPAC das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira) no sentido de estabelecer a estrutura de dados a remeter ao IFAP para efeitos de contratualização e pagamento das ajudas.
Complementarmente, foram realizados diversos desenvolvimentos informáticos, de onde se realça a implementação de pedidos de alteração simplificados (PALT Simplificados), visando a sua utilização na agilização de pedidos de alteração decorrente de acréscimos de custos em determinadas rubricas em detrimento de outras, em face da crise inflacionista, bem como nos pedidos de alteração das operações do PRR sob gestão do IFAP.
Releva no contexto do ano de 2023, a publicação do quadro jurídico de integração das DRAP nas CCDR e a preparação de iniciativas tendentes à manutenção de normalidade e continuidade na relação com os novos parceiros, evitando qualquer disrupção nas atividades de controlo administrativo dos pedidos de pagamento e outras atividades de controlo/acompanhamento.
O contexto da gestão de algumas medidas do PRR por parte do IFAP trouxe ao instituto um conjunto novo de obrigações, em particular em matéria de combate à fraude, duplo financiamento e conflito de interesses. Em particular o contexto do controlo do duplo financiamento entre o PRR, os fundos da agricultura e os Fundos da Coesão, trouxe um conjunto novo de obrigações e melhoria de processos internos (objeto de uma auditoria específica da ECFIN ao PRR, que envolveu, de forma muito relevante, toda a estrutura organizativa do IFAP).

2.3 Departamento de Apoios de Mercado (DAM)

Departamento: DAM

3 Unidades: Medidas de Intervenção em Mercados (UMIM); Ajudas Específicas (UAJE); Produtos Financeiros (UPRF)

2.3.1 – Resultados obtidos

O DAM cumpriu ou superou três (3) dos quatro (4) OP estabelecidos para 2023.

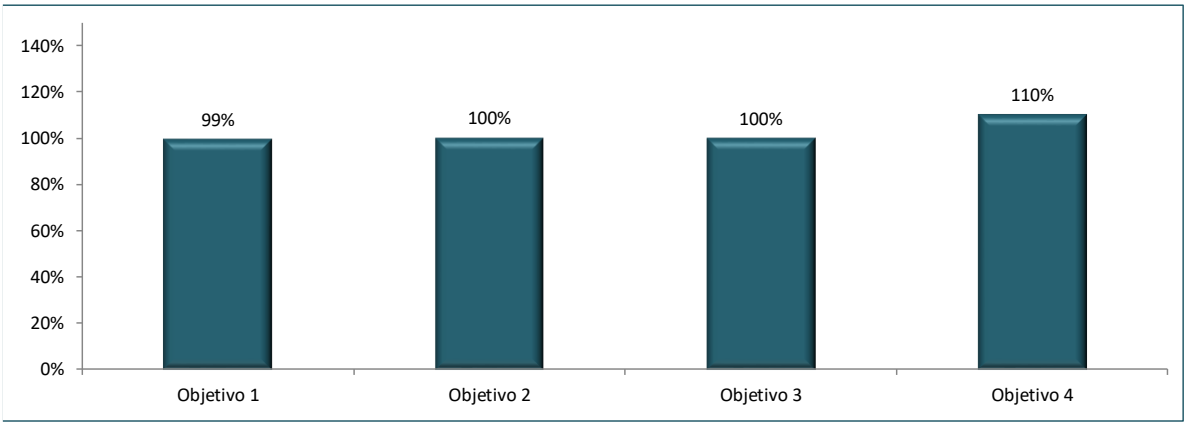
Quadro 7 - Objetivos operacionais do DAM

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	97%	100%	99%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		55%	95%	5%	89%	99%		Jan-Dez
2 - Agilizar os procedimentos conducentes ao pagamento dos apoios sob a competência do DAM	Ind1 - Emitir o Resumo de Apuramento dentro do prazo estipulado para o efeito	40%	70%	95%	5%	99%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Liberar a garantia bancária (GB) associada ao pedido de adiantamento dentro do prazo estipulado para o efeito		30%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
3 - Garantir a constituição atempada dos processos de recuperação de verbas indevidamente atribuídas	Ind1 - Emitir a Audiência prévia dentro do prazo estipulado	30%	50%	92%	5%	84%	97%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Emitir a Decisão final dentro do prazo estipulado		50%	92%	5%	100%	103%		Jan-Dez
4 - Promover o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo de duas medidas ainda materializadas	Ind1 - Aprovar as análises funcionais	20%	40%	70%	10%	100%	125%	110%	Jan-Dez
	Ind2 - Entrada em produção das iniciativas propostas		60%	70%	10%	63%	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento							**102%**		

A avaliação deste departamento foi de 102%.

2.3.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Gráfico 7 - Taxa de realização dos objetivos do DAM



Os principais constrangimentos identificados no âmbito das atividades desenvolvidas pelo Departamento estão relacionados com a escassez de recursos humanos, agravada em 2023, com a implementação e pagamento de diversas medidas de crise.

Estas intervenções inopinadas, com evidentes impactos sobre o normal funcionamento do Departamento, atendendo a que correspondem a um acréscimo de obrigações e tarefas, sem qualquer reforço dos recursos, têm consequências ao nível do prazo de execução dos controlos dos restantes apoios. Este efeito acabou por ser mitigado pelo esforço e dedicação das equipas que, apesar de uma menor capacidade de resposta às tarefas habituais conseguiram, ainda assim, assegurar o cumprimento dos prazos de pagamento.

2.3.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Não houve reformulação de objetivos durante o ano.

2.3.4 - Atividades desenvolvidas

No ano de 2023, com o objetivo de minimizar as consequências negativas resultantes de um contexto profundamente adverso provocado pela situação de seca em Portugal e a que se juntaram os efeitos na produção, decorrentes da escassez de água, subida do custo dos fatores de produção, sobretudo da energia, dos combustíveis ou dos fertilizantes, mas também da escassez de matérias-primas, em consequência do conflito entre a Rússia e a Ucrânia, o DAM foi confrontado com a implementação e operacionalização de diversas medidas excecionais, inicialmente não previstas e, como tal, não contempladas no Plano de Atividade 2023.

As medidas excecionais implementadas em 2023 foram as seguintes:

- Apoio temporário ao abrigo do FEADER (M22) - aprovada pelo R.10333/2022, de 29 de junho, e estabelecido pela Portaria 294/2022, de 12 de dezembro, abrangeu dois setores no âmbito das competências do DAM: Hortofrutícola – mercado, ajustamento da oferta e cereais – processamento pós-colheita, secagem. O período de candidaturas iniciou-se em 12 de dezembro de 2022 e decorreu até 13 de janeiro de 2023.
- Quadro Temporário de Crise e transição relativo a medidas de auxílio estatal em apoio da economia na sequência da agressão da Ucrânia pela Rússia (Comunicação da Comissão 2023/C 101/03, de 17 de março)
- Medida de compensação pelo acréscimo de custos de produção da atividade agrícola e pecuária (Portaria 120-A/2023, de 11 de maio) - setores das aves de capoeira e da carne de suínos
- Medidas de apoio ao consumo do combustível e da eletricidade utilizados na atividade agrícola (Portaria 120-B/2023, de 11 de maio)
- Medida de apoio às cooperativas agrícolas e às organizações de produtores e respetivas associações (Portaria 376/2023, de 16 de novembro)
- Apoio à Destilação de vinho em caso de crise – previsto no R. 1225/2023 da Comissão, de 22 de junho, e estabelecido pela Portaria 190/2023, de 5 de julho
- ▫ Apoio financeiro de emergência para os setores agrícolas afetados pela seca - previsto no R. 1465/2023, da Comissão, de 14 de julho, e estabelecido pela Portaria nº 430-A/2023, de 12 de dezembro.

No âmbito da validação e registo de auxílios de *minimis*, onde se enquadram algumas das medidas anteriormente referidas, verificou-se uma atividade anormalmente elevada (registados cerca de 300 000 auxílios, envolvendo 57M€ de apoios), em consequência da atribuição de apoios para mitigar os efeitos da crise ou em sequência de calamidades naturais. Neste âmbito, foram ainda iniciados os trabalhos de desenvolvimento de uma aplicação informática de suporte à gestão dos auxílios de *minimis* e sua comunicação à Agência para o Desenvolvimento e Coesão via *webservice*.

Com a publicação da legislação PEPAC relativa à Intervenção Seguros, no Continente, foi necessário ajustar as aplicações informáticas de suporte à submissão das candidaturas e respetiva validação administrativa. Ajustaram-se os procedimentos de verificação dos critérios de elegibilidade dos beneficiários e foram introduzidas validações adicionais, para reforço do controlo administrativo, sobretudo ao nível da coerência e compatibilidade da informação associada às culturas e parcelas seguras versus informação residente no parcelário do IFAP.

Todos os procedimentos foram implementados de forma automática com recurso a interoperabilidade de dados, existentes no IFAP ou noutras entidades públicas, com o objetivo de simplificar os procedimentos de acesso à ajuda, minimizar a carga burocrática e prestar um serviço mais eficaz.

Estas adaptações, associadas a alguma dificuldade de articulação com entidades externas para obtenção de informação necessária à operacionalização da Intervenção, traduziram-se num processo de submissão de candidaturas mais demorado e complexidade acrescida na sua validação.

No âmbito do Seguro Vitícola de Colheitas, ainda financiado pelo Programa Nacional de Apoio ao Setor da Vinha (PNASV), foi iniciada a realização de CQ.

Em matéria de crédito, as principais atividades estiveram associadas ao acompanhamento das operações contratadas no âmbito das Linhas de crédito de curto-prazo e da Linha de apoio à tesouraria – 2022. Foi um ano intenso em tarefas associadas à validação e registo dos contratos de crédito das linhas de curto prazo, com o objetivo de recuperar atrasos que foram sendo acumulados face à escassez de colaboradores afetos a esta área, ainda que nunca estivesse em causa o pagamento atempado de bonificações de juros.

Quanto ao Programa Emparcelar para Ordenar, o DAM participou na elaboração de um novo Aviso para apresentação de candidaturas, com caraterísticas distintas dos anteriores, procurando-se reforçar a atratividade da medida, agora apenas com financiamento PRR e apoio sob a forma de subsídio a fundo perdido. O envolvimento na preparação do Aviso implicou a participação em diversas reuniões para definição das novas regras, elaboração de requisitos para a nova aplicação informática e realização de novos testes. Paralelamente, foi dada continuidade aos trabalhos para implementação da aplicação informática de suporte à gestão dos planos financeiros das operações de crédito.

Em 2023, foi efetuada a validação e apuramento da quarta (4.ª) e última tranche de financiamento do Instrumento Financeiro (PDR2020). O período de aplicação deste Fundo de garantia de crédito aos Bancos foi alargado, de 31/12/2023 para 31/12/2025, pelo que será necessário continuar a acompanhar a sua execução, no sentido de apurar os valores das comissões de gestão a pagar neste período de alargamento e realizar os trabalhos de validação das despesas no encerramento e que determinarão o pedido final de reembolso ao FEADER.

No âmbito das auditorias da DG AGRI, o DAM assegurou a preparação e/ou prestação de informação ao longo dos Inquéritos relativos à ajuda ao Armazenamento de Crise – Vinho, Programa Apícola Nacional, POSEI – Regime Específico de Abastecimento, Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros, Seguro Vitícola de Colheitas e Apuramento das Contas do exercício financeiro de 2022.

2.4 Departamento de Controlo (DCO)

Departamento: DCO

2 Unidades: Operacional de Controlo (UOPC); Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas (UCIA)

3 Núcleos: Normalização e Desenvolvimento (NORD); Apoios ao Investimento (NAPI); Apoios de Mercado (NAME)

2.4.1 – Resultados obtidos

O DCO superou quatro dos cinco objetivos estabelecidos para 2023, obtendo uma avaliação global de 101%.

Quadro 8 – Objetivos operacionais do DCO

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
2 - Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo *in loco*	Ind1 - % de amostras disponibilizadas	30%	100%	95%	2%	100%	103%	103%	Jan-Dez
3 - Assegurar a conclusão atempada do controlo	Ind 1 - Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEAGA (associados, dissociados e ecoregimes)	40%	20%	95%	2%	98%	101%	102%	Jan-Dez
	Ind2 -Taxa de execução dos controlos in loco de ANI FEAGA		20%	95%	2%	100%	103%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo C		20%	95%	2%	98%	101%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo D		15%	95%	2%	95%	100%		Jan-Dez
	Ind5 - Taxa de execução dos controlos de Investimento		15%	95%	2%	99%	102%		Jan-Dez
	Ind6 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais		10%	95%	2%	100%	103%		Jan-Dez

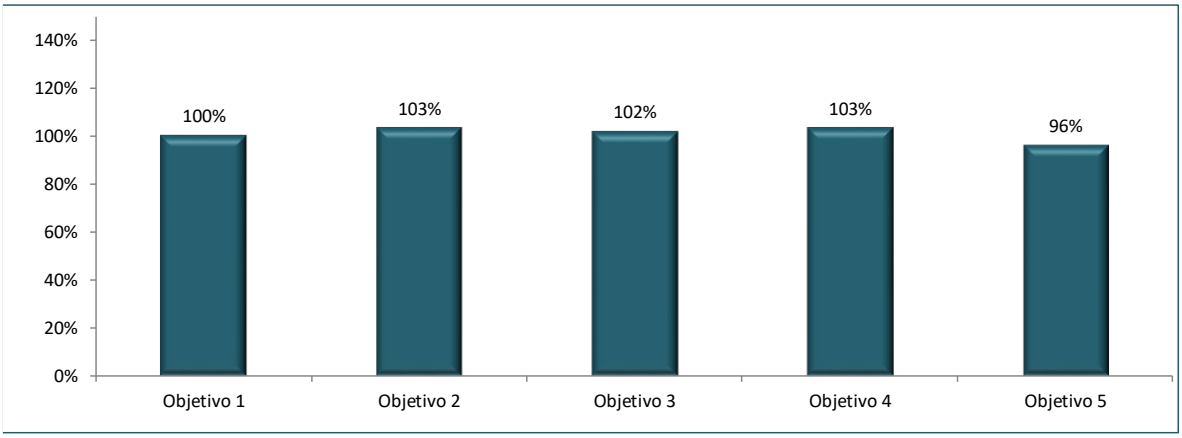
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
4 - Monitorizar a execução das atividades de controlo	Ind1 - Ajudas Animais e Ajudas diretas do Pedido Único - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	10%	60%	95%	2%	100%	103%	103%	Jan-Dez
	Ind2 - Investimento - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra		40%	95%	2%	100%	103%		Jan-Dez
5 - Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo *in loco*	Ind1 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Superfícies" do PU	10%	25%	95%	2%	93%	100%	96%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Animais"		25%	95%	2%	100%	103%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Investimento		25%	95%	2%	72%	77%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do VITIS		25%	95%	2%	100%	103%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								**101%**	

2.4.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

O desvio verificado no indicador 3 do objetivo 5, relativo ao CQ do controlo *in loco*, e que levou ao não cumprimento do objetivo, deveu-se ao facto de o DCO/UCIA ter tido necessidade e dado prioridade à realização de um elevado número de controlos no local (25, com despesa pública de 3 402 258.52€) das amostras de 2023, tendo em conta a baixa execução da maioria das DRAP, situação que colocava em causa o cumprimento da taxa de controlo estipulada no R.1242/2017.

Acresce ainda a escassez de recursos humanos tendo em conta a ausência de 4 elementos do NAPI, por mobilidade, reforma, licença de parto e doença.

Gráfico 8 – Taxa de realização dos objetivos do DCO



2.4.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Não houve reformulação de objetivos durante o ano de 2023.

2.4.4 - Atividades desenvolvidas

Em 2022, o DCO, no âmbito das suas atribuições, assegurou a realização atempada dos controlos *in loco* (CNL), condição fundamental para o pagamento das ajudas e apoios do FEAGA e FEADER, nos prazos programados e de acordo com a regulamentação e normativos aplicáveis.

As amostras para controlo foram também definidas e divulgadas atempadamente. Foram igualmente elaborados os normativos de controlo, a formação e credenciação de controladores e a preparação das aplicações informáticas de suporte à emissão e recolha de dados de controlo, imprescindíveis para o correto desenrolar da atividade de controlo.

A monitorização da execução das atividades de CNL, determinante para o cumprimento dos prazos, foi efetuada através de acompanhamento permanente e da elaboração de pontos de situação periódicos que possibilitaram a deteção, análise e retificação de eventuais desvios face ao inicialmente estabelecido no plano anual de controlo.

A avaliação do desempenho das entidades controladoras foi efetuada com base nos resultados do CQ efetuado ao controlo in loco por elas realizado, tendo sofrido com a baixa execução da maioria das DRAP e com a escassez de recursos humanos.

A nível geral, mesmo com o fim das restrições relacionadas com o COVID-19, e na sequência da adoção do teletrabalho (parcial), as ferramentas de trabalho preferenciais de troca de informação, são as que têm por base a utilização de novas tecnologias informáticas que permitem que essa troca seja feita à distância.

2.5 Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)

Departamento: DGI

4 Unidades: Identificação Parcelar (UIPA); Formulários (UFOR); Protocolos e Apoio ao Beneficiário (UPAB); Reengenharia de Processos (UREP)

2.5.1 – Resultados obtidos

O DGI atingiu ou superou três (3) dos cinco (5) objetivos estabelecidos para o ano de 2023

A avaliação global deste departamento foi de 94%.

Quadro 9 - Objetivos operacionais do DGI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	90%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	90%	100%		Jan-Dez
2 - Melhorar a qualidade do serviço do atendimento	Ind1 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal presencial do *Contact Center (CC)*	20%	1%	95%	5%	99%	100%	99%	Jan-Dez
	Ind2 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal eletrónico do *CC*		4%	91%	5%	84%	98%		Jan-Dez
	Ind3 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do *CC*		29%	90%	5%	88%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal eletrónico do *Help-Desk (HD)*		13%	91%	5%	90%	100%		Jan-Dez
	Ind5 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do *HD*		7%	91%	5%	90%	100%		Jan-Dez
	Ind6 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal (AM) do *CC*		20%	95%	5%	98%	100%		Jan-Dez
	Ind7 - Melhorar os prazos de resposta do AM do *HD*		20%	94%	5%	96%	100%		Jan-Dez
	Ind8 - Aumentar a taxa de não reclamentes no Livro de reclamações do atendimento presencial		5%	97%	2%	99%	100%		Jan-Dez

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
3 - Aumentar a eficiência na gestão dos formulários IB, implementação da nova candidatura no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo, bem como do Registo da Atividade Agrícola (RAG)	Ind1 - Aumentar a taxa de formulários PU e IB desmaterializados pelos beneficiários para 80%	20%	20%	90%	10%	82%	100%	61%	Jan-Dez
	Ind2 - Analisar pelo menos 70% das respostas aos erros do controlo administrativo		25%	95%	5%	37%	41%		Jan-Dez
	Ind3 - Garantir a realização de 95% do controlo de qualidade PU e IB submetidos até 31/10		25%	90%	10%	67%	84%		Jan-Dez
	Ind4 - Implementação de pelo menos 95 % dos modulos previstos para o RAG		20%	90%	10%	0%	0%		Jan-Dez
	Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado		10%	95%	5%	85%	94%		Jan-Dez
4 - Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023	Ind1 - Verificar 2% das parcelas atualizadas em atendimento em controlo de qualidade em gabinete	20%	20%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Percentagem de parcelas revistas		25%	90%	10%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Verificar em controlo de qualidade a documentação de 600 parcelas atualizadas em atendimento		25%	90%	10%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023		20%	90%	10%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado		10%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
5 - Assegurar a gestão e a qualidade da informação registada na base de dados do Sistema Nacional de Identificação e Registo Animal (SNIRA) e do Regime do Exercício da Atividade Pecuária (REAP), e introduzir melhorias facilitadoras da utilização dos Sistemas	Ind1 - Impacto das iniciativas para promover uma melhor utilização do SNIRA e do REAP	20%	30%	85%	5%	100%	111%	111%	Jan-Dez
	Ind2 - Impacto das iniciativas promovidas para melhorar a qualidade da Base de Dados		30%	85%	5%	100%	111%		Jan-Dez
	Ind3 - Aumentar a eficiência nas resposta do *Info.SNIRA*		30%	85%	5%	102%	113%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado		10%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								**94%**	

2.5.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

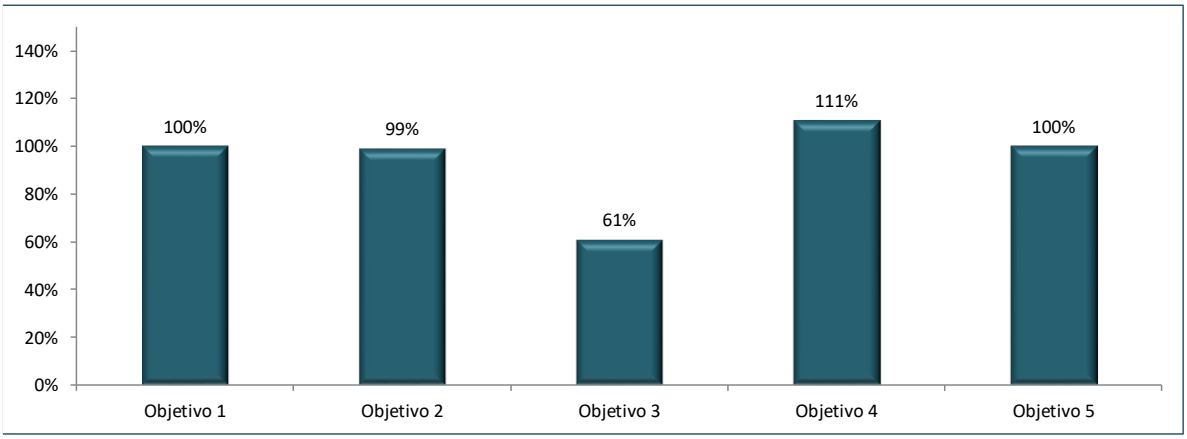
No caso do objetivo 3 - Aumentar a eficiência na gestão dos formulários IB, implementação da nova candidatura no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo, bem como do Registo da Atividade Agrícola (RAG), três dos seus indicadores não atingiram as metas. Foi o caso do indicador 2, com um resultado de 37%, cuja meta seria analisar pelo menos 70% das respostas aos erros do controlo administrativo. Devido a ser um ano de implementação de um novo quadro comunitário extremamente complexo e com muitas alterações aplicacionais a nível da candidatura gráfica, o período de candidaturas prolongou-se até dia 01 de agosto, o que provocou atrasos na implementação do resto das tarefas planeadas. Foi ainda implementado um novo período de correções ao PU, de meados de setembro até 09 de outubro, permitindo justificar automaticamente as anomalias CAD e erros a nível de SVS. No entanto, devido às dificuldades de submissão dessas alterações e ao elevado número de notificações SVS, houve a necessidade de proceder a um elevado número de alterações internas, e a equipa só a partir de janeiro é que se poderá dedicar ao cumprimento deste indicador.

No que respeita ao indicador 3 do mesmo objetivo, que previa garantir a realização de 95% do CQ do PU e IB submetidos até 31 de outubro, o resultado foi de 67%. De notar que este indicador, em 2023, apenas entrou em conta com o CQ do IB, visto que o PU passou a ser totalmente desmaterializado e o CQ do PU tinha como objetivo a verificação de quem tem poderes para assinar e representar. O CQ do PU irá ser realizado no âmbito do Controlo de Qualidade Geoespacial (GSA-QA) e reportado anualmente à CE. A nível do IB, na sequência da atribuição dos apoios extraordinários no âmbito da guerra e da seca e de ser o ano de implementação do novo quadro comunitário, houve um aumento de cerca de 69% no número de IB submetidos, decorrente da obrigatoriedade do preenchimento do NISS, da inscrição de novos beneficiários e de um maior número de atualizações de IB (por exemplo atualização de CAE para cumprimento da condição de agricultor ativo no PU). Estas situações provocaram um aumento de cerca de 86 000 IB no universo dos submetidos e, por consequência, um aumento do número de IB a controlar (de 5454 do ano 2022 para 8567 em 2023). A existência destas novas candidaturas levou ainda a um aumento de solicitações de esclarecimento de dúvidas pelos beneficiários e entidades, com a necessidade rápida de resposta, o que dificultou a conclusão do CQ. Este aumento no volume de tarefas e de IB submetidos, e a redução do número de recursos humanos levou a um resultado do indicador muito aquém do proposto.

Ainda dentro do mesmo objetivo, o indicador 4, que previa a implementação de pelo menos 95% dos módulos previstos para o RAG, não teve qualquer execução. O facto de não ser prioritário e existirem poucos recursos disponíveis para o efeito nesta fase de implementação do novo quadro comunitário, adiaram a execução. Este objetivo teve uma avaliação de 61%.

No objetivo 5, apesar das iniciativas desenvolvidas e promovidas terem andado perto, em número, das programadas, houve a introdução de novas em substituição de outras programadas, em função do tipo de recursos disponível no DSI (*Oracle* vs *Java*). Continua a sentir-se dificuldade em promover iniciativas *Java* intensivo por falta de recursos nesta especialidade.

Gráfico 9 - Taxa de realização dos objetivos do DGI



2.5.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Em junho, na ocasião da monitorização do PA e do QUAR, e devido a alterações entretanto ocorridas, foi necessário ajustar o objetivo 4, concretamente no seu indicador 4.

O objetivo 4, que inicialmente era "Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e implementar o projeto de monitorização", passou a ser "Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023".

O seu indicador 4, definido no início do ano como" Implementação da monitorização para os apoios ligados relacionados", passou a ser "Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023" e a respetiva fórmula de cálculo de "(Nº de beneficiários controlados por monitorização/Nº beneficiários candidatos)*100" para "(Nº de beneficiários sujeitos ao Sistema de Vigilância Superfícies /Nº beneficiários candidatos)*100".

2.5.4 - Atividades desenvolvidas

As atividades definidas pelo DGI para 2023 centraram-se sobretudo em dar continuidade aos seguintes princípios:

- Desmaterializar os processos numa perspetiva de simplificação e redução da carga administrativa para os beneficiários e para a própria administração;
- Aumentar a qualidade da informação residente nas diferentes bases de dados por forma a minimizar impactos nos pagamentos;
- Melhorar a comunicação com os beneficiários e com as organizações de agricultores;
- Rever o parcelário;

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário – UPAB

No ano de 2023, os níveis de procura foram muito elevados nos diversos canais de atendimento, o que contribuiu para uma menor eficiência do serviço prestado. Foram contabilizados 36 651 atendimentos no *Contact Center*, um acréscimo de 6 mil relativamente ao ano anterior. As diversas medidas extraordinárias implementadas durante o ano de 2023, as questões relacionadas com a implementação do PEPAC e o alargado período de candidaturas ao PU, estarão na origem da elevada procura. Também o *Help-Desk*, onde foram efetuados 16 988 atendimentos, representando um aumento superior a 2 mil relativamente ao ano anterior, reflete o referido contexto. Questões de natureza mais específica, como seja, a alteração da política de palavras-passe (a qual ocorreu no decurso do período de candidaturas ao PU), determinaram também níveis de procura do serviço muito elevados.

Neste ano, também houve a participação da UPAB no processo de implementação do canal de denúncias do IFAP (o canal de denúncias externas é gerido pelo DGI/UPAB). A este nível, foram elaboradas normas externas e internas, desenvolvidos procedimentos e realizadas reuniões preliminares para auscultação do mercado, com vista à identificação de empresas fornecedoras do serviço pretendido, designadamente, *software* informático;

No âmbito do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ), designadamente quanto à política "Orientação para o beneficiário/cidadão", iniciou-se o processo tendente à criação de indicadores que permitam, com recurso a automatismos, a contabilização de todas as reclamações registadas através do *Contact Center* do IFAP, com a distinção entre aquelas que correspondem efetivamente reclamações e as que são, afinal, meros pedidos de informação.

Ainda no âmbito do SGQ, destaca-se a criação de um procedimento de controlo interno que permita identificar os *tickets* que aguardam resposta de outras unidades e, de acordo com uma rotina pré-estabelecida, insistir na respetiva resposta.

Foi dada continuação ao processo de desenvolvimento da "Ficha de Cliente - Posição integrada do NIFAP", ainda em fase de testes.

No âmbito do acompanhamento da função delegada, foram mantidas as tarefas relacionadas com a elaboração de propostas de pagamento pré-estabelecidos, tendo por base as evidências recolhidas no âmbito do acompanhamento da execução das tarefas delegadas, bem como a elaboração das atas relativas às 17 comissões de acompanhamento e a prestação de esclarecimentos às entidades delegadas, conforme previsto no protocolo de delegação de competências.

Unidade de Identificação Parcelar – UIPA

No ano de 2023 foram desenvolvidas por esta Unidade diversas iniciativas nas diferentes áreas da sua competência:

- Colaboração com diversas Entidades da Administração Pública no que respeita à ocupação do solo ou no âmbito de projetos que necessitam de informação geográfica do IFAP.
- Disponibilização de novos *layers* na aplicação *iSIP* tendo em vista a implementação do PEPAC.
- Foram efetuadas diligências necessárias à correção retroativa das tabelas do controlo administrativo em resultado de erros detetados em sede de controlo físico ou em sede de CQ.
- Adoção de medidas de atualização da informação residente no parcelário, sobretudo ao nível da declaração de parcelas, de forma a aumentar a qualidade da informação residente na base de dados.
- Implementação do SVS, o qual consiste na verificação automática, e exaustiva, através de imagens de satélite (*Sentinel* do *Copernicus*) e algoritmos de inteligência artificial das condições de elegibilidade associadas às intervenções candidatas no PU 2023. Em 2023 aplicou-se a 2 496 697 polígonos com 3 590 293 hectares, às seguintes intervenções:
  - Pagamentos Diretos: Apoio ao Rendimento Base, Pagamento aos Pequenos Agricultores e Apoio Redistributivo Complementar, no Continente;
  - Apoios Associados: Pagamento à multiplicação de sementes certificadas, Pagamento específico para o algodão, Pagamento ao Arroz, Pagamento ao tomate para indústria, Pagamento às proteaginosas, Pagamento aos cereais praganosos, Pagamento ao milho para grão e Pagamento ao milho silagem, no Continente;
  - Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas, no Continente e regiões autónomas da Madeira e dos Açores.

Entre outras tarefas foi necessário analisar e testar séries de dados, processar séries temporais das bandas do *Sentinel 2*, executar algoritmos para a análise e validação das culturas candidatas, a atribuição de um resultado, notificação de beneficiários, análise de respostas e a realização de um CQ do sistema integrado.

Os resultados foram muito positivos em que apenas 51 140 polígonos foram classificados com não conformes (conforme quadro abaixo), correspondente a 27 452 beneficiários que foram notificados.

- Continuação da política de partilha de dados, tendo sido disponibilizada informação adicional no serviço de dados geográfico do IFAP, designadamente a informação dos projetos de investimento e REAP.
- Colaboração com a CE no domínio da partilha de dados do SIGC.
- Acompanhamento de projetos de investigação tendo em vista a melhoria do SVS e do parcelário.
- Participação e emissão de pareceres relativos aos documentos técnicos da nova PAC.
- Realização do relatório do CQ do parcelário (ETS) para a Comissão Europeia, o qual evidenciou a qualidade do sistema para o fim a que se destina.
- Garantir as respostas em tempo útil das questões colocadas através da plataforma *Info.SIP*, canal de comunicação utilizado para apoiar as Entidades no exercício das respetivas competências delegadas no âmbito da atualização do parcelário.
- Elaboração do CQ no âmbito da revisão regular anual realizada, com base em fotointerpretação, pelas 5 entidades com delegação de funções para esta revisão: AJAP, CAP, CNA, CNJ e CONFAGRI. Os trabalhos do CQ decorreram durante o período de revisão e permitiu atualizar a informação dos baldios candidatos no Pedido Único.
- No âmbito do acompanhamento das funções delegadas foram realizadas as seguintes tarefas:
  - Acompanhamento de recomendações de relatórios anteriores.
  - Verificação da correta aplicação dos conceitos e regras de delimitação de parcelas e ocupações do solo por parte das entidades delegadas na atualização do parcelário. Do universo total de parcelas atualizadas 564 241, foram analisadas 11 458 parcelas em CQ.
  - Verificação do controlo documental aos processos de atendimento no qual foram analisadas 635 parcelas.
- Aquisição e orto retificação de imagens de satélite de muito alta resolução para as regiões autónomas da Madeira e Açores (exceto Terceira e Flores)
- Realização de um voo para o território de Portugal Continental com uma resolução de 25 centímetros e início da respetiva ortorretificação, tendo até ao final do ano sido concluído e disponibilizado na aplicação do parcelário 1 dos oito lotes adquiridos.

Unidade de Formulários - UFOR

- Sistema de Informação de Beneficiários do IFAP

O número de beneficiários registados no Sistema de Beneficiários do IFAP, a 31 de dezembro de 2023, perfaz um total de 629 514.

Foram registados no Portal do IFAP 93 581 beneficiários e submetidos 155 550 formulários IB de forma desmaterializada, o que representa um aumento relativamente ao ano anterior de cerca de 70% no caso do número de beneficiários registados no portal e de 110% no número de IB desmaterializados. Este aumento está relacionado com a atribuição de apoios extraordinários no âmbito da Seca e da Guerra da Ucrânia que, devido à sua urgência, obrigaram a uma simplificação e desmaterialização de processos, tornando os mesmos mais expeditos. Acresce o facto de o pedido único também ter passado a ser um formulário totalmente desmaterializado, bem como a necessidade de atualizar o campo NISS no IB, campo obrigatório para recebimento dos apoios extraordinários.

Quanto à "Variação de Beneficiários no último ano", constata-se que foram criados 17 527 novos beneficiários e desativados 8 715. Em 2023, foram enviados para validação junto do IGCP/SIBS 65 117 binómios NIF/NIB.

- Pedido único e controlo administrativo cruzado

O ano de 2023 foi um ano muito exigente pois foi o ano de implementação de um novo quadro comunitário, com o desenvolvimento de um novo pedido único que permite a candidatura a mais de 70 intervenções, pertencentes a 4 eixos distintos: Eixo A (Rendimento e sustentabilidade) Eixo C (desenvolvimento Rural – Continente) eixo D (abordagem territorial integrada – Continente- Programas de ação em áreas sensíveis) e eixo F desenvolvimento rural – Madeira), para alem das medidas do POSEI Madeira.

Nesse sentido foi implementada uma candidatura geoespacial, onde os beneficiários passaram a ter de desenhar os polígonos de cultura que pretendem candidatar às várias intervenções. A candidatura é constituída por 10 separadores distintos, havendo a interoperabilidade com as bases de dados principais internas (*iSIP*, SNIRA, IB e atribuição de Direitos) e externas com o Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF) e a DGADR.

Para que a candidatura fosse devidamente preenchida houve ainda a necessidade da georreferenciação prévia no SIP de vários elementos lineares e de paisagem e de cruzamentos gráficos entre diversos *layers* de informação, o que tornou o processo muito mais complexo

quando comparada com a candidatura de 2022 que continha dados alfanuméricos, tendo provocado alguns problemas de difícil resolução.

Paralelamente, foi desenvolvido o procedimento para verificação da condição de agricultor ativo, que sendo uma condição de elegibilidade para algumas intervenções é também validada no PU e está relacionado com aferição de atividade agrícola produtiva ou de atividade mínima não produtiva dos beneficiários.

Nesta campanha, foram apresentados e submetidos 184 458 pedidos de ajuda, dos quais 171 941 no Continente e 12 517 na Região Autónoma da Madeira.

Como já referido uma das grandes alterações deste novo quadro comunitário, foi a desmaterialização total do processo de candidatura, sendo apenas admissíveis quando são submetidas e autenticadas através da introdução do utilizador e respetiva palavra-passe.

Também a nível do controlo administrativo cruzado (CAD) da campanha 2023, houve alterações no procedimento de notificação dos beneficiários.

Foram notificados 829 beneficiários, a informar que os resultados do controlo cruzado se encontravam disponíveis na sua área reservada no *iDigital*, onde podiam consultar quais as anomalias detetadas e o modo de resolução, caso a mesma fosse possível. Foram geradas um total de 1049 anomalias distribuídas da seguinte forma:

Quadro 10 - Anomalias detetadas no Controlo Administrativo

Anomalias CAD	Nº de beneficiários com erro CAD	
	2022	2023
Parcelário declarado por mais que um beneficiário	-	4
Parcelário declarado por mais que um beneficiário	111	207
Redução da Máxima área elegível (MAE) 1º Pilar	348	162
Redução da Máxima área elegível (MAE) 2º Pilar	168	70
Sobredeclaração da Máxima área elegível (MAE) 2º Pilar por vários beneficiários em baldio	40	29
Baldio sem Marca de exploração ativa no SNIRA	1	2
Sem Marca de exploração no SNIRA para utilização do Baldio	-	1
Marca de exploração não localizada no concelho ou concelho limítrofe do Baldio declarado	-	52
Morada fiscal do beneficiário não localizada no concelho ou concelho limítrofe do Baldio declarado	-	119
Ausência de posse da parcela à data prevista para o efeito	-	331
Beneficiário não associado ao gestor de baldio no SNIRA para a espécie declarada	6	16
Beneficiário associado ao gestor de baldio no SNIRA mas não no SIP	5	56

Outra diferença relativamente ao quadro anterior, e que implicou desenvolvimento aplicacional adicional, foi a criação de um período de alterações (de meados de setembro até 09 de outubro) que permitiu a correção das anomalias detetadas em CAD e das parcelas com erros detetados

pelo novo SVS (que confirma a existência da cultura declarada). Nesta fase foi permitida a correção das parcelas identificadas com erro através da sua eliminação, substituição da cultura ou retirada das intervenções na/s parcela/s afetada/s pelo erro, mantendo-se a restante candidatura sem alterações.

Nesta campanha, excecionalmente e devido a atrasos na definição e operacionalização de algumas intervenções, houve uma prorrogação de prazo para entrega de alguns documentos e planos obrigatórios, havendo a abertura para serem entregues neste período, bem como a possibilidade de ajustar as Organizações de controlo, se houvesse necessidade, de modo que a informação ficasse coerente.

Estas dificuldades na operacionalização do PU, que se prolongou excecionalmente até 01 de agosto, bem como a existência do período de correções tardio, provocou um atraso na capacidade de resposta interna para resolução e análise de solicitações de alterações e reanalises de CAD.

- Acompanhamento das funções delegadas e entidades reconhecidas, CQ e Formação IB e PU

As funções inerentes à receção do PU e IB permaneceram delegadas nas confederações e associações de agricultores credenciadas, com quem o IFAP estabeleceu protocolos de colaboração para este efeito. No âmbito deste acompanhamento, continuam a existir canais específicos de comunicação com as entidades reconhecidas, designadamente uma linha telefónica, caixa de e-mail (*info.ib*) e a aplicação de gestão de problemas de formulários, disponível na área reservada do Portal do IFAP.

Foi dada continuidade às reuniões da Comissão de acompanhamento, que têm por objetivo acompanhar e avaliar as dificuldades técnicas e/ou logísticas detetadas e propor a adoção de medidas tendentes a ultrapassar essas dificuldades, no âmbito das funções delegadas. É constituída por representantes do IFAP e das entidades acreditadas, contando ainda com a participação de representantes do GPP e da Autoridade de Gestão, no caso do Pedido Único. Ao longo do ano de 2023, foram realizadas 17 sessões de trabalho.

Nesta campanha foram restabelecidas as ações de Acompanhamento *in loco*, tendo sido executadas 36 visitas de IB e 32 de PU.

A nível de controlos em gabinete, o CQ PU que consistia na verificação dos poderes para assinar as candidaturas deixou de fazer sentido uma vez que como já referido o PU passou a ser totalmente desmaterializado, tendo sido substituído pelo SVS e pelo GSA-QA.

A nível dos controlos em gabinete no âmbito do IB, verificou-se que a amostra selecionada sofreu um incremento em valores absolutos (de 5 454 do ano 2022 para 8 567 em 2023). Este aumento ocorreu na sequência da atribuição dos apoios extraordinários no âmbito da guerra e da seca, da implementação do novo PU desmaterializado, que obrigava ao preenchimento do

NISS, e à inscrição de novos beneficiários, bem como a um maior número de atualizações de IB (por exemplo atualização decorrentes da atualização de CAE para cumprimento da condição de agricultor ativo no PU).

A existência apoios e candidaturas que levou a um aumento da amostra de CQ e ainda a existência de um aumento nas solicitações a nível de esclarecimento de dúvidas colocadas pelos beneficiários e entidades, dificultou a conclusão do CQ na sua totalidade (até final do ano foram filtrados 5776 IB, número apesar de tudo superior ao de 2023).

Ao nível das funções delegadas, sendo este um ano de início de quadro comunitário, a formação para os formulários IB e PU foi obrigatória para todos os técnicos que pretendiam ter acesso ao PU 2023. Os cursos de IB e do PU tiveram início a 17 e a 30 de janeiro, respetivamente.

As formações, para além da frequência de vários módulos de informação teórica, englobaram um teste de aplicação de conhecimentos teórico no caso do IB. No caso do PU, para além do teste teórico, incluiu um teste prático, com a simulação da recolha e submissão de um PU.

No total foram realizados 17 testes teóricos do IB e, 14 de testes teóricos e 13 práticos, no caso do PU. Desta formação, foram certificados 2445 técnicos certificados do âmbito do IB e 1471 do âmbito PU.

A Formação para receção do formulário de identificação do Beneficiário está aberta todo o ano civil, com uma maior concentração de formandos no início do ano, coincidente com o período de entrega do pedido único.

Unidade de Reengenharia de Processos - UREP

Tendo em consideração os objetivos previstos para a UREP, as principais atividades a considerar em 2023 foram distribuídas por três áreas distintas:

- Gestão e desenvolvimento da plataforma SNIRA

No âmbito do Sistema Nacional de Informação e Registo Animal (SNIRA), as principais ações foram centradas na melhoria ou reengenharia do sistema, nomeadamente:

- Integração dos resultados de controlo de Ovinos, Caprinos e Bovinos, em que foi feito um esforço acrescido no sentido de conciliar necessidades da DGAV e do Departamento de Controlo do IFAP;
- Início da reengenharia da movimentação de Ovinos e Caprinos e Bovinos, com alterações significativas ao nível das correções das alterações de guias, tendo igualmente sido planeados alguns ajustamentos ao nível da informação e *layout*;
- Criação de nova interoperabilidade com a DGAV no âmbito do Sistema de Transportadores SITA;

- Suspensão administrativa de Marcas de Exploração de Bovinos, Ovinos e Caprinos e Suínos;
- Disponibilização de ferramentas de correção para descentralizar e tornar mais eficiente a plataforma SNIRA.

A Base de dados tem cerca de 4000 comunicações diárias.

- Desenvolvimento do Sistema de Informação para o Regime de Exercício da Atividade Pecuária (SiREAP)

No que respeita ao REAP, em 2023 destacam-se as seguintes tarefas:

- Representação do IFAP nas reuniões do GT REAP, através da apresentação do ponto de situação do desenvolvimento da nova aplicação do SiREAP;
- Elaboração de testes e de requisitos/desenvolvimento de novas funcionalidades por forma a garantir a interoperabilidade com outros sistemas informáticos, como o parcelário, IB, SNIRA entre outros.
- Migração dos registos de Classes 1 e 2 para o SiREAP, tendo sido criado um conjunto vasto de novas funcionalidades, ao nível das:
    - Consultas de processos
    - Criação de Novas tarefas para entidades externa
    - Melhorar a operacionalidade para utilizadores da DGAV

    No âmbito do protocolo entre a DGADR, a DGAV, o IFAP e as confederações para que estas e as suas associações possam ter acesso ao sistema e ajudar os agricultores na tramitação dos processos continuamos a garantir e participar em ações de formação sobre as funcionalidades do SiREAP.
- Desmaterialização das Declarações de Valorização Agrícola Anual (DVA) e de Produção e Valorização Anual (DPVA), de acordo com estipulado na Portaria nº79/2022 de fevereiro de 2022,
- Disponibilização de mais ferramentas de auxílio à gestão dos processos e pedidos, nomeadamente listagens e consultas personalizadas.

As funções inerentes à função SNIRA permaneceram delegadas nas confederações e associações de agricultores credenciadas, com quem o IFAP estabeleceu protocolos de colaboração para este efeito.

No âmbito do acompanhamento, continuam a existir canais específicos de comunicação com as entidades reconhecidas, DRAP e Organismos Públicos, designadamente uma caixa de *e-mail* (info.*snira*), canal crucial para a rápida disseminação de informação e de resolução de eventuais

constrangimentos aplicacionais, representando um peso substancial nas atividades desenvolvidas pela unidade.

Durante o ano de 2023, verificou-se um decréscimo de quase 10% no número de *e-mail info.snira*. Uma vez que o canal é essencialmente utilizado para reportar situações problemáticas, a diminuição do seu número pode ser vista como uma melhoria geral no funcionamento do Sistema.

No âmbito do CQ, ações de gabinete, foram verificados os formulários submetidos com erros no âmbito do Registo de nascimentos de Bovinos e Guias de Circulação.

- Projeto de Revisão do Parcelário,

A revisão anual do Parcelário, por recurso a técnicas de fotointerpretação, teve como objetivo a análise de 21 296 parcelas agrícolas de baldios elegíveis para ajudas SIGC, inscritas no SIP e distribuídas na zona Norte do país.

Foram ainda adiantados trabalhos de revisão para o ano de 2024, num total de 17 212 parcelas agrícolas de revisão regular.

Os trabalhos de revisão ocorreram entre 15 de setembro e 15 de janeiro, precedidos das habituais ações de formação, junto das 5 entidades revisoras: AJAP, CAP, CNA, CNJ e CONFAGRI.

2.6 Departamento de Sistemas de informação (DSI)

Departamento: DSI

3 Unidades: Desenvolvimento de Aplicações e Dados (UDAD); Gestão de Meios, Qualidade e Segurança (UGQS); Sistemas, Comunicações e Produção (USCP)

5 Núcleos: 1 a 4 (NUC1 a NUC4); Produção e Gestão Microinformática (NPGM)

2.6.1 – Resultados obtidos

O DSI definiu quatro (5) objetivos para 2023, tendo um deles sido eliminado na monitorização de 30 de junho. A avaliação deste departamento foi de 100%.

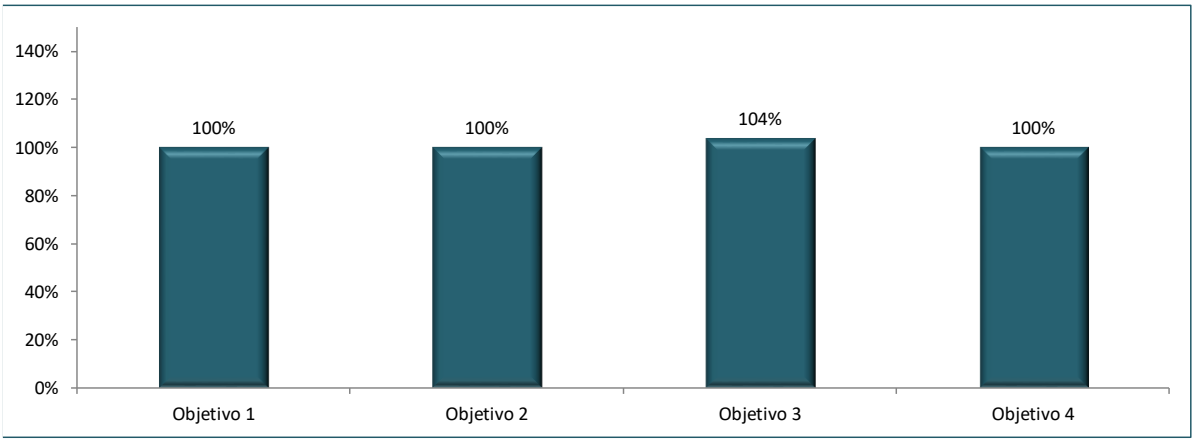
Quadro 11 – Objetivos operacionais do DSI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	65%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		35%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
2 - Requisito RCM 41/2018 - Comunicação segura	Objetivo eliminado na monitorização do Plano de atividades								
3 - Obtenção da Certificação ISO9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade do IFAP Âmbito "Gestão das Ajudas Diretas"	Ind1 - Taxa de execução do dossiê para certificação	25%	70%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Implementação das Recomendações da Entidade Certificadora relativas ao DSI		30%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
4 - 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	25%	100%	90%	10%	100%	100%	100%	Jan-Dez
5 - Acompanhar a fase de "Levantamento e Planos de Ação" para implementação do Plano de Transformação Digital do Ministério da Agricultura e da Alimentação - PRR	Ind1 - Participação da equipa de gestão nas reuniões de *steering*	25%	50%	95%	5%	100%	100%	100%	
	Ind2 - Disponibilização do Relatório mensal ao CD		50%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento							**100%**		

2.6.2 - Análise de desvios de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Todos os objetivos foram atingidos ou superados.

Gráfico 10 – Taxa de realização dos objetivos do DSI



2.6.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Na monitorização do PA em 30 de junho foram solicitadas e posteriormente aprovadas as seguintes alterações, com as correspondentes adaptações:

- Eliminação do objetivo 2, uma vez que não foi oportuno iniciar este processo em 2023, atendendo a que o projeto anterior, que está no plano da implementação dos requisitos da RCM 41/2018, ainda não foi lançado ao mercado, por se ter atrasado na obtenção do cabimento e na constituição das peças de procedimento. Iniciar este processo em 2023 correria o risco de tudo o que se fizesse nesse sentido ficasse desatualizado. Foi repartido o peso deste objetivo proporcionalmente pelos restantes objetivos do departamento.
- Atualização da fórmula de cálculo do indicador 2 do objetivo 3, de "Nº de recomendações adotadas/Nº recomendações propostas pela EC" para "Nº recomendações incluídas e aceites pela EC no Plano de ações corretivas/ Nº de recomendações propostas pela EC", de modo a ficar alinhada com a prática a implementar.

2.6.4 - Atividades desenvolvidas

O DSI continuou a assegurar durante o ano 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. Assegurou, 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 das Ajudas nacionais e dos apoios da UE financiados pelo FEAGA, FEADER e FEAMPA.

Releva-se que, no âmbito do Ministério da Agricultura e Alimentação, assegurou a gestão e operação das infraestruturas na área das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em matéria de agricultura e pescas.

O processo de transformação digital em que o IFAP tem vindo a investir permitiu continuar o recurso ao teletrabalho numa situação híbrida, isto é, sem se deixar de observar os requisitos relativos à segurança dos sistemas de informação e à proteção dos dados pessoais, de modo a dar continuidade à missão do IFAP, preservando a produtividade, a satisfação dos *stakeholders* e a conciliação entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores.

Na sequência do contrato celebrado entre a Estrutura de Missão "RECUPERAR PORTUGAL e o IFAP, o qual tem por objeto a concessão de um apoio financeiro destinado a financiar a realização do Investimento RE-C05-i03, designado por “Agenda de investigação e inovação para a sustentabilidade da agricultura, alimentação e agroindústria (Agenda de Inovação para a Agricultura 2030) ”, enquadrado na Componente C05 do PRR, em que o IFAP é o Beneficiário Intermediário, entidade globalmente responsável pela execução do Investimento contratualizado, bem como Beneficiário Direto por várias medidas, o DSI teve intervenção direta relativamente à medida C05-i03-m03 - Projetos estruturantes de transformação digital. Durante o ano de 2023 uma das atividades realizadas e com impacto a nível de todo o Ministério, prendeu-se com a continuidade do suporte do DSI ao nível dos processos de contratação pública de serviços inerentes a esta medida. Foram acompanhados e geridos pelo DSI os contratos de serviços para o levantamento da situação atual e propostas de medidas de ação a desencadear bem como o contrato de serviço de gestão de projeto para acompanhamento da totalidade do Programa de Transformação Digital do MAA e que irá decorrer até ao fim do terceiro trimestre de 2025.

O DSI tem vindo a intervir com significativo envolvimento, quer ao nível das respostas às inúmeras solicitações dos vários subprojectos, quer na gestão e supervisão de todo o plano de transformação digital.

Relativamente à RCM.41/2018, deu-se continuidade aos trabalhos de desenvolvimento da Integração de todos os acessos dos diferentes sistemas num repositória centralizada que, futuramente, irá permitir uma gestão de utilizadores dos SI do IFAP, com base nos acessos inerentes às funções desempenhadas

Ao nível da atividade de desenvolvimento aplicacional, valorizou-se, neste ano, a interação e auscultação das experiências e/ou expetativas dos "serviços cliente", objetivo compaginável com o acompanhamento permanente da evolução da tecnologia e das melhores práticas de *Information Technology Infraestruture Library* (ITIL). Foram recebidas 248 novas iniciativas de desenvolvimento aplicacional, juntamente com a manutenção de todo o *software* instalado em ambiente de produção referente a anos/campanhas anteriores, correspondente a mais 191 iniciativas.

Paralelamente, foram efetuadas melhorias em aplicações internas do DSI, como sendo a disponibilização de uma nova tecnologia para a janela gráfica do *iSIP* ou para o RAG.

Foi também realizada a compilação dos documentos/autorizações e associada à catalogação dos *webservices* disponibilizados pelo IFAP

No que concerne à área de infraestruturas TIC, foi possível dar cumprimento a alguns dos requisitos da RCM.41/2018, através da implementação de uma solução de gestão de identidades, que permitiu uma maior celeridade no aprovisionamento dos utilizadores internos e um melhor controlo do ciclo de vidas dos mesmos. A coerência dos dados dos utilizadores internos foi também prioridade, através do desenvolvimento de mecanismos de sincronização da informação entre os vários repositórios de utilizadores.

No âmbito desta implementação, foi ainda possível incrementar a segurança dos acessos dos administradores de TIC, através da adoção de *tokens* de *hardware* e *passwords* de maior complexidade.

No que diz respeito aos processos de aquisição planeados para dar cumprimento a requisitos da RCM.41/2018, foram concluídas no ano de 2023 as condições técnicas necessárias para o processo de aquisição de uma solução para a deteção/tratamento de acessos indevidos e alarmística, e efetuada uma consulta prévia ao mercado.

Ainda no que se refere a contratação pública, foi possível participar nos processos de aquisição da área das infraestruturas TIC, nomeadamente no que diz respeito a especificação de requisitos técnicos, participação no Júri dos procedimentos de aquisição, análise de propostas e resposta a pronúncias.

A nível da segurança e operacionalidade dos sistemas de informação, houve especial atenção em atividades de eliminação de vulnerabilidades, atualização do *software* base dos sistema e monitorização dos sistemas do IFAP.

Relativamente ao Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI), deu-se continuidade e assegurou-se a manutenção da certificação sob a norma ISO 27001:2013 - Segurança dos Sistemas de Informação. Foi possível consolidar a ferramenta de gestão de vulnerabilidades

SGIXpress que permite efetuar um acompanhamento e gestão de todas as vulnerabilidades independentemente da sua origem.

Na área dos sistemas de gestão de qualidade (SGQ) - ISO 9001:2025 foi obtida em 6 de outubro de 2023 a certificação do SGQ nesta norma no âmbito "Processo de Pagamento de Apoios à Agricultura relativos às Ajudas Diretas do Continente financiadas pelo FEAGA "

Ao nível da contratação pública foram realizados 41 processos de aquisição de bens e serviços especializados referentes a componentes de SW, HD, SGSI e SGQ. Revestindo-se alguns (os relativos PRR) de especial complexidade e elevado nível de tecnicidade.

2.7 Departamento Financeiro (DFI)

Departamento: DFI

2 Unidades: Gestão Financeira (UGEF); Contabilidade (UCON)

2 Núcleos: Contas Comunitárias (NCOM); Tesouraria (NTES)

2.7.1 – Resultados obtidos

O DFI atingiu dois (2) dos quatro (4) OP definidos para o ano de 2022, obtendo uma avaliação final de 95%.

Quadro 12 – Objetivos operacionais do DFI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	100%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	98%	100%		jan-dez
2 - Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento	Ind1 - PMP fornecedores ≤ 60 dias	30%	25%	15	5	16	100%	101%	jan-dez
	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		50%	98%	1%	100%	101%		jan-dez
	Ind3 - Providenciar a cobrança de dívidas de clientes do IFAP, face ao nº existente		25%	30%	10%	29%	100%		jan-dez
3 - Promover a criação e respetiva implementação do SNC-AP nas suas três vertentes	Ind1 - Solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira (100%)	20%	60%	98%	1%	100%	101%	82%	jan-dez
	Ind2 - Melhorar e completar a criação de um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão (100%)		40%	85%	10%	40%	53%		jan-dez

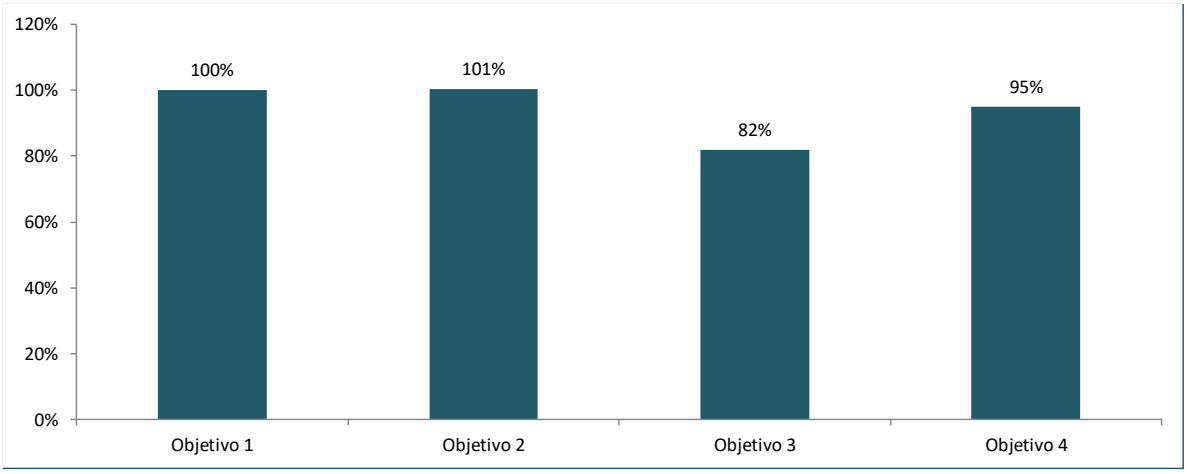
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
4 - Garantir que a prestação de contas às Tutelas, DGO, Tribunal Contas, IGF e CE é efetuada tempestivamente	Ind1 - Assegurar que os diferentes documentos de *reporting* à DGO são efetuados nos prazos definidos (STF, PME, SIGO)	30%	50%	0	1	-1	100%	95%	jan-dez
	Ind 2 - Cumprir o prazo legalmente estipulado para a entrega da conta de gerência		25%	0	5	6	80%		jan-dez
	Ind3 - Cumprir os prazos mensais definidos internamente para reporte de informação de gestão ao CD (dia 15 do mês n+1)		25%	-1	1	0	100%		jan-dez
Avaliação Global do Departamento								**95%**	

2.7.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Não foi atingida a meta estabelecida para o indicador 2 do OP3. Pretendia-se melhorar e completar um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão. Esta meta não foi atingida. O resultado obtido, de 40%, correspondeu a 53% da meta estabelecida. O objetivo teve uma avaliação de 82%.

Relativamente ao OP4, de acordo com despacho do TC, o IFAP foi autorizado a proceder à remessa da conta de gerência até 15 de dezembro. Contudo, a mesma foi submetida a 21 de dezembro, ou seja, mais 6 dias do que efetivamente autorizado pelo TC. Uma vez que a meta com a tolerância era de 5 dias, este indicador não atingiu a sua meta, sendo a sua avaliação de 80%. O objetivo teve uma avaliação de 95%.

Gráfico 11 - Taxa de realização dos objetivos do DFI



2.7.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Durante o ano de 2023, não houve reformulação de objetivos no DFI.

2.7.4 - Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas pelo DFI, durante o ano de 2023, concentraram-se, como habitualmente, em assegurar a gestão e controlo financeiro dos diferentes programas de ajudas ao setor primário, bem como a gestão dos fundos comunitários e a prestação de contas à CE. Foi, ainda, efetuada a preparação das informações contabilísticas, orçamentais e financeiras e da prestação de contas às tutelas, ao TC e à Direção-Geral do Orçamento (DGO).

2.8 Departamento Jurídico (DJU)

Departamento: DJU

3 Unidades: Jurídica (UJRD); Contencioso (UCTC); Devedores (UDEV)

2.8.1 - Resultados obtidos

O DJU cumpriu as metas dos quatro (4) objetivos estabelecidos para 2023, tendo obtido uma avaliação de 100%.

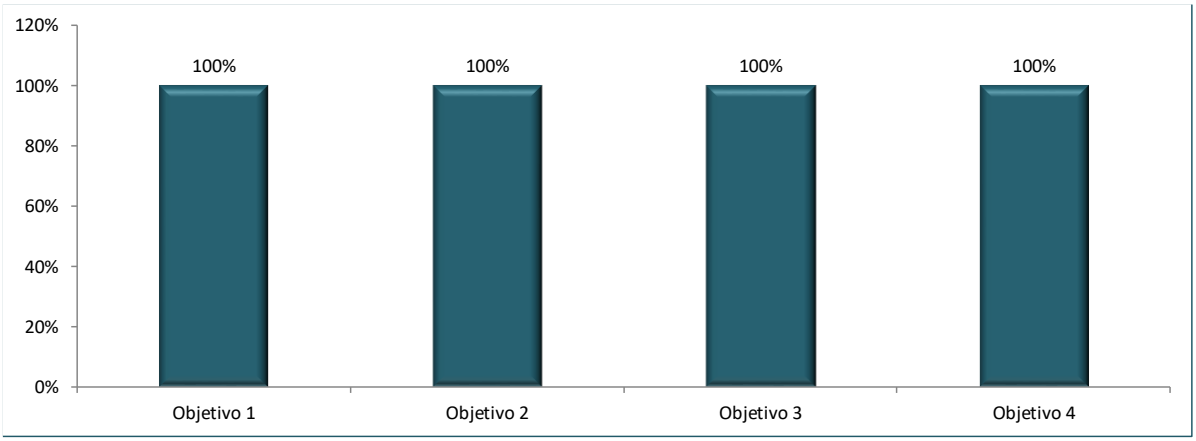
Quadro 13 - Objetivos operacionais do DJU

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	95%	5%	95%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	95%	100%		Jan-Dez
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%	80%	100%	100%	Jan-Dez
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%	90%	100%	100%	Jan-Dez
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	25%	100%	9%	2.5%	11%	100%	100%	Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								**100%**	

2.8.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Não houve desvios relativamente aos objetivos estabelecidos para o ano.

Gráfico 12 – Taxa de realização dos objetivos do DJU



2.8.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

O DJU não teve reformulações de objetivos no decorrer do ano.

2.8.4 - Atividades desenvolvidas

As competências do DJU foram exercidas em 2023 num quadro de escassez de recursos humanos, motivado por duas ordens de razões: a primeira, a circunstância de se ter verificado a aposentação de diversos colaboradores e, a segunda, a dificuldade de recrutamento de recursos humanos, seja por via de concurso, seja por via da mobilidade. Por outro lado, verificou-se um aumento significativo do volume de trabalho, nomeadamente na área de contencioso, onde continua a verificar-se um elevado número de litígios, com tendência para aumentar.

No ano de 2023 manteve-se o regime de teletrabalho no DJU em regime híbrido, ou seja, uma quinzena em teletrabalho e uma quinzena presencial, sendo que alguns colaboradores mantêm o regime exclusivamente presencial.

A atividade da Unidade Jurídica (UJRD) centrou-se na prestação de assessoria jurídica aos vários departamentos e órgãos do IFAP, através da emissão de pareceres jurídicos que, no ano de 2023, se caracterizou pela grande diversidade de temas relacionados com as atribuições do IFAP.

No ano de 2023, na continuidade do ano anterior, verificou-se um grande envolvimento da UJRD no processo legislativo relacionado com as atribuições e competências do IFAP, enquanto Organismo Pagador do FEAGA e do FEADER. Destaca-se a intervenção no processo de preparação e alteração do pacote legislativo de implementação do PEPAC, em especial ao nível das portarias que aprovam as regras de aplicação das intervenções do PEPAC Portugal.

No âmbito do PEPAC Portugal salienta-se a elaboração e análise de projetos de protocolos de articulação e de delegação de tarefas do IFAP com diversas entidades públicas e privadas, quer enquanto organismo pagador, quer como organismo intermédio.

De realçar a intervenção da UJRD na análise e resposta de reclamações e recursos administrativos no âmbito das diversas ajudas prestadas pelo IFAP.

De salientar ainda o forte envolvimento da UJRD na prestação de apoio jurídico no âmbito da contratação pública em áreas operacionais particularmente relevantes e críticas para o IFAP, quer na fase da formação dos contratos públicos, quer na fase de execução contratual, bem como na preparação de respostas a enviar ao Tribunal de Contas no âmbito da fiscalização prévia dos contratos públicos.

De entre os pareceres jurídicos emitidos pela UJRD destacam-se os emitidos no âmbito das seguintes matérias:

- Normas gerais e Modelo de Governação do PEPAC;
- Regime jurídico do RPB, do PDR 2020 e das intervenções do PEPAC;
- Regime jurídico da proteção de dados pessoais, designadamente análise de pedidos de informação apresentados por entidades públicas e privadas que requerem o acesso a dados disponíveis nas bases de dados do IFAP;
- Análise de pedidos de reconhecimento de casos de força maior, justificativos dos atrasos na apresentação dos PU 2023;
- Procedimentos administrativos de litígios de parcelário;
- Avaliação de situações suscetíveis de configurar a criação de condições artificiais na obtenção de ajudas (artigo 60.º do R. 1306/2013);
- Ajudas aos Fundos Operacionais das Organizações de Produtores;
- Protocolos de articulação e de delegação de tarefas do IFAP com diversas entidades públicas e privadas;
- Elaboração de normas internas e externas;
- No âmbito do programa “Emparcelar para ordenar”.

Por sua vez, a atividade da Unidade de Contencioso (UCTC) centrou-se no exercício do patrocínio jurídico do IFAP, atividade que merece destaque, quer pelo elevado número de processos em curso, quer pela diversidade e complexidade das matérias, e montantes financeiros associados.

Foi assegurada a tramitação processual de todas as ações judiciais intentadas contra o Instituto, ou pelo Instituto, nos diversos tribunais nacionais, nas diversas instâncias e nos prazos legalmente previstos, designadamente, decorrentes do pagamento/recuperação de montantes, no âmbito do financiamento da agricultura, desenvolvimento rural e pescas, procedimentos concursais e contencioso laboral.

No âmbito do patrocínio jurídico, foram analisadas todas as peças processuais notificadas, a legislação aplicável e jurisprudência relevante para o processo em causa, efetuadas diversas diligências judiciais, com intervenção do mandatário judicial do IFAP designadamente: Tentativas de Conciliação, Audiências Prévias, Audiências de Julgamento, Debates Instrutórios, destacando-se neste âmbito, as seguintes matérias em discussão:

- PRODER
- PDR2020
- Organização de Produtores/Programas Operacionais,
- Regime de Pagamento Base/Direitos de RPB
- Contencioso Pré-Contratual
- Parcelário

Procedeu-se à análise de todas as decisões judiciais notificadas, neste período, ao IFAP, que foram transmitidas aos Serviços, com competência na matéria em causa, bem como de um conjunto significativo de processos, com alguma antiguidade, o que permitiu apresentar propostas de procedimento e arquivar processos, diminuindo o número de processos ativos nesta Unidade.

Importa realçar a forte intervenção da UCTC no âmbito do contencioso comunitário, destacando-se:

- Elaboração e apresentação de observações escritas, junto do TJUE, no âmbito de questões prejudiciais suscitadas pelas jurisdições dos diferentes Estados Membros;
- Participação em reuniões com os departamentos do IFAP, para efeito de análise e discussão das diversas matérias alvo de Inquéritos de conformidade;
- Prestação de contributos para efeito de recurso ao Órgão de Conciliação;
- Elaboração de minuta de recurso, bem como das demais peças processuais, junto do TJUE, Luxemburgo, em estreita articulação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, no âmbito de recurso de anulação de Decisão de Execução, em nome da República Portuguesa, em matéria da competência do IFAP.
- Participação em Audiência de Julgamento, no TJUE, no âmbito de recurso de anulação interposto pela República Portuguesa.

De referir também, em linha com o ano anterior, o acréscimo do número de processos especiais de revitalização, e de insolvência, de beneficiários do IFAP, e a apresentação de reclamações de créditos (sempre que identificado PRV em curso), e a necessidade de acompanhamento constante dos procedimentos, com prazos diminutos de resposta, e contínuos.

De salientar por fim, o elevado número de pedidos de informação dirigidos ao IFAP, pelos interessados, seus representantes, Ministério Público, Tribunais, Guarda Nacional Republicana

e outras entidades, a necessidade de obter informação de diversos Departamentos, análise, elaboração e prestação da resposta do IFAP, através da UCTC.

Por fim, e na área de atuação da Unidade de Devedores (UDEV), destaca-se a tramitação de processos de recuperação de verbas em articulação com as respetivas áreas orgânicas, o que conduziu em 2023, nomeadamente, ao encerramento de 3459 processos, bem como a recuperação efetiva de cerca de 23.6 milhões de euros.

Ainda na área de gestão de devedores e mais especificamente no âmbito do objetivo QUAR de 2023 (reduzir o débito declarado a 31/12/2022 em 9%), verifica-se que o mesmo foi superado (11.29%), tendo-se abatido cerca de 33 milhões de euros dos montantes em dívida/a recuperar.

Por outro lado, em 2023, e por comparação ao ano anterior, verificou-se uma diminuição quer na criação de novos processos de recuperação de verbas (2977 processos, menos 214 que em 2022), quer do novo valor a recuperar (20.1 milhões de euros, menos cerca de 6 milhões de euros que em 2022).

Sobre as diferentes fases dos processos de recuperação de verbas, com particular acuidade sobre os processos a aguardar a emissão de uma decisão final de recuperação (para cumprimento do disposto no nº 1 do artº 54º do R. 1306/2013), foi reforçada em 2023 a inerente monitorização, com realização de reuniões periódicas com todas as áreas orgânicas e gestoras de medida, com vista ao estabelecimento de planeamento para concretização de tal tarefa, com o devido reporte periódico ao CD. Os resultados obtidos voltaram a ser muito positivos, à imagem do sucedido em anos anteriores, com o devido reflexo, não só na vertente da recuperação de valores, mas também ao nível da certificação de contas do IFAP (EF 2023).

A prestação regular de informação nesta área, em particular às atuais Autoridades de Gestão dos programas 2030 do FEADER e do FEAMP, foi mantida.

Deu-se também prosseguimento às diretrizes decorrentes da comunicação de irregularidades ao OLAF (Organismo de Luta Anti-Fraude da UE), tendo-se comunicado, em 2023, 245 novos casos (menos 7 que em 2022) e encerrado 296 (mais 42 casos que em 2022).

No âmbito do processo de apuramento e certificação das contas do IFAP de 2023, relativamente ao FEAGA e ao FEADER, verificou-se um acompanhamento e intervenção exaustivos, nomeadamente na área de devedores e na transmissão de informação à IGF nesta mesma sede, assim como a participação na prestação de informação em matéria de devedores no âmbito de vários Inquéritos da Comissão.

Intervenção no procedimento de atribuição das certificações ISO relativas ao SSI e ao SGQ.

Participação na elaboração da nova legislação nacional relativa ao PEPAC e aos Fundos Europeus (FEAMPA) a vigorar no atual PP (2021/2027).

Participação no estudo inserido no grupo *Think Tank*, sobre a caracterização e previsão da fraude nos Fundos Estruturais em Portugal.

Foram reforçados procedimentos e adaptações aos métodos de trabalho existentes, por força da implementação do teletrabalho, com especial destaque para a completa desmaterialização de processos na UDEV (sem recurso ao uso de papel) e melhoramentos aos procedimentos internos, envolvendo, nomeadamente, a proteção de dados e a segurança de informação.

2.9 Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)

Departamento: DGR

4 Unidades: Organização e Gestão Recursos Humanos (UORH); Desenvolvimento de Competências e Clima Organizacional (UDCC); Administração e Gestão Documental (UAGD); Gestão de Compras e Património (UGCP)

2.9.1 – Resultados obtidos

O DGR cumpriu ou superou quatro (4) dos sete (7) OP estabelecidos para 2023.

Quadro 14 - Objetivos operacionais do DGR

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	80%	94%	91%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		60%	90%	5%	75%	88%		Jan-Dez
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 rececionados em iDoc)	20%	100%	90%	5%	90%	100%	100%	Jan-Dez
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 detetadas no âmbito da manutenção preventiva e/ou dos *reports* efetuados para a caixa de correio *serviços.património*	20%	45%	70%	10%	70%	100%	97%	Jan-Dez
	Ind2 - Assegurar a colaboração, quando solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário (PGPI)		10%	95%	5%	95%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Assegurar a operacionalidade da frota		45%	80%	5%	70%	93%		Jan-Dez

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
4 - Assegurar a aquisição de bens e serviços	Ind1 - Executar o Plano Anual de Aquisições aprovado	20%	60%	75%	5%	60%	86%	91%	Jan-Dez
	Ind2 - Promover o lançamento de procedimentos de aquisição, de acordo com as necessidades dos departamentos e que não se enquadrem no Plano Anual de Aquisições		40%	70%	5%	65%	100%		Jan-Dez
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	10%	70%	90%	5%	90%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas em 24 horas a solicitações de documentação ao arquivo		30%	85%	5%	85%	100%		Jan-Dez
6 - Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional	Ind1 - Assegurar o cumprimento do plano de formação presencial	10%	40%	70%	10%	100%	125%	113%	Jan-Dez
	Ind2 - Assegurar o cumprimento das ações de formação *e-learning* solicitadas pelos departamentos		60%	90%	5%	100%	105%		Jan-Dez
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	10%	30%	95%	2%	95%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho		20%	70%	2%	70%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua		25%	90%	5%	90%	100%		Jan-Dez
	Ind 4 -Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas		15%	30%	10%	30%	100%		Jan-Dez
	Ind 5 - N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis		5%	6	3	3	100%		Jan-Dez
	Ind 6 - N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas		5%	2	1	1	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								**98%**	

A avaliação do DGR foi de 98%.

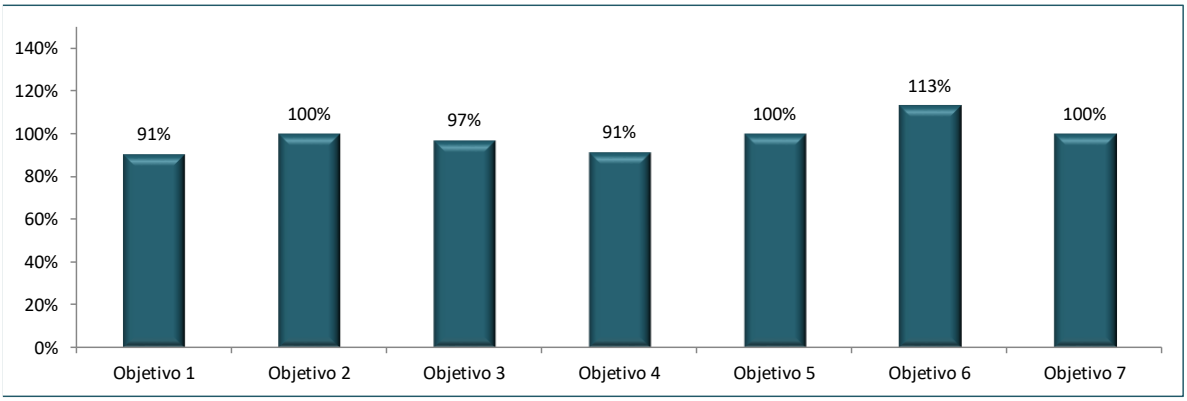
2.9.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

No que respeita ao OP1 - *Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto*, o facto de se depender de terceiros para resposta às solicitações dificulta o cumprimento deste objetivo.
O OP3 – *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* não foi atingido, mais uma vez devido à dificuldade na obtenção de peças para a frota com uma idade muito elevada, originando períodos de inoperacionalidade superiores ao desejado, em situações de avaria das viaturas. A taxa de execução desse objetivo foi de 97%.

No OP4 – *Assegurar a aquisição de bens e serviços*, continuam a existir restrições ao nível das autorizações prévias à abertura de procedimentos, bem como restrições orçamentais, que provocam atraso na conclusão de parte dos processos de aquisição. Este objetivo teve uma taxa de execução de 91%.

Quanto ao OP6 - Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional, tem sido recorrente nos últimos anos o plano de formação aprovado no início de cada ano sofrer alterações nos últimos 4 meses do ano, pois a inexistência de saldo disponível obriga a eliminar a maioria das formações inicialmente aprovadas. Daí o grau de execução do Plano de Formação Presencial ter sido de 100%. Relativamente à formação do *e-learning*, foram asseguradas todas as formações solicitadas.

Gráfico 13 - Taxa de realização dos objetivos do DGR



2.9.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Não houve reformulação de objetivos durante o ano de 2023.

2.9.4 - Atividades desenvolvidas

No decurso do ano de 2023, foram asseguradas, por este departamento, diversas atividades determinantes para o cumprimento dos seis (6) OP, distribuídos pelas quatro (4) unidades orgânicas que o constituem.

Na área da gestão de compras e património, foi efetuada de forma permanente a manutenção preventiva e corretiva da totalidade dos edifícios dos quais o IFAP é proprietário ou inquilino, por forma a garantir não só as melhores condições de trabalho a todos os colaboradores, mas também um bom estado de conservação dos mesmos.

Foi garantido o planeamento atempado de necessidades e a prossecução dos procedimentos necessários à aquisição de bens e serviços, por forma a suportar a atividade do IFAP.

A gestão eficiente dos equipamentos de suporte à atividade do Instituto foi também uma atividade nuclear desta unidade, designadamente a frota automóvel, parque de telemóveis e imobilizado. Para a prossecução deste objetivo foi fundamental garantir uma afetação equilibrada dos equipamentos, monitorização da sua utilização e manutenção constante, por forma a assegurar o seu uso pleno.

Quanto ao parque de telemóveis, foram garantidos os procedimentos de controlo fundamentais, nomeadamente na faturação.

Na área da gestão do economato, a gestão eficiente de *stocks* foi primordial para que não houvesse quebras no fornecimento de consumíveis necessários às atividades diárias de todos os serviços, sendo uma preocupação crescente que o material em *stock* necessite de um menor espaço de armazenagem.

Na área da organização e gestão de recursos humanos foi assegurada a manutenção de um sistema organizado de procedimentos administrativos de âmbito laboral, através das ações inerentes ao processamento de salários e pensões, descontos e encargos, horários de trabalho e controlo de assiduidade, assim como a dinâmica intrínseca à atualização dos processos individuais e de cadastro.

No âmbito da Segurança de Sistemas de Informação (SSI), foram executadas, acompanhadas e monitorizadas tarefas relacionadas com as políticas e procedimentos implementados, tais como os pedidos de atribuição, alteração e retirada de acessos, a proteção do espaço físico destinado ao arquivo dos processos individuais dos trabalhadores do IFAP, a gestão e o controlo das fitas e dos cartões identificativos atribuídos às pessoas que acedem às instalações do Instituto, nomeadamente os trabalhadores do IFAP, os fornecedores, os representantes de entidades externas e os trabalhadores em regime de *outsourcing*, entre outras.

Foi assegurado o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) relativamente à recolha e disponibilização de dados sobre os trabalhadores do Instituto.

Por fim, mas não menos importante, continuou a assegurar-se a função de divulgação, a todos os colaboradores, de assuntos e temas de interesse geral interno e a disponibilização da informação legislativa nacional e comunitária com relevância para o Instituto.

A administração do sistema de gestão documental (iDoc) gerida dentro deste departamento, continuou a ser uma componente imprescindível para o funcionamento interno e também considerada uma das funções críticas do IFAP. A aplicação do *iDoc* manteve-se em funcionamento no ano de 2023 permitindo um grau de utilização relevante pelos colaboradores, na sua maioria em teletrabalho.

Sendo uma área muitas vezes discreta, o Arquivo Central é essencial para assegurar não só o funcionamento do Instituto, mas também a preservação histórica dos seus documentos. Manteve-se a continuidade da inventariação e centralização da documentação de arquivo intermédio e definitivo. Assegurou-se a resposta em tempo útil aos pedidos de consulta, por parte dos serviços, de documentação já arquivada.

Esta unidade garantiu ainda outros serviços de suporte ao Instituto, tais como a reprografia e a gestão dos contratos relacionados com a vigilância e segurança humana e a higiene e limpeza das instalações.

Na área do desenvolvimento de competências e clima organizacional, a atividade encontra-se distribuída por cinco (5) processos e 10 subprocessos.

O mapa de pessoal, que constitui o primeiro processo, inclui, por um lado, a sua construção e, por outro, a sua gestão.

O segundo processo trata do recrutamento e seleção, que abrange os procedimentos concursais para cargos dirigentes, procedimentos concursais comuns, mobilidades e renovação das comissões de serviço.

O terceiro processo diz respeito à gestão da avaliação de desempenho, de dirigentes (SIADAP2) e de trabalhadores (SIADAP3).

O desenvolvimento de competências, que constitui o quarto processo desta unidade, subdivide-se em Formação presencial e Formação *elearning*.

O último processo da atividade desta unidade é o Clima Organizacional - promoção de estudos e iniciativas de aferição do clima organizacional e implementação de medidas que visem a melhoria do clima e do índice de satisfação global dos trabalhadores.

2.10 Gabinete de Auditoria (GAU)

Gabinete: GAU

1 Área: Auditoria ao Investimento e às Funções Delegadas (AAIF)

2 Núcleos: Auditoria Interna (NAIM); Auditoria aos Sistemas Certificados e de Monitorização (NASC)

2.10.1 – Resultados obtidos

O GAU cumpriu todos os seis (6) OP definidos para 2023:

Quadro 15 – Objetivos operacionais do GAU

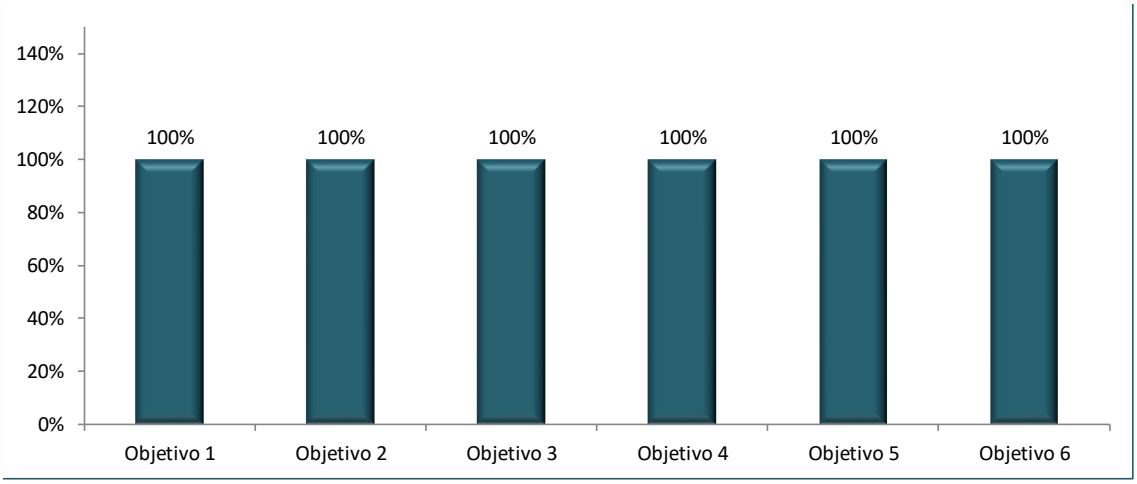
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	10%	50%	95%	5%	95%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	95%	100%		Jan-Dez
2 - Executar as ações de Auditoria nos termos constantes no Programa Anual de Auditorias de 2023	Ind1 - Taxa de execução de auditorias de acordo com o planeado	50%	100%	90%	5%	90%	100%	100%	Jan-Dez
3 - Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão (Fundos Agrícolas - FEAGA e FEADER) ao CD	Ind1 - Conclusão dos trabalhos e apresentação da proposta de DdG relativa ao EF de 2022 até 07/02/2023	15%	50%	95%	5%	95%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Preparação da proposta de DdG relativa ao EF de 2023		50%	70%	5%	70%	100%		Jan-Dez
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 2023	Ind1 - Elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas	10%	40%	2	0	2	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de atualização (até 48 h e suportado no *CCAudit*) do ficheiro de monitorização dos pedidos de Certificação de conta		60%	100%	10%	100%	100%		
5 - Assegurar a realização de Ações de Coordenação do GARG	Ind1 - Realização de reuniões de trabalho por ano	10%	100%	3	1	2	100%	100%	Jan-Dez
6 - Dotar o gabinete dos meios necessários para dar resposta às diversas exigências	Ind1 - Taxa de incremento de Recursos Humanos	5%	70%	<1	5%	0.5	100%	100%	Jan-Dez
	Ind 2 - Nº médio de ações de formação por colaborador		30%	2	10%	2	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								**100%**	

A avaliação final deste gabinete foi de 100%.

2.10.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Todos os OP foram cumpridos, não se verificando qualquer desvio.

Gráfico 14 - Taxa de realização dos objetivos do GAU



2.10.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Em 2023 não houve qualquer reformulação de objetivos ou metas por parte do GAU.

2.10.4 - Atividades desenvolvidas

A nível geral, enquanto interlocutor da IGF, o GAU coordenou e acompanhou a auditoria da Certificação de Contas do exercício financeiro 2023 e efetuou o acompanhamento da implementação das recomendações e dos erros financeiros das auditorias da IGF no âmbito da Certificação de Contas de exercícios financeiros anteriores. Enquanto interlocutor da Inspeção Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT), assegurou o acompanhamento das ações de controlos *ex post* de medidas FEAGA e dos respetivos erros financeiros.

O GAU foi ainda o interlocutor do IFAP, junto do TC, no preenchimento do questionário de indicadores de integridade da OCDE (2022) – Gestão do risco, do controlo interno e da auditoria.

No domínio da auditoria contínua, foram acompanhados os planos de ação e ações complementares, a inscrição e tramitação dos PRV e do processo de formação de protocolos de delegação de tarefas e de articulação funcional, e os Grupos de Trabalhos, nomeadamente o Grupo de Acompanhamento dos Riscos de Gestão (GARG) do IFAP.

Auditoria ao Investimento e às Funções Delegadas

a) No âmbito do Programa Operacional MAR2020 (FEAMP) e na qualidade de ESA, foram efetuadas as seguintes atividades:

- Prestação de informação à IGF, no quadro da supervisão da auditoria sobre operações;
- Realização de auditorias sobre operações, com execução de testes de controlo e substantivos, e elaboração dos correspondentes relatórios de auditoria a enviar aos beneficiários;
- Acompanhamento e supervisão do trabalho desenvolvido pela empresa de auditores externos, com verificação dos papéis de trabalho e dos correspondentes relatórios de auditoria e acompanhamento de controlo cruzado junto de fornecedor;
- Elaboração de Relatório anual de auditoria, agregador do trabalho desenvolvido e conclusão sobre a taxa de erro apurada;
- Realização de auditoria sobre os procedimentos da AG e elaboração dos correspondentes relatórios (constatações e recomendações).

b) No âmbito das Funções Delegadas:

- Realização de ação de acompanhamento no âmbito da auditoria ao Sistema de Acompanhamento das Funções Delegadas, no âmbito da auditoria contínua;
- Prestação de informação do quadro da Certificação de Contas.

Auditoria Interna

a) Elaboração do Programa de Auditorias de 2023 e 2024 de Intervenções FEAGA e FEADER Ajudas Nacionais e Funcionamento do IFAP no âmbito dos dois períodos de programação 2014-2020 e 2023-2027, bem como, a integração dos contributos do Núcelo de auditoria Interna (NAIN) do GAU no Programa Plurianual de Auditorias 2023-2027;

b) Realização de uma auditoria, avaliando a eficácia do Sistema de Controlo Interno estabelecido, tendo em consideração a legislação europeia e nacional em vigor para obtenção de garantia razoável de que as despesas realizadas e contabilizadas referentes a operações afetas ao Programa Nacional para Apoio ao Setor da Apicultura (PNASA) 2023-2027, inserida no âmbito dos apoios previstos no Eixo B do PEPAC, se encontram isentas de erros;

c) Realização de auditorias às Bases de Dados SIGC com base em testes informáticos no âmbito do FEAGA SIGC, da campanha 2022: RPA; RPB; Apoios Associados Voluntários de Animais (Prémios aos Ovinos e Caprinos, Vacas Aleitantes e Vacas Leiteiras) e de Superfícies

(Pagamento Específico por Superfície ao Tomate por Transformação e Pagamento Específico do Arroz);

d) Realização de auditorias às Bases de Dados SIGC com base em testes informáticos no âmbito do FEADER SIGC, da campanha 2022: AZD; Conversão e Manutenção em Agricultura Biológica; Medidas Agroambiente Clima – Produção Integrada; Culturas Permanentes Tradicionais e Douro Vinhateiro;

e) Conclusão de auditorias com base em testes informáticos no âmbito do FEAGA NSIGC, aos concursos 1/2020 e 1/2021, do Apoio à PVMPT para o período 2014-2020;

f) Realização de acompanhamento de auditorias com base em testes informáticos no âmbito do FEADER NSIGC, com particular incidência nos PP e nas Medidas 4, 6 e 8 (Ações 3.1.1, 3.2.1, 3.2.2, 8.1.4 e 8.1.5) e também aos PP das ações 10.2.1.1 e 10.2.1.2 (LEADER), com incidência no CAD e Cadeia de Apuramento;

g) Realização de ações de acompanhamento de auditorias internas efetuadas pelo GAU no âmbito de apoios/sistemas FEAGA/FEADER, nos anos anteriores;

h) Participação no acompanhamento de algumas auditorias externas da DG AGRI e do TCE ao FEAGA e FEADER, bem como, a participação em Grupos de Peritos da CE e em ações de formação, sensibilização relevantes para a realização de auditorias;

i) Prestação de informação no quadro da Certificação de Contas;

j) Elaboração e apresentação dos Anexos da Declaração de Gestão de 2023 e da proposta de Declaração de Gestão de 2023, ao Senhor Presidente do CD do IFAP, nos termos e para os efeitos do disposto regulamentarmente, tendo em conta os trabalhos de auditoria realizados e os demais contributos recebidos. Destacando-se o apuramento das taxas de erro das estatísticas de controlo FEAGA/FEADER e a apreciação das mesmas, bem como, da evolução dos planos de ação dos fundos agrícolas, sendo de realçar, ainda, a avaliação do primeiro Relatório Anual de Desempenho de 2023.

Auditoria ao Sistema de Gestão do IFAP

a) Elaboração do Programa Anual de Auditorias ao Sistema de Gestão de 2023 no seguimento da revisão do programa do ano anterior.

   Foram estabelecidos os gestores do programa, os objetivos, os riscos (fraquezas e oportunidades), a metodologia, a monitorização, fichas de auditoria, princípios de auditoria e comportamentos profissionais em auditoria.

b) Execução do Programa

As ações de auditoria planeadas foram genericamente cumpridas, tendo sido realizadas as auditorias internas, no âmbito do SGSI (ISO/IEC 27001:2013), SGQ (ISO 9001:2015) e SGPI (RGPD / ISO/IEC 27701:2019).

Outras Atividades

a) No âmbito das auditorias realizadas por entidades nacionais, designadamente a IGF e a IGAMAOT, foram efetuados os acompanhamentos dos trabalhos das auditorias e das ações de controlo *ex post* e a monitorização da implementação das recomendações e dos erros financeiros identificados pelas respetivas entidades;

b) No âmbito das auditorias realizadas por entidades europeias (CE e TCE) foram efetuados os respetivos acompanhamentos;

c) No domínio das atividades e processos em desenvolvimento no IFAP, com criticidade relevante, incluem-se a coordenação do:

   - Grupo de Acompanhamento das Funções Delegadas (GAFD), nomeadamente na elaboração do plano anual de acompanhamento das funções delegadas e do plano anual das atividades de suporte e dos respetivos relatórios intercalar e anual;
   - GARG, nomeadamente na elaboração de todos os documentos que definem o modelo de governação e a própria implementação do Sistema de Gestão do Risco, de acordo com os requisitos do novo critério de acreditação dos organismos pagadores "Avaliação de Risco" (alínea C), 1., Anexo I do R.2022/127 da Comissão) dos objetivos do Organismo Pagador, incluindo de potenciais irregularidades ou fraudes, e neste âmbito alinhado com o RGPC (Regime Geral de Prevenção da Corrupção);

d) Revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR) e respetiva comunicação ao Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC);

e) Prestação de informação no quadro da Certificação de Contas;

f) Prestação de informação no quadro do Relatório PIF (proteção dos interesses financeiros), previsto no artigo 325.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), e respetivo *follow-up*.

2.11 Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)

Gabinete: GPE

2 Áreas: Planeamento Estratégico e Projetos (APEP); Relações Comunitárias e Comunicação (ARCC)

2.11.1 – Resultados obtidos

O GPE atingiu ou superou seis (6) dos sete (7) objetivos estabelecidos para 2023.

Quadro 16 – Objetivos operacionais do GPE

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
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%	100%	105%	104%	jan-dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	90%	5%	97%	102%		jan-dez
2 - Promover a elaboração atempada do Plano de Pagamentos e da programação dos pagamentos das Ajudas do PU e Açores	Ind1 - Nº dias úteis decorridos entre a elaboração do Plano de Pagamentos e a disponibilização dos dados das execuções e previsões dos pagamentos, por parte dos departamentos intervenientes	10%	50%	1	0.5	0.9	100%	75%	jan-dez
	Ind2 - Elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2022, até 30 de setembro		50%	30 set	10 dias	50%	50%		jan-set
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	20%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	jan-nov
	Ind2 - Taxa de estatísticas FEADER enviadas no prazo		50%	100%	0%	100%	100%		jan-nov
4 - Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da AT do PDR 2020	Ind1 - Data de conclusão do projeto da Assistência Técnica 2022	10%	60%	30 jun	15 dias	19 jun	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Taxa de despesa submetida em pedidos de pagamento da Assistência Técnica 2023		40%	40%	5%	40%	100%		jan-dez

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
5 - Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP, dentro dos prazos estipulados	Ind1 - Nº dias úteis para elaboração do RA 2022, após receção de todos os contributos dos departamentos	10%	40%	15	5	6	125%	122%	jan-dez
	Ind2 - Nº dias úteis para elaboração da monitorização do QUAR e PA 2023, após receção de todos os contributos dos departamentos		20%	8	3	2	125%		jan-dez
	Ind3 - Nº dias úteis para elaboração do QUAR e PA 2024, após recepção de todos os contributos dos departamentos		40%	10	3	6	117%		jan-dez
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	25%	50%	95%	5%	98%	100%	104%	jan-dez
	Ind2 - Taxa de respostas enviadas dentro do prazo estipulado		50%	85%	5%	97%	108%		jan-dez
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*	Ind1 - Executar o plano de comunicação interna, nos prazos definidos para o efeito	15%	50%	95%	3%	100%	102%	102%	jan-dez
	Ind2 - Executar o plano de comunicação externa, nos prazos definidos para o efeito		50%	95%	3%	100%	102%		jan-dez
Avaliação Global do Departamento								**101%**	

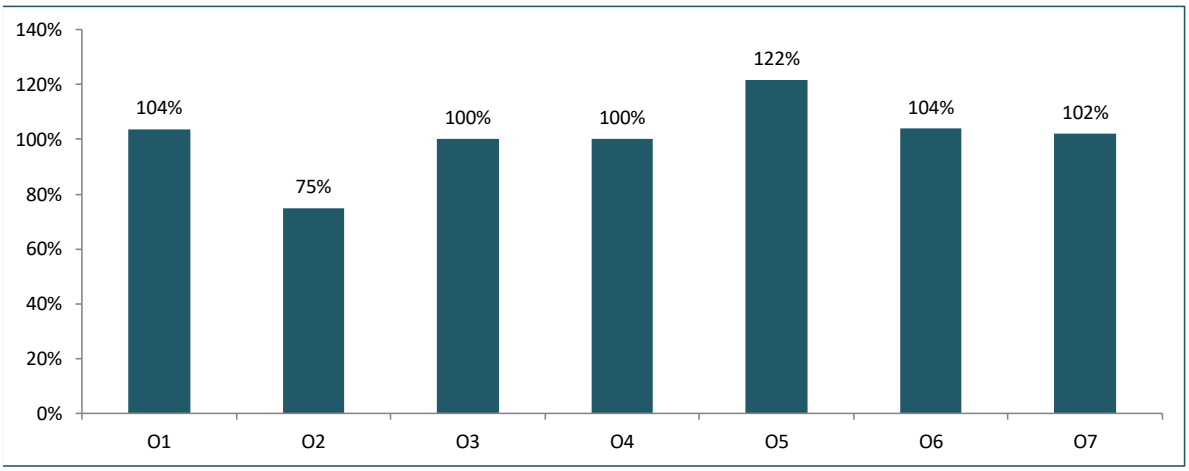
A avaliação global do GPE foi de 101%.

2.11.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

No que se refere ao indicador 2 do objetivo2, a instabilidade verificada no período de candidaturas ao PU 2023, com sucessivas prorrogações, teve impacto direto, determinante e negativo na elaboração da programação da campanha, uma vez que as datas de realização dos pagamentos dependem do sucesso de um conjunto de processos cujo início só pode ocorrer após o final do período de apresentação das candidaturas.

No caso do OP5 – *Assegurar a elaboração dos Instrumentos de Gestão do IFAP dentro dos prazos estipulados*, apesar de não ter sido possível enviar os documentos finais dentro do prazo estabelecido, os dois (2) primeiros indicadores, definidos com base na data da última informação recebida, tiveram as suas metas atingidas ou superadas, levando a uma avaliação global de 122%.

Gráfico 15 – Taxa de realização dos objetivos do GPE



2.11.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Não houve reformulações nos OP por parte do GPE durante o ano de 2023.

2.11.4 - Atividades desenvolvidas

Dentro do diversificado conjunto de atribuições do GPE, salienta-se a coordenação, preparação e elaboração do Relatório Anual de Desempenho relativo ao EF 2023, no âmbito do PEPAC. Durante o ano de 2023, foram, também, desenvolvidas as seguintes atividades, distribuídas pelas duas áreas que o constituem:

Planeamento Estratégico e Projetos

Nesta área foi assegurada a extração e análise de informação estatística relevante para a esfera de atuação do IFAP, das quais se destacam:

- Informação mensal ao INE e ao Banco de Portugal sobre os pagamentos efetuados pelo IFAP;
- Comunicações estatísticas mensais à CE;
- Informação estatística ao GPP e ao Ministério da Agricultura, para suporte à definição de medidas de política agrícola;
- Divulgação diária das estatísticas das candidaturas do PU 2023;
- Resposta a pedidos de informação estatística a entidades externas e internas.

Foram disponibilizados no Portal do IFAP:

- Calendários indicativos com as datas previstas de pagamento do PU 2023;
- Pagamentos mensais efetuados no âmbito do PU 2023;
- Estatísticas relativas aos indicadores desta campanha;
- Informação estatística relevante para os agentes do setor e para o público em geral, nomeadamente sobre existências de ovinos, caprinos, suínos, bovinos e apicultura.

Relativamente aos normativos internos, durante o ano de 2023, foram atualizadas as seguintes normas de procedimento:

- NP – PCQ – 297 – controlo de qualidade (CQ) das medidas de apoio ao prémio de seguro de colheitas;
- NP – ID – 298 – Gestão de Reclamações;
- NPE – PCT – 051 Sistema de Identificação de Parcelas (SIP)/Parcelário agrícola. Atualização nas salas de atendimento;
- NP – SGQ – 308 – Modelo de governação do SGQ
- NP – SGQ – 309 – Não conformidade e oportunidade de melhoria.

Foi enviada mensalmente ao CD e aos departamentos intervenientes, a informação relativa à monitorização do *plafond* disponível para os Pagamentos Diretos e para o PNASV, bem como a monitorização do Plano de Pagamentos.

A APEP, enquanto responsável pela coordenação e elaboração dos instrumentos de gestão, elaborou o Relatório de Atividades de 2022, o PA e QUAR relativos a 2023 e a sua respetiva monitorização.

Foi ainda assegurado por esta Área a gestão da informação e dos conteúdos a fornecer pelo *Data Warehouse* SIESTA.

Relativamente à candidatura do IFAP à Assistência Técnica (AT) do PDR2020, no ano de 2023, foi submetido o último PP da AT2022, iniciada a instrução dos PP da AT2023 e elaborada a candidatura à AT2024.

Ao longo de todo o ano de 2023, a APEP continuou a acompanhar a discussão dos regulamentos da nova PAC e participou nas reuniões do Grupo de Peritos sobre a monitorização e avaliação dos Planos Estratégicos da PAC.

Relações Comunitárias e Comunicação

Relações Comunitárias

O IFAP, no âmbito das suas competências enquanto Organismo Pagador do FEAGA e FEADER, é auditado por instâncias comunitárias (CE e TCE) e nacionais (TC, IGF e IGAMAOT). A administração destes fundos obriga, ainda, à participação no Comité dos Fundos Agrícolas (CFA), fórum europeu de discussão das principais matérias relacionadas com a gestão do FEAGA e FEADER.

Comité dos Fundos Agrícolas (CFA)

Atendendo às suas competências, o IFAP assegura a representação nacional no CFA e a participação em reuniões ou grupos de peritos específicos.
Durante o ano de 2023, foram realizadas, nove (9) reuniões do CFA, continuando todas elas a realizar-se através de videoconferência, tendo sido uma (1) delas realizada em conjunto com o Comité da Política Agrícola Comum.
Estas reuniões têm como propósito a discussão dos principais aspetos e documentos relevantes para a gestão da PAC nos diversos EM, dos quais destacamos, interessando o CFA, montantes a recuperar/pagar pelos EM, conforme decisões de apuramento das contas e da conformidade, bem como, adaptação de regulamentos existentes, referentes, por exemplo, a auditoria e transparência, às medidas de avaliação do risco de fraude, a novas rubricas orçamentais e novos modelos de relatórios de comunicação de dados financeiros, e de desempenho, adaptações necessárias perante o novo modelo da PAC.

Conferências

Semestralmente são realizadas as Conferências dos Diretores dos Organismos Pagadores da UE, nos países que detêm, nesse semestre, a Presidência da União Europeia. O IFAP, enquanto Organismo Pagador participa nestas conferências, tendo, para esse efeito, sido elaborados dossiers técnicos para o acompanhamento dessas reuniões.

Em 2023, realizaram-se em junho e novembro, em Estocolmo (Suécia) e em Valência (Espanha), respetivamente, a 53.ª e a 54ª Conferências de Diretores dos Organismos Pagadores, que contaram com a participação dos representantes dos Organismos Pagadores dos EM da UE.

Como vem sendo hábito, o IFAP participou, em 2023, na 59.ª e 60.ª Conferências do Grupo *Panta Rhei*, realizadas em maio e outubro, em Ljubljana (Eslovénia) e em St. Paul's Bay (Malta), respetivamente, dando continuidade às temáticas dedicadas à aplicação de novas tecnologias de informação decorrentes da implementação da nova PAC, nomeadamente no âmbito do estabelecimento da monitorização e na definição de ferramentas de apoio à gestão e acompanhamento dos Planos Estratégicos da nova PAC. O IFAP participou também em duas (2) reuniões do *Panta Rhei "Steering Group"*, realizadas em janeiro e junho, em Frankfurt (Alemanha) e Dublin (Irlanda), respetivamente.

Coordenação e acompanhamento das auditorias comunitárias

A COM, procede a auditorias no sentido de verificar da existência do bom funcionamento dos respetivos sistemas de gestão e controlo, tendo em conta a proteção dos interesses financeiros da Comunidade, bem como os princípios de boa gestão financeira, com o intuito de assegurar que os Estados-Membros se certificam da legalidade e regularidade das despesas financiadas no âmbito do FEAGA e do FEADER.

Por outro lado, o TCE deve examinar todas as receitas e despesas comunitárias e publicar o seu parecer anualmente. Para isso, o Tribunal emite uma declaração de fiabilidade, geralmente conhecida pelo acrónimo francês DAS - *Déclaration d'Assurance*, baseada no trabalho de auditoria realizado a uma amostra de transações relativas a determinados regimes.

Durante o ano de 2023, o IFAP coordenou e acompanhou três (3) novas auditorias presenciais levadas a cabo pela DG AGRI e duas (2) novas auditorias presenciais do Tribunal de Contas Europeu.

Em igual período, o IFAP coordenou 11 processos relativos a inquéritos abertos em anos anteriores, tendo resultado, para além dos contraditórios escritos, a realização de quatro (4) reuniões bilaterais, com os auditores da CE, e de uma (1) reunião com o Órgão de Conciliação.

Ainda em 2023, IFAP coordenou e acompanhou uma (1) auditoria de carácter técnico, levada a cabo pela DG AGRI conjuntamente com o *Joint Research Centre* (JRC), interessando a avaliação da qualidade do Sistema de Identificação do Parcelário (SIP).

Comunicação

Neste âmbito, as atividades desenvolvidas encontram-se descritas no capítulo XIV – Publicidade Institucional.

2.12 Coordenação de Segurança da Informação (CSI)

Departamento: CSI

2.12.1 - Resultados obtidos

O CSI cumpriu os seus dois (2) OP definidos para 2023.

Quadro 17 - Objetivos operacionais da CSI

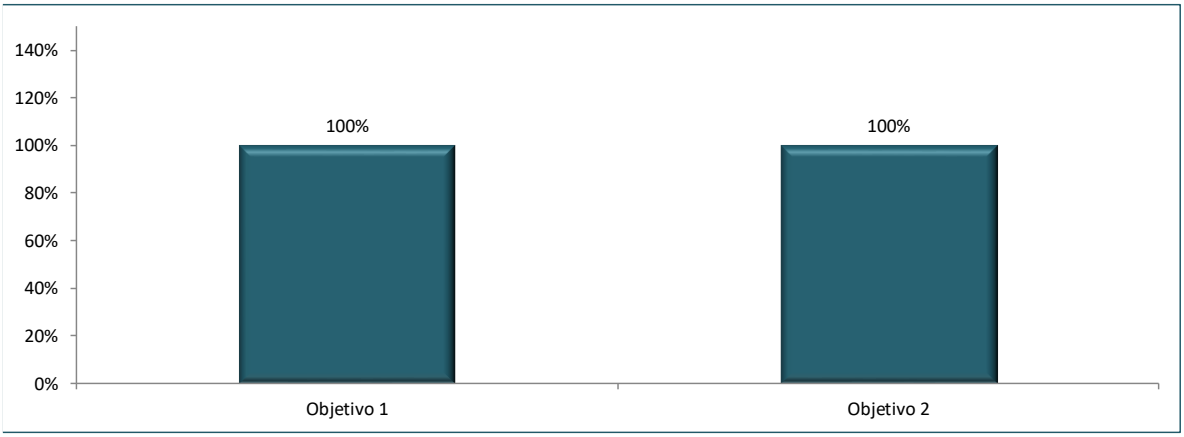
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	15%	50%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
2 - Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001	Ind1 - Monitorizar a execução do PTR	85%	50%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Monitorizar a execução do Plano de Ações Corretivas (tratamento de não conformidades e oportunidades de melhoria)		50%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								**100%**	

A avaliação final do CSI foi de 100%.

2.12.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Todos os objetivos foram cumpridos, não havendo desvios ao planeado.

Gráfico 16 - Taxa de realização dos objetivos do CSI



2.12.3 - Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Não houve reformulação de objetivos.

2.12.4 - Atividades desenvolvidas

A Coordenação de Segurança da Informação (CSI) tem como responsabilidade gerir e manter o Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI) do IFAP de acordo com a NP ISO/IEC 27001:2013, de forma a garantir a respetiva Certificação, dando assim cumprimento ao R. 1306/2013, regido pelos critérios de creditação definidos no anexo I do R. 907/2014, o qual exige que os organismos pagadores estejam certificados no standard referido.

As atribuições da CSI estão pormenorizadas na Ordem de Serviço Organização, Perfis, Responsabilidades e Autoridades.

No ano de 2023 as atividades consideradas relevantes foram:

- Gestão do SGSI mantendo e melhorando o conjunto de políticas, procedimentos, registos, recursos e atividades associadas, com o intuito de proteger os ativos de informação e atingir os objetivos da Organização definidos na sua Política de Segurança da Informação.
- Avaliação e tratamento de risco e respetivo nível de aceitação de risco da Organização, concebida para gerir os riscos de forma eficaz, implementando os controlos adequados para assegurar a proteção dos ativos de informação.

- Melhoria contínua do sistema através de um Plano de Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria do qual resulta um incremento da segurança da informação do IFAP.
- Manutenção da performance do processo de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação.
- Plano de formação e sensibilização geral dos trabalhadores e colaboradores externos do IFAP com enfoque especial na Cibersegurança.
- A Entidade Certificadora realizou a Auditoria de Acompanhamento da certificação NP ISO/IEC 27001:2013 do IFAP. Considerou estarem reunidas as condições necessárias à manutenção da certificação do SGSI implementado.

VI Pagamentos efetuados

O IFAP, no âmbito da sua missão, pagou no ano de 2023 um montante total de 1361.2 M€, através de apoios e ajudas abrangidas quer pelos fundos comunitários FEAGA, FEADER, FEAMP e PRR, quer de outras ajudas suportadas pelo orçamento nacional. Relativamente ao ano anterior este valor representou um decréscimo de cerca de 20% no montante pago.

1. Ajudas ao setor da agricultura

No ano de 2023, o total de pagamentos ao setor agrícola, foi de 1248.7 M€ (Quadro 18). A respetiva desagregação encontra-se no Anexo 2.

Quadro 18 - Pagamentos efetuados ao setor da agricultura

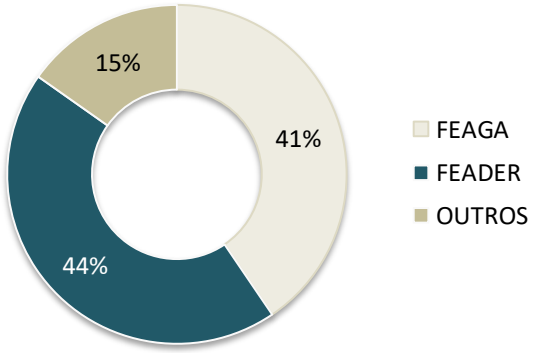
AGRICULTURA	
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEAGA	**Montante pago (mil euros)**
Continente	405 497
Açores	71 079
Madeira	29 296
Total FEAGA	**505 873**
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEADER	
Continente	480 934
Açores	47 283
Madeira	24 639
Total FEADER	**552 855**
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO PRR	
PRR	12 708
Total PRR	**12 708**
OUTRAS AJUDAS	
Medidas Veterinárias e Ajudas Nacionais	177 299
Total Outras Ajudas	**177 299**
TOTAL	**1 248 735**

Quanto ao fundo de financiamento, os pagamentos ocorridos ao abrigo do FEADER representaram 44% do total pago ao setor agrícola (em 2022 representavam 41%), os pagamentos no âmbito do FEAGA corresponderam a 41% (em 2022 representavam 55%), e o PRR 1%.

Os restantes valores referem-se na sua maioria, a apoios de iniciativa nacional e representaram quase 14% do montante total pago ao setor agrícola.

Face ao ano anterior, os pagamentos de iniciativa nacional apresentaram um aumento de 201%, facto que se deveu aos apoios extraordinários implementados devido ao agravamento do preço dos fatores de produção.

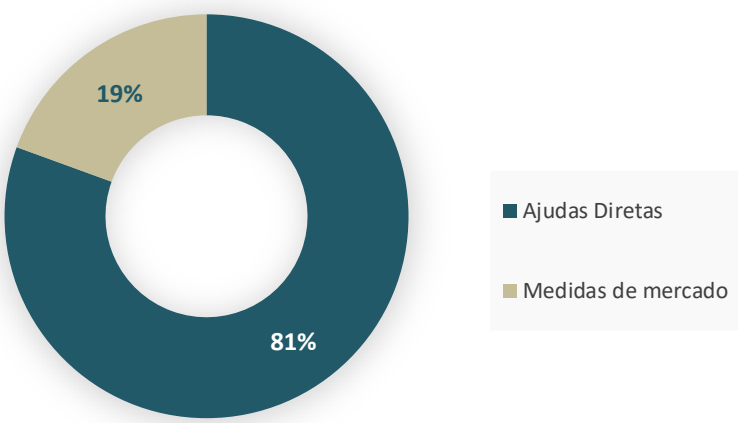
Gráfico 17 - Pagamentos por Fundo ao setor agrícola (%)



No âmbito do FEAGA, e para o Continente, as Ajudas Diretas representaram 81% dos pagamentos com um total de 326.7 M€ e as Medidas de Mercado cerca de 19% dos pagamentos com um valor de 78.8 M€. As Ajudas Diretas sofreram uma redução em valor pago de 53%, enquanto as Medidas de Mercado tiveram um aumento de de cerca de 6% no montante pago face a 2022.

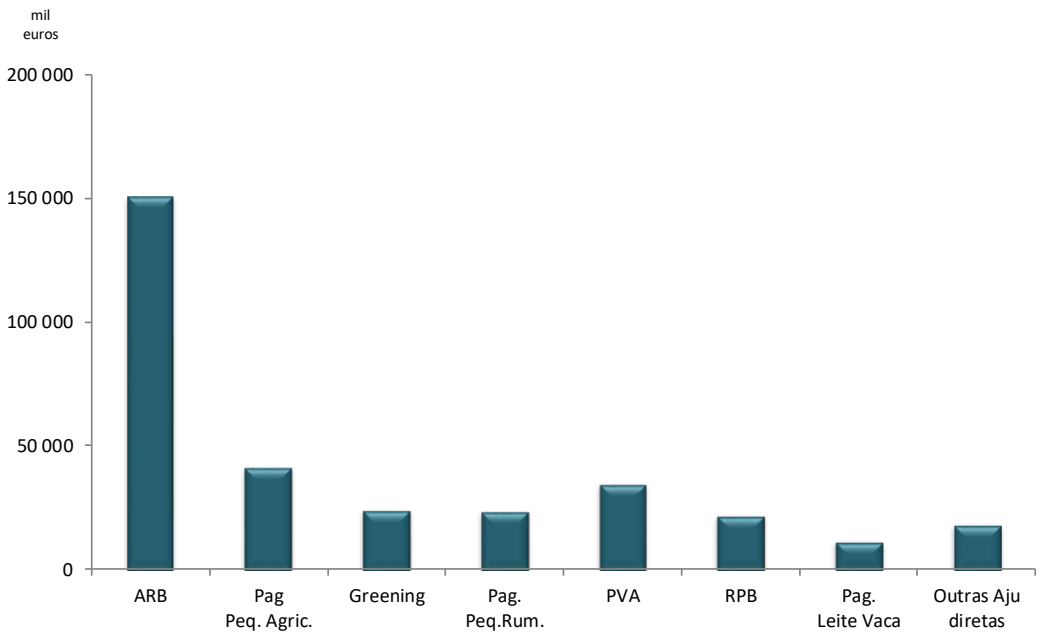
Devido ao impacto negativo causado pela invasão da Ucrânia pela Rússia, nomeadamente ao nível do aumento dos preços da energia, dos fertilizantes e dos alimentos para animais, neste ano foram ainda efetuados pagamentos ao abrigo de uma Medida Excecional e Temporária, destinada aos setores dos bovinos de carne, dos ovinos e caprinos, da hortifruticultura, cereais, culturas arvenses, hortícolas, pomares, vinha e olival no total de 47.1 M€.

Gráfico 18 - FEAGA - Pagamentos no Continente (%)



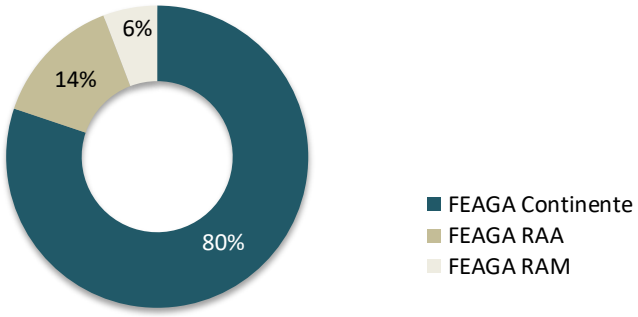
O Apoio ao Rendimento Base (ARB), ao abrigo do PEPAC, alcançou o maior montante no conjunto das Ajudas Diretas, distribuindo pelos seus beneficiários 150.9 M€, o que representou 46% dos pagamentos destas ajudas. Seguiu-se o Pagamento aos pequenos agricultores, com 41.4M € e o Pagamento à Vaca em Aleitamento, com 34.5 M€, representando 13% e 11%, respetivamente.

Gráfico 19 - FEAGA - Pagamentos de Ajudas Diretas



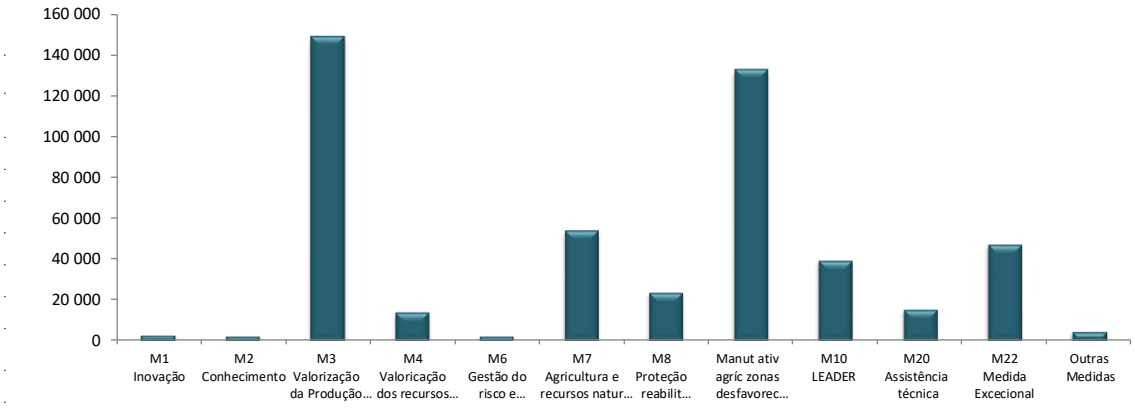
Relativamente às Regiões Autónomas, e ainda ao abrigo do FEAGA, a Região Autónoma dos Açores (RAA) recebeu 71.1 M€ e a RAM 29.3 M€, que representam 14% e 6% do total das ajudas deste fundo, respetivamente (Gráfico 20). As medidas ao abrigo do POSEI foram as mais representativas destacando-se na RAA, o Prémio aos produtores de leite, com 23.1 M€, e na RAM, a Fileira da banana, com 7.5 M€.

Gráfico 20 - FEAGA - Distribuição dos pagamentos por região (%)



Relativamente ao FEADER destacaram-se, no Continente, a Valorização da produção agrícola, com 148.4 M€, na qual se evidencia a ação Investimentos nas explorações agrícolas, e a Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas cujos pagamentos ascenderam a 132.3 M€.

Gráfico 21 - FEADER - Pagamentos por medida PDR2020

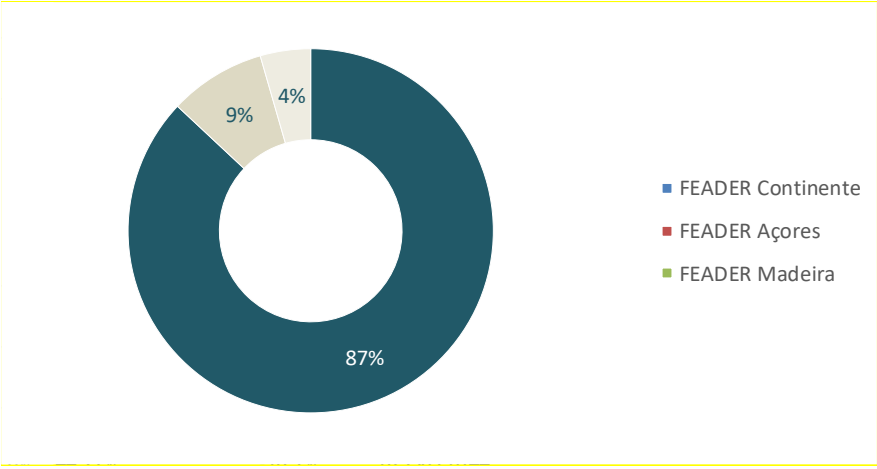


Na RAA, as medidas mais representativas ao abrigo do PRORURAL+ foram os investimentos em ativos físicos, com 10 M€ e a Medida Agroambiente e Clima, cujos pagamentos ascenderam a 9.9 M€. Nesta região já houve pagamentos inseridos no PEPAC, o que foi o caso do Apoio a zonas com condicionantes naturais e pagamentos Natura2000, cujo montante pago foi de 12.7 M€.

Na RAM, a maior expressividade em termos de montantes pagos foram os pagamentos relativos a Investimentos em ativos físicos, 10.9 M€, seguido da Medida excecional e temporária em resposta ao impacto da invasão da Ucrânia pela Rússia, com 3.1 M€. O apoio ao desenvolvimento local de base comunitária canalizou 2.8 M€ de pagamentos. Também nesta região já foram efetuados pagamentos ao abrigo do PEPAC, 431 mil euros, com destaque para os Compromissos agroambientais e climáticos, com 382 mil euros.

No âmbito do FEADER, foram pagos no Continente 480.9 M€ (87%), na RAA 47.2 M€ (9%) e na RAM 24.6 M€ (4%).

Gráfico 22 – FEADER - Distribuição dos pagamentos por região (%)



No âmbito do PRR foram pagos 12.6M€ ao setor agrícola, repartidos pelas Componentes C05 – *Capitalização e Inovação Empresarial*, no montante de 12.6 M€ e C08 – *Florestas*, no montante de 111.9 mil euros.

2. Ajudas ao setor das pescas

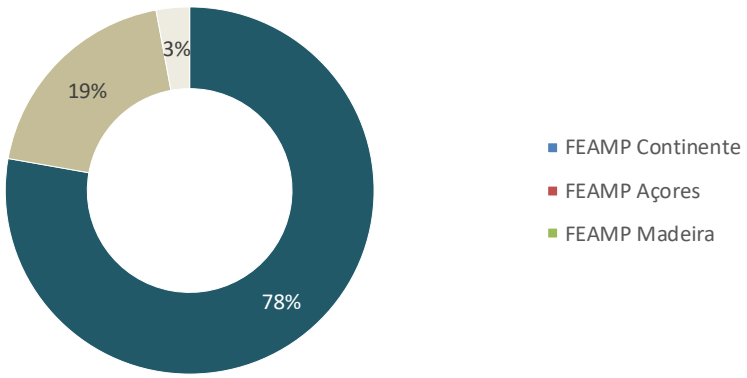
O total de pagamentos ao setor das pescas foi, no ano de 2023, de 112.5 M€ o que, face a 2022, representou um acréscimo de cerca de 82% no montante pago.

Quadro 19 - Pagamentos efetuados ao setor das pescas

PESCAS	
AJUDAS NO ÂMBITO DO FEAMP	**Montante pago (mil euros)**
Continente	83 570
Açores	20 717
Madeira	3 141
Total FEAMP	**107 428**
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO PRR	
PRR	4 352
Total PRR	**4 352**
OUTRAS AJUDAS	
Linhas de crédito Pescas e outras ajudas	701
Total Outras Ajudas	**701**
TOTAL	**112 481**

A quase totalidade dos pagamentos ocorreu no âmbito do FEAMP (107.4M€). Também nas pescas houve pagamentos ao abrigo do PRR, na Componente C10 – Transição verde e digital e segurança nas Pescas, no montante de 4.3M€. Por fim, as linhas de crédito para o setor das pescas, totalizaram 701 mil euros.

Gráfico 23 - FEAMP - Distribuição dos pagamentos por região (%)



O Continente representou 81% das operações do MAR 2020, enquanto a RAA 17% e a RAM 2%.

Em 2023, no Continente, destacou-se o regime de apoio para a compensação do aumento dos custos de produção para os operadores económicos dos três subsetores - pesca, aquicultura e transformação e comercialização dos produtos da pesca e da aquicultura - onde foram pagos 32.8M€. As restantes medidas mais representativas foram o Desenvolvimento sustentável da aquicultura, com 10.3 M€, a Transformação dos produtos da pesca e aquicultura com 6.4 M€ e a Execução das EDL com 5.7 M€.

Na Região Autónoma dos Açores, salientou-se a Transformação dos produtos da pesca e aquicultura, com 8.2 M€ na RAA e o regime de compensação, com 1.2M€. Na Região Autónoma da Madeira, a medida com maior montante pago foi a Transformação dos Produtos da Pesca e da Aquicultura, com 321 mil euros.

A desagregação dos respetivos pagamentos encontra-se no Anexo 2.

VII Recursos Financeiros, Humanos e Materiais

1. Recursos Financeiros

1.1 – Afetação de Recursos Financeiros

Nos recursos financeiros, foi apurado um desvio negativo de 1965.4 M€, justificado pelo Orçamento de Funcionamento (8.3 M€), Investimento (156.3 M€) e Outros valores (1800.9 M€). A taxa de execução face ao disponível foi de 45%.

Quadro 20 – Recursos financeiros

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	**Dotação inicial**	**Dotação Corrigida**	**Execução (30.jun.2023)**	**Execução (31.dez.2023)**	**Saldo**	**Taxa de execução**
Orçamento de Funcionamento (OF)	**43 702 012**	**74 552 910**	**19 008 112.84 €**	**66 299 077.22 €**	**8 253 832.78 €**	**89%**
Despesas c/Pessoal	21 531 239	22 063 772	10 037 839.24 €	21 459 938.01 €	603 833.99 €	97%
Aquisições de Bens e Serviços	14 649 939	18 329 609	4 865 674.86 €	11 237 617.38 €	7 091 991.62 €	61%
Outras despesas correntes	4 874 903	4 152 441	3 911 694.95 €	4 020 521.93 €	131 919.07 €	97%
Despesas de Capital	2 645 931	30 007 088	192 903.79 €	29 580 999.90 €	426 088.10 €	99%
Orçamento de Investimento (OI)	**680 927 582**	**683 693 084**	**200 330 730.18 €**	**527 445 618.10 €**	**156 247 465.90 €**	**77%**
Outras despesas correntes	392 910 838	402 461 257	120 812 241.49 €	312 392 388.03 €	90 068 868.97 €	78%
Despesas de Capital	288 016 744	281 231 827	79 518 488.69 €	215 053 230.07 €	66 178 596.93 €	76%
Outros valores	**2 671 774 532**	**2 818 422 813**	**317 336 299.24 €**	**1 017 524 524.23 €**	**1 800 898 288.77 €**	**36%**
Outros valores	334 609 003.00 €	481 257 284	162 773 437.20 €	353 887 557.02 €	127 369 726.98 €	74%
Operações Extra Orçamentais	2 337 165 529.00 €	2 337 165 529	154 562 862.04 €	663 636 967.21 €	1 673 528 561.79 €	28%
Total (OF+OI+OV)	**3 396 404 126**	**3 576 668 807**	**536 675 142.26 €**	**1 611 269 219.55 €**	**1 965 399 587.45 €**	**45%**

2. Recursos Humanos

2.1. Afetação de recursos humanos

Na componente Recursos humanos, foi apurado um desvio no número de efetivos de 107, conforme se pode observar no Quadro 22.

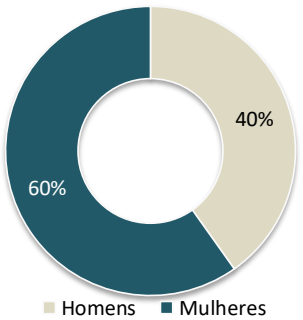
Quadro 21 - Recursos humanos

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.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	4	904	80	3	677	60	-1	75%	75%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12 656	896	55	12 383	877	-1	98%	98%
Técnico Superior	12	364	82 264	4 368	327	71 057	3 773	-37	86%	86%
Especialistas de Informática	12	49	11 074	588	37	8 146	433	-12	74%	74%
Coordenador Técnico	9	6	1 356	54	3	675	27	-3	50%	50%
Técnicos de Informática	8	18	4 068	144	12	2 585	92	-6	64%	64%
Assistente Técnico	8	132	29 832	1 056	90	19 406	687	-42	65%	65%
Assistente Operacional	5	14	3 164	70	8	1 640	36	-6	52%	52%
		643	145 318	7 256	535	116 569	5 984	-108	82%	80%

2.2. Caracterização

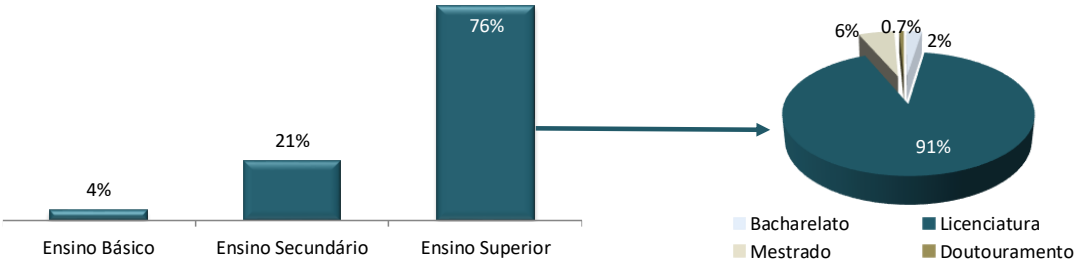
Em 31 de dezembro de 2023 desempenhavam funções no IFAP 535 colaboradores, dos quais 60% mulheres e 40% homens (Gráfico 24). Relativamente ao ano de 2022, existia menos 1(um) colaborador.

Gráfico 24 - Distribuição dos colaboradores por género (%)



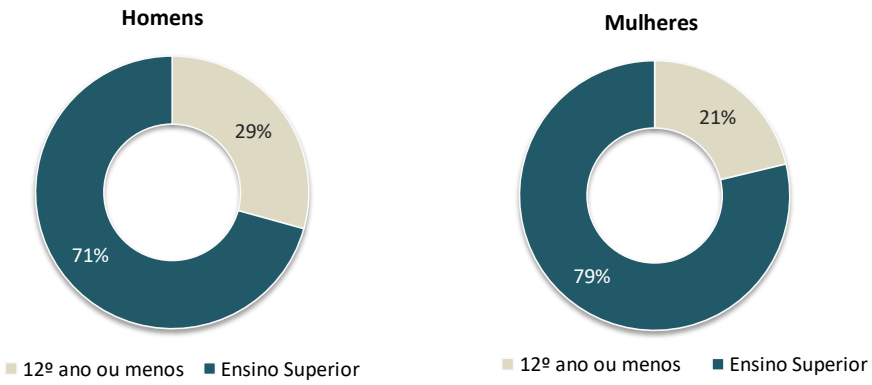
No que respeita ao nível de escolaridade, existiam no IFAP 404 colaboradores com habilitações ao nível do ensino superior (graus de bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento), o que corresponde a 76% do total de colaboradores. Manteve-se a tendência de aumento do peso deste grupo. Com habilitações ao nível do ensino secundário, existiam 112 colaboradores, que representavam 21% do número total e ao nível do ensino básico, 19 colaboradores, cerca de 4% do total, conforme se apresenta no Gráfico 25.

Gráfico 25 - Nível de escolaridade dos colaboradores (%)



Relativamente ao nível de escolaridade por género, verifica-se que 79% das mulheres possuem habilitações de nível superior (mais 2% do que em 2022) e 21% possuem o 12.º ano ou inferior, enquanto nos homens, esta distribuição é de 71% (também mais 2% do que em 2022) e 29% respetivamente.

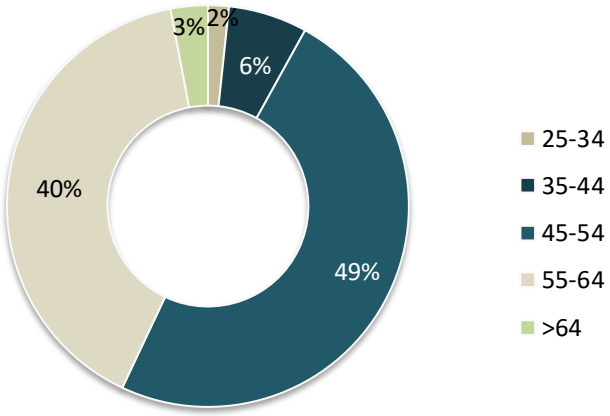
Gráfico 26 - Nível de escolaridade dos colaboradores, por género (%)



Face ao ano anterior, o número de trabalhadores do instituto que se enquadram no escalão entre os 45 e os 54 anos diminuiu, de 52% para 49%. Aumentou também o peso do escalão entre 55 e 64 anos, de 35% para 40%. Relativamente aos escalões etários entre os 35 e 44 anos, houve uma diminuição do peso, passando de 7% para 6%. O peso do escalão acima dos 64 anos diminuiu, de 4% para 3% e do escalão entre os 25 e 34 anos manteve-se.

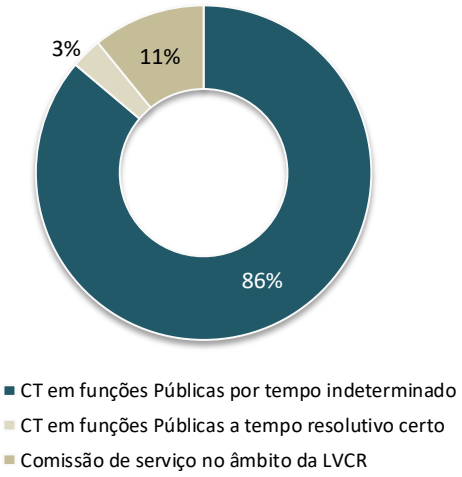
À data de 31 de dezembro de 2023, a média de idades dos colaboradores do Instituto era de 53.4 anos, superior à média de idade do ano anterior.

Gráfico 27 - Escalão etário dos colaboradores (%)



O tipo de vínculo com maior incidência é o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, que abrange 461 colaboradores, representando 86% do total.

Gráfico 28 - Tipo de vínculo dos colaboradores (%)



As funções de dirigentes são desempenhadas por 58 colaboradores, todas a ser exercidas em comissão de serviço, existindo um equilíbrio de nomeações por género (28 homens e 30 mulheres).

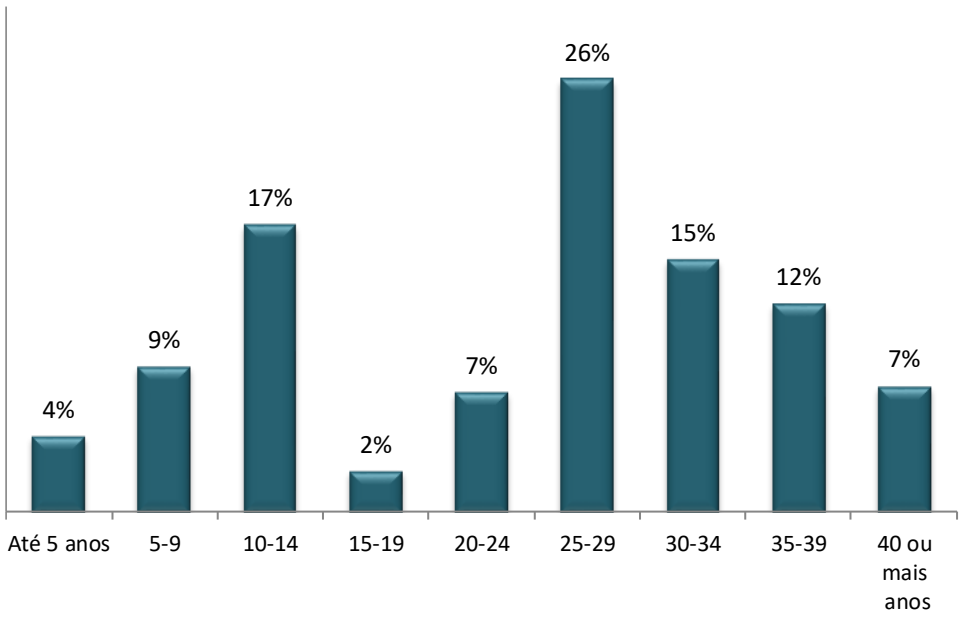
Relativamente à distribuição por carreiras, os técnicos superiores são 61% dos colaboradores e o grupo dos assistentes técnicos, técnicos de nível intermédio e pessoal administrativo, 17.5%. Os dirigentes representam 11%, a carreira de informático 9% e a carreira de assistente operacional, operário e auxiliares, 1.5%.

Quadro 22 - Distribuição por grupo/cargo/carreira, modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreiral / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo		Comissão de Serviço no âmbito da LVCR		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)					1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)					2		2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)					7	4	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)					15	16	15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)					3	10	3	10	13
Técnico Superior	104	207	5	11			109	218	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	35	58					35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	7	1					7	1	8
Informático	36	13					36	13	49
Total	182	279	5	11	28	30	215	320	535

No que respeita à antiguidade, verifica-se através do Gráfico 29 que 26% dos colaboradores trabalham neste Instituto há mais de 25 anos e menos de 29. No escalão dos 10 aos 14 anos enquadram-se 17%, no dos 30 aos 34 anos, 15% e no escalão dos 35 aos 39 anos de antiguidade, 12%. Os restantes escalões representam menos de 10% cada um e podem ser observados no Gráfico 29.

Gráfico 29 - Distribuição de colaboradores por antiguidade em 31.12.2023 (%)



Durante o ano de 2023 verificou-se a entrada de 25 trabalhadores (18 mulheres e 7 homens) sendo 15 da carreira de técnico superior. Do IFAP saíram 26 funcionários (15 mulheres e 11 homens), sendo 12 da carreira de técnico superior e 6 da carreira de assistente técnico, assistente de nível intermédio e pessoal administrativo, conforme quadro 24. Como resultado, no fim do ano existiam menos 1 trabalhador do que no ano anterior.

Quadro 23 - Movimentação de colaboradores por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Entradas	Saídas	Saldo
Dirigente Superior de 1.º grau a)	1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)	0	2	-2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)	1	1	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)	0	0	0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)	1	1	0
Técnico Superior	15	12	3
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	6	8	-2
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	0	2	-2
Informático	1	0	1
Total	25	26	-1

Quadro 24 - Distribuição dos colaboradores por departamento

Unidades orgânicas	Nº de colaboradores em 31/12/2023	%
Conselho Diretivo (CD)	7	1%
Coordenação da Segurança dos Sistemas de Informação (CSI)	2	0%
Gabinete de Auditoria (GAU)	21	4%
Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)	18	3%
Departamento de Apoios ao Investimento (DAI)	66	12%
Departamento de Ajudas Diretas (DAD)	45	8%
Departamento Financeiro (DFI)	32	6%
Departamento de Sistemas de Informação (DSI)	73	14%
Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)	70	13%
Departamento Jurídico (DJU)	36	7%
Departamento de Controlo (DCO)	56	10%
Departamento de Apoios de Mercado (DAM)	37	7%
Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)	72	13%
Total	**535**	**100%**

No Quadro 25 apresentam-se alguns indicadores de balanço social para os anos de 2021 a 2023.

Quadro 25 – Indicadores do Balanço social

Indicador	Fórmula	2021	2022	2023
Total Efectivos		553	536	535
Nível Etário (média idade)	Somatório idades/ Total de efetivos	52.2	52.7	53.4
Antiguidade Média	Somatório antiguidades/ Total de efetivos	23.6	23.7	24.2
Taxa de Tecnicidade (sentido restrito)	Total pessoal técnico superior/ Total efetivos	59%	60%	61%
Taxa de Feminização	Total efetivo feminino/ Total efetivos	59%	59%	60%
Taxa de Feminização Dirigente	Total efetivo feminino dirigentes/ Total dirigentes	51%	51%	52%
Taxa enquadramento Dirigentes	Total de dirigentes/ Total efetivos	11%	11%	11%
Taxa de habilitação superior	(bac+lic+mestr+dout)/ Total efetivos	72%	74%	76%
Taxa de habilitação secundária	(11º+12º)/ Total efetivos	24%	22%	21%
Taxa de habilitação básica	até 9º ano/ Total efetivos	4%	4%	4%
Taxa de entrada	Total admissões/Total efetivos	5%	6%	5%
Taxa de saída	Total saídas/Total efetivos	9%	9%	5%
Taxa de reposição	Total admissões/ Total saídas	59%	63%	96%
Indice rotação (Rotatividade)	1-Total efetivos 31 dez/ (total efetivos 1jan.+entradas+saidas)	15%	15%	9%
Rácio de efetivos por Dirigente	Total efetivos/ Total dirigentes	8	8	8
Taxa de absentismo	Total dias ausência (sem férias)/ Total dias potenciais de trabalho*	4%	4%	4%
Leque salarial iliquido (inclui Dirigent.)	Maior remuneração base iliquida/ Menor remuneração base iliquida	10.27	9.78	9.23
Peso da remuneração base	Total enc. com remunerações base/ Total encargos com pessoal	71%	72%	71%
Remuneração base anual média	Total enc. com remunerações base/ Total efetivos	26 626.4	29 876.7	28 671.2
Taxa de participação em formação	Total participações em ações formação/ total efetivos	24%	95%	24%

*Total de dias potenciais de trabalho= (dias uteis do ano x total efetivos)

Para informação mais detalhada, é apresentado em anexo o Balanço Social de 2023.

VIII Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação

Para a elaboração deste relatório foram envolvidos todos os departamentos, cada um na sua área de atuação, com a respetiva autoavaliação. Essa colaboração é essencial para o desenvolvimento do trabalho.

Para auscultação da satisfação dos colaboradores do IFAP, foi efetuado um inquérito de satisfação, em formato digital, constituído por 48 questões organizadas em seis (6) grupos: Satisfação com o IFAP, Satisfação com as condições de trabalho, Motivação pessoal, Satisfação com a gestão de recursos humanos, Satisfação com o superior hierárquico e Satisfação com o CD. Incluía ainda uma pergunta aberta para sugestões ou comentários. Foi disponibilizado através de um *link*, enviado por *email* a todos os colaboradores, tendo estado disponível para resposta de 3 a 19 de abril de 2024. A aplicação utilizada para a realização do inquérito foi a *Microsoft Forms*®.

Dos 542 inquéritos enviados, foram obtidas 282 respostas, anónimas, representando 52% do total. Na pergunta aberta foram recolhidas 49 comentários ou sugestões.

Os trabalhadores que responderam a este inquérito evidenciaram mais uma vez de uma maneira geral uma taxa de satisfação muito positiva, com uma média global, de 1 a 5, de 3.53, resultante de uma percentagem de 70.6% dos colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos.

Os resultados do inquérito são apresentados no Anexo 7.

IX Avaliação do Sistema de controlo interno (SCI)

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO				
Questões	**Resposta**			**Fundamentação/Justificação**
	S	**N**	**NA**	
1 - Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo?	X			Baseado nos trabalhos de auditoria realizados (ver capítulo 2.10)
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Baseado nos trabalhos de auditoria realizados (ver capítulo 2.10)
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			A maioria dos colaboradores de ambas as equipas são técnicos superiores e especialistas de informática
1.4 Estão claramente definidas valores éticos e de integridade que regem o serviço?	X			Para além da legislação especifica, está aprovado o Manual do Código de Conduta e Conflito de Interesses dos trabalhadores do IFAP.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade da tarefa?	X			Anualmente é realizado o diagnóstico de necessidades de formação, junto dos dirigentes e trabalhadores do IFAP, sendo sempre solicitado que as mesmas tenham como suporte as funções desempenhadas e a necessidade de aperfeiçoamento dos conhecimentos teórico/práticos que se considerem relevantes para a melhoria do desempenho individual.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das Unidades Orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Ver capítulo 2.10
2 - Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura organizacional está publicada em Diário da República
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			A totalidade dos trabalhadores no âmbito do SIADAP 3. A totalidade dos dirigentes em Comissão de Serviço no âmbito do SIADAP 2.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?				20% dos trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO				
Questões	**Resposta**			**Fundamentação/Justificação**
	S	**N**	**NA**	
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			O IFAP dispõe de um vasto conjunto de Normas de Procedimentos e Ordens de serviço, de carácter administrativo, de negócio, segurança de informação e qualidade.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Deliberações do CD de delegação de competências
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			É elaborado o Plano Anual de Aquisições, de acordo com o normativo em vigor e aprovado pelo CD
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			É promovida a mobilidade interna das pessoas o que leva a alguma rotação de funções.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidos e formalizados?	X			Para além do normativo administrativo existente, cada trabalhador tem as suas tarefas bem definidas.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Baseado nos trabalhos de auditoria realizados (ver capítulo 2.10)
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Os *workflows* da documentação estão definidos no sistema de gestão documental eletrónico *(idoc)*
3.8 Existe um plano de risco de corrupção e infrações conexas?	X			Existe um Plano de prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas de 2023, publicado no Portal do IFAP.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			A avaliação da implementação, efetuada em 2023, encontra-se divulgada no portal do IFAP.

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO				
Questões	**Resposta**			**Fundamentação/Justificação**
	S	**N**	**NA**	
4 - Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas da contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			p.e *iDoc* (sistema gestão documental), *iSINGA* e SIAG (Sistema Integrado de Apoio à Gestão)
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			O IFAP dispõe de ferramentas e procedimentos para o efeito.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos *outputs* dos sistemas?	X			A certificação na ISO27001:2013 garante o cumprimento deste tipo de requisito
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			Os diferentes departamentos utilizam os *outputs* dos SI para decisões de negócio e de suporte.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			A certificação na ISO27001:2013 garante o cumprimento deste tipo de requisito
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de *backups*)?	X			Não está instituido/implementado no IFAP a realização de *backups* aos postos de trabalho *(Desktops/Laptops)* . Esta informação consta no manual das Estações de Trabalho. No entanto, os próprios utilizadores poderão garantir salvaguarda da informação que entenderem via *OneDrive* .
4.7 A segurança na troca de informação e *software* está garantida?	X			A certificação na ISO27001:2013 garante o cumprimento deste tipo de requisito

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não existe informação disponível que permita responder à questão de forma inequívoca.

X Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

A divulgação de Boas Práticas e de Projetos de Responsabilidade Social e Ambiental constituiu uma vertente com alguma relevância nas iniciativas de comunicação interna do Instituto. Como exemplos, destacam-se as divulgações de resultados relativos à separação de resíduos, a Campanha de recolha de pilhas e equipamentos elétricos usados, entre outras.

A *Newsletter* interna digital – *IFAPcomunica*, continuou a ser emitida mensalmente, à semelhança de anos anteriores, assumindo agora maior relevância, com notícias internas de interesse para os colaboradores, alguns a trabalhar remotamente, estreitando a sua relação com a organização e reforçando a partilha de experiências.

Continuou a funcionar o serviço de Medicina Curativa, implementado em 2017, que contempla a presença de um médico no IFAP, continuou disponível para os colaboradores, duas vezes por semana nas instalações do Instituto, permitindo-lhes usufruir de consultas médicas gratuitas.

No âmbito da promoção da Segurança e da Saúde no Trabalho, os exames de saúde obrigatórios, previstos nos termos da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, também continuaram a ser efetuados nas instalações do IFAP na Rua Castilho e na Rua Fernando Curado Ribeiro.

O questionário para conhecer a forma como os trabalhadores percecionam o Instituto e o seu grau de satisfação e de motivação com as funções que desempenham e as atividades que desenvolvem foi também uma forma de envolvimento dos trabalhadores, e os resultados positivos demonstraram que os trabalhadores, na sua generalidade, estão satisfeitos.

XI *Benchmarking* de desempenho com serviços idênticos

Devido às especificidades do IFAP, não existem organismos com semelhanças suficientes que justifiquem o *benchmarking* de desempenho com serviços idênticos, pelo que não é possível fazer esta avaliação.

XII Apreciação por parte dos beneficiários sobre os serviços prestados

À semelhança dos anos anteriores e, dando cumprimento ao estabelecido na alínea a) do n.º 2 do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007, foram avaliados os serviços prestados pelo *Contact Center* e pelo *Help-Desk* do IFAP.

Contact Center - Atendimento Presencial

Durante o ano civil de 2023 foram registadas 439 presenças na sala de atendimento presencial, tendo sido recolhidos 104 inquéritos de avaliação da satisfação a esse atendimento, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente 24%.
Face ao ano civil de 2022, verificou-se um aumento na procura deste canal de atendimento, assim como uma maior participação no preenchimento dos inquéritos de avaliação, havendo desta forma um aumento na percentagem da amostra, o que contribuiu para um aumento da fiabilidade nos resultados obtidos.

Quadro 1 - Evolução da Percentagem da Amostra

Ano civil	2020	2021	2022	2023
Nº Presenças no Atendimento	220	-	363	439
Nº Inquéritos Preenchidos	114	-	64	104
Percentagem da Amostra	52%	-	18%	24%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial; Mapa diário das presenças em sala de atendimento; Registo de Entradas efectuado na Portaria por Empresa de Segurança

Os inquéritos foram disponibilizados, para preenchimento de forma anónima, aos utilizadores que se deslocaram ao atendimento presencial do IFAP, durante o ano civil de 2023. O Inquérito é constituído por uma avaliação da satisfação à prestação do(s) técnico(s) envolvido(s) no atendimento, avaliação das condições das instalações onde decorreu o atendimento e avaliação da organização do processo de atendimento. Existem ainda três grupos informativos que analisam o(s) motivo(s) pelo qual houve recurso a este canal de atendimento e que caracterizam o perfil dos inquiridos (faixa etária e habilitações literárias). Relativamente aos grupos com questões de avaliação da satisfação, foram definidas como possíveis respostas, as classificações qualitativas:" Mau", "Insuficiente", "Suficiente", "Bom" e "Muito Bom".

Resultados

A maioria dos inquiridos considera o atendimento efetuado através do canal presencial no IFAP como sendo "Muito Bom". Continua a destacar-se a questão relacionada com a "Cortesia e educação no atendimento", que atingiu 75% na classificação "Muito Bom".

Nenhuma questão foi classificada no Inquérito, em termos médios, de forma negativa.

A questão menos bem classificada diz respeito às "Condições do local de atendimento" verificando-se, mesmo assim, que cerca de 97% dos inquiridos classificaram este grupo de forma positiva. Os resultados mais detalhados deste inquérito encontram-se disponíveis para consulta no portal do IFAP.

Contact Center - Atendimento Eletrónico e Telefónico

Tendo como principal objetivo a avaliação do grau de satisfação dos utilizadores do serviço de atendimento do *Contact Center*, nomeadamente através dos seus canais eletrónico e telefónico, o IFAP procede anualmente - desde o ano 2014 - à realização de um inquérito.

A partir de 2022, o inquérito passou a ser remetido unicamente aos utilizadores do serviço de atendimento objeto de avaliação e durante o período considerado para o efeito. Assim, para o inquérito 2023 foram enviados 4343 emails.

Quadro 1 – Evolução da Percentagem da Amostra

Ano civil	2020	2021	2022	2023
Nº destinatários	117 689	131 836	3 216	4 343
Nº Participantes	7 891	6 246	456	602
Percentagem da Amostra	7%	5%	14%	14%

Resultados

Da informação extraída preliminarmente das respostas aos inquéritos, cerca de 78% dos participantes considera globalmente positivo o atendimento eletrónico e 79% o atendimento telefónico do IFAP. Face a 2022, houve um ligeiro decréscimo da satisfação dos beneficiários.

Face a 2022, houve um ligeiro decréscimo da satisfação dos beneficiários, o que poderá eventualmente estar relacionado com um conjunto de diversos fatores, atuando de forma conjunta ou isolada, dos quais se destacam os seguintes:

- Efeitos decorrentes da entrada do PEPAC, com as inevitáveis mudanças e alterações nas regras das ajudas e apoios, sendo um motivo de aumento no volume da procura, e revestindo-se de um enorme desafio de adaptação à nova realidade para todas as partes envolvidas, nem sempre existindo resposta imediata para a totalidade das questões colocadas, especialmente quando comparados com os períodos em que as ajudas e apoios se encontram totalmente implementados e em "velocidade de cruzeiro";

- A existência de diversos tipos de medidas e apoios excecionais e temporários, os quais no plano interno obrigaram a uma profunda adaptação das áreas diretamente envolvidas, e no plano externo tiveram como principal consequência um aumento nos níveis da procura junto dos canais de atendimento, essencialmente relacionados com dúvidas e questões associadas às condições de elegibilidade e ao pagamento, entre outras.
- O forte clima de insatisfação que se viveu no setor agrícola, em especial no período em que se realizou o inquérito, relacionado com decisões no âmbito das políticas agrícolas e de atrasos nos pagamentos de ajudas, com inevitável impacto na imagem institucional do IFAP, e que com forte probabilidade, teve um impacto direto na avaliação realizada por parte dos participantes no inquérito;

Os resultados do inquérito encontram-se disponibilizados no portal do IFAP.

Help-Desk

Tendo como objetivo avaliar o grau de satisfação dos utilizadores da área de apoio técnico e informático, adiante designada de *Help-Desk*, o IFAP promove anualmente um inquérito de satisfação – disponibilizado *online* –, destinado a auscultar a opinião dos utilizadores relativamente à qualidade do serviço prestado através dos seus canais de atendimento eletrónico e telefónico.

O inquérito decorreu de 3 a 30 de junho, tendo sido disponibilizado aos utilizadores que recorreram aos dois canais de atendimento durante o período objeto de avaliação.

O universo de destinatários foi de 5445 utilizadores, tendo sido recolhidos um total de 617 inquéritos devidamente preenchidos, o que correspondeu a uma amostra de 11,3%.

Resultados

Relativamente aos resultados apurados, é possível concluir que o grau de satisfação com o serviço prestado se manteve bastante positivo, embora mais uma vez se verifique uma tendência de redução no peso das classificações máximas, extensível a ambos os canais de atendimento, as quais, ainda assim, representam, na média das questões mensuráveis, cerca de 32% do total de respostas, no caso do canal eletrónico, e de cerca de 44%, no caso do canal telefónico.

No que respeita ao peso das respostas associadas às classificações negativas, na média das questões mensuráveis, verificou-se um comportamento variável. Por um lado, o canal eletrónico teve uma diminuição, cuja variação percentual registada, face ao alcançado no ano anterior, foi de 0,5%, fixando-se em 9% do total das respostas. Por outro lado, o canal telefónico

registou uma variação, em sentido crescente, na ordem dos 5%, representando um peso de cerca de 13%, face ao total das avaliações.

É, no entanto, importante enfatizar que, quando contabilizado o somatório da totalidade das avaliações positivas ao serviço prestado, em ambos os canais de atendimento do *Help-Desk*, as mesmas – em termos médios - rondaram sempre percentagens próximas, ou ligeiramente superiores a 90% do total de respostas.

No processo de avaliação aos resultados não podem ser ainda ignorados diversos fatores que contribuíram de forma direta e decisiva para os mesmos, em particular as alterações introduzidas na política de acessos à área reservada do portal, em Maio de 2023, que tiveram como principal consequência um forte aumento nos níveis de procura em ambos os canais de atendimento do *Help-Desk*.

Os resultados deste inquérito encontram-se disponibilizados no portal do IFAP.

XIII Medidas de Modernização Administrativa

Na área das Medidas de Mercado, foram adotados procedimentos para a operacionalização das medidas de crise que permitiram assegurar todos os pagamentos em prazo, bem como iniciadas ou introduzidas melhorias nas aplicações desmaterializadas já disponíveis, decorrentes da publicação da legislação PEPAC, das quais se destacam as seguintes:

- Foi ajustada a aplicação informática de suporte à Intervenção Promoção e Comunicação em Países Terceiros, no que se refere ao *webservice* para comunicação da aprovação por parte do Organismo Intermédio competente (IVV, I.P.), e reformulada a aplicação informática associada à submissão dos pedidos de pagamento, verificações administrativas e apuramento da ajuda.

  No âmbito da simplificação foram reformuladas as rúbricas elegíveis, reduzindo-se significativamente o seu número. Adicionalmente, iniciou-se a implementação e operacionalização do módulo de reduções e sanções que permitirá, já no ano de 2024, o tratamento de forma desmaterializada das notificações aos beneficiários no âmbito do Código do Procedimento Administrativo (CPA), assim como das alegações apresentadas pelos beneficiários neste contexto.
- Procedeu-se à desmaterialização da Intervenção Destilação de Subprodutos, através da implementação e operacionalização de um *webservice* que permite a comunicação das operações inerentes ao pedido de ajuda por parte do IVV, I.P. através da interoperabilidade dos dois sistemas e de um módulo que permite aos beneficiários a formalização de pedidos de pagamento com recurso à área reservada do Portal do IFAP. Para 2024, está prevista a conclusão do referido processo de desmaterialização com a entrada em produção dos módulos de controlo administrativo, controlo no local, reduções e sanções e apuramento.
- Foi implementado o SVS, o qual consiste na verificação automática, e exaustiva, através de imagens de satélite (*Sentinel* do *Copernicus*) e algoritmos de inteligência artificial das condições de elegibilidade associadas às intervenções candidatas no Pedido Único (PU) 2023.
- Paralelamente foram efetuadas melhorias em aplicações internas do DSI, como sendo a disponibilização de uma nova tecnologia para a janela gráfica do *iSIP* ou para o RAG.
- Foram reforçados procedimentos e adaptações aos métodos de trabalho existentes, com especial destaque para a desmaterialização de processos e melhoramentos dos procedimentos internos, envolvendo, nomeadamente, a proteção de dados e a segurança de informação. Melhoria contínua do sistema através de um Plano de Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria do qual resulta um incremento da segurança da informação do IFAP.

Na área do Investimento, foi dada continuidade durante o ano de 2023 aos trabalhos de desenvolvimento de processos digitais visando melhorar e facilitar a interação com os utilizadores (beneficiários, técnicos responsáveis pelos controlos administrativos na fase de pagamento e acompanhamento das operações, bem como decisores).

XIV Publicidade Institucional

No ano de 2023 verificou-se o regresso em pleno à realização de eventos presenciais, nomeadamente, as feiras do setor agro-pecuário, tendo o IFAP marcado presença nos principais certames do setor, o que possibilitou o contacto de proximidade com os seus beneficiários e restantes *stakeholders*.

O início das candidaturas às intervenções do novo período de programação da Política Agrícola Comum (PAC), em concreto às intervenções estabelecidas no Plano Estratégico da PAC (PEPAC), trouxe alguns desafios em termos de atualização de conteúdos, e divulgação dos mesmos junto do nosso *stakeholders*.

No ano de 2023 o Portal do IFAP manteve-se como o canal fundamental e primordial, considerando a sua maior capacidade de transmissão de uma grande quantidade de informação aos beneficiários e demais *stakeholders*, logo seguido das diferentes Redes Sociais nas quais o Instituto marca presença, nomeadamente *Facebook* e X (ex-*Twitter*), tendo em conta a rapidez na transmissão da informação, privilegiando-se a publicação de notícias nestes canais, bem como através da *App IFAP Mobile*, embora reconhecendo-se o seu menor impacto e representatividade no universo de beneficiários.

O ano de 2023 foi particularmente desafiante em termos de adaptação, e atualização contínua da informação do Portal do IFAP às novas ajudas do PEPAC, relativamente às quais a generalidade dos beneficiários tinha a possibilidade de se candidatar no Pedido Único (PU) de 2023. Para além da disponibilização de novos conteúdos, foi necessário, para cada uma das intervenções existentes, reestruturar menus e criar novas páginas.

Prosseguiu-se com a divulgação mensal da *Newsletter* institucional, assim como o recurso habitual a alguma imprensa escrita para a divulgação de anúncios específicos.

Em virtude da importância do PU no âmbito das atividades que estão acometidas ao IFAP, e como vem sendo habitual, foram desenvolvidas várias ações conjugadas de divulgação para a "promoção" deste formulário. Assim, foi promovida uma campanha de rádio para publicitação do período de candidaturas ao PU2023, em simultâneo com a divulgação de notícias relacionadas no Portal, em destaques, nas páginas das redes sociais, mensagens na *App IFAP Mobile* e serviço de *mailing* e com recurso à utilização de *banners* em plataformas digitais.

O recurso ao *mailing* (envio massivo de emails aos beneficiários e demais *stakeholders*) foi continuado mantendo-se a tónica na harmonização de conteúdos e linguagem, tendo em vista a simplificação da mensagem a transmitir.

XV Gestão do Património

Em 2023 não foram concretizadas vendas de imóveis, pelo que o valor patrimonial não foi alterado face ao ano de 2022.

1. Recursos imobiliários

O valor patrimonial dos imóveis referenciados em 31 de dezembro de 2023, conforme referido, ascende a aproximadamente 4.9 M€, incluindo a componente de terreno e construção.

Quadro 26 - Tipos de imóveis

Tipo	Quantidade	Valor (€)
Armazém / Terreno	2	849 001
Escritórios (c/Registo SIIE)	24	4 060 191
TOTAL	26	4 909 192

Atualmente, o armazém e o terreno que integram o património imobiliário e que já foram objeto de utilização em contínuo (p.e: depósitos de azeite) encontram-se desativados.

Algumas das instalações identificadas como escritórios também se encontram desativadas, resultado da extinção da estrutura regional existente no passado. Outros espaços de escritórios encontram-se cedidos às Direções Regionais, também no âmbito de protocolos, sendo necessários às atividades delegadas naquelas Direções.

Atualmente, todos os imóveis do IFAP que se encontram devolutos têm o respetivo certificado energético, sendo elegíveis para venda em hasta pública através da Direção-Geral de Tesouro e Finanças (DGTF).

Foram igualmente desencadeados os mecanismos legais necessários à avaliação dos imóveis propriedade do IFAP por parte da DGTF, com o objetivo de serem integrados aquando do lançamento de hastas públicas para alienação e/ou arrendamento dos imóveis atualmente disponíveis.

Refira-se que os imóveis do IFAP que estiveram em hasta pública durante o ano de 2023 não foram objeto de qualquer licitação.

2. Equipamento de transporte

No final de 2023, os equipamentos de transporte do IFAP eram constituídos por um parque automóvel, num total de 59 viaturas. O valor patrimonial das viaturas de propriedade do IFAP é nulo, dada a antiguidade das mesmas (nos termos do CIVE).

Maioritariamente, os veículos satisfazem necessidades relacionadas com uma das áreas de atividade centrais do IFAP, designadamente o controlo das ajudas que este Instituto administra. A utilização dos veículos abrange, ainda, tarefas administrativas e logísticas, o acompanhamento e supervisão de funções delegadas e visitas no âmbito dos apoios ao investimento, entre outras.

Do total de 59 viaturas, existe um conjunto de 31 viaturas cedidas a entidades com quem o IFAP mantém relações protocolares ou outro tipo de acordos por necessidades de serviço específicas.

Considerando a necessidade de racionalizar a despesa e otimizar os recursos do IFAP, foi efetuado um levantamento da situação atual da frota automóvel do IFAP (incluindo a frota cedida) com o objetivo de ajustar o dimensionamento quantitativo e qualitativo dos meios de transporte às necessidades dos diversos serviços, tendo para tal sido realizada uma análise técnico-económica com vista à renovação parcial da frota.

Neste sentido, vão ser lançados procedimentos de aquisição conduzidos pela ESPAP, durante o ano de 2024.

XVI Execução da Formação

Tal como em anos anteriores, a política estratégica do plano de formação do IFAP focalizou-se essencialmente em ações de formação na área de negócio do Instituto e na formação à medida, adaptada à realidade do Instituto, em regime presencial e/ou à distância (*Live Training*), a qual foi estruturada da seguinte forma:

I – Formação Geral
II – Formação em Tecnologias de Informação
III – Formação de caráter pontual – Extra Plano

1.1.1. Formação presencial

O Plano de Formação para 2023 foi elaborado tendo por base:

- O levantamento de necessidades de formação para o ano de 2020, efetuado junto dos Diretores de departamento e Gabinete, o qual tem vindo a ser atualizado de acordo com as orientações transmitidas pelos mesmos;
- Formação obrigatória para o exercício de funções dirigentes;
- Ações de formação indispensáveis para o exercício das funções no âmbito do Conselho de Segurança dos Sistemas de Informação (CSSI) e auditoria;
- Ações de formação no âmbito do Plano de Emergência Interna - PEI;
- Disponibilidade orçamental nas rúbricas destinadas à formação.

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

Para além das necessidades formativas indicadas pelos Diretores, a elaboração do Plano de Formação tem subjacente os objetivos estratégicos estabelecidos pelo CD e os recursos materiais e financeiros disponíveis.

Em 2023 privilegiou-se ações de formação intra organização, por forma a abranger o máximo de colaboradores por ação, rentabilizando o custo de realização das ações.

No caso das ações de formação propostas no âmbito das Tecnologias de Informação (TI) as mesmas não foram ministradas, em virtude de não lhes ter sido atribuído o respetivo cabimento.

Foram ministradas ações de formação recorrendo a formação externa, atendendo à especificidade das matérias e ao número de colaboradores identificados para as mesmas, que em muitos casos não é suficiente para constituir uma turma.

Foi tido também em atenção o Plano de Formação do Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral no colmatar de necessidades formativas que foram identificadas pelos Departamentos e Gabinetes, mas que não integram o presente Relatório de Formação.

Paralelamente foram divulgados ao longo do ano seminários, eventos e iniciativas, sem custos associados, de modo a estimular a participação dos colaboradores em ações extra plano de formação, com vista à criação de alternativas não sujeitas a restrições orçamentais.

O Plano de Formação para 2023 integrou 19 cursos, distribuídos por 21 ações e incidiu sobre as seguintes áreas temáticas:

- Formação de Dirigentes;
- Atendimento ao Cidadão;
- Auditoria, Fiscalização e Controle;
- Contratação Pública;
- Plano de Emergência Interno;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Tecnologias de Informação.

Cerca de 20% dos trabalhadores frequentaram formação em 2023 (nº de participantes/nº de efetivos), resultando numa média de 1.19 ações de formação por trabalhador/formando.

Após a realização dos cursos de formação "RGPD: Abordagem Geral" e "RGPD *Update*", em 2019 e 2022, respetivamente, em grande medida, foi atingido o objetivo de proporcionar a todos os colaboradores do IFAP, uma visão integrada e sistematizada do RGPD, dotando-os dos conhecimentos e das competências necessárias à avaliação e tratamento de dados pessoais, em conformidade com as exigências legais e as necessidades do Instituto. Assim, em 2023, relativamente a este tema, a formação/sessões de trabalho passaram a estar focadas em responder a questões práticas, de aplicação do RGPD, diretamente ligadas às atividades diárias desenvolvidas pelos colaboradores do IFAP nas suas unidades orgânicas.

É apresentado no Anexo 5 o Relatório de formação presencial.

1.1.2. Formação *elearning*

A formação *e-learning* 2023 ficou marcada pela mudança de ferramenta de produção de conteúdos para a plataforma *Moodle*, ocorrida em maio. A transição do *Articulate Studio* (*Engage*), (que funcionava sobre *Powerpoint*) para o *Articulate Rise*, permitiu melhorar não só o aspeto visual dos conteúdos como a experiência pedagógica dos alunos.

Esta foi uma alteração valorizada e saudada pelos nossos interlocutores, que realçaram as vantagens desta nova ferramenta.

Relativamente à produção de cursos, o ano de 2023 ficou pautado pelas alterações que se verificaram de modo significativo em algumas ações de formação, decorrentes do novo quadro comunitário de apoio, cuja operacionalização se revelou difícil para as equipas de produção de conteúdos, quer em termos de adaptação à nova legislação quer às muitas orientações técnicas daí decorrentes, que obrigaram, entre outras, à alteração dos formulários existentes.

Ao nível das fuções delegadas, a formação foi obrigatória para todos os técnicos que pretendiam ter acesso ao PU 2023.

Pela necessidade de familiarização com as novas diretivas, verificou-se, como era expectável, um aumento no número total de participantes, particularmente em ações como:

- "Pedido Único (PU)" - passou dos 488 participantes em 2022, para 1716 em 2023
- "Registo no Portal e Formulário IB" - passou dos 625 participantes em 2022, para 863 participantes em 2023
- "Comunicação de Transferência" – passou dos 438 participantes em 2022 para 1557 em 2023

As implicações diretas do PEPAC 2023-2027 nos cursos *e-learning* prendem-se não só com as novas diretivas que obrigam à adaptação dos conteúdos existentes, como à própria designação de alguns cursos, como é o caso dos cursos anteriormente englobados na categoria Controlo de Superfícies, da responsabilidade do DCO, que passaram a ter outra denominação, de que daremos conta adiante. Outro constrangimento decorrente do novo quadro, com implicações na formação *e-learning* tem a ver com o adiamento da fase de candidaturas e consequentemente com a disponibilização das ações, o que abrigou a uma gestão suplementar por forma a evitar sobreposições de datas, o que nem sempre é possível, dado o volume de ações concentrados num mesmo período.

O Relatório da formação *elearning* é apresentado no Anexo 6.

XVII Proposta de Avaliação Final

Propõe-se para 2023 uma avaliação de "BOM", como resultado do cumprimento ou superação de todos os objetivos estabelecidos para o ano no QUAR.

O IFAP continuou a desempenhar, em 2023, um papel ativo no âmbito da transformação digital do setor e do Ministério, procurando desenvolver e implementar ferramentas capazes de simplificar as interações e de reforçar a transparência na prestação de contas, a conformidade dos pagamentos realizados e a segurança da informação.

Salienta-se a forma como o IFAP assegurou mais uma vez o pagamento das ajudas comunitárias e nacionais aos setores da Agricultura e das Pescas, conseguindo atingir a generalidade dos objetivos propostos.

O próximo ano será um ano de continuação da implementação do PEPAC, pelo que manterá particular relevância a promoção de uma efetiva simplificação, harmonização e racionalização de procedimentos, por forma a reduzir a carga administrativa para os beneficiários e para os próprios serviços da Administração Pública.

XVIII Anexos

Anexo 1 - QUAR

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

Data: 23/10/2024
Versão: V1

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%	136%
OE2:	**Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government**	94%	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%	118%

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 31%

OE1	**OP1:Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada**										**Peso:**	**38%**
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 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%	100%	125%	Superou	25%
											Grau de Realização do OP1	125%

OE1	**OP2:Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco***										**Peso:**	**30%**
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 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%	98%	115%	Superou	15%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI FEAGA (VAL[1], VLE[2] e POC[3])	100%	100%	100%	95%	2%	100%	20%	100%	125%	Superou	25%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo C	-	-	-	95%	2%	100%	20%	98%	115%	Superou	15%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo D	-	-	-	95%	2%	100%	15%	95%	100%	Atingiu	0%
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%	100%	95%	2%	100%	15%	99%	121%	Superou	21%
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	117%

OE1	**OP3:Garantir a execução do PDR 2020**										**Peso:**	**32%**
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 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%	189%	85%	10%	100%	100%	176%	251%	Superou	151%
											Grau de Realização do OP3	251%

EFICIÊNCIA PESO:

OE1	OP4:Reduzir o valor em dívida										Peso:
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 2022**	**Meta 2023**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Classificação**
Ind.9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	8%	12%	8%	9%	2.5%	12%	100%	11%	100%	Atingiu
					Grau de Realização do OP4						

QUALIDADE Peso:

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:
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 2022**	**Meta 2023**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Classificação**
Ind.10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	100%	95%	100%	95%	2%	100%	30%	95%	100%	Atingiu
Ind.11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	65%	61%	70%	2%	100%	20%	70%	100%	Atingiu
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	100%	90%	100%	90%	5%	100%	25%	90%	100%	Atingiu
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	11%	63%	65%	30%	10%	100%	15%	30%	100%	Atingiu
Ind.14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	-	2	3	6	3	10	5%	3	100%	Atingiu
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%	1	100%	Atingiu
											Grau de Realização do OP6

OE2	OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento										Peso:
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 2022**	**Meta 2023**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Classificação**
Ind.16	Taxa de satisfação dos clientes	93%	94%	93%	92%	5%	100%	55%	89%	100%	Atingiu
Ind.17	Prazos de Resposta (SLA[40]) multicanal		-	97.43	94%	2%	100%	40%	97%	112%	Superou
Ind.18	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados		-	100	97%	2%	100%	5%	99%	120%	Superou
											Grau de Realização do OP7

OE3	OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos										Peso:
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 2022**	**Meta 2023**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Classificação**
Ind.19	Assegurar o cumprimento do Plano de Formação Presencial	-	-	100%	70%	10%	100%	100%	100%	125%	Superou
											Grau de Realização do OP3

OE2	OP8: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)										Peso:
	Indicadores	**Realizado 2020**	**Realizado 2021**	**Realizado 2022**	**Meta 2023**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Classificação**
Ind.20	Taxa de implementação do projeto "+Agricultura +Informação"	-	-	35%	90%	8%	100%	100%	85%	100%	Atingiu
											Grau de Realização do OP3

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2023				
	Âmbito	Ponderação Eficácia 31%	Ponderação Eficiência 3%	Ponderação Qualidade 66%
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Quantitativa	124.0%		
	Qualitativa	*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				50.5%			
OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	31%	38%	12%	125%	48%	Superou	**RELEVANTE**
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*		30%	9%	117%	35%	Superou	
OP3: Garantir a execução do PDR 2020		32%	10%	251%	80%	Superou	
GR EFICIÊNCIA				3.0%			
OP4: Reduzir o valor em dívida	3%	100%	3%	100%	100%	Atingiu	
GR QUALIDADE				70.5%			
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%	100%	17%	Atingiu	**RELEVANTE**
OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento		52%	34%	106%	55%	Superou	**RELEVANTE**
OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos		15%	10%	125%	19%	Superou	
OP8: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)		16%	11%	100%	16%	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)[1]**	**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.dez (Balanço Social)**	**UERHE**	**Pontuação Executada**				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	904	80	3	677	60	-1		75%	75%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12656	896	55	12383	877	-1		98%	98%
Técnico Superior	12	364	82264	4368	327	71057	3773	-37		86%	86%
Especialistas de Informática	12	49	11074	588	37	8146	433	-12		74%	74%
Coordenador Técnico	9	6	1356	54	3	675	27	-3		50%	50%
Técnicos de Informática	8	18	4068	144	12	2585	92	-6		64%	64%
Assistente Técnico	8	132	29832	1056	90	19406	687	-42		65%	65%
Assistente Operacional	5	14	3164	70	8	1640	36	-6		52%	52%
(1 CCAS)		643	145 318	7 256	535	116 569	5 984	-108		82%	80%
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
		566	577	573	533	643	536	643			535

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 €**	**74 552 910.00 €**	**19 008 112.84 €**	**0.00 €**	**66 299 077.22 €**	**8 253 832.78 €**	**88.93%**
Despesas c/Pessoal	21 531 239.00 €	22 063 772.00 €	10 037 839.24 €		21 459 938.01 €	603 833.99 €	97.26%
Aquisições de Bens e Serviços	14 649 939.00 €	18 329 609.00 €	4 865 674.86 €		11 237 617.38 €	7 091 991.62 €	61.31%
Outras despesas correntes	4 874 903.00 €	4 152 441.00 €	3 911 694.95 €		4 020 521.93 €	131 919.07 €	96.82%
Despesas de Capital	2 645 931.00 €	30 007 088.00 €	192 903.79 €		29 580 999.90 €	426 088.10 €	98.58%
Orçamento de Investimento (OI)	**680 927 582.00 €**	**683 693 084.00 €**	**200 330 730.18 €**	**0.00 €**	**527 445 618.10 €**	**156 247 465.90 €**	**77.15%**
Outras despesas correntes	392 910 838.00 €	402 461 257.00 €	120 812 241.49 €		312 392 388.03 €	90 068 868.97 €	77.62%
Despesas de Capital	288 016 744.00 €	281 231 827.00 €	79 518 488.69 €		215 053 230.07 €	66 178 596.93 €	76.47%
Outros valores	**2 671 774 532.00 €**	**2 818 422 813.00 €**	**317 336 299.24 €**	**0.00 €**	**1 017 524 524.23 €**	**1 800 898 288.77 €**	**36.10%**
Outros valores	334 609 003.00 €	481 257 284.00 €	162 773 437.20 €		353 887 557.02 €	127 369 726.98 €	73.53%
Operações Extra Orçamentais	2 337 165 529.00 €	2 337 165 529.00 €	154 562 862.04 €		663 636 967.21 €	1 673 528 561.79 €	28.39%
Total (OF+OI+OV)	**3 396 404 126.00 €**	**3 576 668 807.00 €**	**536 675 142.26 €**	**0.00 €**	**1 611 269 219.55 €**	**1 965 399 587.45 €**	**45.05%**

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	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	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	iSinga / Base de Dados de Devedores	Baseado nos indices 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	Σ 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(CC) / 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)x100	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*

Anexo 2 - Pagamentos

Quadro 27 - Total de pagamentos efetuados nos anos de 2022 e 2023

TOTAL PAGAMENTOS EFETUADOS	Montante pago (mil euros)	
	2022	2023
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEAGA		
Continente	791 620	405 497
Açores	79 941	71 079
Madeira	29 870	29 296
Total FEAGA	**901 430**	**505 873**
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEADER		
Continente	604 038	480 934
Açores	40 050	47 283
Madeira	35 475	24 639
Total FEADER	**679 564**	**552 855**
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO PRR		
Continente	1 211	17 060
Total PRR	**1 211**	**17 060**
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEAMP		
Continente	47 734	83 570
Açores	10 195	20 717
Madeira	3 948	3 141
Total FEAMP	**61 878**	**107 428**
OUTRAS AJUDAS		
OUTRAS AJUDAS	58 998	178 000
Total Outras Ajudas	**58 998**	**178 000**
TOTAL	**1 703 080**	**1 361 216**

Quadro 28 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - Continente

FEAGA - Fundo Europeu Agrícola de Garantia			
PORTUGAL CONTINENTAL		**Montante pago (mil euros)**	
		2022	**2023**
Ajudas Diretas			
Apoio ao Rendimento Base (ARB) - PEPAC			150 922
Regime de Pagamento Base (RPB)		246 474	21 877
Pagamento Redistributivo		65 477	5 604
Pagamento por práticas agrícolas benéficas para o clima e o ambiente *(Greening)*		202 729	24 413
Pagamento Jovens Agricultores		2 591	276
Pagamentos Específico por Superfície ao Arroz		6 706	1 224
Pagamentos Específico por Superfície ao Tomate		4 017	818
Pagamento Leite de Vaca - PEPAC			11 643
Prémio por Vaca Leiteira		17 469	1 029
Pagamento Vaca em Aleitamento - PEPAC			34 538
Prémio por Vaca em Aleitamento		64 902	3 686
Pagamento Pequenos Ruminantes - PEPAC			23 766
Prémio por Ovelha e Cabra		41 074	2 105
Pagamento aos Pequenos Agricultores - PEPAC			41 395
Regime de Pequena Agricultura (RPA)		43 344	3 382
Outras ajudas diretas		35	-17
	Total Ajudas Diretas	**694 818**	**326 662**
Medidas de Mercado			
Programa Nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola (PNASV)	Promoção nos países Terceiros - PEPAC		419
	Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros	5 619	6 162
	Destilação de Subprodutos da Vinificação	2 842	2 937
	Seguro Vitícola de Colheitas	3 950	4 064
	Reestruturação e Reconversão das Vinhas (VITIS)	42 277	26 298
	Destilação temporária de Vinho em situação de crise	-2	18 637
	Ajuda aos Mostos Concentrados para Enriquecimento de Vinhos	0	214
	Trocas de produtos vitivinícolas	0	-1 653
	Total PNASV	**54 686**	**57 077**
Frutas e Produtos hortícolas	Fundos Operacionais das Organizações de Produtores	13 180	16 813
	Regime Escolar	2 415	2 876
	Total Frutas e Produtos Hortícolas	**15 594**	**19 690**
Programa Nacional para Apoio ao Setor da Apicultura - PEPAC			1 798
	Total Programa Setor Apicultura - PEPAC		**1 798**
Promoção de Produtos Agrícolas		139	95
Leite e Produtos lácteos		17	0
Carne de Suíno, Ovos, Aves e Apicultura	Ajuda Especial à Apicultura	3 922	241
	Suínos	52	-5
	Total Carne de Suíno, Ovos, aves e Apicultura	**3 974**	**236**
Outras medidas de mercado		0	-64
	Total Medidas de Mercado	**74 411**	**78 832**
Medida Excecional de Crise			
Aves de Capoeira		3 804	4
Carne de Suíno		5 551	0
Leite de Vaca		13 037	0
	Total Medida Excecional de Crise	**22 391**	**4**
	TOTAL	**791 620**	**405 497**

Quadro 29 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - RAA

FEAGA - Fundo Europeu Agrícola de Garantia			
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES		**Montante pago (mil euros)**	
POSEI		**2022**	**2023**
Regime Específico de Abastecimento (REA)		6 606	7 156
Medidas a Favor das Produções Agrícolas Locais (MAPL)			
Prémios às Produções Animais	1.1 - Prémio à vaca aleitante	10 107	10 523
	1.2 - Prémio ao abate de bovinos	9 688	8 089
	1.3 - Prémio à vaca leiteira	13 575	12 959
	1.4 - Ajuda ao escoamento de jovens bovinos dos Açores	740	681
	1.5 - Ajuda à inovação e à qualidade das produções pecuárias açorianas	542	494
	1.6 - Prémio aos produtores de leite	24 370	23 127
	1.7 - Prémio aos produtores de ovinos e caprinos	212	218
	1.8 - Ajuda ao transporte inter-ilhas de jovens bovinos	151	135
	1.9 - Ajuda aos produtores apícolas	27	22
Outras ajudas às produções animais		-0.07	0.00
	Total Ajudas às Produções Animais	**59 413**	**56 246**
Prémios às Produções Vegetais	2.1 - Ajuda aos produtores de culturas arvenses	5 671	649
	2.2 - Ajudas à produção de culturas tradicionais	39	25
	2.3 - Ajuda à manutenção da vinha orientada para a produção de vinhos com denominação de origem e vinhos com indicação geográfica	410	244
	2.4 - Ajuda aos produtores de ananás	3 186	2 608
	2.5 - Ajuda à produção de hortofrutíflorícolas e outras culturas	1 483	1 495
	2.6 - Ajuda aos produtores de banana	1 097	1 229
	2.7 - Ajuda à compra de sementes de milho e sorgo	890	0
Outras ajudas às produções vegetais		0	-0.1
	Total Ajudas às Produções Vegetais	**12 776**	**6 250**
Ajudas à transformação	3.1 - Ajuda à armazenagem privada de queijos "Ilha" e S. Jorge"	775	779
	3.2 - Ajuda ao acondicionamento de Proteas	99	96
	Total Ajudas à Transformação	**874**	**875**
	Total MAPL	**73 064**	**63 371**
	Total POSEI	**79 670**	**70 527**
Programa nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola (PNASV)			
Seguro Vitícola de Colheitas		0	1
Reestruturação e Reconversão das Vinhas (Vitis)		271	551
	Total PNASV	**271**	**552**
	TOTAL	**79 941**	**71 079**

Quadro 30 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - RAM

FEAGA - Fundo Europeu Agrícola de Garantia			
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA		**Montante pago (mil euros)**	
POSEI		**2022**	**2023**
Regime Específico de Abastecimento (REA)		11 153	11 697
Medidas a Favor das Produções Agrícolas Locais (MAPL)			
M1 Apoio base aos Agricultores Madeirenses		4 503	3 232
M2 Apoio à produção das fileiras Agropecuárias da RAM	2.1 - Fileira da cana-de-açucar	1 919	1 944
	2.2 - Fileira do leite	127	130
	2.3 - Fileira da carne	602	695
	2.4 - Fileira do vinho	1 967	2 277
	2.5 - Fileira da banana	7 652	7 479
	2.6 - Ajuda à transformação de produtos agropecuários originários da RAM	31	38
	2.7 - Ajuda à produção de ovos	40	40
Total M2		**12 337**	**12 604**
M3 Apoio à colocação no mercado de produtos da RAM	3.1 - Apoio à expedição de produtos agrícolas originários da RAM	706	707
	3.2 - Apoio à comercialização de produtos no mercado da RAM	788	750
Total M3		**1 494**	**1 458**
Medidas de Assistência Técnica		**14**	**12**
Total MAPL		**18 334**	**17 293**
Total POSEI		**29 501**	**29 003**
Programa nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola (PNASV)			
Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros - PEPAC			203
Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros		147	51
Seguro Vitícola de Colheitas		1.3	
Reestruturação e Reconversão das Vinhas (Vitis)		-11	39
Total PNASV		**137**	**294**
Medida Excecional de Crise			
Vaca Aleitante		29	
Carne de Bovino		104	
Carne de Frango e Ovos		70	
Carne de Suíno		6	
Leite e Produtos Lácteos de Vaca		23	
Total Medida Excecional de Crise		**231**	**0**
TOTAL		**29 870**	**29 296**

Quadro 31 - Pagamentos no âmbito do FEADER - Continente

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - Continente				
PDR 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural do Continente			**Montante pago (mil euros)**	
Área	**Medida**	**Ação**	**2022**	**2023**
A1 Inovação e conhecimento	**M1 Inovação**	1.1 - Grupos operacionais	3 093	2 848
	M2 Conhecimento	2.1 - Capacitação e divulgação	259	410
		2.2 - Aconselhamento	4 881	1 881
		Total M2	**5 140**	**2 291**
		Total A1	**8 234**	**5 139**
A2 Competitividade e organização da produção	**M3 Valorização da produção agrícola**	3.1 - Jovens agricultores	26 117	24 506
		3.2 - Investimentos nas explorações agrícolas	64 324	65 635
		3.3 - Investimentos na transformação e comercialização de produtos agrícolas	8 109	19 813
		3.4 - Infraestruturas coletivas	21 165	38 466
		Total M3	**119 714**	**148 419**
	M4 Valorização dos recursos florestais		9 805	14 028
	M5 Organização da produção	5.1 - Criação de agrupamentos e organizações de produtores	500	300
		5.2 - Organizações interprofissionais	59	120
		Total M5	**559**	**420**
	M6 Gestão do risco e restabelecimento do potencial produtivo	6.1 - Seguros	12 860	1 320
		6.2 - Prevenção e restabelecimento do potencial produtivo	1 518	877
		Total M6	**14 378**	**2 198**
		Total A2	**144 457**	**165 065**

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - Continente				
PDR 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural do Continente			Montante pago (mil euros)	
Área	Medida	Ação	2022	2023
A3 Ambiente, Eficiência no uso dos recursos e clima	M7 Agricultura e recursos naturais (MAA)	7.1 - Agricultura biológica	91 414	3 153
		7.2 - Produção integrada	53 998	1 370
		7.3 - Pagamentos Rede Natura	18 164	2 055
		7.4 - Conservação do solo	7 356	-3
		7.5 - Uso eficiente da água	4 392	4 021
		7.6 - Culturas permanentes tradicionais	24 558	912
		7.7 - Pastoreio extensivo	9 869	9 826
		7.8 - Recursos genéticos	16 844	8 395
		7.9 - Mosaico agroflorestal	114	24 277
		7.10 - Silvoambientais	11	8
		7.11 - Investimentos não produtivos	9	70
		7.12 - Apoio agro-ambiental à apicultura	15	14
		Total M7	**226 746**	**54 099**
	M8 Proteção e reabilitação de	8.1 - Silvicultura sustentável	20 398	23 304
		8.2 - Gestão recursos cinegéticos e aquícolas	265	295
		Total M8	**20 663**	**23 600**
	M9 Manutenção da atividade agrícola em zonas desfavorecidas (AZD)		149 265	132 311
		Total A3	**396 674**	**210 009**
A4 Desenvolvimento local	M10 LEADER	10.1- Apoio preparatório	0	1 300
		10.2 - Implementação das estratégias	26 114	29 512
		10.3 - Atividades de cooperação dos GAL	576	1 100
		10.4 - Funcionamento e animação	7 694	7 465
		Total M10	**34 384**	**39 376**
		Total A4	**34 384**	**39 376**
Assistência Técnica	M20 Assistência técnica	20.1 - Assistência técnica PDR2020	13 043	13 589
		20.2 - Rede Rural Nacional	2 083	1 686
		20.3 - Estruturas Locais de Apoio	5	11
		Total M20	**15 130**	**15 286**
M21 - Apoio temprorário excecional aos agricultores e às PME, particularmente afetados pela crise da COVID 19			33	
M22 - Medida excecional e temporária em resposta ao impacto da invasão da Ucrânia pela Rússia			0	47 137
PDR2020 - Pagamentos transitados de Programas anteriores			5 232	-1 033
Outros pagamentos FEADER			-90	-5
PDR 2020 adiantamentos contra fatura			0	-1
Juros			-14	-40
		TOTAL PDR 2020	**604 038**	**480 934**
		TOTAL FEADER - CONTINENTE	**604 038**	**480 934**

Quadro 32 - Pagamentos no âmbito do FEADER - RAA

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - RAA			
PRORURAL + Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma dos Açores		**Montante pago (mil euros)**	
Medida	**Sub-medida**	**2022**	**2023**
M1 Transferência de conhecimentos e ações de informação	1.1 - Apoio a ações de formação profissional e de aquisição de competências	-1	0
	Total M1	**-1**	**0**
M4 Investimentos em ativos físicos	4.1 Apoio a investimentos em explorações agrícolas	3 395	5 471
	4.2 - Apoio a investimento na transformação/comercialização e/ou no desenvolvimento de produtos agrícolas	2 634	1 211
	4.3 - Apoio a investimentos em infraestruturas relacionadas com o desenvolvimento, a modernização ou a adaptação da agricultura e silvicultura	2 060	3 369
	Total M4	**8 089**	**10 052**
M5 Restabelecimento do potencial de produção agrícola afetado por catástrofes naturais e acontecimentos catastróficos e introdução de medidas de prevenção adequadas	5.1 - Apoio a investimentos em medidas de prevenção destinadas a atenuar as consequências de eventuais catástrofes naturais, fenómenos climáticos adversos e acontecimentos catastróficos	-6	0
M6 Desenvolvimento das explorações agrícolas e das empresas	6.1 - Ajuda ao arranque da atividade para os jovens agricultores	1 123	1 882
M8 Investimentos no desenvolvimento das zonas florestais e na melhoria da viabilidade das florestas	8.1 - Apoio aos custos de florestação/criação de zonas arborizadas	111	231
	8.2 Apoio à implantação e manutenção de sistemas agroflorestais	17	1
	8.5 - Apoio a investimentos destinados a melhorar a resistência, o valor ambiental e o potencial de atenuação dos ecossistemas florestais	591	257
	8.6 - Apoio a investimentos em tecnologias florestais e na transformação, mobilização e comercialização de produtos florestais	123	399
	Total M8	**843**	**888**
M9 Criação de agrupamentos e organizações de produtores	9.1 - Criação de grupos de produtores e de organizações nos setores da agricultura e da silvicultura	5	60
M10 Agroambiente e clima	10.1 - Pagamento de compromissos respeitantes ao agroambiente e ao clima	11 053	9 967
	10.2 - Apoio à conservação e à utilização e desenvolvimento sustentáveis de recursos genéticos na agricultura	5	-65
	Total M10	**11 058**	**9 902**

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - RAA

PRORURAL + Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma dos Açores		Montante pago (mil euros)	
Medida	**Sub-medida**	**2022**	**2023**
M11 Agricultura biológica	11.1 - Pagamentos destinados à conversão a práticas e métodos de agricultura biológica	601	611
	11.2 - Pagamentos destinados à manutenção de práticas e métodos de agricultura biológica	203	295
	Total M11	**803**	**906**
M13 Pagamentos relativos a zonas sujeitas a condicionantes naturais ou outras condicionantes específicas	13.3 - Pagamento de compensações em zonas afetadas por condicionantes específicas	15 282	2 243
M15 Serviços silvoambientais e climáticos e conservação das florestas	15.1 - Pagamento de compromissos silvoambientais e climáticos	372	368
	15.2 - Apoio à conservação de recursos genéticos florestais	237	207
	Total M15	**609**	**575**
M16 Cooperação	16.2 - Apoio a projetos-piloto + apoio ao desenvolvimento de novos produtos, práticas, processos e tecnologias	28	30
M17 Gestão de riscos	17.1 - Prémio de seguro de colheitas, de animais e de plantas	34	3
M19 Apoio ao desenvolvimento local de base comunitária (DLBC) LEADER	19.2 - Apoio à realização de operações no âmbito das EDL	1 404	1 900
	19.3 – Preparação e realização de atividades de cooperação	293	169
	19.4 – Apoio a custos de funcionamento e animação	153	901
	Total M19	**1 850**	**2 969**
M20 Assistência Técnica		0	54
M22 - Medida excecional e temporária em resposta ao impacto da invasão da Ucrânia pela Rússia		**0**	**4 756**
PRORURAL+ - Pagamentos transitados de Programas anteriores		**520**	**306**
Juros		**-2**	**-2**
	TOTAL PRORURAL +	**40 235**	**34 623**

PEPAC - Eixo E - Desenvolvimento Rural - Região Autónoma dos Açores Açores			
Prioridade	**Medida**	**2022**	**2023**
E12 Apoio A Zonas coom condicionantes Naturais Pagamentos Natura 2000	E 12.1 - Zonas afetadas por Condicionantes Específicas (MAAZD)	0	12 660
	TOTAL EIXO E	**0**	**12 660**
	TOTAL FEADER - RAA	**40 235**	**47 283**

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 33 - Pagamentos no âmbito do FEADER - RAM

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - RAM			
PRODERAM 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma da Madeira		**Montante pago (mil euros)**	
Medida	**Sub-medida**	**2022**	**2023**
M1 Transferência de conhecimentos e ações de informação	1.1 - Apoio a ações de formação profissional e de aquisição de competências	79	42
	1.2 - Apoio a atividades de demonstração/ações de informação	59	216
	Total M1	**139**	**258**
M2 Serviços de aconselhamento e serviços de gestão agrícola	2.1 Apoio destinado a facilitar o aproveitamento de serviços de aconselhamento	9	0
	2.2 Apoio à criação de serviços de gestão agrícola, substituição agrícola, aconselhamento agrícola e aconselhamento florestal	14	0
	Total M2	**23**	**0**
M3 Regimes de qualidade para os produtos agrícolas e os géneros alimentícios	3.1 - Apoio à nova participação em regimes de qualidade	5	10
M4 Investimentos em ativos físicos	4.1 - Apoio ao investimentos em explorações agrícolas	2 409	1 379
	4.2 - Apoio a investimento na transformação/comercialização e/ou no desenvolvimento de produtos agrícolas	3 460	5 708
	4.3 - Apoio a investimentos em infraestruturas relacionadas com o desenvolvimento, a modernização ou a adaptação da agricultura e silvicultura	8 444	3 422
	4.4 - Apoio a investimentos não produtivos relacionados com a concretização dos objetivos em termos de agroambiente e clima	70	416
	Total M4	**14 383**	**10 925**
M5 Restabelecimento do potencial de produção agrícola afetado por catástrofes naturais	5.2 - Apoio a investimentos destinados à recuperação de terras agrícolas e ao restabelecimento do potencial de produção agrícola afetado por catástrofes naturais, fenómenos climáticos adversos e acontecimentos catastróficos	486	62
M6 Desenvolvimento das explorações agrícolas e das empresas	6.1 - Ajuda ao arranque da atividade para os jovens agricultores	244	95
M8 Investimentos no desenvolvimento das zonas florestais e na melhoria da viabilidade das florestas	8.1 - Apoio aos custos de florestação/criação de zonas arborizadas	740	1 330
	8.2 - Apoio à implantação e manutenção de sistemas agroflorestais	984	-2
	8.3 - Apoio à prevenção da floresta contra incêndios florestais, catástrofes naturais e acontecimentos catastróficos	2 128	1 674
	8.4 - Apoio à reparação dos danos causados às florestas por incêndios florestais, catástrofes naturais e acontecimentos catastróficos	80	0
	8.5 - Apoio a investimentos destinados a melhorar a resistência, o valor ambiental e o potencial de atenuação dos ecossistemas florestais	433	177
	8.6 - Apoio a investimentos em tecnologias florestais e na transformação, mobilização e comercialização de produtos florestais	653	510
	Total M8	**5 017**	**3 689**

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - RAM

PRODERAM 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma da Madeira		Montante pago (mil euros)	
Medida	**Sub-medida**	**2022**	**2023**
M10 Agroambiente e clima	10.1 - Compromissos respeitantes ao agroambiente e ao clima	105	298
	10.2 - Conservação e à utilização e desenvolvimento sustentáveis de recursos genéticos na agricultura	127	0
	Total M10	**233**	**298**
M11 Agricultura biológica	11.1 - Conversão a práticas e métodos de agricultura biológica	63	8
	11.2 - Manutenção de práticas e métodos de agricultura biológica	124	19
	Total M11	**187**	**28**
M12 Pagamentos a título da Natura 2000 e da Diretiva-Quadro da Água	12.2 - Compensações a zonas florestais Natura 2000	550	105
M13 Pagamentos relativos a zonas sujeitas a condicionantes naturais ou outras condicionantes específicas	13.1 - Compensações em zonas de montanha	7 071	1 052
	13.2 - Compensações a outras zonas afetadas com condicionantes específicas	225	33
	Total M13	**7 296**	**1 085**
M15 Serviços silvoambientais e climáticos e conservação das florestas	15.1 - Compromissos silvoambientais e climáticos	394	592
	15.2 - Conservação de recursos genéticos florestais	7	0
	Total M15	**400**	**592**
M16 Cooperação	16.1 Criação e funcionamento de grupos operacionais da PEI para a produtividade e a sustentabilidade agrícolas	13	0
	16.2 Projetos-piloto + Desenvolvimento de novos produtos, práticas, processos e tecnologias	476	806
	Total M16	**489**	**806**
M17 Gestão de riscos	17.1 - Prémio de seguro de colheitas, de animais e de plantas	274	277
M19 Apoio ao desenvolvimento local de base comunitária (DLBC) LEADER	19.1 Apoio à preparação de EDL	0	104
	19.2 - Apoio à realização de operações no âmbito das EDL	1 818	2 482
	19.3 – Preparação e realização de atividades de cooperação	11	0
	19.4 – Apoio a custos de funcionamento e animação	280	216
	Total M19	**2 109**	**2 803**
M20 Assistência Técnica		1 963	0
M22 - Medida excecional e temporária em resposta ao impacto da invasão da Ucrânia pela Rússia		**0**	**3 100**
PRODERAM 2020 - Pagamentos transitados de Programas anteriores		**1 680**	**78**
Juros		**-1**	**-2**
	TOTAL PRODERAM 2020	**35 475**	**24 207**

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural - RAM

PEPAC - EIXO F - DESENVOLVIMENTO RURAL - MADEIRA

Prioridade	Medida	2022	2023
F7 PAGAMENTOS NATURA 2000	F 7.1 - Pagamentos Natura 2000 e Diretiva-quadro da Água	0	49
	Total F7	**0**	**49**
F8 COMPROMISSOS AGROAMBIENTAIS E CLIMÁTICOS	F 8.2 - Manutenção de Muros de Suporte de Terras	0	220
	F 8.3 - Apoio ao Modo de Produção Biológico	0	128
	F 8.4 - Preservação de Pomares de Frutos Frescos e vinhas Tradicionais	0	29
	F 8.5 - Proteção e Reforço da Biodiversidade	0	6
	Total F8	**0**	**382**
	TOTAL EIXO F	**0**	**431**
	TOTAL FEADER - RAM	**35 475**	**24 639**

*** Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações**

Quadro 34 -Pagamentos Outras Ajudas

OUTRAS AJUDAS

PORTUGAL CONTINENTAL E REGIÕES AUTÓNOMAS	Montante pago (mil euros)	
	2022	2023
Ajudas Agricultura		
Medidas Veterinárias	1 774	3 089
Linhas de crédito agricultura	1 102	435
Apoio às funções delegadas	5 445	7 354
SIPAC Seguro de colheitas	1 977	1 127
Incendios Rurais	468	84
Ajuda Intempéries		50
Gasóleo Colorido e Marcado	24 517	22 538
Ajuda Lobo Ibérico	9	167
Apoio aos custos de energia	4 952	7 222
Auxílio estatal aos produtores de ananás (RAA)	32	
Auxílio estatal aos produtores de culturas arvenses (RAA)	1 160	124
Auxílio estatal aos produtores de horto frutícolas (RAA)	149	
Auxílio estatal à compra de sementes de milho e sorgo (RAA)	950	
Auxílio estatal vinha (RAA)	780	1 073
Auxílio estatal ao prémio ao abate (RAA)	7 109	7 846
Auxílio estatal aos produtores de leite (RAA)	4 235	4 025
Auxílio estatal redução da produção de leite (RAA)		3 492
Auxílio estatal ao prémio à vaca aleitante (RAA)	3	
Auxílio estatal à armazenagem privada de queijo (RAA)	175	156
Auxílio estatal ao abate de bovinos (RAM)	518	434
Auxílio estatal ao abate de frangos (RAM)	208	232
Auxílio estatal à flieira da banana (RAM)	293	727
Auxílio estatal ao leite (RAM)	180	209
Auxílio estatal a vacas leiteiras (RAM)	-	-
Auxílio estatal a vacas aleitantes (RAM)	49	68
Auxílio estatal à produção de ovos (RAM)	154	232
Auxílio estatal à cana de açúcar para transformação (RAM)	171	162
Auxílio estatal à produção de vinho (RAM)	220	120
Auxílio estatal à transformação de vinho (RAM)	177	122
Auxílio estatal à comercialização de produtos no mercado da RAM	172	206
Medida extraordinária de apoio aos agricultores do RPA	0	1 559
Apoio excecional de crise	2 203	114 684
Programa Emparcelar para Ordenar	60	0
Outros*	-299	-239
Total Agricultura	**58 944**	**177 299**
Ajudas Pesca		
Linhas de crédito pescas	54	705
Outras Ajudas		-4
Total Pesca	**0**	**701**
TOTAL	**58 944**	**178 000**

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 35 - Pagamentos no âmbito do FEAMP - Continente

FEAMP - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
MAR2020 - PORTUGAL CONTINENTAL		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Medida	2022	2023
P1 Promover uma Pesca Ambientalmente Sustentável	M1 - Investimentos a bordo e seletividade	563	528
	M2 - Apoio ao arranque da atividade de jovens pescadores	0	69
	M3 - Inovação e conhecimento	2 358	2 061
	M4 - Proteção e restauração da biodiversidade	1 495	1 331
	M5 - Investimentos em portos de pesca, locais de desembarque, lotas e abrigos	2 573	3 777
	M7 - Cessação temporária das atividades de pesca com recurso a artes de cerco	96	0
	Total P1	**7 085**	**7 766**
P2 Promover uma Aquicultura Ambientalmente Sustentável	M1 - Desenvolvimento sustentável da aquicultura	7 225	10 265
	M2 - Desenvolvimento dos sítios aquícolas	212	-76
	M4 - Medidas de saúde pública	0	-0.1
	M5 - Promoção da saúde e do bem-estar animal	1 352	5 476
	Total P2	**8 789**	**15 665**
P3 Fomentar a Execução da Política Comum de Pesca	M1 - Apoio ao controlo e inspeção relativo à política comum das pescas	2 055	4 494
	M2 - Recolha de dados no quadro da política comum das pescas	3 386	1 937
	Total P3	**5 441**	**6 431**
P4 Aumentar o Emprego e a Coesão Territorial	M1 - DLBC - Apoio preparatório	0	-0.01
	M2 - Custos operacionais e animação	889	808
	M3 - Execução das EDL	4 519	5 667
	Total P4	**5 408**	**6 475**
P5 Promover a Comercialização e a Transformação dos Produtos da Pesca e Aquicultura	M1 - Plano de produção e comercialização	2 744	2 607
	M2 - Desenvolvimento de novos mercados, promoção e comercialização	201	744
	M3 - Transformação dos produtos da pesca e aquicultura	6 973	6 381
	M6 - Apoio à armazenagem dos produtos da pesca	136	0
	Total P5	**10 054**	**9 732**
P6 Fomentar a Execução da Política Marítima	M1 - Execução da política marítima integrada no domínio da vigilância marítima integrada	169	2 262
	M2 - Execução da política marítima integrada para a melhoria do conhecimentos marinho	12	143
	Total P6	**181**	**2 405**
P7 Assistência Técnica	Medida 1 - Assistência Técnica	1 278	2 347
	Total P7	**1 278**	**2 347**
Regime de Compensação		**10 258**	**32 846**
Adiantamento contra fatura		**-687**	**-15**
Pagamentos relativos a programas antigos		**-71**	**-82**
	TOTAL	**47 734**	**83 570**

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 36 - Pagamentos no âmbito do FEAMP - RAA

FEAMP - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
MAR2020 - REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES		**Montante pago (mil euros)**	
Prioridade	**Medida**	**2022**	**2023**
P1 Promover uma Pesca Ambientalmente Sustentável	M1 - Investimentos a Bordo e Seletividade	456	747
	M2 - Apoio ao arranque da atividade de jovens pescadores	0	3
	M3 - Inovação e Conhecimento	0	191
	M5 - Investimentos em portos de pesca, locais de desembarque, lotas e abrigos	1 440	7 542
	Total P1	**1 896**	**8 484**
P2 Promover uma Aquicultura Ambientalmente Sustentável	M1 - Apoio aos investimentos produtivos na aquicultura	413	272
	Total P2	**413**	**272**
P3 Fomentar a execução da Política Comum de Pesca	M1 - Apoio ao controlo e execução da Política Comum das Pescas	10	0
P5 Promover a Comercialização e a Transformação dos Produtos da Pesca e Aquicultura	M3 - Transformação dos produtos da pesca e aquicultura	5 264	8 243
	M4 - Planos de compensação à RAA	2 052	-9
	Total P5	**7 317**	**8 234**
Regime de Compensação		**554**	**659**
Adiantamento contra fatura		**5**	**-130**
	TOTAL MAR 2020 - RAA		**17 519**
MAR 2030 - Planos de Compensação por custos adicionais			**3 198**
	TOTAL FEAMP-RAA	**10 195**	**20 717**

Quadro 37 - Pagamentos no âmbito do FEAMP - RAM

FEAMP - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
MAR2020 - REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA		**Montante pago (mil euros)**	
Prioridade	**Medida**	**2022**	**2023**
P1 Promover uma Pesca Ambientalmente Sustentável	M1 - Apoio aos investimentos a bordo no domínio da eficiência energética, segurança e seletividade	453	233
	M3 - Inovação e Conhecimento	196	0
	M5 - Investimentos em portos de pesca, locais de desembarque, lotas e abrigos	1 199	226
	Total P1	**1 847**	**459**
P2 Promover uma Aquicultura Ambientalmente Sustentável	M1 - Desenvolvimento sustentável da aquicultura	-33	208
P3 Fomentar a Execução da Política Comum de Pesca	M1 - Apoio ao controlo e inspeção relativo à Política Comum das Pescas	161	0
P5 Promover a Comercialização e a Transformação dos Produtos da Pesca e Aquicultura	M3 - Transformação dos produtos da pesca e aquicultura	0	321
	M5 - Planos de compensação à RAM	1 687	127
	Total P5	**1 687**	**449**
Regime de Compensação		**285**	**1 212**
	TOTAL MAR 2020 - RAA	**3 948**	**2 328**
MAR 2030 - Planos de Compensação por custos adicionais		**-**	**812**
	TOTAL FEAMP-RAM	**3 948**	**3 141**

Anexo 3 - Participações Sociais

AGROGARANTE

O IFAP detém como acionista promotor, uma participação de 2.67% no capital social da sociedade AGROGARANTE (SPGM), sociedade de garantia mútua, que apoia as micro, pequenas e médias empresas no continente e ilhas, mediante a prestação de garantias financeiras, com o intuito de facilitar a obtenção de crédito em condições adequadas à dimensão e ciclo de atividade da empresa, assim como ao investimento pretendido pela mesma.

No último trimestre de 2023, por orientação do governo, transmitida pelo Banco Português de Fomento, foi decidida a reorganização societária das Sociedades de Garantia Mútua (SGM), que se encontra em curso através da operação de fusão por incorporação de 3 SGM em apenas uma, a incorporante.

FLORESTA ATLÂNTICA

Relativamente à FLORESTA ATLÂNTICA, constituída em 19 de junho de 2007, o IFAP manteve a a sua participação de 34.1% do capital.

Anexo 4 - Balanço Social

BALANÇO SOCIAL 2023

IFAP

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

Quadro 1 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreiral / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LVCR		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)					1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)					2		2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)					7	4	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)					15	16	15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)					3	10	3	10	13
Técnico Superior	104	207	5	11			109	218	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	35	58					35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	7	1					7	1	8
Informático	36	13					36	13	49
Pessoal de inspeção							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Outro Pessoal							0	0	0
Total	182	279	5	11	28	30	215	320	535

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento em 31 de dezembro.

Quadro 2 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)															1				1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)									1						1				2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)									1	1	3	1	1	1	2	1			7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)									4	5	6	5	2	3	3	3			15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)									1	4	2			5		1			3	10	13
Técnico Superior	2	1	4	2	1	7	3	13	16	42	28	80	31	37	20	32	4	4	109	218	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo						1	2	1	4	4	6	18	9	19	13	12	1	3	35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar											2		1	1	3		1		7	1	8
Informático					1		4	1	10	1	10	7	7	1	3	1	1	2	36	13	49
Total	2	1	4	2	2	8	9	15	37	57	57	111	51	67	46	50	7	9	215	320	535

Leque etário =		
	Trabalhador mais idoso ---	69 anos
	Trabalhador menos idoso ---	28 anos

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento em 31 de dezembro

Quadro 3 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)			1																1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)			1						1										2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)					1	2	1				2	1	1		1		1	1	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)					2	3			2	2	7	6	3	1		3	1	1	15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)						2			2		1	4		3		1			3	10	13
Técnico Superior	7	15	15	7	17	53	3	9	8	13	28	56	15	28	19	19	5	10	117	210	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	1	1	1	1	4	3				4	4	15	7	19	12	6	6	9	35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar													3		2	1	2		7	1	8
Informático			15	5	2	2			6		10	3			2		1	3	36	13	49
Total	8	16	33	13	26	65	4	9	19	19	52	85	29	51	36	30	16	24	223	312	535

A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento em 31 de dezembro.

Quadro 4 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)											1						1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)											1				1		2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)											7	4					7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)									1		13	15	1	1			15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)										3	3	7					3	10	13
Técnico Superior					4	1	4	6	2	1	89	198	9	11	1	1	109	218	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo		1	8	2	4	1	21	53	1		1	1					35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	3	1	2		1		1										7	1	8
Informático			1	1	1	1	13	1	1	1	19	9	1				36	13	49
Total	3	2	11	3	10	3	39	60	5	5	134	234	11	12	2	1	215	320	535

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento em 31 de dezembro

Quadro 5 - Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	CPLP		Outros países		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior	1	1			1	1	2
Total	1	1	1	0	1	1	2

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, não naturalizados, em efetividade de funções no serviço em 31 de dezembro, de acordo com a naturalidade;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento em 31 de dezembro.

Quadro 6 - Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira	40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)													0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)													0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			1										1	0	1
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)													0	0	0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)													0	0	0
Técnico Superior		1		1	1	5	1	1	1	1			3	9	12
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo				1		1		1	1	2			1	5	6
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar													0	0	0
Informático			1									1	1	1	2
Total	0	1	2	2	1	6	1	2	2	3	0	1	6	15	21

Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento em 31 de dezembro.

Quadro 7 - Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Mobilidade interna		Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	#VALOR!	
Dirigente Superior de 1.º grau a)					1				1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)									0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)						1			0	1	1
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)									0	0	0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)								1	0	1	1
Técnico Superior	2	5	1	2			1	4	4	11	15
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	1	5							1	5	6
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar									0	0	0
Informático	1								1	0	1
Total	4	10	1	2	1	1	1	5	7	18	25

Considerar o total de efetivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro inclusive;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 8 - Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)					0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)		1	1		1	1	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			1		1	0	1
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)					0	0	0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)		1			0	1	1
Total	0	2	2	0	2	2	4

Incluir todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do artº 8º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9º da LTPF, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 9 - Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira / Motivos de saída (durante o ano)	Reforma/ Aposentação		Mobilidade interna		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)							0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)							0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)							0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)							0	0	0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)							0	0	0
Técnico Superior	2	2	1	5	1	1	4	8	12
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	5	3					5	3	8
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar		2					0	2	2
Informático							0	0	0
Total	7	7	1	5	1	1	9	13	22

Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 10 - Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	TOTAL
Dirigente Superior de 1.º grau a)				0
Dirigente Superior de 2.º grau a)			1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)				0
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)				0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)	1			1
Técnico Superior	21	1	7	29
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	35	1	3	39
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	5	1		6
Informático	12	4	2	18
Total	74	7	13	94

Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:
- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 11 - Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Consolidação da mobilidade na categoria (2)		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)					0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)					0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)	1	3			1	3	4
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)	3	2			3	2	5
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)	1	4			1	4	5
Técnico Superior	33	45			33	45	78
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	2	6		1	2	7	9
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar					0	0	0
Informático	1	1			1	1	2
Total	**41**	**61**	**0**	**1**	**41**	**62**	**103**

(1) Artigos 156º, 157º e 158º da LTPF, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho;
(2) Artigo 99º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº35/2014, de 20 de junho
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 12 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género

Grupo/cargo/carreira	Flexível		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico *		Isenção de horário		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)									1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)									2		2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)									7	4	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)									15	16	15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)									3	10	3	10	13
Técnico Superior	105	203	3	12				3	1		109	218	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	34	54		3			1	1			35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	4	1	1				2				7	1	8
Informático	26	10		1	10	2					36	13	49
Total	169	268	4	16	10	2	3	4	29	30	215	320	535

* - Artigo 110º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho.
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Considerar a meia jornada (Lei 84/2015, de 7 de agosto)

Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo		PNT inferior ao praticado a tempo completo								TOTAL		TOTAL
			Tempo parcial ou outro regime especial (*)								M	F	
	35 horas		Isenção de horário		30 horas JC		17,5 horas Meia Jornada		28 horas Parcial				
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Dirigente Superior de 1.º grau a)			1								1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)			2								2	0	2
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			7	4							7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)			15	16							15	16	31
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)			3	10							3	10	13
Técnico Superior	105	203	1		3	12		1		2	109	218	327
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	35	55				3					35	58	93
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	6	1			1						7	1	8
Informático	36	12				1					36	13	49
Total	182	271	29	30	4	16	0	1	0	2	215	320	535

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes períodos normais de trabalho;
(*) - Trabalho a tempo parcial, meia jornada ou outro regime: indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo;
Quando existirem mais do que 3 horários a tempo parcial (incompletos) deve optar por estabelecer escalões em cada uma das células abertas de modo a contemplar todos os horários incompletos.
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
b) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 14 - Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)									0:00	0:00	0:00
Dirigente Superior de 2.º grau a)									0:00	0:00	0:00
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)									0:00	0:00	0:00
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)									0:00	0:00	0:00
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)									0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	542:00	315:00	90:30	76:00	186:00	309:00	24:00	11:00	842:30	711:00	1553:30
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	976:30	1997:00	47:00	0:00	69:30	21:00	10:00	0:00	1103:00	2018:00	3121:00
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	1470:00		25:00		12:30				1507:30	0:00	1507:30
Informático	0:00	0:00	7:00	7:00	7:00	49:00	7:00	0:00	21:00	56:00	77:00
Total	2988:30	2312:00	169:30	83:00	275:00	379:00	41:00	11:00	3474:00	2785:00	6259:00

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efetuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;
O trabalho extraordinário diurno só contempla o trabalho extraordinário efetuado em dias normais de trabalho (primeira coluna).
As colunas seguintes são específicas para o trabalho extraordinário em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 15 - Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Greve		Injustificadas		Outros		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)															1.0								1.0	0.0	1.0
Dirigente Superior de 2.º grau a)																							0.0	0.0	0.0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)															0.5	0.5							0.5	0.5	1.0
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)						7.0		35.0							0.5	2.5							0.5	44.5	45.0
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)																1.5							0.0	1.5	1.5
Técnico Superior	30.0	45.0	53.0	327.0	32.0	50.0	333.0	1487.0	365.0			78.0		17.0	1.5	20.5	1.0			5.0		52.0	815.5	2081.5	2897.0
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo					5.0	9.0	365.0	536.0						20.0		2.0					3.5		373.5	567.0	940.5
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar							21.0		147.0												2.0		170.0	0.0	170.0
Informático					9.0		54.0	280.0							0.5								63.5	280.0	343.5
Total	30.0	45.0	53.0	327.0	46.0	66.0	773.0	2338.0	512.0	0.0	0.0	78.0	0.0	37.0	4.0	27.0	1.0	0.0	0.0	5.0	5.5	52.0	1424.5	2975.0	4399.5

Considerar o total de dias completos de ausência ou períodos de meio dia;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 16 - Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
	Greve		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	1	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	1	7:00	

(*) Período Normal de Trabalho
(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei 35/2014, de 20 de junho, Lei nº 84/2015, de 7 de agosto

Quadro 17 - Estrutura remuneratória, por género

A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Mês de referência: mês de dezembro
(Indicar o Nº de trabalhadores de acordo com a respetiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de dezembro)

(Excluindo prestações de serviço)	Número de trabalhadores		
Género / Escalão de remunerações	M	F	Total
Até 500 €	0	0	0
501-1000 €	7	9	16
1001-1250 €	9	20	29
1251-1500 €	35	61	96
1501-1750 €	13	30	43
1751-2000€	28	64	92
2001-2250 €	27	42	69
2251-2500 €	16	20	36
2501-2750 €	8	13	21
2751-3000 €	15	11	26
3001-3250 €	8	8	16
3251-3500 €	3	0	3
3501-3750 €	5	0	5
3751-4000 €	12	20	32
4001-4250 €	5	0	5
4251-4500 €	4	7	11
4501-4750 €	10	10	20
4751-5000 €	2	3	5
5001-5250 €	2	0	2
5251-5500 €	0	1	1
5501-5750 €	2	0	2
5751-6000 €	1	0	1
Mais de 6000 €	3	1	4
Total	215	320	535

- Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.
- Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.
- Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;
- Não considerar o duodécimo do subsídio de Natal

B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

Período de referência: mês de dezembro

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)	769.20 €	851.40 €
Máxima (€)	7 100.12 €	6 241.59 €

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.
Reportar a remuneração mensal base ilíquida mais os suplementos regulares e/ou adicionais referenciais remuneratórios de natureza permanente

Quadro 18 - Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	15 339 098.37 €
Suplementos remuneratórios	999 555.76 €
Prémios de desempenho	0.00 €
Prestações sociais	822 738.88 €
Benefícios sociais	0.00 €
Outros encargos com pessoal (**)	4 298 545.00 €
Total	21 459 938.01 €

Não incluir prestadores de serviços
(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.
(**) registar:
- as indemnizações por férias não gozadas
- as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos
- os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança social;
- os abonos pagos por trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente

Quadro 18.1 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	66 962.82 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	18 551.09 €
Trabalho por turnos	26 460.10 €
Abono para falhas	3 771.78 €
Ajudas de custo	41 368.62 €
Representação	818 370.07 €
Outros suplementos remuneratórios (**)	24 071.28 €
Total	999 555.76 €

(*) - caso não tenha sido incluído em trabalho suplementar (diurno e noturno).
(**) - incluir também o subsídio de residência

Quadro 18.2 - Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Abono de família	12 703.80 €
Acidente de trabalho e doença profissional	823.27 €
Subsídio de refeição	799 292.73 €
Outras prestações sociais (incluindo Pensões)	9 919.08 €
Total	822 738.88 €

Quadro 19 - Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

Acidentes de trabalho		No local de trabalho				*In itinere*		
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	Superior a 30 dias de baixa
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	2	1	1		1	1	
	F	0				1	1	
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	1			1	0		
	F	0				0		
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	148			148	0		
	F	0				0		
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	64			64	0		
	F	0				0		

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.
O Nº total de acidentes refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O Nº de acidentes com baixa exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

Quadro 20 - Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	
- parcial	
- absoluta para o trabalho habitual	
Casos de incapacidade temporária e absoluta	1
Casos de incapacidade temporária e parcial	0
Total	1

Quadro 21 - Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		
		0	0.0
		0	
		0	
		0	

(*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de maio, atualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de julho

Quadro 22 - Nº e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Atividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efetuados:	202	0.00 €
Exames de admissão	19	
Exames periódicos	183	
Exames ocasionais e complementares	0	
Despesas com a medicina no trabalho (*)		9 898.00 €
Visitas aos postos de trabalho	5	

(*) Incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1 (pessoas ao serviço em 31 de dezembro), as despesas efetuadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

Quadro 23 - Nº de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Visitas aos locais de trabalho	5

Quadro 24 - Número de trabalhadores sujeitos a ações de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional

Segurança e saúde no trabalho ações de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	0
Formação profissional	0
Adaptação do posto de trabalho	0
Alteração do regime de duração do trabalho	0
Mobilidade interna	0

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de dezembro.

Quadro 25 - Número de ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho ações de formação	Número
Ações realizadas durante o ano	0
Trabalhadores abrangidos pelas ações realizadas	0

Quadro 26 - Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	20 340.00 €
Equipamento de proteção (b)	0.00 €
Formação em prevenção de riscos (c)	0.00 €
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	0.00 €

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho
(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos
(c) Encargos na formação, informação e consulta
(d) Inclui única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador no exercício da sua profissão

Quadro 27 - Contagem relativa a participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Tipo de ação/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	13				13
Externas	106	10			116
Total	119	10	0	0	129

Relativamente às ações de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efetivos do serviço, considerar como:
- ação interna, organizada pela entidade;
- ação externa, organizada por outras entidades;

- Nº de participações = nº trabalhadores na ação 1 + nº trabalhadores na ação 2 +...+ nº trabalhadores na ação n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 ações diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

Quadro 28 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira/	Nº de participações		TOTAL	
Nº de participações e de participantes	Ações internas	Ações externas	Nº de participações (*)	Nº de participantes (**)
Dirigente Superior de 1.º grau a)			0	
Dirigente Superior de 2.º grau a)		1	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)	1	4	5	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)	1	8	9	7
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)		6	6	3
Técnico Superior	8	73	81	70
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	1	16	17	14
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar			0	
Informático	2	8	10	7
Total	13	116	129	105

(*) - Nº de participações = nº trabalhadores na ação 1 + nº trabalhadores na ação 2 +…+ nº trabalhadores na ação n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 ações diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

(**) – Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 ação de formação (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 ações diferentes ou iguais com datas diferentes, conta apenas como 1 participante)

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e Lei nº 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

Quadro 29 - Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira/ Horas dispendidas	Horas dispendidas em ações internas	Horas dispendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente Superior de 1.º grau a)			0:00
Dirigente Superior de 2.º grau a)		25:00	25:00
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)	7:00	56:00	63:00
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)	7:00	110:00	117:00
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)		126:00	126:00
Técnico Superior	56:00	1116:00	1172:00
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	7:00	206:00	213:00
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar			0:00
Informático	14:00	129:00	143:00

Considerar as horas dispendidas por todos os efetivos do serviço em cada um dos tipos de ações de formação realizadas durante o ano;
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de janeiro e Lei nº 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro)

Quadro 30 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesa com ações internas	0.00 €
Despesa com ações externas	29 480.69 €
Total	29 480.69 €

i) Considerar as despesas efetuadas durante ano em atividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade.
ii) Considerar também as despesas de deslocação relacionadas com a formação.

Quadro 31 - Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	128
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	7
Total de votantes para comissões de trabalhadores	91

Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	
Processos instaurados durante o ano	
Processos transitados para o ano seguinte	
Processos decididos - total:	2
* Arquivados	2
* Repreensão escrita	
* Multa	
* Suspensão	
* Demissão (1)	
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	
* Cessação da comissão de serviço	

Notas:
(1) - para trabalhadores Nomeados
(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

Anexo 5 - Relatório da formação presencial

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

Formação Presencial/Live Training 2023 Relatório Final

REPÚBLICA PORTUGUESA | AGRICULTURA E ALIMENTAÇÃO

FICHA TÉCNICA

Título

Formação Presencial/Live Training 2023

Versão I

Autor/Editor

IFAP – Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.
R. Castilho, nº 45 – 51 1269-164 LISBOA

Tel. 21 384 60 00 * Fax: 21 384 61 70

Website: www.ifap.pt * E-mail: ifap@ifap.pt

Conceção Técnica:
DGR

UDCC

Data de Edição

06-03-2024

INDICE

1. INTRODUÇÃO..... 4
2. FORMAÇÃO GERAL..... 8
2.1 - Formação Geral – Plano..... 8
2.2- Formação Geral – Executado..... 9
3 FORMAÇÃO DO DSI..... 10
3.1 - Formação do DSI – Tecnologias de Informação – Plano..... 10
3.2 - Formação do DSI – Tecnologias de Informação – Executado..... 10
4. FORMAÇÃO EXTRA PLANO..... 10
5. FORMAÇÃO EXECUTADA – Geral + Extra Plano – Mapa Geral..... 11
6. EXECUÇÃO FINACEIRA DO PLANO DE FORMAÇÃO DE 2023..... 13
7. INDICADORES..... 13
7.1 - Taxa de Participação..... 13
7.2 - Nº de Participações por Departamento/Gabinete..... 14
7.3 - Nº de participantes por Cargo/Carreira/Género..... 15
7.4 - Nº de participações em ações de formação segundo a duração..... 15
7.5 - Horas despendidas em formação por Cargo/Carreira..... 16
8. PRINCIPAIS RESULTADOS DE 2023..... 16
9. AVALIAÇÃO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO IN TRA-ORGANIZAÇÃO (2023)..... 16
10. EVOLUÇÃO DA FORMAÇÃO PRESENCIAL REALIZADA NO PERÍODO DE 2019 A 2023 18

1. INTRODUÇÃO

A formação e o aperfeiçoamento profissional foram sempre reconhecidos por este Instituto como ferramentas essenciais ao desenvolvimento e realização pessoais, através da renovação de conhecimentos técnicos e da formação de competências, as quais se traduzem em benefícios não só para os indivíduos, como também para as organizações.

O presente Relatório procura sintetizar as principais atividades realizadas durante o ano de 2023 na área da formação presencial/live training.

Tal como em anos anteriores, a política estratégica do Plano de Formação do IFAP, I.P., focaliza-se essencialmente em ações de formação na área de negócio do Instituto e de formação à medida, adaptada à nossa realidade, em regime presencial e/ou à distância (*Live Training*), a qual foi estruturada da seguinte forma:

I – Formação Geral;

II – Formação em Tecnologias de Informação;

III – Formação de carácter pontual – Extra Plano.

O Plano de Formação para 2023 foi elaborado tendo por base:

- O levantamento de necessidades de formação para o ano de 2020 efetuado junto dos Diretores de Departamento e Gabinete, o qual tem vindo a ser atualizado de acordo com as orientações transmitidas pelos departamentos/gabinetes;
- Formação obrigatória para o exercício de funções dirigentes;
- Ações de formação indispensáveis para o exercício das funções no âmbito do Conselho de Segurança dos Sistemas de Informação (CSSI) e auditoria;
- Ações de formação integradas no Plano de Formação para 2022 e não executadas;
- Formação no âmbito do Plano de Emergência Interna (PEI);
- Disponibilidade orçamental nas rúbricas destinadas à formação.

O apuramento das ações a realizar foi feito com base em critérios de maior incidência de pedidos nas mesmas áreas temáticas de formação com relevância alta.

Para além das necessidades formativas indicadas pelos Diretores, a elaboração do Plano de Formação tem subjacentes os objetivos estratégicos estabelecidos pelo Conselho Diretivo e os recursos materiais e financeiros disponíveis.

Nota: Ao longo do presente documento é referido “número de participantes” e “número de participações”, a saber:

Número de participantes - o número de trabalhadores que frequentou o curso;

Número de participações - o número de trabalhadores que frequentou diversos cursos (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em dois cursos diferentes conta como duas participações, mas um participante).

Em 2023 privilegiou-se ações de formação intra-organização, por forma a abranger o máximo de colaboradores por ação, rentabilizando o custo de realização das ações.

No caso das ações de formação propostas no âmbito das Tecnologias de Informação (TI) as mesmas não foram ministradas, em virtude de não lhes ter sido atribuído o respetivo cabimento.

Foram ministradas ações de formação recorrendo a formação externa, atendendo à especificidade das matérias e ao número de colaboradores identificados para as mesmas, que em muitos casos não é suficiente para constituir uma turma.

Foi tido também em atenção o Plano de Formação do Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral no colmatar de necessidades formativas que foram identificadas pelos Departamentos e Gabinetes mas que não integram o presente Relatório de Formação.

Paralelamente foram divulgados ao longo do ano seminários, eventos e iniciativas, sem custos associados, de modo a estimular a participação dos colaboradores em ações extra plano de formação, com vista à criação de alternativas não sujeitas a restrições orçamentais.

O Plano de Formação para 2023 integrava 19 cursos, distribuídos por 21 ações, num valor total estimado de aproximadamente € 67.000,00 para o IFAP, com o pressuposto de € 18.000,00 ser imputado à Assistência Técnica, e incidia sobre as seguintes áreas temáticas:

- Formação de Dirigentes;
- Atendimento ao Cidadão;
- Auditoria, Fiscalização e Controle;
- Contratação Pública;
- Plano de Emergência Interno;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Tecnologias de Informação.

De acordo com o enquadramento referido, a 21 de outubro de 2022 foi aprovado pelo Conselho Diretivo o Plano de Formação para 2023, a saber:

Quadro 1

Área temática/ Curso	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes	Custo associado	Imputação ao PDR2020	Custo IFAP
Formação de Dirigentes	**1**	**10**	**10**	**15 000,00 €**	**0,00 €**	**15 000,00 €**
FORGEP Atualização	1	10	10	15 000,00 €		15 000,00 €
Atendimento ao Cidadão	**1**	**11**	**11**	**4 300,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**
Atendimento de Excelência	1	11	11	4 300,00 €		
Auditoria, Fiscalização e Controle	**3**	**10**	**10**	**15 052,00 €**	**5 655,08 €**	**9 144,92 €**
Especialização Avançada - Gestão Integrada da Segurança da Informação + Qualificação Encarregado de Proteção de Dados - EPD (DPO)	1	2	2	4 800,00 €	1 834,08 €	2 965,92 €
Alterações e novos Requisitos, Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2022	1	1	1	252,00 €		
NP ISO 31000:2018 - Gestão do risco; Linhas de orientação	1	7	7	10 000,00 €	3 821,00 €	6 179,00 €
Contratação Pública	**1**	**20**	**20**	**3 000,00 €**	**0,00 €**	**3 000,00 €**
Novas alterações ao Código dos Contratos Públicos	1	20	20	3 000,00 €		3 000,00 €
Plano de Emergência Interna	**3**	**40**	**40**	**3 460,00 €**	**0,00 €**	**3 460,00 €**
Curso de Primeiros Socorros	1	12	12	1 300,00 €		1 300,00 €
Recertificação do Curso de Primeiros Socorros	1	12	12	1 000,00 €		1 000,00 €
Sensibilização em combate a incêndios e evacuação de edifícios	1	16	16	1 160,00 €		1 160,00 €
Tecnologias de Informação	**12**	**13**	**15**	**33 180,00 €**	**12 678,08 €**	**20 501,92 €**
Oracle Spatial	1	2	2	5 280,00 €	2 017,49 €	3 262,51 €
Administering Windows Server 2016	1	1	1	1 500,00 €	573,15 €	926,85 €
Oracle Database: Backup and Recovery Workshop	1	2	2	5 100,00 €	1 948,71 €	3 151,29 €
Oracle Database: Managing Multitenant Architecture	1	2	2	2 300,00 €	878,83 €	1 421,17 €
Oracle Database: Performance Management and Tuning	2	1	2	5 100,00 €	1 948,71 €	3 151,29 €
Power Systems for AIX - PowerVM I Implementing Virtualization	1	1	1	3 750,00 €	1 432,88 €	2 317,13 €
VMware vSphere: Advanced Troubleshooting Workshop	1	1	1	3 100,00 €	1 184,51 €	1 915,49 €
VMware vSphere: Fast Track	1	1	1	3 950,00 €	1 509,30 €	2 440,71 €
Administração e Configuração de Windows Server 2019	1	1	1	1 500,00 €	573,15 €	926,85 €
Active Directory services with Windows Server	2	1	2	1 600,00 €	611,36 €	988,64 €
Total Geral	**21**	***104**	**106**	**73 992,00 €**	**18 333,16 €**	**66 106,84 €**

*Este valor corresponde ao número de participações previstas uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

No último trimestre de 2023 verificando-se que existiam ações que aguardavam cabimento, identificadas no Quadro 2, surgiu a necessidade de propor uma alteração ao plano de formação inicialmente aprovado.

Relativamente ao curso "Oracle Spatial" foi retirado do Plano de Formação uma vez que a única entidade formativa que nos respondeu, nos comunicou que só consegue ministrar este curso em inglês e, após questionarmos o DSI, aquele Departamento informou que não pretendia o referido curso nestes termos.

Dos 19 cursos inicialmente aprovados, houve uma redução de 13 cursos (15 ações).

Os cursos/ações retirados do plano foram os seguintes:

Quadro 2

Área temática/ Curso	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes	Custo associado
Formação de Dirigentes	**1**	**10**	**10**	**15 000,00 €**
FORGEP Atualização	1	10	10	15 000,00 €
Atendimento ao Cidadão	**1**	**11**	**11**	**4 300,00 €**
Atendimento de Excelência	1	11	11	4 300,00 €
Auditoria, Fiscalização e Controle	**1**	**2**	**2**	**4 800,00 €**
Especialização Avançada - Gestão Integrada da Segurança da Informação + Qualificação Encarregado de Proteção de Dados - EPD (DPO)	1	2	2	4 800,00 €
Tecnologias de Informação	**12**	**13**	**15**	**33 180,00 €**
Oracle Spatial	1	2	2	5 280,00 €
Administering Windows Server 2016	1	1	1	1 500,00 €
Oracle Database: Backup and Recovery Workshop	1	2	2	5 100,00 €
Oracle Database: Managing Multitenant Architecture	1	2	2	2 300,00 €
Oracle Database: Performance Management and Tuning	2	1	2	5 100,00 €
Power Systems for AIX - PowerVM I Implementing Virtualization	1	1	1	3 750,00 €
VMware vSphere: Advanced Troubleshooting Workshop	1	1	1	3 100,00 €
VMware vSphere: Fast Track	1	1	1	3 950,00 €
Administração e Configuração de Windows Server 2019	1	1	1	1 500,00 €
Active Directory services with Windows Server	2	1	2	1 600,00 €
Total Geral	**15**	***36**	**38**	**57 280,00 €**

*Este valor corresponde ao número de participações previstas uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

Assim, e após as referidas adaptações/alterações, o Plano de Formação para 2023 passou para 6 cursos (6 ações), a saber:

Quadro 3

Área temática/ Curso	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes
Auditoria, Fiscalização e Controle	**2**	**8**	**8**
Alterações e novos Requisitos, Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2022 (v1)	1	1	1
NP ISO 31000:2018 - Gestão do risco; Linhas de orientação	1	7	7
Contratação Pública	**1**	**20**	**20**
Novas alterações ao Código dos Contratos Públicos	1	20	20
Plano de Emergência Interna	**3**	**40**	**40**
Curso de Primeiros Socorros	1	12	12
Recertificação do curso de Primeiros Socorros	1	12	12
Sensibilização em combate a incêndios e evacuação de edifícios	1	16	16
Total Geral	**6**	***68**	**68**

*Este valor corresponde ao número de participações previstas uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

Independentemente de o Plano de Formação ser único, o acompanhamento é feito em duas vertentes:

- Formação Geral;

- Formação de Tecnologias de Informação.

Esta divisão é feita pela existência de duas rubricas distintas, e pelas especificidades técnicas que cada vertente tem.

2. FORMAÇÃO GERAL

2.1 Formação Geral - Plano

No âmbito da Formação Geral para 2023 estavam previstos 6 cursos (6 ações), conforme quadro infra:

Quadro 4

Área temática/ Curso	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes	Custo associado
Auditoria, Fiscalização e Controle	**2**	**8**	**8**	**10 252,00 €**
Alterações e novos Requisitos, Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2022 (v1)	1	1	1	252,00 €
NP ISO 31000:2018 - Gestão do risco; Linhas de orientação	1	7	7	10 000,00 €
Contratação Pública	**1**	**23**	**23**	**3 000,00 €**
Novas alterações ao Código dos Contratos Públicos	1	23	23	3 000,00 €
Plano de Emergência Interna	**3**	**30**	**30**	**3 460,00 €**
Curso de Primeiros Socorros	1	9	9	1 300,00 €
Recertificação do curso de Primeiros Socorros	1	7	7	1 000,00 €
Sensibilização em combate a incêndios e evacuação de edifícios	1	14	14	1 160,00 €
Total Geral	**6**	***61**	**61**	**16 712,00 €**

*Este valor corresponde ao número de participações uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

2.2 Formação Geral - Executado

No âmbito da formação Geral, em 2023 foram executados 6 cursos (6 ações), a saber:

Quadro 5

Área temática/ Curso	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes	Custo associado
Auditoria, Fiscalização e Controle	**2**	**8**	**8**	**10 252,00 €**
Alterações e novos Requisitos, Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2022 (v1)	1	1	1	252,00 €
NP ISO 31000:2018 - Gestão do risco; Linhas de orientação	1	7	7	10 000,00 €
Contratação Pública	**1**	**23**	**23**	**3 000,00 €**
Novas alterações ao Código dos Contratos Públicos	1	23	23	3 000,00 €
Plano de Emergência Interna	**3**	**30**	**30**	**3 460,00 €**
Curso de Primeiros Socorros	1	9	9	1 300,00 €
Recertificação do curso de Primeiros Socorros	1	7	7	1 000,00 €
Sensibilização em combate a incêndios e evacuação de edifícios	1	14	14	1 160,00 €
Total Geral	**6**	***61**	**61**	**16 712,00 €**

*Este valor corresponde ao número de participações uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

3. FORMAÇÃO DO DSI – TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

3.1 Formação do DSI – Tecnologias de Informação – Plano

No que concerne à formação no âmbito das Tecnologias de Informação para 2023, após reformulação do plano, deixaram de estar previstos cursos.

3.2 Formação do DSI – Tecnologias de Informação – Executado

No âmbito das Tecnologias de Informação para 2023 não foram executadas ações de formação por não ter sido atribuído cabimento/compromisso.

4. FORMAÇÃO EXTRA PLANO

Para além dos cursos/ações de formação aprovados no Plano de Formação Anual, existem ainda cursos/ações de formação considerados como Formação Extra Plano/Inscrições Pontuais. Também se encontram refletidos os cursos promovidos pelo Gabinete, Políticas e Administração Geral (GPP). Em 2023 foram executados 19 cursos (20 ações), a saber:

Quadro 6

Curso	N.º de Ações Executadas	N.º de Participantes	Duração/Horas	Volume de Horas
Informação Geoespacial e Imagens de Satélite: Possíveis Usos pela A.P.	1	13	8	104
RGPD Update	1	13	7	91
Programa Executivo Gestão de Risco e Compliance: Regime Geral de Prevenção da Corrupção	1	3	30	90
Implementação e Gestão de um Canal de Denúncias	1	1	12	12
Gestão de Recursos Humanos	1	1	21	21
Whistleblowing - Compliance Comportamental e Efeitos das Denúncias	1	1	14	14
Articulate 360	1	3	40	120
Aquisição de Equipamentos e Serviços (CCP)	2	6	25	150
Excel Intermédio	1	1	21	21
Introdução à Utilização e Proteção dos Dados Pessoais	1	2	25	50
Auditoria e Controlo Interno	1	3	50	150
Projetos de Investimento	1	3	25	75
Workshop QGIS	1	5	8	40
Assiduidade, Pontualidade e Trabalho Extraordinário e Suplementar	1	1	21	21
Programas de Compliance e Canais de Denúncias (Whistleblowing)	1	1	7	7
Mercados Digitais da EU - Tecnologia, Negócios e Regulamentação	1	1	42	42
Adobe Acrobat Formulários e Segurança	1	5	6	30
SIADAP 1 – QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização	1	2	14	28
Regime Geral de Prevenção da Corrupção - RGPC	1	3	7	21
Total Geral	20	*68	383	1087

*Este valor corresponde ao número de participações uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

5. FORMAÇÃO EXECUTADA – GERAL + EXTRA PLANO - MAPA GERAL

Na totalidade, em 2023, realizaram-se 25 cursos (26 ações) com um volume de horas de 1859.

Quadro 7

Curso	N.º de Ações Executadas	N.º de participantes	Duração/ Horas	Volume de Horas
Alterações e novos Requisitos, Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2022 (v1)	1	1	7	7
NP ISO 31000:2018 - Gestão do risco; Linhas de orientação	1	7	28	196
Novas alterações ao Código dos Contratos Públicos	1	23	8	184
Curso de Primeiros Socorros	1	9	21	189
Recertificação do curso de Primeiros Socorros	1	7	14	98
Sensibilização em combate a incêndios e evacuação de edifícios	1	14	7	98
Informação Geoespacial e Imagens de Satélite: Possíveis Usos pela A.P.	1	13	8	104
RGPD Update	1	13	7	91
Programa Executivo Gestão de Risco e Compliance: Regime Geral de Prevenção da Corrupção	1	3	30	90
Implementação e Gestão de um Canal de Denúncias	1	1	12	12
Gestão de Recursos Humanos	1	1	21	21
Whistleblowing - Compliance Comportamental e Efeitos das Denúncias	1	1	14	14
Articulate 360	1	3	40	120
Aquisição de Equipamentos e Serviços (CCP)	2	6	25	150
Excel Intermédio	1	1	21	21
Introdução à Utilização e Proteção dos Dados Pessoais	1	2	25	50
Auditoria e Controlo Interno	1	3	50	150
Projetos de Investimento	1	3	25	75
Workshop QGIS	1	5	8	40
Assiduidade, Pontualidade e Trabalho Extraordinário e Suplementar	1	1	21	21
Programas de Compliance e Canais de Denúncias (Whistleblowing)	1	1	7	7
Mercados Digitais da EU - Tecnologia, Negócios e Regulamentação	1	1	42	42
Adobe Acrobat Formulários e Segurança	1	5	6	30
SIADAP 1 – QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização	1	2	14	28
Regime Geral de Prevenção da Corrupção - RGPC	1	3	7	21
Total Geral	26	*129	468	1859

*Este valor corresponde ao número de participações uma vez que o mesmo trabalhador poderá participar em vários cursos.

6. EXECUÇÃO FINANCEIRA DO PLANO DE FORMAÇÃO 2023

Relativamente à execução financeira do Plano de Formação de 2023, importa referir que no início do ano de 2023 foram alocadas às duas rubricas de formação o valor de 157.143,00 € e 82.857,00 € respetivamente rubrica de Formação Geral e Extra Plano e rubrica de Formação DSI - Tecnologias de Informação.

Em 2023 a Execução Financeira do Plano de Formação foi a seguinte:

Quadro 8

Rubrica	Orçamento Inicial	Orçamento Reformulado	Orçamento Executado	% de Execução de 2023
Formação Geral e Extra Plano	157.143,00 €	16.623,00 €	16.459,41 €	99,02%
Formação DSI	82.857,00 €	13.022,00 €	*13.021,28 €	99,99%
TOTAIS	**240.000,00 €**	**29.645,00 €**	**29.480,69 €**	**99,45%**

Embora este valor esteja alocado à rúbrica "formação dsi" este valor é referente ao curso "iso 3100:2018 – gestão de risco" e ao curso "articulate 360".

7. INDICADORES

7.1 Formação Geral - Plano

Quadro 9

Nº de Efetivos	Nº de Participantes	Nº de Participações	Taxa de Participação
540	**108**	**129**	**20%**

Em 2023, 20%, dos trabalhadores do IFAP, I.P., tiveram formação.

7.2 Nº de Participações por Departamento/Gabinete

Quadro 10

Cursos	Participantes por Departamento													
	CD	CSSI	DAD	DAI	DAM	DCO	DFI	DGI	DGR	DJU	DSI	GAU	GPE	Participações
Implementação e Gestão de um Canal de Denúncias									1					1
Adobe Acrobat Formulários e Segurança									5					5
Alterações aos Requisitos da Norma ISO/IEC 27001:2022		1												1
Aquisição de Equipamentos e Serviços (CCP)	1			4								1		6
Articulate 360									3					3
Assiduidade, Pontualidade e Trabalho Extraordinário e Suplementar									1					1
Auditoria e Controlo Interno			1			1						1		3
Curso Primeiros Socorros						2	1	1	2	1	1		1	9
Excel Intermédio									1					1
Gestão de Recursos Humanos									1					1
Informação Geoespacial e Imagens de Satélite: Possíveis Usos pela A.P.				4		3		6						13
Introdução à Utilização e Proteção dos Dados Pessoais			2											2
ISO 3100:2018 - Gestão de Risco												7		7
Mercados Digitais da EU - Tecnologia, Negócios e Regulamentação									1					1
Novas Alterações ao CCP							5		7	5		5	1	23
Programa Executivo Gestão de Risco e Compliance: Regime Geral de Prevenção da Corrupção								1				2		3
Programas de Compliance e Canais de Denúncias (Whistleblowing)								1						1
Projetos de Investimento							2				1			3
Recertificação do Curso Primeiros Socorros						1			3		2		1	7
RGPD Update				1	2	4			3		3			13
Sensibilização em Combate a Incêndios e Evacuação de Edifícios	1				1	1	1		4	2	2		2	14
Whistleblowing - Compliance Comportamental e Efeitos das Denúncias									1					1
Workshop QGIS				4		1								5
SIADAP 1 – QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização													2	2
Regime Geral de Prevenção da Corrupção - RGPC												3		3
Total Geral	**2**	**1**	**3**	**13**	**3**	**13**	**9**	**9**	**33**	**8**	**9**	**19**	**7**	**129**

7.3 Nº de Participantes por Cargo/Carreira/Género

Quadro 11

GRUPO	Homens	Mulheres	Total de Participantes	% de Participantes por Grupo	% do Total de Participantes Grupo/Total de Participantes
Dirigente Superior	1	0	1	33%	1%
Dirigente Intermédio	7	8	15	27%	14%
Técnico Superior	22	48	70	21%	65%
Informático	7	1	8	16%	7%
Assistente Técnico	4	10	14	15%	13%
Assistente Operacional	0	0	0	0%	0%
Participantes	**41**	**67**	**108**		
Efetivos	**218**	**322**	**540**		

Dos 540 trabalhadores do IFAP, I.P., 108 frequentaram formação profissional durante o ano de 2023, dos quais 41 são do sexo masculino e 67 do sexo feminino, correspondendo respetivamente a 20% do total de efetivos.

Das 26 ações de formação ministradas em 2023, 38% foram frequentados por homens e 62% por mulheres.

7.4 Nº de Participações em ações de formação segundo a duração

Quadro 12

Tipo de ação	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Totais
Interno	13				**13**
Externo	106	10			**116**
Total de Participações					**129**

7.5 Horas despendidas em formação por Cargo/Carreira

Quadro 13

Cargo	Total de Horas
Dirigente Superior	25
Dirigente Intermédio	306
Técnico Superior	1172
Informático	143
Assistente Técnico	213
Assistente Operacional	0
Total Geral	**1859**

8. PRICIPAIS RESULTADOS DE 2023

- 20% dos trabalhadores frequentaram formação em 2023 (nº de participantes/nº de efetivos);
- Média de 1,19 ações de formação por trabalhador/formando (nº de participações/nº de participantes);
- Média de 14,41 horas de formação realizadas por trabalhador/formando (nº total de horas/nº de participações);
- Média de 228,53 € de investimento realizado por trabalhador/formando (valor total de custos diretos/nº de participações);
- Média de 15,86 € de investimento direto por trabalhador formando (valor total de custos diretos/nº total de horas).

9. AVALIAÇÃO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO INTRA-ORGANIZAÇÃO (2023)

Das 4 ações de formação analisadas ilustra-se a avaliação que as mesmas tiveram por parte dos formandos, distribuídas por áreas temáticas:

Com a entrada em aplicação do novo Regulamento Geral sobre Proteção de Dados, o Conselho Diretivo aprovou um programa de comunicação, sensibilização e formação para assegurar que os colaboradores do IFAP estejam devidamente preparados para responder aos novos desafios impostos por este regulamento na proteção dos dados pessoais tratados no IFAP.

Assim, dando continuidade ao referido programa, o IFAP organizou mais 1 ação de formação designada "**RGPD Update**" destinada aos colaboradores do Instituto que não conseguiram frequentar a referida formação no ano de 2022.

Esta ação de formação teve como objetivo promover a aquisição e atualização de conhecimentos técnico-práticos e *know-how* específico para aportar valor acrescentado no exercício das funções de todos os trabalhadores, incluindo os dirigentes.

A ação de formação realizada em 2023, com uma escala de 1 a 6 (1 = o valor mais baixo e 6 = o valor mais elevado), obteve uma apreciação global de 5.

Relativamente às ações realizadas no âmbito do **Plano de Emergência Interna o** curso de "**Primeiros Socorros"** teve uma avaliação global por parte dos formandos de "Muito Bom" (78%), "Bom" (11%) e "Suficiente" (11%). A ação de "**Sensibilização em Combate a Incêndios e Evacuação de Edifícios"** teve uma classificação final de" Muito Bom" (86%) e de "Bom" (14%) por parte dos formandos e a "**Recertificação do curso de Primeiros Socorros"** obteve uma apreciação global de "Muito Bom" (86%) e "Bom" (14%). A avaliação das 3 ações foi efetuada com base numa escala de "Muito Bom", "Bom", "Suficiente", "Fraco" e "Muito Fraco".

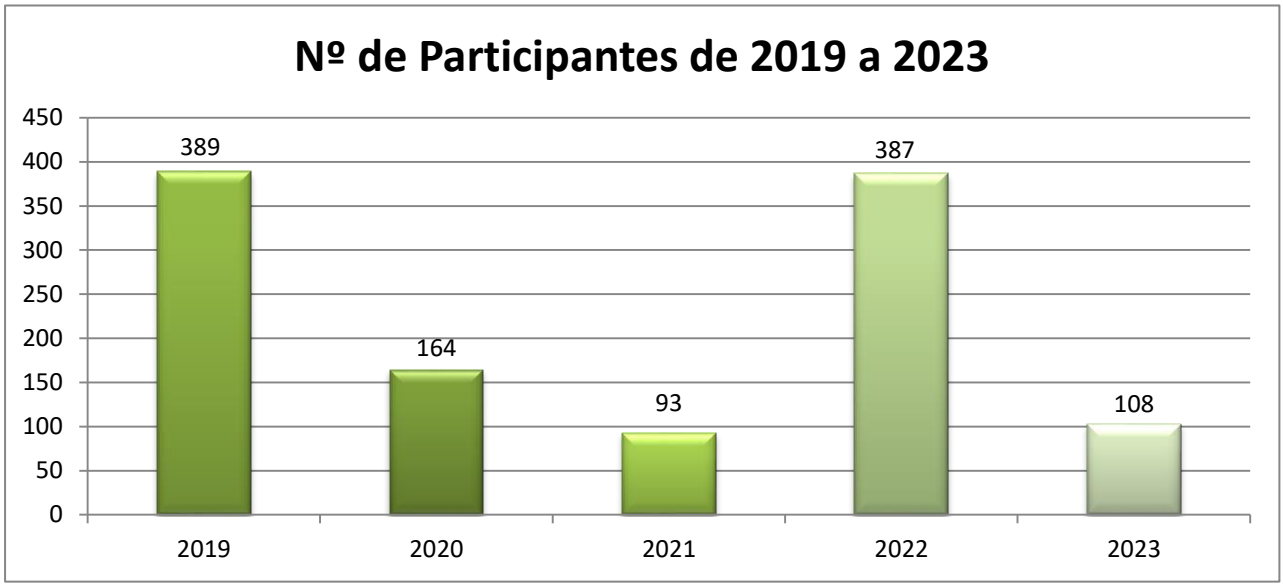
Na área das Tecnologias de Informação foi organizada uma ação de formação designada "**Adobe Acrobat Formulários e Segurança**", com a vista facultar aos participantes conhecimentos e ferramentas para a criação e edição de formulários, assim como, promover a compreensão dos documentos seguros, assinaturas digitais, encriptação de documentos e políticas de gestão de segurança.

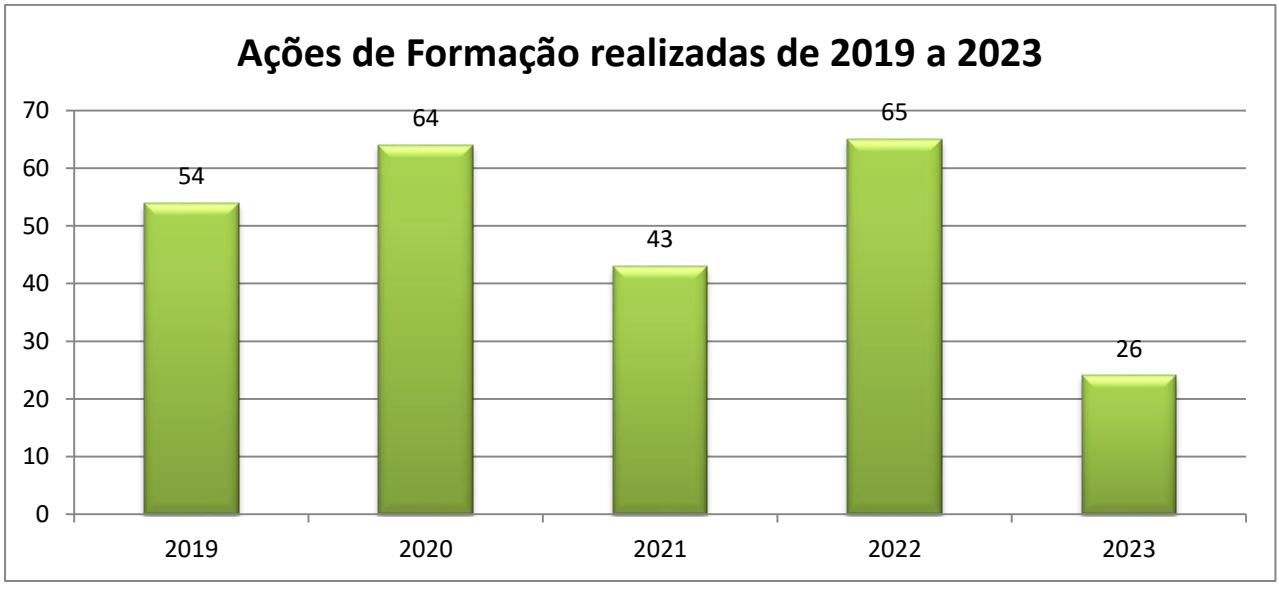
A ação acima apresentada, com uma escala de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente) teve uma avaliação média global, por parte dos formandos, de 4 "Concordo Parcialmente" (100%).

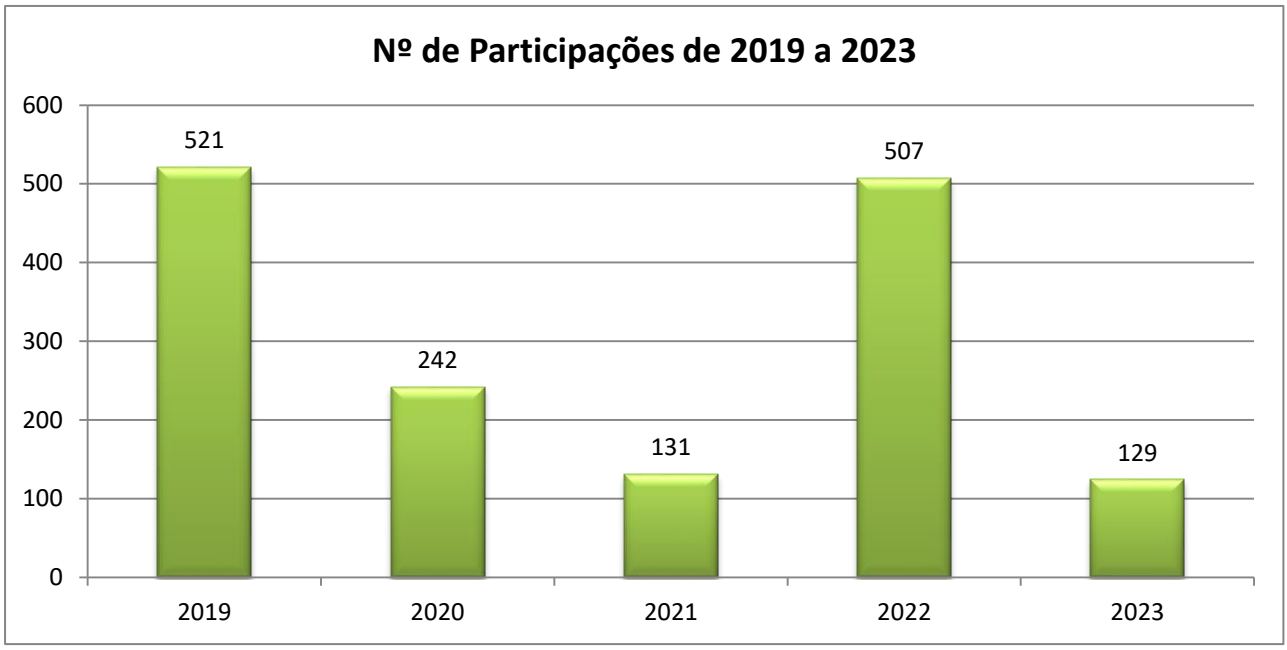
Na área de Auditoria, Fiscalização e Controle decorreu 1 ação de formação subordinada ao tema "**NP ISO 3100:2018 – Gestão do Risco; Linhas de Orientação**" que proporcionou conhecimentos e competências necessárias para estabelecer, implementar, manter e melhorar uma Framework de Gestão do Risco (FGR), de acordo com as linhas de orientação da norma internacional ISO 31000.

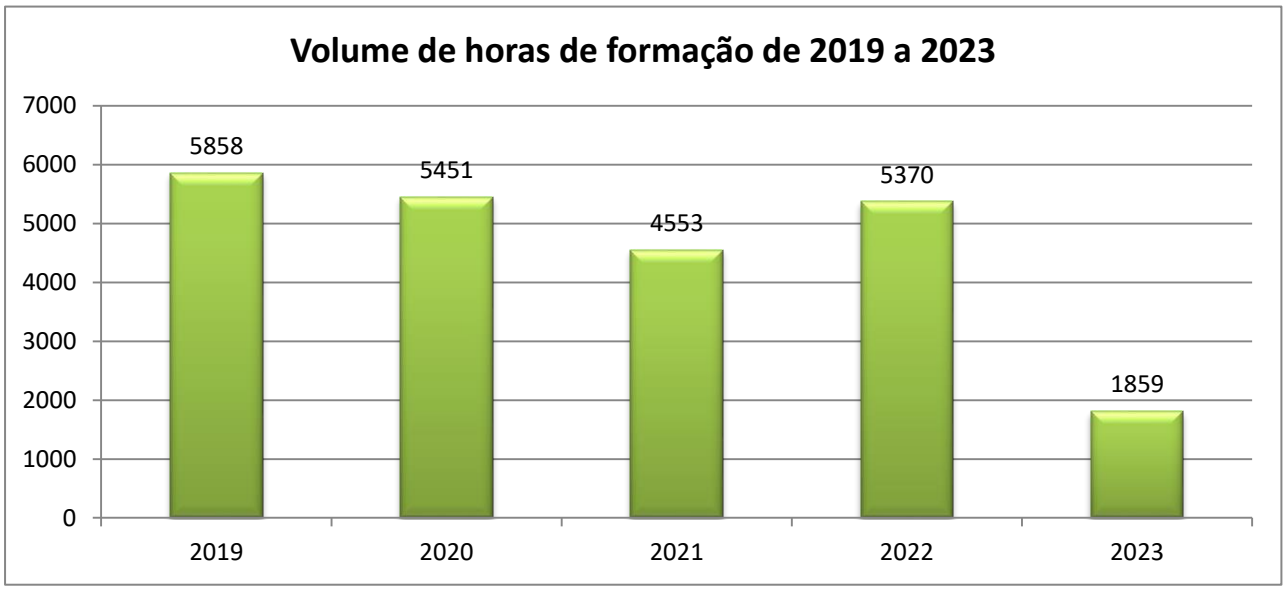
Este curso, com base numa escala de 1 (Insuficiente) a 5 (Muito Bom), obteve uma valoração de 5 "Muito Bom" (100%) relativamente à avaliação das expectativas atingidas, do aumento de conhecimentos adquiridos e dos *inputs* que o curso proporcionou aos formandos.

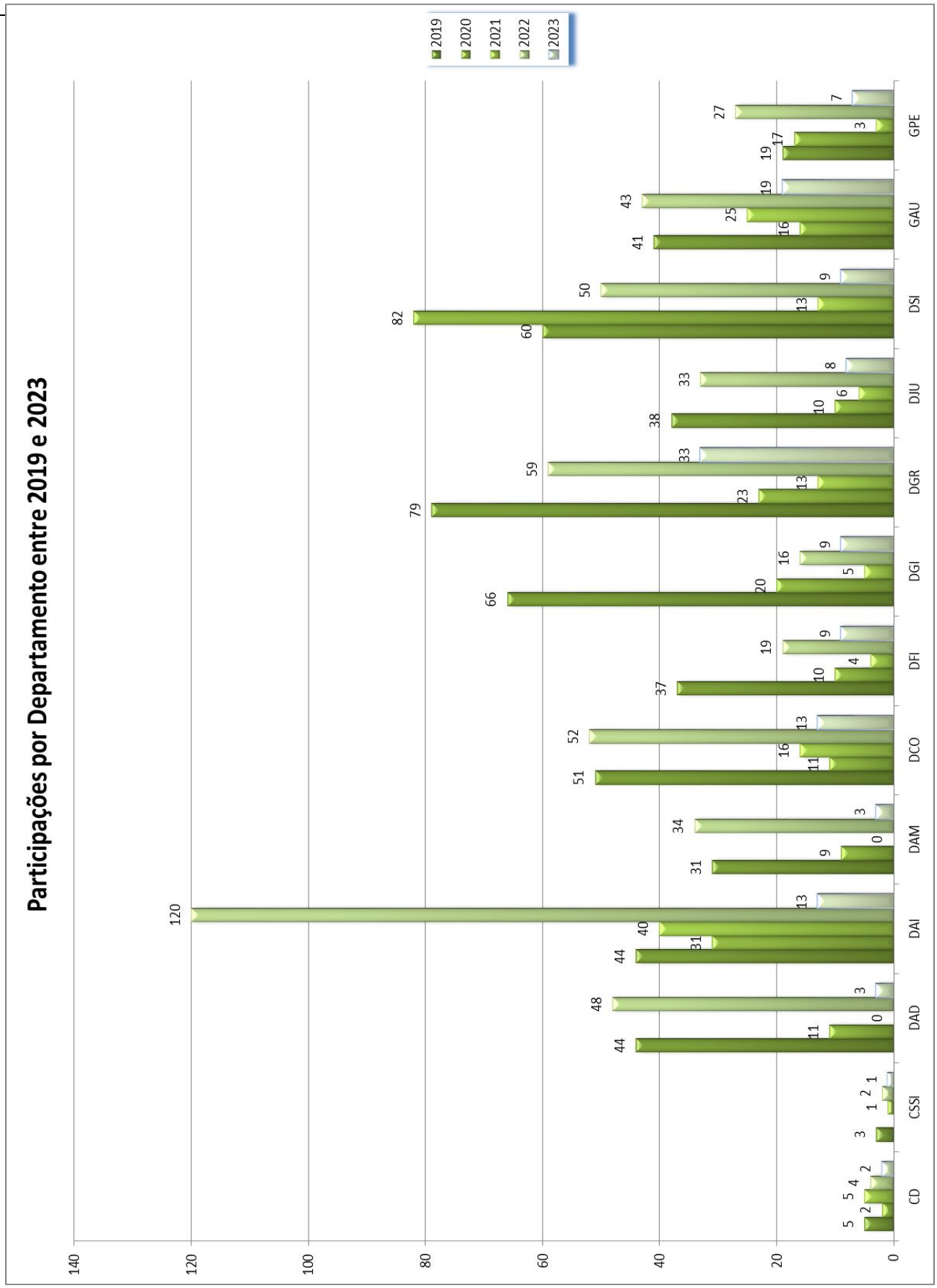
10. EVOLUÇÃO DA FORMAÇÃO PRESENCIAL REALIZADA NO PERÍODO DE 2019 A 2023






Nº de Participações de 2019 a 2023
600
500
400
300
200
100
0
521
242
131
507
129
2019
2020
2021
2022
2023


Volume de horas de formação de 2019 a 2023
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
5858
5451
4553
5370
1859
2019
2020
2021
2022
2023


Participações por Departamento entre 2019 e 2023
2019
2020
2021
2022
2023
0
20
40
60
80
100
120
140
CD
CSSI
DAD
DAI
DAM
DCO
DFI
DGI
DGR
DJU
DSI
GAU
GPE

Anexo 6 - Formação *elearning* - Balanço 2023

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

RELATÓRIO

Formação *e-learning*

- Balanço 2023 -

REPÚBLICA PORTUGUESA | AGRICULTURA E ALIMENTAÇÃO

FICHA TÉCNICA

Título

Formação e-learning – Balanço 2023

Versão I

Autor/Editor

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

R. Castilho, nº 45 – 51 1269-164 LISBOA

Tel. 21 384 60 00 * Fax: 21 384 61 70

*Website: www.ifap.pt * E-mail: ifap@ifap.pt*

Conceção Técnica:

DGR

UDCC

Data de Edição

05/03/2024

INDICE

ENQUADRAMENTO..... 4
I - BALANÇO 2023..... 5
Evolução Participantes/Ações 2021-2023..... 5
II – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA..... 5
a) Cursos..... 9
b) Data de Disponibilização..... 10
c) Produção de cursos por Departamento 11
d) N.º de participantes por curso 12
e) N.º de participantes em cursos permanentemente disponíveis 13
f) N.º de inscritos 13
g) Duração do curso 14
h) N.º de aprovados 14
i) N.º de reprovados 15
j) N.º de edições de avaliação..... 15
k) N.º de certificados emitidos..... 16
l) Distribuição de formandos por Entidades..... 16

III - MELHORIAS IMPLEMENTADAS..... 18

IV – CONSTRANGIMENTOS (CAMPANHA 2023 E ARRANQUE 2024)..... 19

V – ANTEVISÃO 2024..... 20

VI – PROPOSTAS MELHORIA/PERSPETIVAS FUTURAS..... 21

ENQUADRAMENTO

A formação *e-learning* 2023 fica desde logo marcada pela mudança de ferramenta de produção de conteúdos para a plataforma *Moodle*, ocorrida em maio. A transição do *Articulate Studio* (*Engage*), (que funcionava sobre *Powerpoint*) para o *Articulate Rise*, permitiu melhorar não só o aspeto visual dos conteúdos como a experiência *pedagógica* dos alunos.

Esta foi uma alteração valorizada e saudada pelos nossos interlocutores, que realçaram as vantagens desta nova ferramenta.

Relativamente à produção de cursos, o ano de 2023 ficou pautado pelas alterações que se verificaram de modo significativo em algumas ações de formação, decorrentes do novo quadro comunitário de apoio, cuja operacionalização se revelou difícil para as equipas de produção de conteúdos, quer em termos de adaptação à nova legislação quer às muitas orientações técnicas daí decorrentes, que obrigaram, entre outras, à alteração dos formulários existentes.

Pela necessidade de familiarização com as novas diretivas, verificou-se, como era expectável, um aumento no número total de participantes, particularmente em ações como:

- "Pedido Único (PU)" - passou dos 488 participantes em 2022, para 1716 em 2023
- "Registo no Portal e Formulário IB" - passou dos 625 participantes em 2022, para 863 participantes em 2023
- "Comunicação de Transferência" – passou dos 438 participantes em 2022 para 1557 em 2023

As implicações diretas do PEPAC 2023-2027 nos cursos e-learning prendem-se não só com as novas diretivas que obrigam à adaptação dos conteúdos existentes, como à própria designação de alguns cursos, como é o caso dos cursos anteriormente englobados na categoria Controlo de Superfícies, da responsabilidade do DCO, que passaram a ter outra denominação, de que daremos conta adiante.

Outro constrangimento decorrente do novo quadro, com implicações na formação e-learning tem a ver com o adiamento da fase de candidaturas e consequentemente com a disponibilização das ações, o que abrigou a uma gestão suplementar por forma a evitar sobreposições de datas, o que nem sempre é possível, dado o volume de ações concentrados num mesmo período.

Ainda assim, todo o calendário assumido pela UDCC foi cumprido, não havendo ocorrências a registar.

2023 assinalou também a continuidade na aposta de ações de formação internas, prática que vem sendo hábito desde 2021, sobretudo graças às ações no âmbito dos sistemas de segurança da informação. Há a saudar o primeiro pedido do DSI para produção de uma ação de formação para os colaboradores internos relacionada com o Sistema de Gestão de Qualidade.

No ano de 2023 foram produzidos mais 4 cursos relativamente ao ano anterior, num total de 33 ações, às quais acrescem 2 ações internas permanentemente disponíveis e de frequência obrigatória para todos os novos trabalhadores ("Código de Conduta" e "Sensibilização Geral em Segurança da Informação – Acolhimento").

Há a registar não só um aumento no número de ações produzidas, como também no número de participantes, invertendo a tendência dos últimos anos.

2021	2022	2023
9884	9170	12186

Fig.1

- I -

BALANÇO 2023

O ano 2023 decorreu dentro do previsto, sem grandes oscilações de desempenho ao nível da plataforma Moodle e com esta a responder previsivelmente.

Foram produzidos 33 cursos, e mantidas as duas ações internas de caráter obrigatório.

Continuam a verificar-se algumas falhas de comunicação entre DGR, DSI, e a empresa externa de apoio à plataforma, B-Training, o que por vezes provoca alguma entropia ao normal desenrolar do processo, nomeadamente na demora ao apoio técnico solicitado.

Evolução Participantes/Ações 2021-2023

O gráfico abaixo (Fig.2) reflete a tendência de subida registada este ano, contrariando o ocorrido desde 2021.

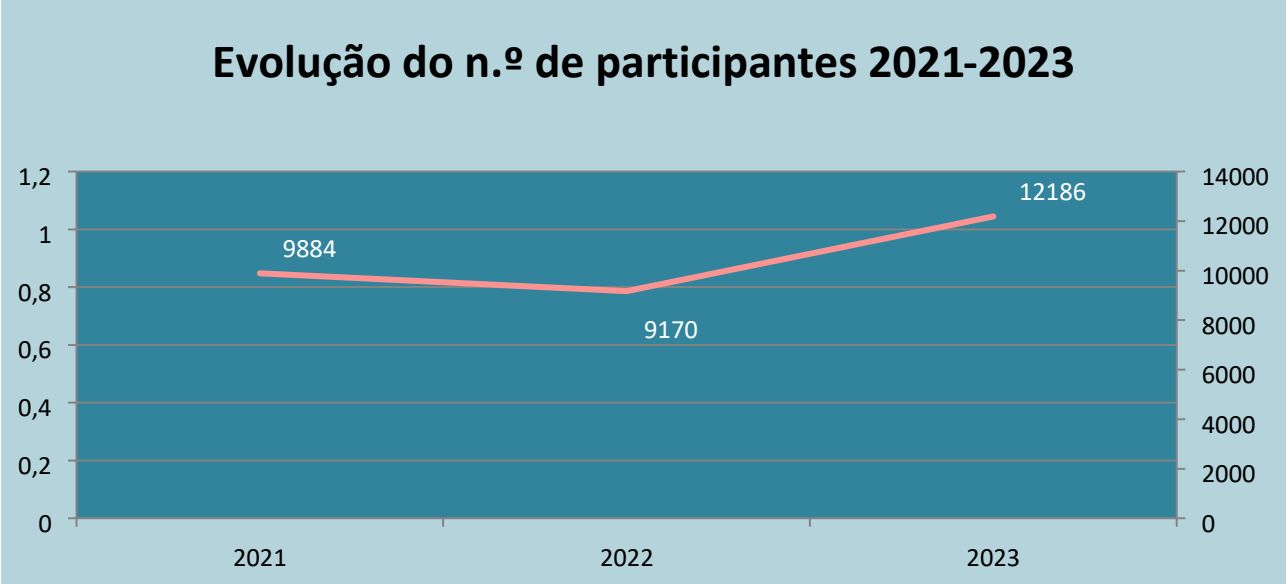


Fig. 2

Se nos limitarmos a comparar (para as mesmas ações) o n.º de participantes em 2022 e 2023, verificamos como atrás referido, um aumento muito significativo nas ações "PU", "IB" e "CT", com as restantes a não apresentarem grande oscilação.

Contribuiu também para este aumento, a produção de mais uma ação interna, que envolve o universo de todos os trabalhadores.

Em sentido inverso, verifica-se um decréscimo na ação SUP 2, que engloba 10 cursos, e que em 2023, agora com novas designações, contou com bastante menos participantes.

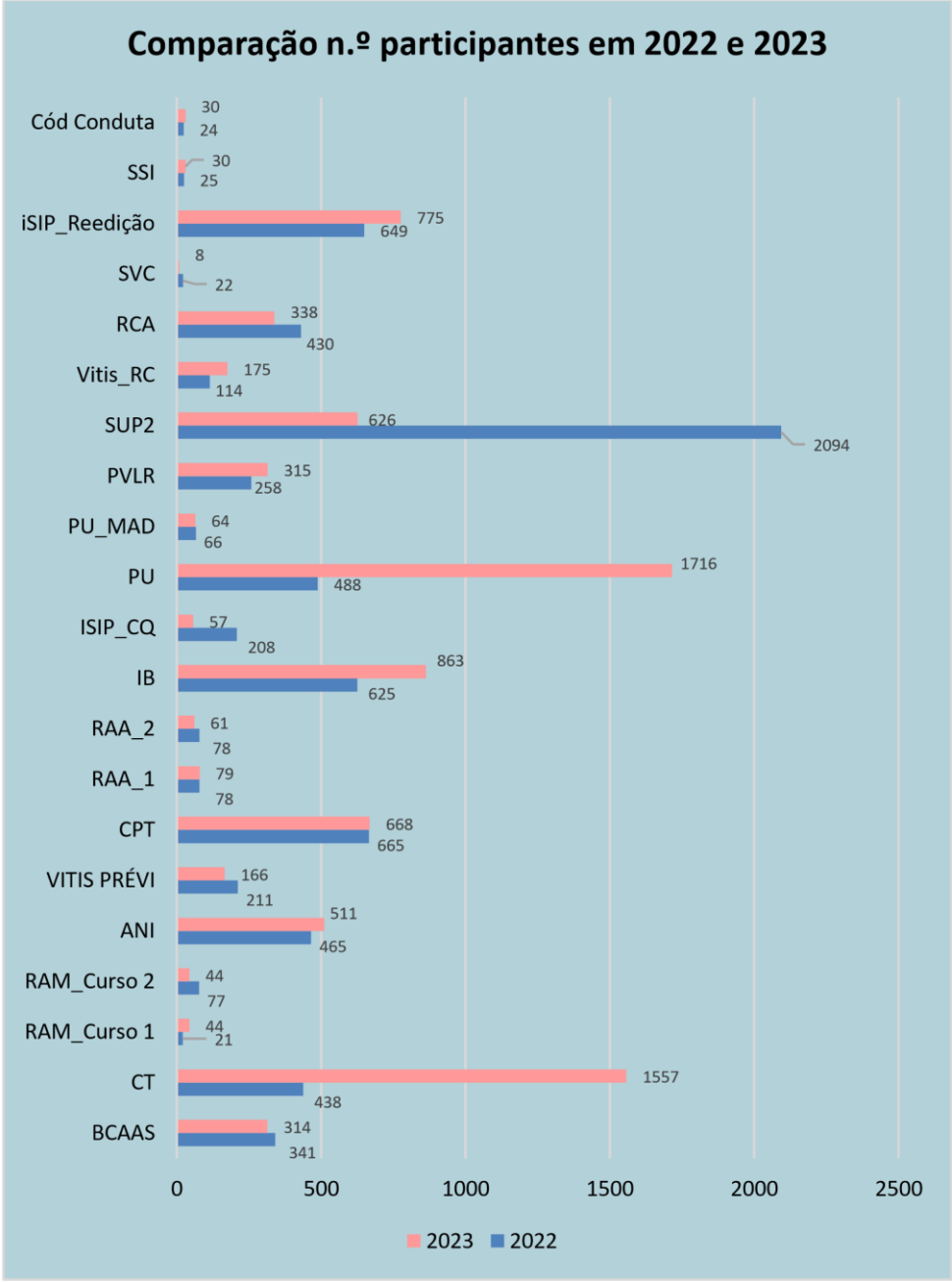


Fig. 3

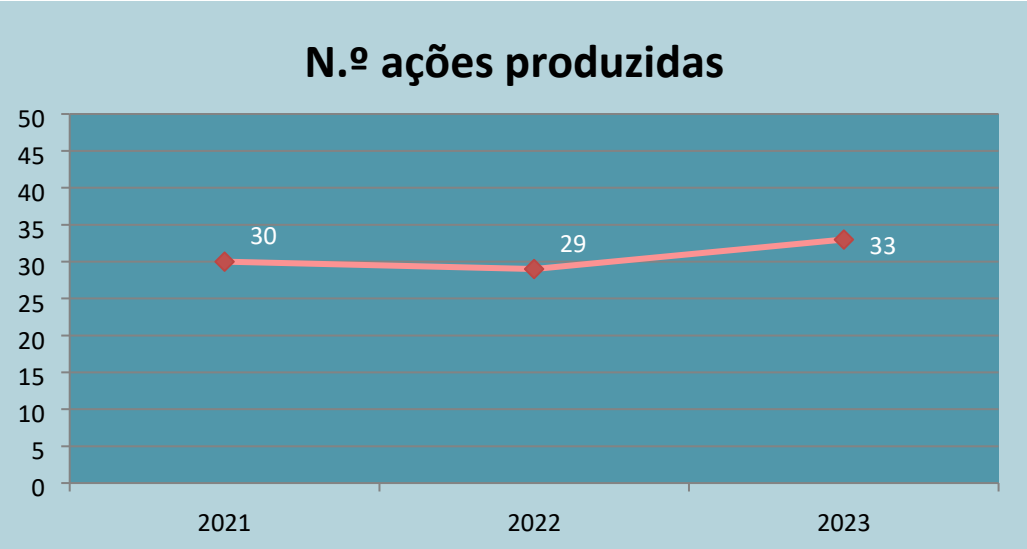


Fig. 4

- II -

Representação Gráfica

O Quadro Global Fig. 5 resume a produção *e-learning* ao longo de 2023.

Nota prévia: os valores aqui representados, têm por base o "Relatório de Formandos" extraído de cada uma das disciplinas de 2023, e que podem divergir ligeiramente de outros relatórios existentes na plataforma Moodle, nomeadamente dos registos de presenças, nos quais, permanecem antigos administradores/managers da plataforma, que, apesar de não disporem já de qualquer permissão, continuam a constar da base de dados do Moodle enquanto tal.

Curso	Tipo	Deptº	Data de disponibilização	N.º de inscritos	Duração (horas)	Nº aprovados	N.º reprovados/ incompleto	N.º edições de avaliação	N.º certificados emitidos	Utilizadores s/sessão iniciada
Comunicação de Transferência	Externa	DAD	09/02/2023	1557	2	1158	399	5	675	228
RCA 2023	Externa	DAI	17/05/2023	338	8	276	62	10	226	18
VITIS - Recolha de Candidaturas on line	Externa	DAI	13/04/2023	175	6	68	107	5	61	53
Seguro Vitícola de Colheitas	Externa	DAM	01/03/2023	8	6	5	3	5	4	3
ANIPU	Externa	DCO	20/10/2023	263	3	114	149	5	77	44
Condicionalidade Ambiental - BCAAS	Externa	DCO	08/08/2023	314	4	197	117	6	139	55
Controlo no Local ANI, ANIA, ANIM	Externa	DCO	09/02/2023	511	15	283	228	15	244	79
Controlo no Local VITIS	Externa	DCO	11/04/2023	218	8	164	54	7	108	32
Controlo no Local VITIS Açores	Externa	DCO	06/02/2023	43	6	13	30	3	11	22
Controlo no Local VITIS Prévio	Externa	DCO	11/04/2023	166	8	105	61	4	77	37
Controlo Procedimentos Transversais	Externa	DCO	09/01/2023	668	3	488	180	13	370	92
Controlo Superfícies RAA, Curso 1	Externa	DCO	19/09/2023	79	10	41	38	3	33	25
Controlo Superfícies RAA, Curso 2	Externa	DCO	02/10/2023	61	10	28	33	3	23	26
PVLR	Externa	DCO	25/07/2023	315	12	163	152	7	128	45
RAM - Curso 1	Externa	DCO	04/10/2023	44	20	14	30	3	14	26
RAM - Curso 2	Externa	DCO	25/09/2023	44	2	13	31	4	13	27
Superfícies FEADER Eixo C (CS, UEA, MAF, CPT)	Externa	DCO	07/08/2023	313	7	157	156	7	313	55
Superfícies FEADER EIXO D - AZ6 e AZ7	Externa	DCO	23/08/2023	192	5	52	140	7	44	58
Superfícies FEADER EIXO D - AZ5	Externa	DCO	24/08/2023	237	3	105	132	6	81	57
Superfícies FEADER EIXO D - AZ 4	Externa	DCO	21/08/2023	225	8	70	155	6	48	55
Superfícies FEADER EIXO D - PEE	Externa	DCO	28/08/2023	312	6	118	194	7	86	61
Superfícies FEADER EIXO D - ZCB	Externa	DCO	25/08/2023	201	3	70	131	6	51	56
Superfícies FEADER, Eixo C e D	Externa	DCO	20/07/2023	313	6	120	193	7	87	61
Superfícies FEAGA (SUPDA)	Externa	DCO	27/07/2023	313	7	150	163	7	120	50
Superfícies FEAGA ECORREGIMES	Externa	DCO	16/08/2023	312	6	152	160	6	117	57
Florestação de Terras (FT)	Externa	DCO	20/07/2023	288	6	184	104	7	114	57
IB 2023 - Registo no Portal e Formulário IB	Externa	DGI	17/01/2023	863	7	518	345	17	425	124
iSIP - Atualização do Parcelário 2023 (Reedição)	Externa	DGI	26/01/2023	775	15	364	411	6	297	116
ISIP - Controlo de Qualidade 2023	Externa	DGI	22/09/2023	57	4	37	20	5	18	16
Pedido Único 2023	Externa	DGI	30/01/2023	1716	14	1478	238	14	1077	93
PU Madeira 2023	Externa	DGI	30/01/2023	64	14	43	21	14	24	12
2023 - Segurança do Sistema de Informação	Interna	CSSI	15/05/2023	571		499	72			62
SGSI- ACOLHIMENTO	Interna	CSSI	00/00/00	30		30				
SGQ ISO 9001: 2015	Interna	DSI	02/05/2023	570		474	96			63
CC - Código de Conduta	Interna	DGR	00/00/00	30		30				
				12186	**234**	**7781**	**4405**	**220**	**5105**	**1865**

Fig. 5

a) Cursos
Correspondência Siglas/Nome do curso

Data (Aprovado por)	Documento alterado
CT	Comunicação de Transferência
RCA 2023	Recolha do Controlo Administrativo
VITIS	Recolha de Candidaturas on line
SVC	Seguro Vitícola de Colheitas
ANIPU	
BCAAs	Boas Condicões Agrícolas e Ambientais – Condicionalidade Ambiental
CTRL ANI, ANIA, ANIM	Controlo lo Local Continente, Açores e Madeira
CTRL VITIS	Controlo no Local VITIS
CTRL VITISA	Controlo no Local Vitis Açores
VITPRE	Controlo no local Vitis Prévio
CPT	Controlo Procedimentos Transversais
RAA 1	Controlo Superfícies Região Autónoma Açores – Curso 1
RAA 2	Controlo Superfícies Região Autónoma Açores – Curso 2
PVLR	Procedimentos para Verificação no Local e Recolha Gráfica
RAM 1	Região Autónoma da Madeira - Curso 1 (POSEI, Eixo F, BCAA, RC e Procedimentos de Controlo)
RAM 2	Região Autónoma da Madeira - Curso 2 (Florestação de Terras)
SUP FEADER EIXO C (CS, UEA, MAF, CPT)	Conservação do solo, Uso eficiente da água, Mosaico agroflorestal, Culturas permanentes e Paisagens Tradicionais *
SUP FEADER EIXO C e D	SUP FEADER EIXO C (Montados e Lameiros)+ EIXO D (Montado por Resultados) *
SUP FEADER EIXO D-AZ 4	Apoios Zonais Peneda Gerês e Montesinho Nogueira *
SUP FEADER EIXO D-AZ 5	Apoio Zonal Douro Internacional e Vale do Côa *
SUP FEADER EIXO D-AZ 6 e 7	Apoios Zonais Castro Verde, Cuba e Alto e Centro Alentejo *
SUP FEADER EIXO D - PEE	Proteção das Espécies com Estatuto *
SUP FEADER EIXO D - ZBD	Zonas Críticas Barroso *
SUP FEAGA – SUPDA	Desligados e Associados *
SUP FEAGA ECORREGIMES	Ecorregimes*
FT	Florestação de Terras*
IB 2023	Registo no Portal e Formulário IB
iSIP CQ	iSIP - Controlo de Qualidade 2023

PU 2023	PU - Pedido Único 2023 - Regras de Elegibilidade e Recolha on-line de candidaturas
PU Madeira 2023	PU MADEIRA - Pedido Único 2023 - Regras de Elegibilidade e Recolha on-line de candidaturas
SSI	2023 - Segurança do Sistema de Informação
SGSI Acolhimento	SGSI - Sensibilização Geral em Segurança da Informação – ACOLHIMENTO
SGQ	SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001: 2015
CC	Código de Conduta

* Cursos anteriormente inseridos na categoria SUP 2

Em 2023 foram produzidos 33 cursos, mais 4 do que no ano passado. A estes, acrescem as ações internas de caráter obrigatório e permanentemente disponíveis para os novos trabalhadores ("Código de Conduta" e "SGSI - Sensibilização Geral em Segurança da Informação - ACOLHIMENTO").

Há a destacar que os 11 cursos relacionados com o Controlo de Superfícies, da responsabilidade do DCO (um curso denominado SUP 1 e 10 pertencentes ao grupo SUP 2), passaram, em virtude das alterações ao novo quadro de apoio, a ter designações diferentes, sendo agora agrupados em Superfícies FEAGA e FEADER.

De destacar também o facto de ter sido transposto para 2023 o curso "iSIP – Atualização do Parcelário". Trata-se de uma ação que sofreu uma atualização em 2021 e que permaneceu disponível em 2022. Contudo, considerando que, em 2023, o formulário de candidatura PU, passou a incluir uma componente gráfica relacionada com a delimitação de parcelas, foi a equipa Gestao.IFOR subitamente surpreendida com o aumento exponencial de pedidos de inscrição no curso "iSIP 2021", o que tornou inviável a continuidade da sua disponibilização no separador de 2021, dada a impossibilidade de gestão de formandos e aprendizagens.

Assim, foram copiados os conteúdos e criada a nova disciplina em 2023. Esta situação permitiu que, não obstante se tratar dos mesmos conteúdos e, por conseguinte, do mesmo curso, os registos de 2023 (os acessos, avaliações, etc), correspondem de facto à atividade realizada nesse ano.

Situação análoga ocorreu com o curso "iSIP – Controlo de Qualidade". Este, foi disponibilizado em 2022, mantendo-se ativo para consulta durante 2023. Contudo, dado o elevado número de pedidos de inscrição, foi decido encerrar a edição de 2022 em 30.09.2023, não sendo aceites mais inscrições a partir de 22.09.2023 e copiados os conteúdos para o separador 2023.

Assim, o volume de formandos que realizaram o curso "iSIP CQ" é efetivamente maior que o espelhado na tabela (Fig.5), mas esta reflete apenas aqueles que o realizaram a partir de setembro de 2023.

b) Data de Disponibilização: Conforme está refletido no gráfico Fig.6, a produção de cursos manteve relativa equidade ao longo do ano, com exceção dos meses de verão, onde se concentrou um elevado número de ações, em virtude dos sucessivos adiamentos na disponibilização dos cursos, dada a necessidade de adaptação dos conteúdos às alterações legislativas e técnicas surgidas.

Como resultado, foi no mês de agosto que se verificou o maior número de ações a disponibilizar, situação que não é de todo a habitual.

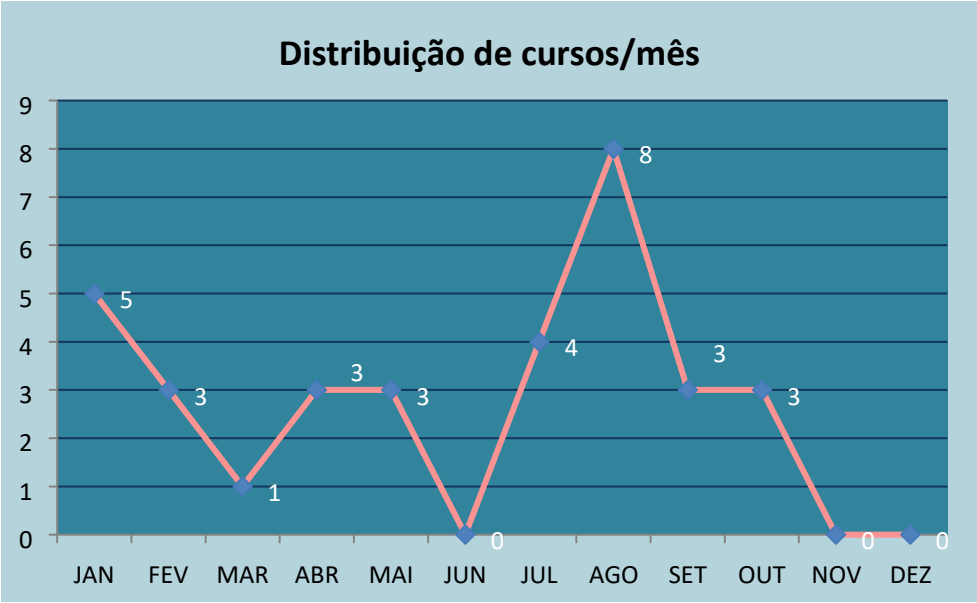


Fig. 6

c) Produção de cursos por Departamento: De uma forma geral e como vem sendo hábito, a produção de cursos divide-se entre dois principais Departamentos: DCO (destacado face aos restantes) e DGI (Fig. 7).

Há a salientar que em 2023 o DSI solictou, pela primeira vez, a produção de uma ação de formação subordinada à Norma ISO 9001:2015.

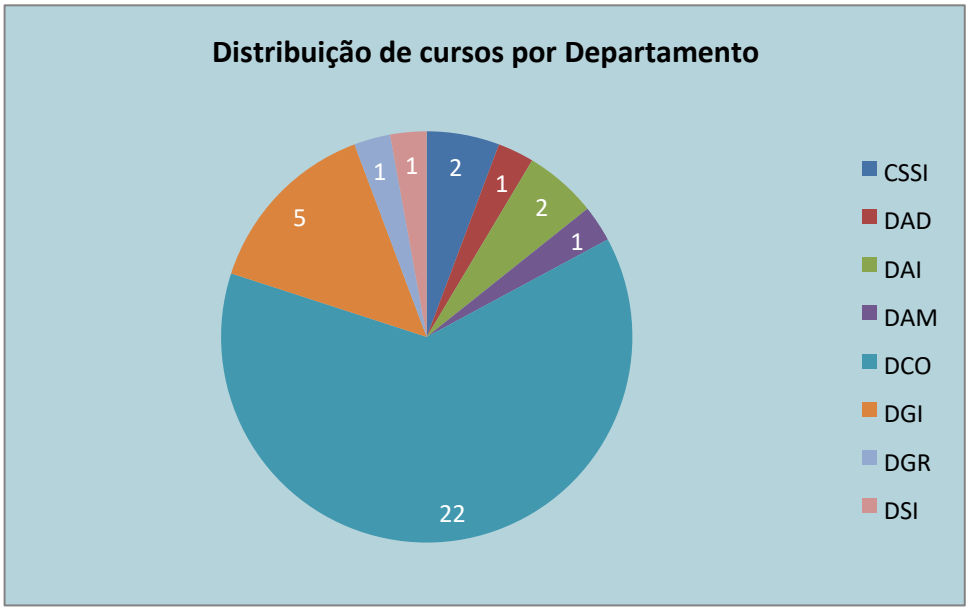


Fig. 7

d) Número de participantes por curso: Por forma a sintetizar a informação a apresentar na fig 8, os 11 cursos do DCO, que anteriormente compunham o bloco SUP 1 e SUP 2, estão agregados no rótulo "FEAGA/FEADER/FT", justificando-se assim o destaque que apresentam relativamente às restantes ações individuais.

Ainda assim, existem ações isoladas que contam sempre com um elevado número de participantes, e que em 2023, pelas razões já expostas, superaram os números atingidos em anos anteriores. É o caso do curso "Comunicação de Transferências2", "IB" e "PU".

Não podem deixar de ser também referidas as ações internas, destinadas a todos os trabalhadores do IFAP, que contribuíam para este aumento.

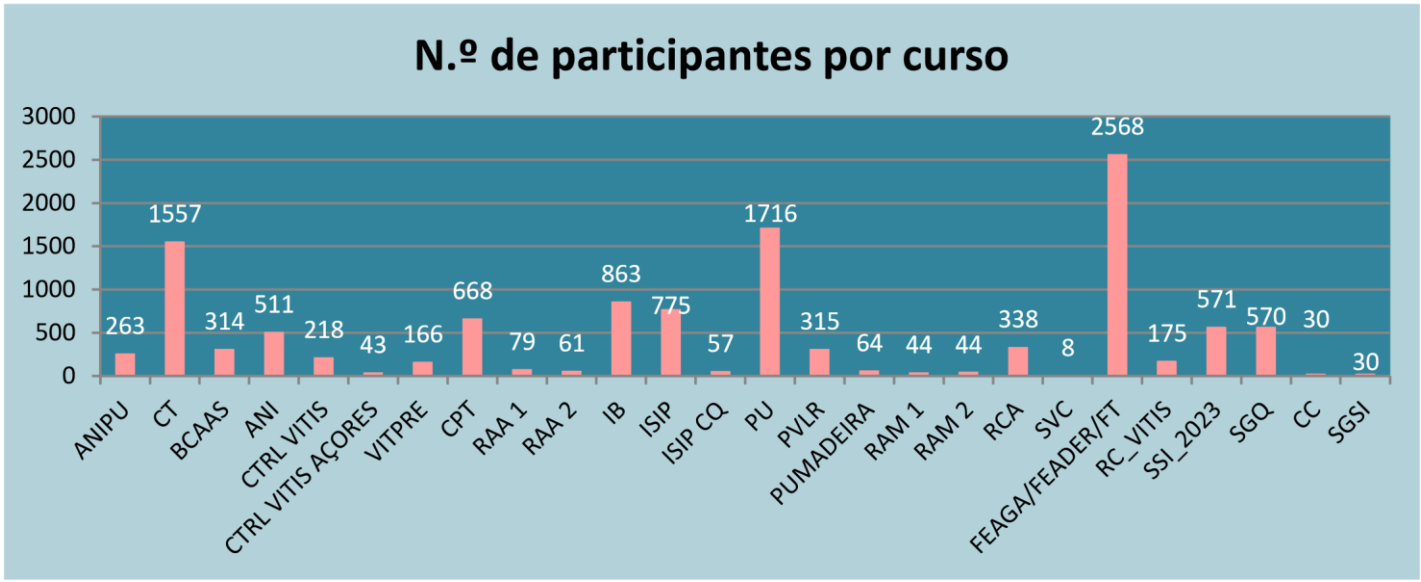


Fig. 8

e) Número de participantes nos cursos permanentemente disponíveis: Estes cursos, sendo de caráter obrigatório para todos os novos ou regressados trabalhadores reflete todas as entradas no IFAP durante o ano de 2023, sendo a sua realização monitorizada e supervisionada em sede de auditoria. Por essa razão, dos 30 colaboradores inscritos, a taxa de realização foi de 100%.

f) Número de inscritos: Em 2023 verificou-se um aumento de 3016 formandos face ao ano anterior. Dentro do universo de inscritos, existem:

- utilizadores "Aprovados";
- utilizadores "Reprovados" – São considerados reprovados todos aqueles que não cumpriram um ou ambos os requisitos de avaliação: nota positiva e tempo obrigatório de permanência.

O não cumprimento de um destes requisitos invalida a emissão de certificado de formação.

Dentro do universo dos reprovados, são apurados todos aqueles que, apesar de inscritos, nunca acederam ao curso (Fig.9).

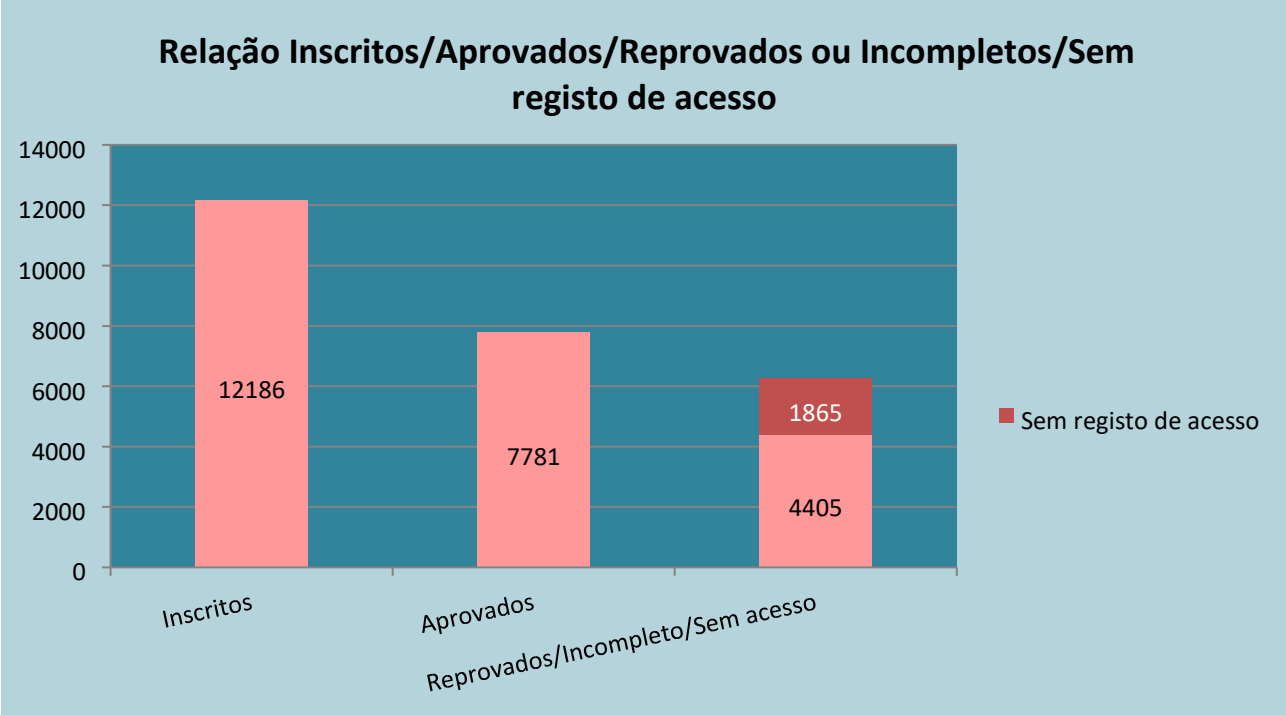


Fig. 9

Para uma melhor perceção do volume de utilizadores inscritos que nunca acederam à plataforma, a representação gráfica da figura 10 compara o total de inscritos com o número de utilizadores que nunca acederam à plataforma.

De uma forma geral, podemos afirmar que o nível de participação nos cursos é aceitável, uma vez que para um total de 12186 inscritos, temos 1865 utilizadores que nunca acederam.

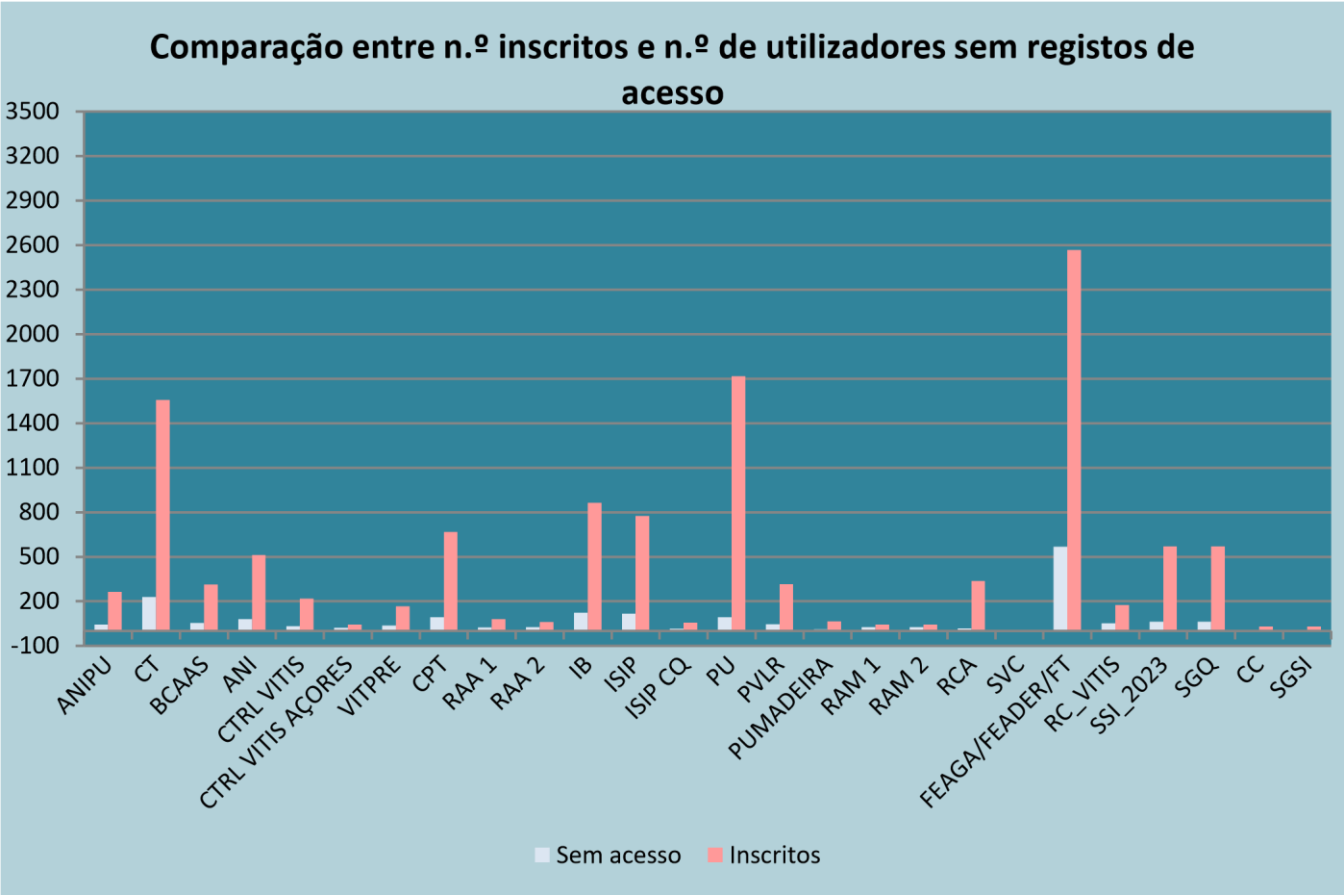


Fig 10

g) Duração do curso: A duração do total das horas de formação dos cursos disponibilizados em 2023, manteve-se praticamente inalterada face a 2022 (234 horas).

h) N.º de aprovados: Mantém-se em 2023, a tendência para existir um maior número de inscritos do que aprovados. Tal fica a dever-se ao facto de muitos dos participantes apenas se inscreverem para reciclagem de conhecimentos, sem obrigatoriedade de credenciação, logo, sem a realização de avaliação.
Contudo esta disparidade não se revela muito acentuada, com exceção dos cursos incluídos no grupo FEAGA/FEADER, onde esta diferença se destaca, conforme se evidencia na figura 11.

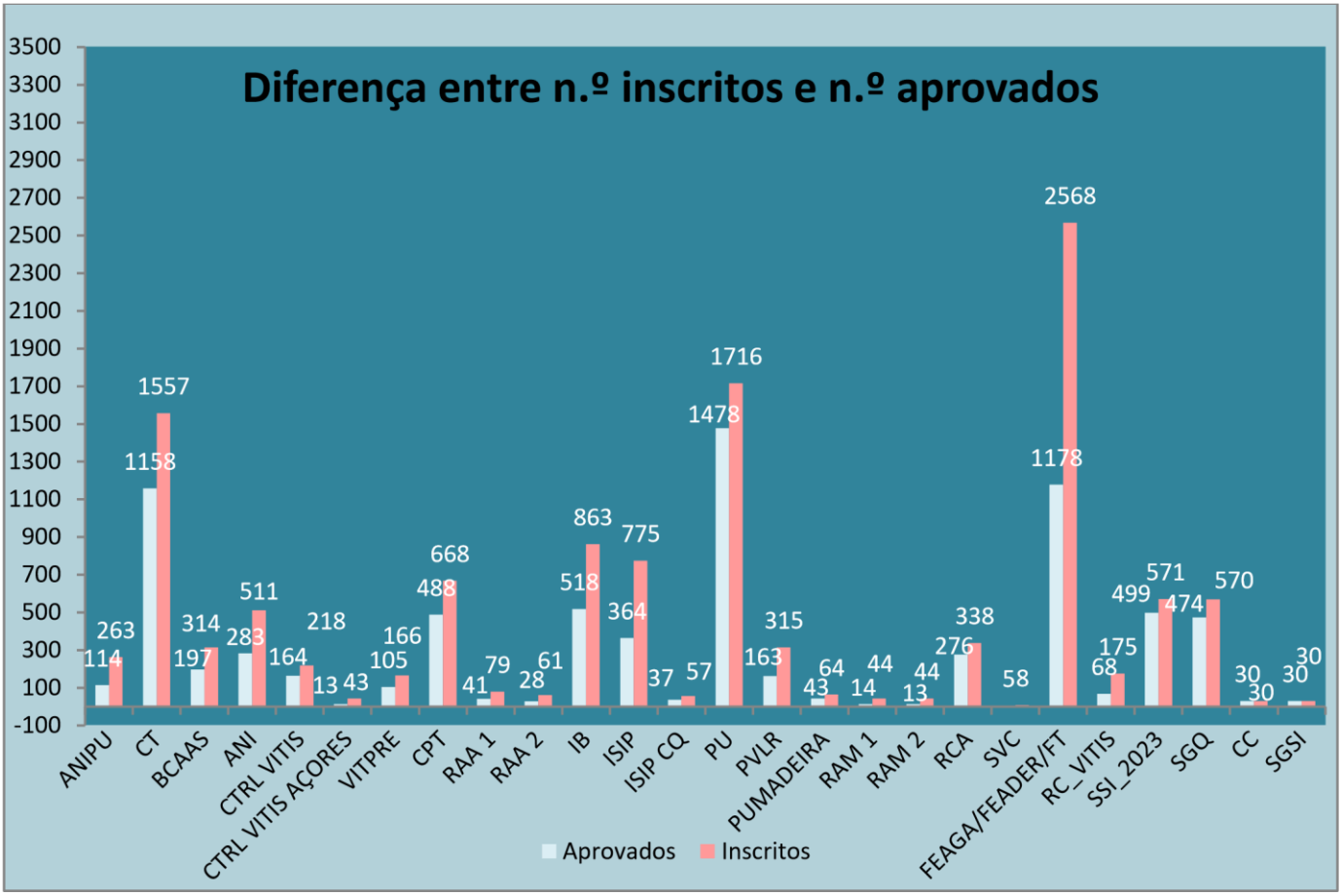


Fig. 11

i) N.º de reprovados: É importante salientar que no grupo de reprovados englobam-se não só os alunos que não obtiveram aproveitamento na avaliação, cujo valor é residual ou mesmo nulo, mas também, e sobretudo, os formandos que não cumprem os requisitos que lhes permitem obter certificação (a conjugação de avaliação positiva com a frequência das horas obrigatórias), ou aquele grupo de utilizadores que não estão sujeitos a avalição por apenas pretenderem reciclagem de conhecimentos.

A figura 9 que consta da alínea f) já reflete esta realidade.

j) N.º de edições de avaliação - Entende-se por edições de avaliação, o número de testes disponibilizados. Comparativamente a 2022, este ano realizaram-se menos 15 edições, o que é tão mais significativo se considerarmos que foram disponibilizados mais cursos de formação.

Contudo, este é um esforço que tem vindo a ser feito, no sentido de evitar a solicitação de avaliações avulso por parte das entidades que pretendem credenciar técnicos. O objetivo é que exista um intervalo de pelo menos 2 semanas entre edições de avaliação, de modo a permitir que cada edição reúna um maior número de participantes. Existem, contudo, exceções, relacionadas com situações urgentes de credenciação ou de alegada impossibilidade de realizar os testes nas datas propostas.

Uma das formas encontradas para minimizar este facto é a divulgação antecipada de todo o calendário de avaliações, para que os utilizadores, dentro das datas propostas organizem a sua aprendizagem.

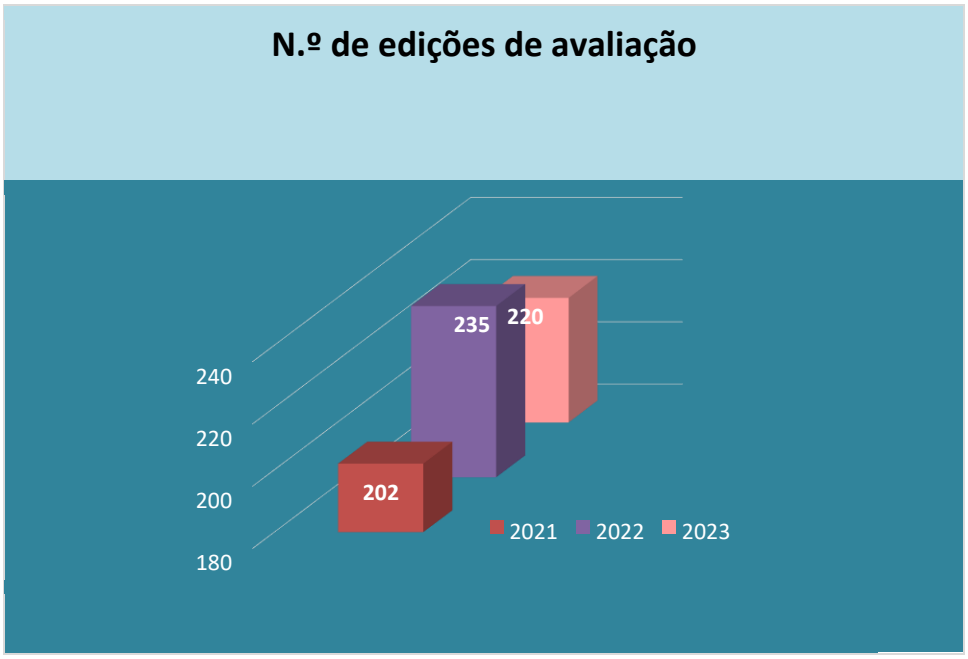


Fig. 12

k) N.º certificados emitidos: Este valor está dentro do esperado: dos 7 781 aprovados, 5 105 extraíram o seu certificado.

l) Distribuição de formandos por Entidades: Para uma melhor perceção do volume de técnicos certificados por cada uma das Entidades ou DRAP, foi feito para 2023 o levantamento do número de inscrições, usando como amostra ações de peso relevante. Assim, foram comparados os números referentes aos cursos:

- "PU – Pedido Único" (DGI e DAD)
- "CT – Comunicação de Transferência" (DAD)
- "CPT – Controlo Procedimentos Transversais" (DCO);

Para o "PU" (Fig.13), e como vem sendo hábito, são as entidades com funções delegadas, como a CAP e a CONFAGRI, as que se evidenciam face às demais.

Com exceção da DRAPN (CCDR-N) e DRAPC as restantes DRAP não apresentam valores significativos e DRAPLVT nem está sequer representada.

Há, no entanto, que esclarecer que este curso se destinava apenas a novos utilizadores ou àqueles que perderam certificação por falta de submissão de pu (pedido único) em 2020 e 2021.

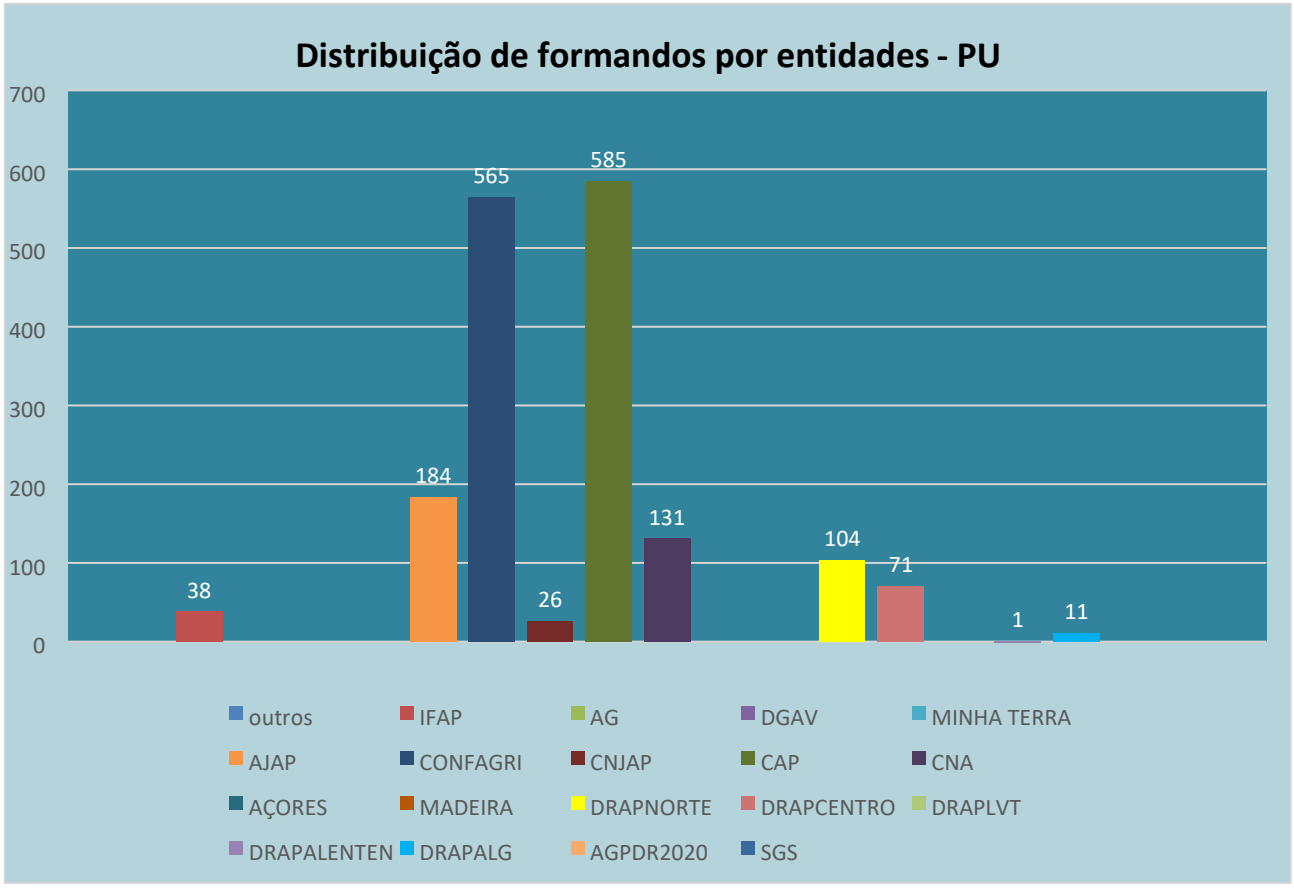


Fig. 13

No curso "Comunicação de Transferência" (Fig.14), destinada aos técnicos que pretendam formalizar de forma desmaterializada comunicações de transferências (de direitos ou projetos) é também à CONFAGRI e à CAP que cabe o maior número de inscrições enviadas.

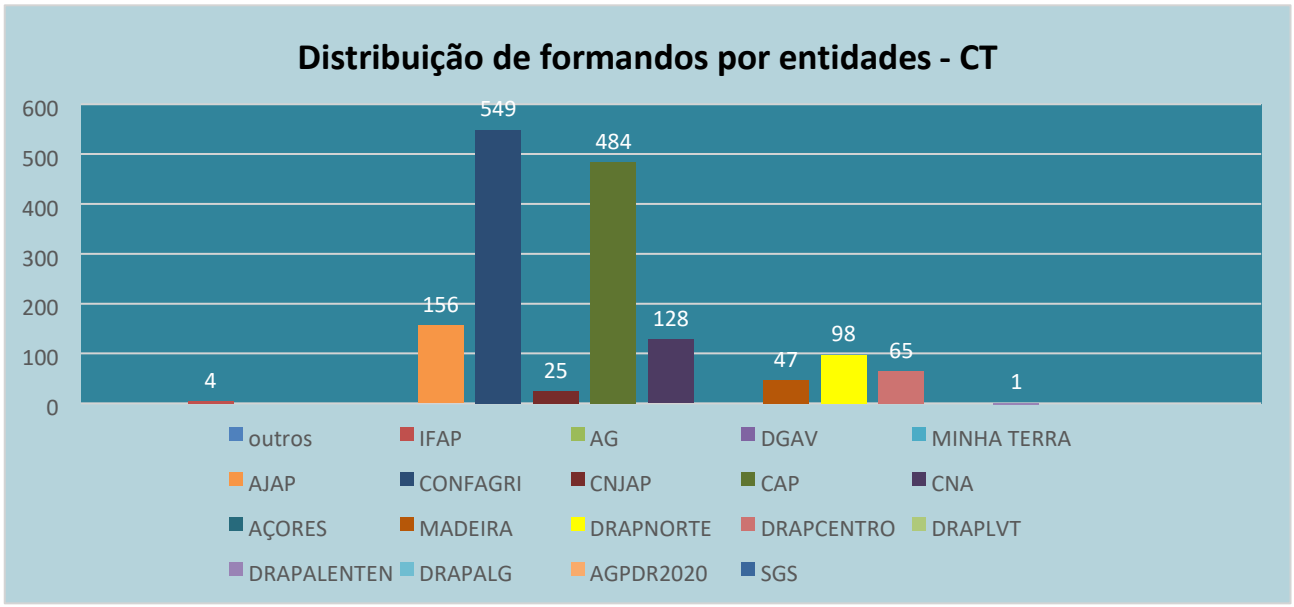


Fig.14

No curso "Controlo Procedimentos Transversais" (Fig.15), são as Direções Regionais que se revelam mais participativas.

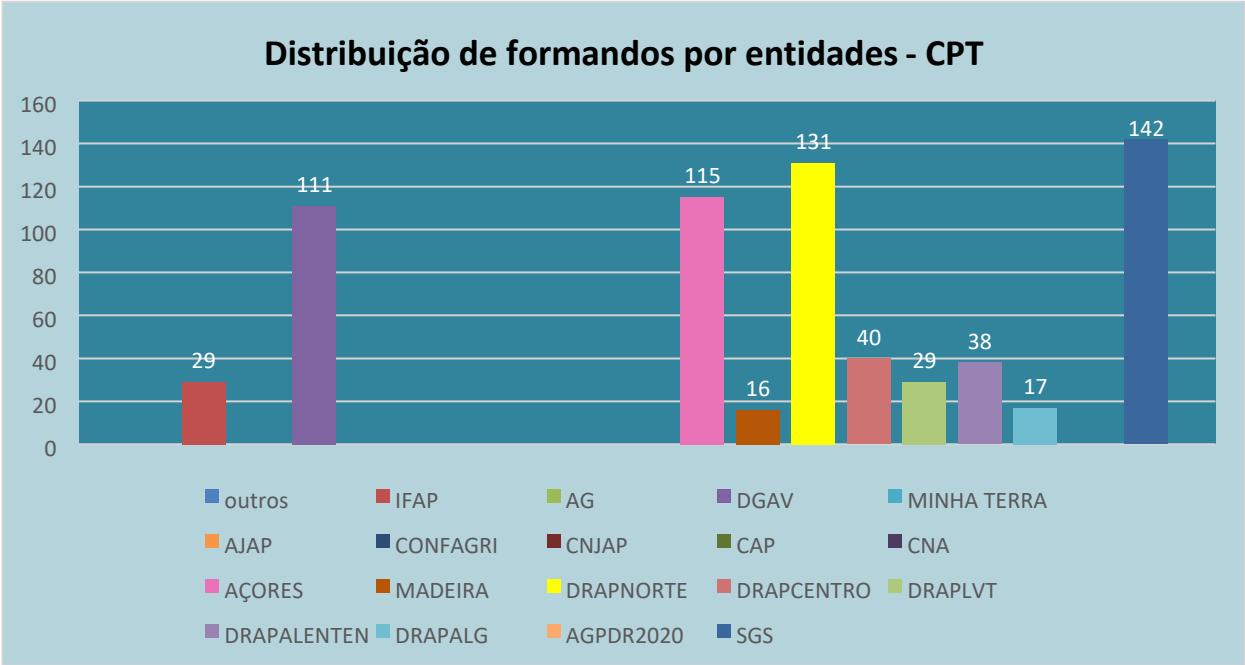


Fig.15

- III -

Melhorias implementadas

Durante o ano de 2023 a equipa de produção e-learning recebeu formação em *Software Articulate* 360, particularmente em duas ferramentas mais recentes, como o *Storyline* e o *Rise*, que facilitam a produção de formatos e-learning para plataforma Moodle.

Reconhecidas as vantagens de ambas face ao formato até aí em vigor, foi decidido arrancar em 2023 com a produção de um curso piloto, utilizando a nova ferramenta *Rise*.

O curso em questão foi o "Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001:2015", destinado aos colaboradores internos e que serviu de barómetro à aceitação desta nova forma de apresentação.

A principal vantagem desta ferramenta, para além de visualmente mais agradável, prende-se com a melhoria na navegação, que deixa de ser feita por um botão avançar e voltar. Ao invés disso, o utilizador faz deslizar o ecrã para aceder aos conteúdos, como faria num site.

Este melhoramento, caso o utilizador pretenda, permite a navegação através de um aparelho móvel, utilizando apenas o polegar para percorrer o curso.

Esta nova forma de apresentação dos cursos foi sendo utilizada em todas as ações que foram solicitadas posteriormente, pelo que se prevê que em 2024 já não existam cursos no formato anterior, com exceção das ações obrigatórias, que aguardarão por uma atualização de conteúdos para se proceder à sua reestruturação.

O *feed back* dos nossos interlocutores tem sido bastante positivo pois enaltece o formato mais limpo que permite uma leitura mais aprimorada dos conteúdos.

Outra das melhorias a destacar resulta da insistência em divulgar anualmente a metodologia elearning de forma a sensibilizar os produtores de conteúdos acerca das regras em vigor, não só em termos de apresentação do material didático a fornecer à equipa de produção gráfica, como acerca dos timings a cumprir, sejam relacionados com os intervalos entre entrega e disponibilização, seja em termos de agendamento de avaliações.

De um modo geral, com as adaptações por vezes necessárias, a metodologia tem sido cumprida.

- IV -

Constrangimentos (Campanha 2023 e arranque 2024)

Conforme tem vindo a ser referido, o grande constrangimento verificado em 2023 não se ficou a dever propriamente à formação e-learning, mas sim à dificuldade em cumprir os prazos inicialmente avançados, em virtude da mudança ocorrida a nível estrutural nos processos de recolha. Com efeito, todo o sistema de emissão e recolha passou a ser feito diretamente no iDIGITAL, e não através do upload de ficheiros pdf , com toda a alteração que isso implica em termos de formulários e processo.

Consequentemente, e considerando que a grande maioria dos conteúdos programáticos incide sobre imagens capturadas dos próprios programas de recolha e respetivos formulários, foi necessário aguardar que os mesmos ficassem estabilizados, advindo daí o inevitável atraso que se verificou na disponibilização dos cursos, acrescido das alterações legislativas ocorridas que obrigaram também a adaptações nos manuais.

Outra questão que surgiu está relacionada com pedidos de inscrição que são remetidos por outros técnicos ou responsáveis que não os Mediadores designados.

No arranque do projeto iDIGITAL em 2007, foram designados por cada Direção Regional e/ou entidade credenciada um ou mais técnicos a quem foi atribuído o estatuto de Mediador no âmbito da formação e-learning (um Mediador é um interlocutor local que serve de intermediário entre os formandos e o IFAP).

É aos mediadores, que compete enviar as listas de formandos a inscrever em cada ação de formação e receber os resultados das avaliações enviados pelo IFAP.

Ambas as informações se revestem de caráter confidencial, relacionada com os dados pessoais dos técnicos envolvidos na formação, e por este motivo, considerando que os dados fornecidos configuram informação de caráter sensível, o IFAP só pode facultar elementos relacionados com os utilizadores ao(s) mediador(es) designado(s) por cada uma das entidades, devendo qualquer alteração aos atuais detentores desta função, ser solicitada oficialmente pelo Dirigente máximo respetivo.

Assim, a norma é aceitar apenas as inscrições enviadas pelos Mediadores com os quais foram estabelecidos Protocolos no arranque do projeto iDIGITAL, ou outros posteriormente designados, mas dos quais já tenhamos tido conhecimento.

Verificou-se também no arranque da campanha de 2024 um constrangimento relacionado com a validação de conteúdos por parte dos nossos interlocutores internos.

O facto de existirem vários interlocutores para uma mesma ação de formação faz com que as validações não sejam concertadas entre todos os elementos de produção de conteúdos, verificando-se assim, pedidos sucessivos de alterações aos mesmos, remetidos por cada um dos elementos dessas equipas.

Quanto ao desempenho da plataforma Moodle, mantem-se a dificuldade em duplicar os testes de avaliação, situação que, de acordo com a empresa B-Training, apenas será ultrapassada se se aumentarem os recursos do servidor alocado ao Moodle.

- V –

ANTEVISÃO DE 2024

O início do ano de 2024 continua marcado pela instabilidade em termos de calendário: em virtude do atraso da entrada em produção das ajudas ANI, a ação de formação inicialmente prevista para dezembro de 2023, foi adiada para 08 de março de 2024.

Situação semelhante aconteceu com o curso VITIS 2023/2024 que foi adiado de 06 de março para 28 de março de 2024.

Já em relação aos cursos “Vitis Prévio Açores” e “Vitis Açores”, enquanto que para o primeiro não há a certeza de que irá existir, já o segundo não se concretiza, de todo.

Também para as ações da segunda fase do DCO (SUP, ANIPU, RAA e RAM), não foi ainda determinado, na presente data, o calendário de realização, pelo que se prevê que possa existir novamente em 2024 alguma incerteza quanto às datas de disponibilização das ações.

Até à primeira quinzena do mês de março de 2024, foram disponibilizadas 8 ações de formação, estando previstas abrir mais duas até ao final do mês.

Continuam ativas as ações de sensibilização interna “Segurança do Sistema de Informação – Acolhimento” e “Código de Conduta” , de caráter obrigatório, para os novos trabalhadores.

Poderá ainda realizar-se uma atualização à formação “Segurança do Sistema de Informação”, disponibilizada em 2023.

PROPOSTAS DE MELHORIA/PERSPETIVAS FUTURAS

Tal como referido no relatório de 2022, seria vantajoso que se concretizasse a atualização da plataforma Moodle para a versão mais recente, considerando não só que a atualmente em vigor data já de 2019, e continua a apresentar falhas em algumas funcionalidades, como o Registo de Presenças (que nem sempre atualiza automaticamente) e a já referida duplicação de testes, mas também porque o número de utilizadores aumenta ano após ano, bem como o volume de ações de formação que já constam em histórico, e do qual se deverá garantir a integridade.

No que concerne à área de produção dos cursos e gestão das aprendizagens, para fazer face ao constrangimento atrás referido relacionado com os sucessivos pedidos de validação, a proposta para o futuro é que seja designado apenas um ou dois elementos das equipas de produção de conteúdos dos Departamentos, com os quais a equipa Gestão iFOR irá interagir e que serão os únicos responsáveis pelo envio das validações ou retificações a efetuar aos cursos.

Em 2024, e passados 15 anos do arranque, podemos já falar em caso de sucesso, quando nos referimos à implementação da formação e-learning no IFAP.

Inicialmente impulsionado pelo projeto iDIGITAL no intuito de desmaterialização dos processos, foi sobretudo o objetivo de formar utilizadores em larga escala e dispersos pelo país que ditaram o sucesso desta aposta.

Contudo, passados todos estes anos, e sobretudo atendendo às atuais circunstâncias que limitam o acesso dos trabalhadores a formação, era interessante utilizar as ferramentas disponíveis no IFAP, como seja a plataforma Moodle, para transformar o cenário educacional em vigor.

Sendo a redução de custos uma das mais valias da formação e-learning, esta poderá assumir-se como alternativa à formação tradicional, ou pelo menos como complemento e desta forma garantir, a custo reduzido, o cumprimento de um plano de formação mais alargado.

Para tal, é possível recorrer ao "licenciamento de conteúdos", que se traduz na aquisição de conteúdos de formação a empresas externas e à sua transformação em cursos e-learning. Esta é uma prática que permite uma poupança de tempo e recursos, com garantia de qualidade, uma vez que recorre a empresas externas especializadas que se concentram em desenvolver conteúdo de formação.Em vez de desenvolver conteúdo do zero, comprar cursos de formação prontos pode poupar tempo e recursos significativos.

A utilização de conteúdo licenciado é particularmente válida para áreas de formação mais genéricas e transversais, que não sejam a área de negócio, propriamente dita.

A aplicação desta modalidade de formação em áreas como a comportamental, por exemplo, é particularmente válida se for tido em consideração um dos benefícios crucias do e-learning que é a sua capacidade de promover a colaboração e o trabalho em equipa, mesmo em ambiente virtual, através de ferramentas de comunicação e colaboração online, em que os alunos se podem conectar e interagir com colegas e interlocutores, partilhando ideias e experiências de aprendizagem.

Embora a formação em comportamento possa ser desafiadora devido à sua natureza abstrata, o e-learning pode incorporar uma variedade de recursos interativos, como simulações, estudos de caso, fóruns de discussão e atividades práticas, que promovem a participação ativa e a interação dos participantes.

Esta poderá assumir-se como uma forma de potenciar a formação e-learning no IFAP e simultaneamente dar resposta por esta via a algumas necessidades de formação dos trabalhadores.

Anexo 7 - Inquérito de satisfação dos trabalhadores

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

Relatório sobre o Questionário de Satisfação dos Trabalhadores

2023

Índice

1. Introdução 2

2. Metodologia 2

3. Análise dos resultados 3

3.1 – Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP..... 4

3.2 - Grupo 2 - Satisfação com as condições de trabalho 6

3.3 - Grupo 3 - Motivação pessoal..... 9

3.4 - Grupo 4 - Satisfação com a gestão de recursos humanos..... 12

3.5 - Grupo 5 - Satisfação com o superior hierárquico..... 14

3.6 - Grupo 6 - Satisfação com o Conselho Diretivo..... 17

4. Sugestões apresentadas 20

5. Conclusões 26

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados do inquérito de satisfação realizado em abril de 2024, destinado aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores do IFAP, no âmbito do ciclo de gestão de 2023.

2. Metodologia

O inquérito, em formato digital, foi constituído por 48 questões organizadas em 6 grupos:

1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP
2 – Satisfação com as condições de trabalho
3 - Motivação pessoal
4 – Satisfação com a gestão de recursos humanos
5 – Satisfação com o superior hierárquico
6 – Satisfação com o Conselho Diretivo

Incluiu ainda uma pergunta aberta para sugestões ou comentários. O inquérito foi disponibilizado através de um link, enviado por email a todos os colaboradores, tendo estado disponível para resposta de 3 a 19 de abril. A aplicação utilizada para a realização do inquérito foi a *Microsoft Forms*.

Foram enviados 542 inquéritos tendo sido obtidas 282 respostas, anónimas, que representaram 52% do total. Na pergunta aberta foram recolhidos 49 comentários ou sugestões.

O ponto de partida foi o modelo de inquérito por questionário genérico, aplicável a todos serviços e organismos da Administração Pública, disponibilizado pelo Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços, com adaptações para o caso do IFAP. Foi utilizada uma escala de *Likert* com 5 níveis.

Para o tratamento dos dados foi considerada uma pontuação de 1 a 5 nas respostas, sendo 1 a mais negativa (Muito insatisfeito, Muito desmotivado e Discordo totalmente) e 5 a mais positiva (Muito satisfeito, Muito motivado e Concordo totalmente). Foram calculadas as classificações, sendo consideradas negativas as avaliações inferiores a 3. As respostas com a pontuação 3 foram consideradas neutras.

A coordenação deste processo foi da responsabilidade da Área do Planeamento Estratégico e Projetos do Gabinete de Planeamento Estratégico.

Análise dos resultados

De um modo geral as respostas foram positivas (Satisfeito, Muito satisfeito, Concordo, Concordo totalmente, Motivado, Muito motivado). Houve também um aumento das respostas neutras.

De notar que, enquanto no ano de 2022 apenas houve uma questão com avaliação inferior a 3, em 2023 houve 4 questões nessa situação.

Nos capítulos seguintes são apresentados os resultados por Grupo e questão.

3.1 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP

Este grupo compreende 7 questões, relativamente às quais foi solicitado o grau de satisfação:

1.1 Relação do IFAP com os cidadãos e a sociedade

1.2 Capacidade de adaptação do IFAP à mudança

1.3 Capacidade de inovação do IFAP

1.4 Capacidade do IFAP para gerir os conflitos de interesse

1.5 Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria

1.6 Responsabilidade Social do IFAP

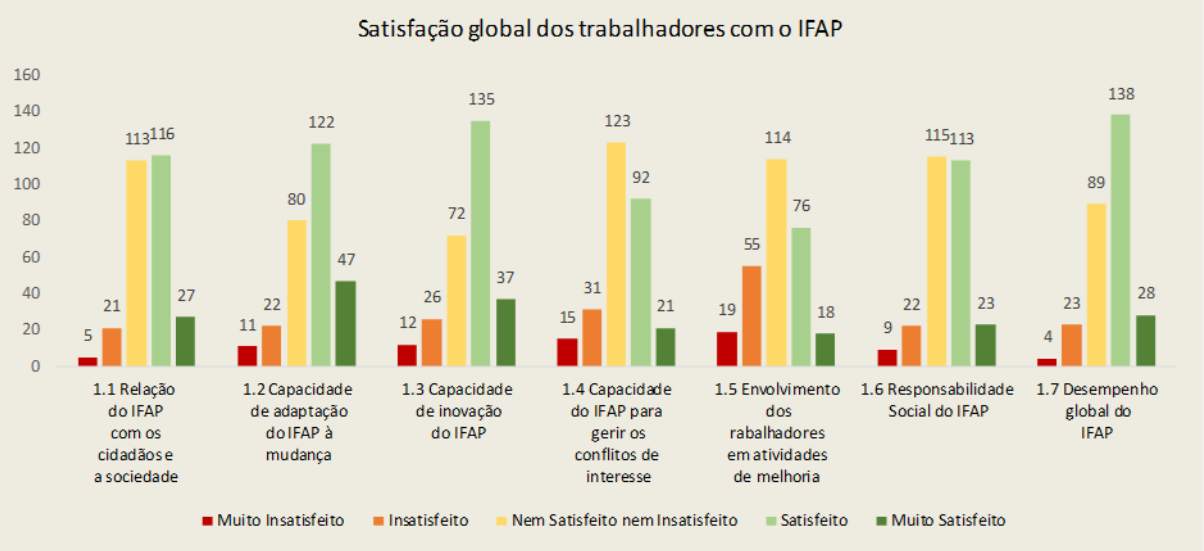
1.7 Desempenho global do IFAP

Conforme se pode observar no Gráfico 1, predominam os colaboradores satisfeitos ou com opinião neutra, esta última predominante nas questões 4 e 5.

A questão com mais respostas positivas foi a 1.7, relativa ao desempenho global do IFAP. No entanto, a capacidade de adaptação do IFAP à mudança (1.2), teve mais avaliações máximas (muito satisfeito), o que levou a uma melhor classificação média, de 3.61. Comparativamente com o ano anterior, manteve-se essa questão como a melhor classificada em termos médios.

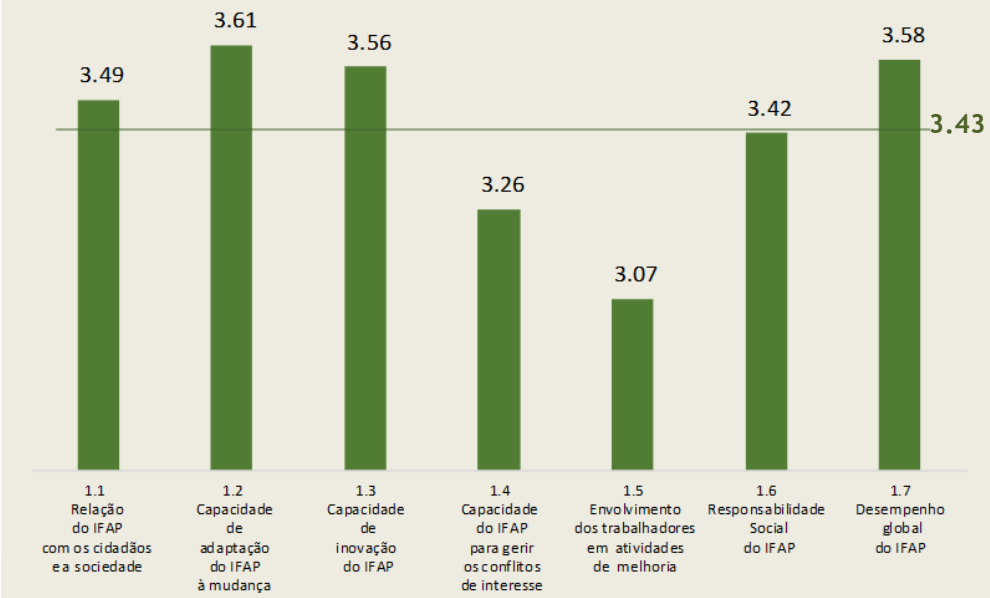
A questão com mais avaliações negativas foi a relativa ao envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria, o que já acontecia no ano de 2022.

Gráfico 1 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP



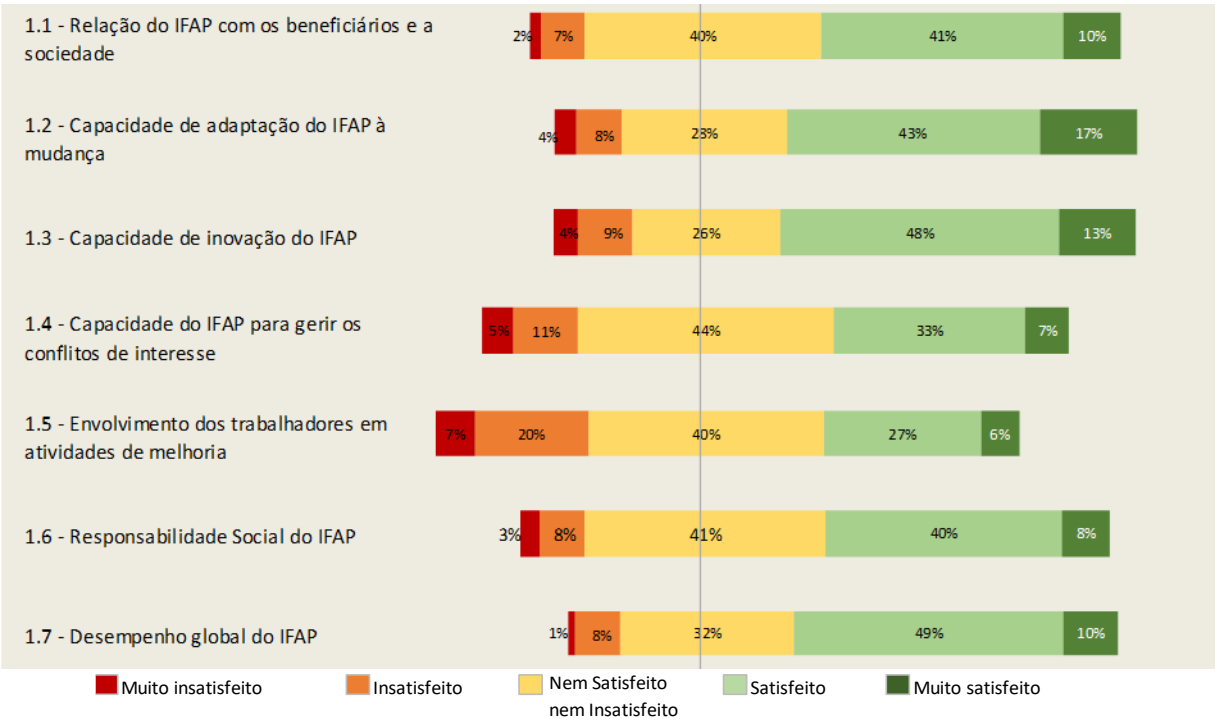
No global, a avaliação média deste grupo foi de 3.43, representada pela linha horizontal no Gráfico 2. As questões 1.4 a 1.6 encontram-se abaixo da média do grupo, mas mantém-se positivas.

Gráfico 2 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP



No Gráfico 3, pode ser constatada a elevada frequência de avaliações positivas ou neutras. A linha vertical do gráfico encontra-se no centro das avaliações neutras, separando as avaliações positivas das negativas.

Gráfico 3 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP



O Quadro 1 representa uma síntese das classificações, indicando as questões que obtiveram a melhor e a pior classificação, bem como as que obtiveram maior percentagem de respostas positivas e de negativas, além da classificação média do grupo. Neste grupo, relativamente ao ano anterior, apenas se alterou a questão com maior percentagem de classificações positivas, que passou a ser a questão 1.3 – Capacidade de inovação do IFAP, enquanto no ano de 2022 era a 1.7 – Desempenho global do IFAP.

Quadro 1 – Grupo 1 – Resumo das avaliações

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de classificações positivas	Pior classificação	Maior percentagem de classificações negativas
3.43	1.2 - Capacidade de adaptação do IFAP à mudança **3.61**	1.3 - Capacidade de inovação do IFAP **61.0%**	1.5 - Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria **3.07**	1.5 - Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria **26.2%**

3.2 - Grupo 2 – Satisfação com as condições de trabalho

Neste grupo foi solicitado o grau de satisfação para 9 questões:

2.1 Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica (UO)

2.2 Ambiente de trabalho entre UO

2.3 Equipamento TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

2.4 Aplicações, plataformas e *software*

2.5 Mobiliário de trabalho

2.6 Condições de higiene e limpeza

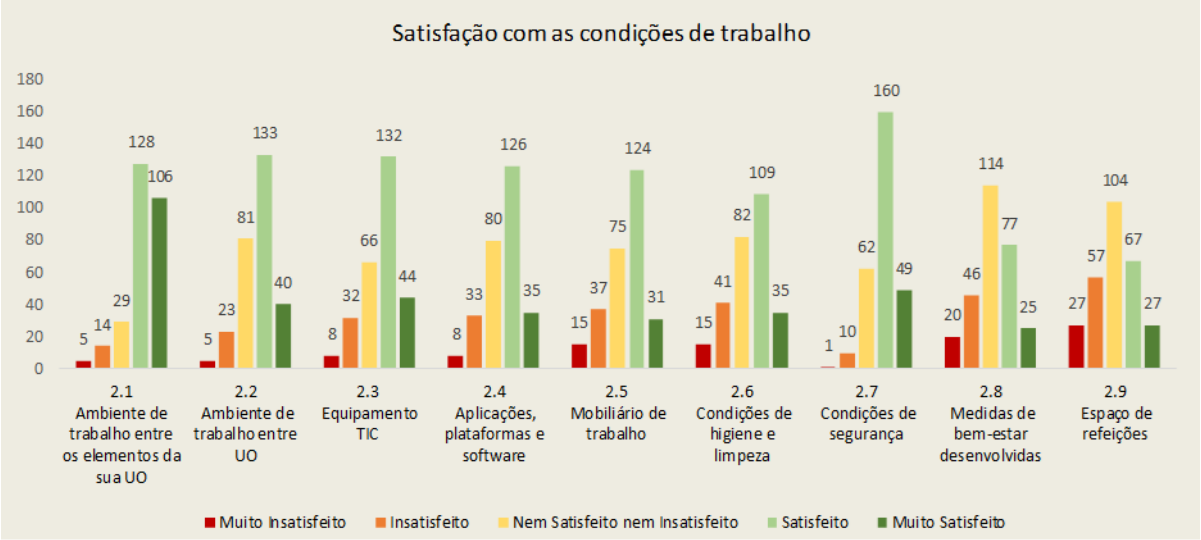
2.7 Condições de segurança

2.8 Medidas de bem-estar desenvolvidas

2.9 Espaço de refeições

Conforme se pode ver no Gráfico 4, a questão 2.1 tem o maior número de avaliações positivas, sendo estas também predominantes nas questões 2.2 a 2.7. Nas questões 2.8 e 2.9 predominam as opiniões neutras, sendo a questão 2.9, relativa ao espaço de refeições, a que apresenta maior número de avaliações negativas.

Gráfico 4 - Grupo 2 – Satisfação com as condições de trabalho

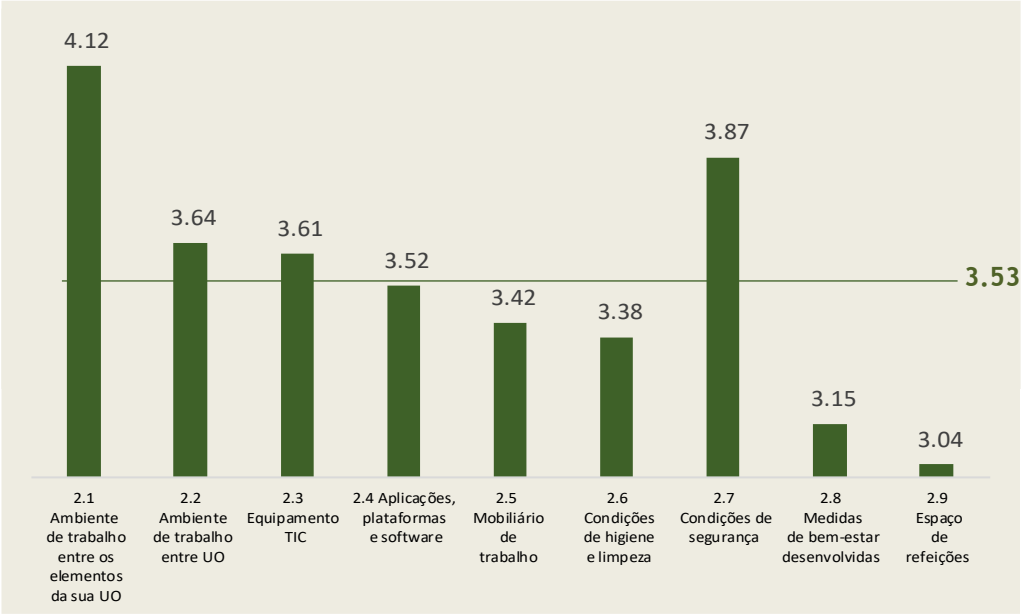


As melhores avaliações deste grupo foram para as questões 2.1 e 2.7, sendo a questão 2.1 a mais bem classificada, com uma média de 4.12 (Gráfico 5). A questão que obteve a mais baixa avaliação foi a questão relativa ao Espaço de refeições, com 3.04, mantendo, no entanto, uma classificação positiva.

Tanto a questão com maior número de avaliações positivas como a questão com maior número de avaliações negativas mantêm-se relativamente a 2022.

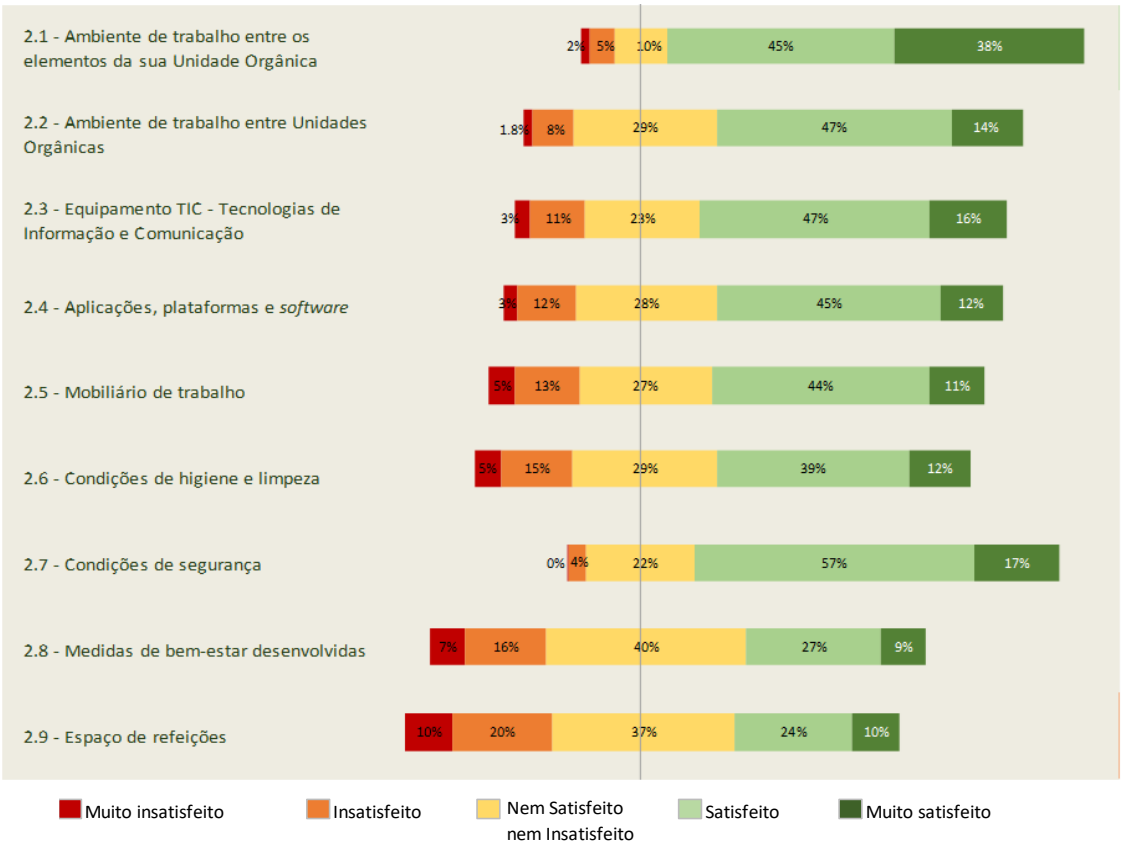
A avaliação média global do grupo foi de 3.53, representada na linha horizontal do Gráfico 5, onde se verifica que 5 questões, as mesmas que em 2022, obtiveram avaliações abaixo da média do grupo.

Gráfico 5 - Grupo 2 - Satisfação com as condições de trabalho



No Gráfico 6 pode continuar a ser observada a predominância de avaliações positivas, com destaque para a questão 1 – Ambiente de trabalho entre os elementos da UO, e para a questão 7- Condições de segurança. Na questão 9, a diferença entre as avaliações positivas e negativas não foi significativa.

Gráfico 6 - Grupo 2 – Satisfação com as condições de trabalho



Apresenta-se no quadro abaixo o resumo das classificações obtidas para este grupo de questões. Tal como no ano de 2022, a questão que obteve a melhor classificação e maior percentagem de resposta positivas foi a 2.1, relativa ao ambiente de trabalho entre os elementos da Unidade Orgânica. Quanto à questão com pior avaliação e com maior percentagem de respostas negativas, tal como em 2022, foi a 2.9, relativa ao espaço de refeições.

Quadro 2 – Grupo 2 – Resumo das avaliações

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.53	2.1 - Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica **4.12**	2.1 - Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica **83.0%**	2.9 - Espaço de refeições **3.04**	2.9 - Espaço de refeições **29.8%**

3.3 - Grupo 3 – Motivação pessoal

Neste grupo pretendeu-se conhecer o grau de motivação pessoal para os seguintes pontos:

3.1 Aprender novos métodos de trabalho

3.2 Desenvolver trabalho de equipa

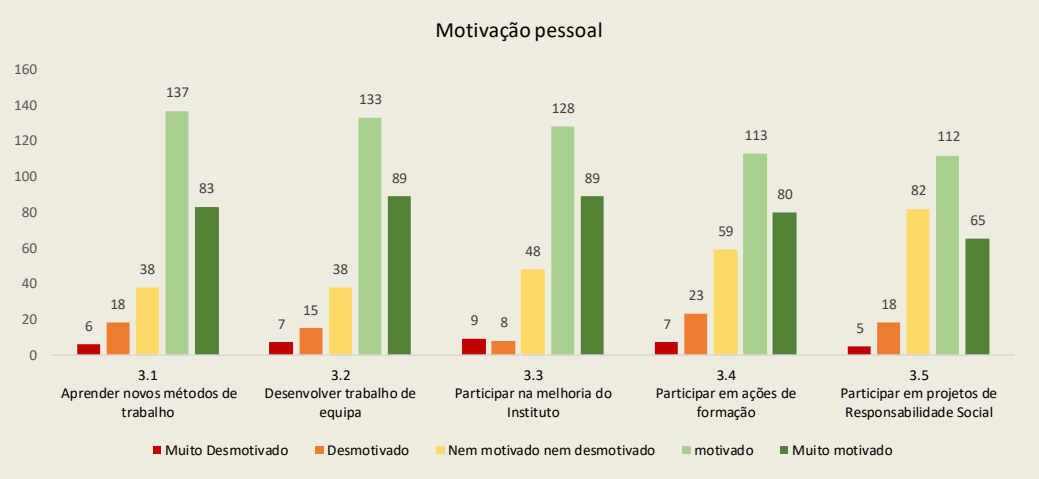
3.3 Participar na melhoria do Instituto

3.4 Participar em ações de formação

3.5 Participar em projetos de Responsabilidade Social

Tal como em 2022, foi este o grupo com mais respostas positivas.

Gráfico 7 – Grupo 3 – Motivação pessoal

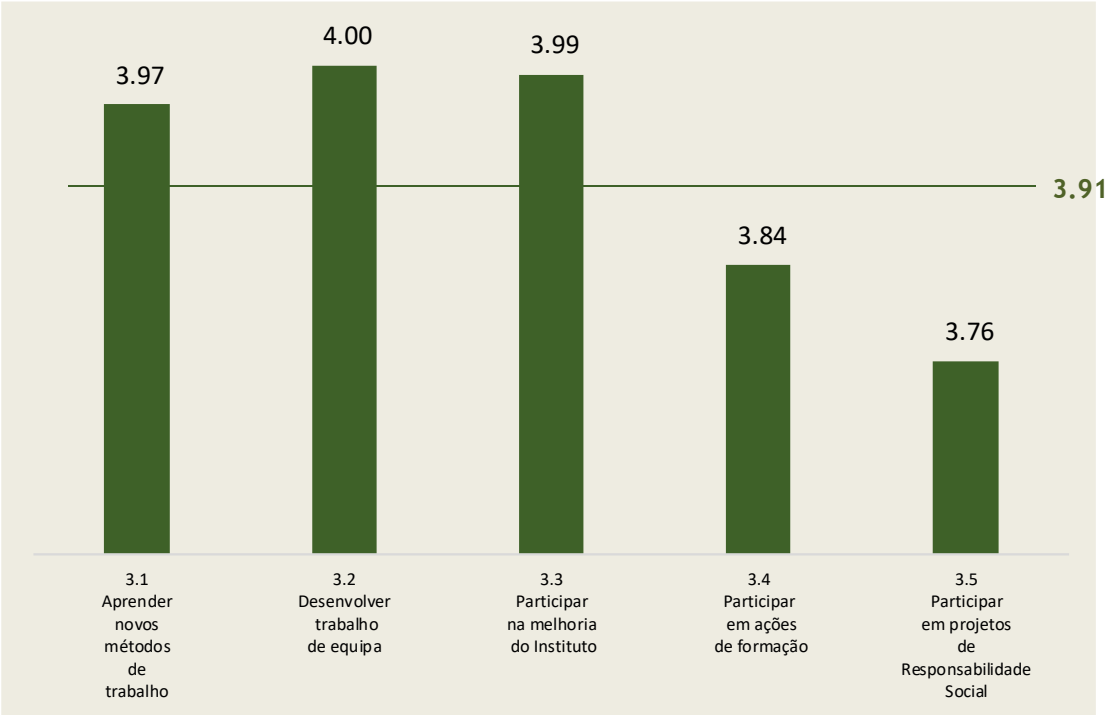


A questão que obteve maior número de respostas positivas foi a 3.2 – Motivação para desenvolver trabalho de equipa, e a questão com maior número de respostas negativas foi a 3.4 – Motivação para participar em ações de formação.

Na sua maioria, os colaboradores estão motivados para os vários temas apresentados neste grupo, sendo a maior motivação a de desenvolver trabalho de equipa, logo seguida da motivação para aprender novos métodos de trabalho.

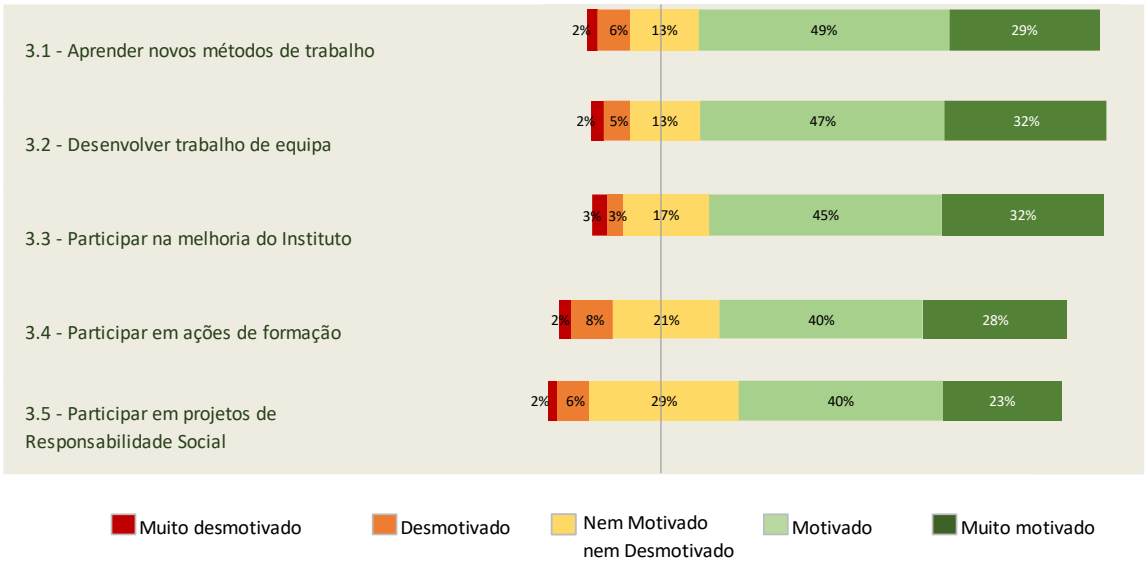
A pontuação média do grupo foi de 3.91 (Gráfico 8), a mais elevada de todo o questionário.

Gráfico 8 - Grupo 3 – Motivação pessoal



Mais uma vez se destaca a frequência de avaliações positivas relativamente aos parâmetros indicados dentro deste grupo (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Grupo 3 – Motivação pessoal



Apresenta-se no quadro abaixo um resumo das avaliações deste grupo. Quer a melhor classificação quer a maior percentagem de respostas positivas foram para a questão 3.2 – Desenvolver trabalho de equipa, enquanto a pior avaliação foi para a motivação em participar em projetos de Responsabilidade Social. A maior percentagem de respostas negativas foi para a questão 3.4 - Participar em ações de formação.

Em 2022 a melhor classificação foi obtida também na questão 3.2, juntamente com a 3.1 – Aprender novos métodos de trabalho. A maior percentagem de respostas positivas tinha sido na questão 3.1 – Aprender novos métodos de trabalho. Quanto às avaliações negativas, no ano de 2022, quer a pior classificação, quer a maior percentagem de respostas negativas foi para a motivação para participar em projetos de responsabilidade social.

Quadro 3 – Grupo 3 – Resumo das avaliações

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.91	3.2 - Desenvolver trabalho de equipa **4.00**	3.2 - Desenvolver trabalho de equipa **78.7%**	3.5 - Participar em projetos de Responsabilidade Social **3.76**	3.4 - Participar em ações de formação **10.6%**

3.4 Grupo 4 – Satisfação com a gestão de recursos humanos

Neste grupo foi solicitado o grau de satisfação relativamente à gestão de recursos humanos, nomeadamente nos seguintes temas:

4.1 Acolhimento e apoio a novos trabalhadores

4.2 Horário de trabalho

4.3 Conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal

4.4 Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho

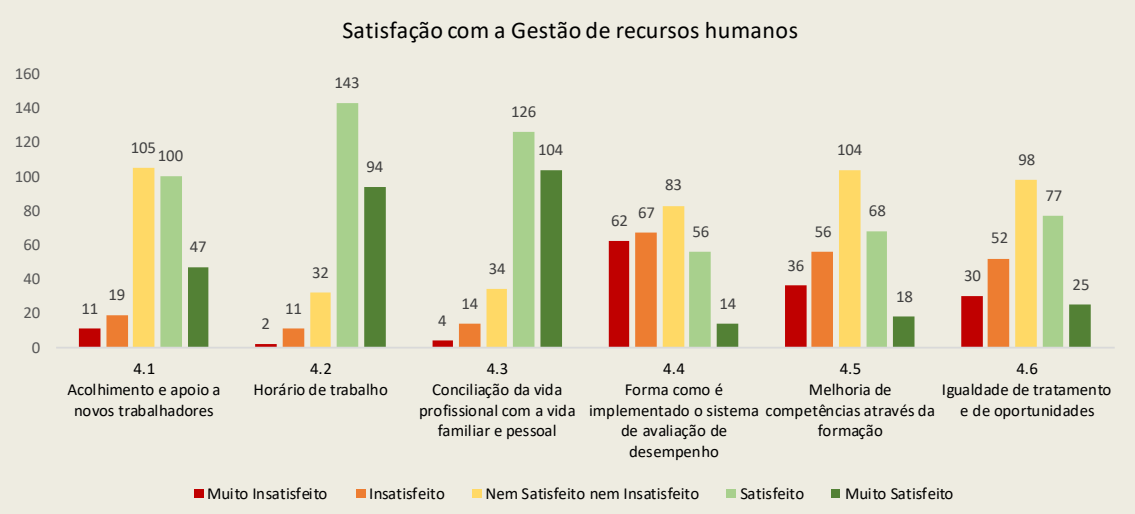
4.5 Melhoria de competências através da formação

4.6 Igualdade de tratamento e de oportunidades

Este é o primeiro grupo em que aparecem questões com maior número de avaliações negativas do que positivas. É o caso da questão 4.4, relativa ao SIADAP, processo definido externamente para toda a Administração Pública e que é uma fonte de insatisfação, e o caso da questão 4.5, relativa à satisfação com a melhoria de competências através da formação.

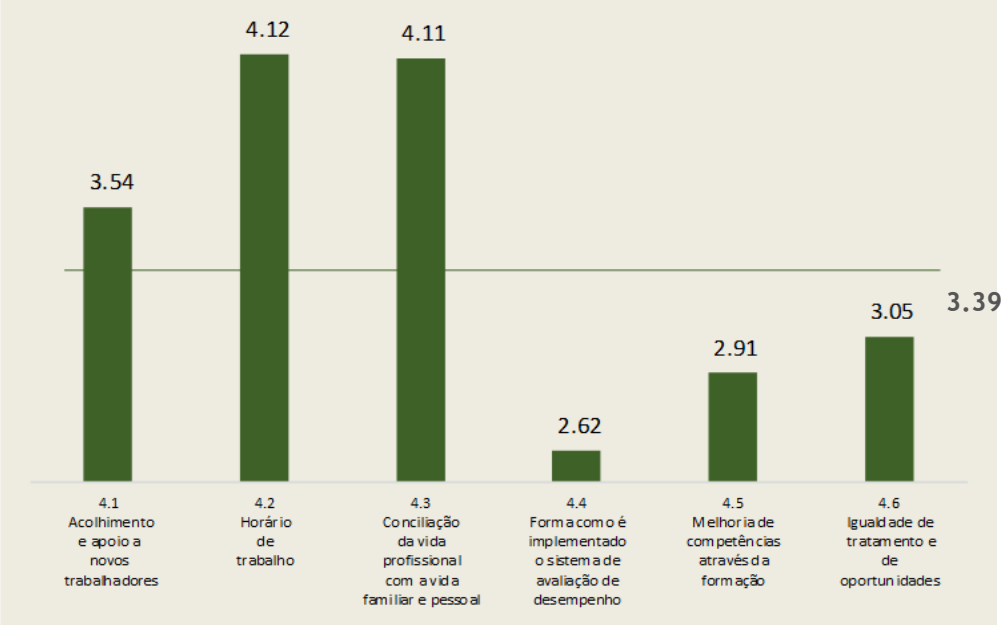
Por outro lado, o horário de trabalho (4.2) e a possibilidade de conciliação da vida profissional com a familiar e pessoal (4.3) foram questões onde os colaboradores mostraram claramente a sua satisfação, com muito poucas avaliações negativas.

Gráfico 10 - Grupo 4 – Satisfação com a gestão de recursos humanos



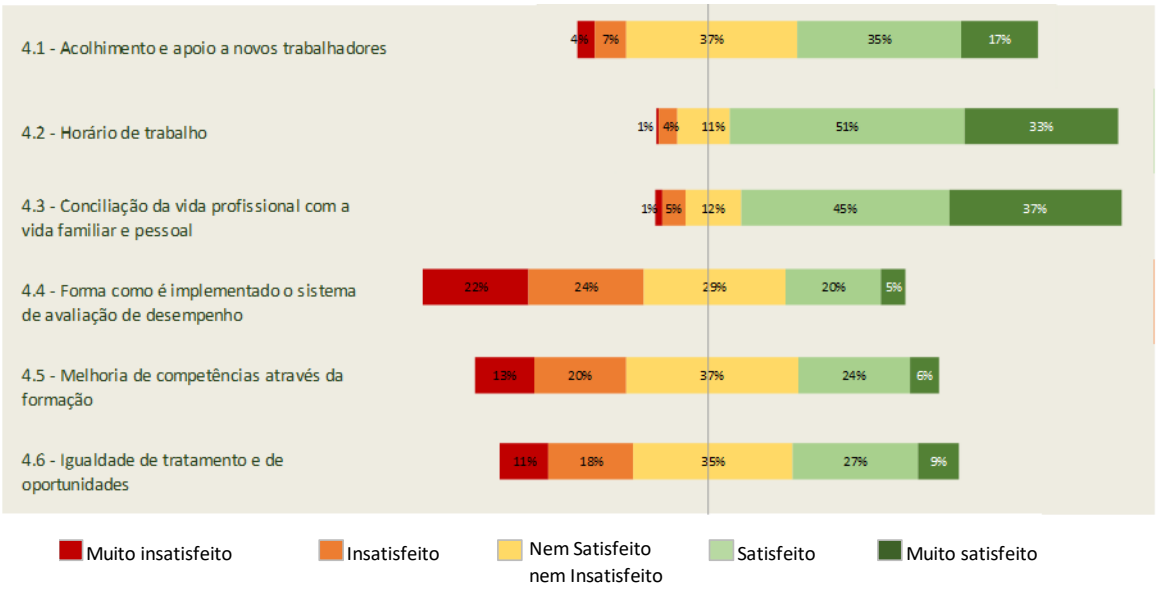
Tal como em 2022, a classificação mais elevada foi para a questão 4.2 - Horário de trabalho, que obteve a classificação de 4.12, logo seguida da questão 4.3, com 4.11. A pior avaliação, conforme já abordado, foi para a forma como é implementado o SIADAP, com 2.62. A classificação média deste grupo foi de 3.39 (Gráfico 11). Duas das questões tiveram uma avaliação inferior a 3.

Gráfico 11 - Grupo 4 – Satisfação com a gestão de recursos humanos



No Gráfico 12 são visíveis as avaliações mais baixas nas questões 4.4 e 4.5.

Gráfico 12 - Grupo 4 – Satisfação com a gestão de recursos humanos



Este grupo obteve a classificação mais baixa entre todos os grupos. Também a classificação mínima foi a menor do inquérito.

Quadro 4 - Grupo 4 - Resumo das avaliações

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.39	4.2 - Horário de trabalho 4.12	4.2 - Horário de trabalho 84.0%	4.4 - Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho 2.62	4.4 - Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho 45.7%

3.5 Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico

Foram, neste âmbito, apresentadas 11 afirmações sobre o superior hierárquico, para indicar o grau de concordância com as mesmas:

5.1 Lidera através do exemplo

5.2 Informa e consulta os trabalhadores sobre os objetivos e atividades da Unidade Orgânica (UO)

5.3 Aceita sugestões de melhoria

5.4 Estimula a autonomia dos trabalhadores

5.5 Encoraja a confiança mútua e o respeito

5.6 Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

5.7 Promove a frequência de ações de formação

5.8 Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho

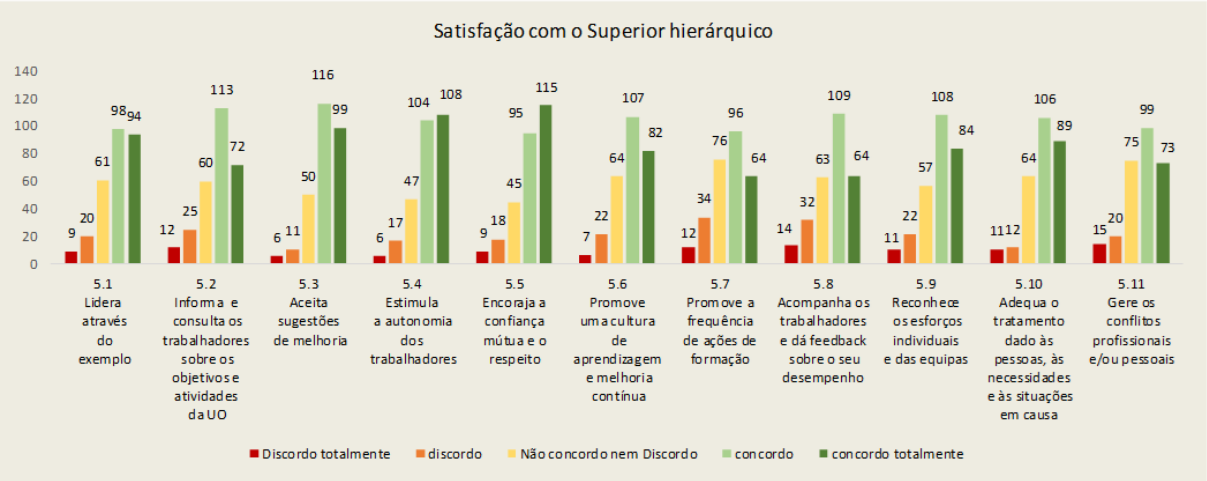
5.9 Reconhece os esforços individuais e das equipas

5.10 Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

5.11 Gere os conflitos profissionais e/ou pessoais

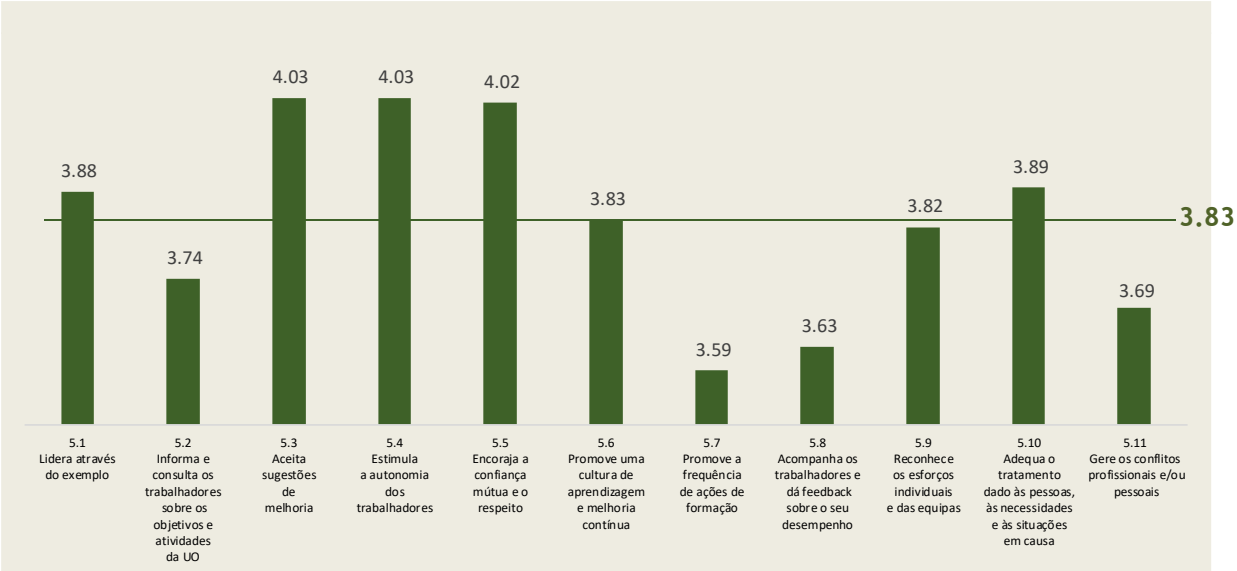
De uma maneira geral, verifica-se uma boa avaliação relativamente a este grupo. Destacam-se as respostas positivas e o menor número de respostas neutras e negativas

Gráfico 13 - Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico



Em termos médios (Gráfico 14), houve duas questões que tiveram a melhor avaliação, a 5.3 e a 5.4 - O superior hierárquico aceita sugestões de melhoria e estimula a autonomia dos trabalhadores, respetivamente. O facto de o superior hierárquico encorajar a confiança mútua e o respeito (5.5) teve uma avaliação muito próxima dessas duas questões. As questões menos bem classificadas foram a relativa à promoção por parte da chefia, da frequência de ações de formação e a relativa ao acompanhamento do trabalhador e do *feedback* sobre o seu desempenho. A classificação média do grupo foi de 3.83.

Gráfico 14 - Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico



De um modo geral as diversas questões tiveram avaliações predominantemente positivas, conforme se pode verificar no Gráfico 15.

Gráfico 15 - Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico

O Quadro 5 apresenta um resumo das avaliações. As melhores classificações, conforme já mencionado, foram para as questões 5.3 e 5.4, sendo a primeira destas a pergunta com maior percentagem de respostas positivas. Em 2022 tinha sido a 5.5 – o Superior Hierárquico encoraja a confiança mútua e o respeito, com melhor avaliação e maior percentagem de respostas positivas. A questão com pior classificação foi a 5.7 e, com maior percentagem de respostas negativas, foram a 5.7 e 5.8, esta última desde o ano passado.

Quadro 5 – Grupo 5 – Resumo das avaliações

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.83	5.3 - Aceita sugestões de melhoria 5.4 - Estimula a autonomia dos trabalhadores **4.03**	5.3 - Aceita sugestões de melhoria **76.2%**	5.7 - Promove a frequência de ações de formação **3.59**	5.7 - Promove a frequência de ações de formação 5.8 - Acompanha os trabalhadores e dá *feedback* sobre o seu desempenho **16.3%**

3.6 Grupo 6 – Satisfação com o Conselho Diretivo

Através das questões que se seguem relativamente ao Conselho diretivo do IFAP, pretendeu-se auscultar os colaboradores acerca do seu grau de concordância sobre:

6.1 Lidera através do exemplo

6.2 Capacidade de planeamento e de organização

6.3 Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP

6.4 Informa e consulta os trabalhadores sobre assuntos relevantes para o IFAP

6.5 Comunica de forma clara com dirigentes e trabalhadores

6.6 Encoraja a confiança mútua e o respeito

6.7 Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

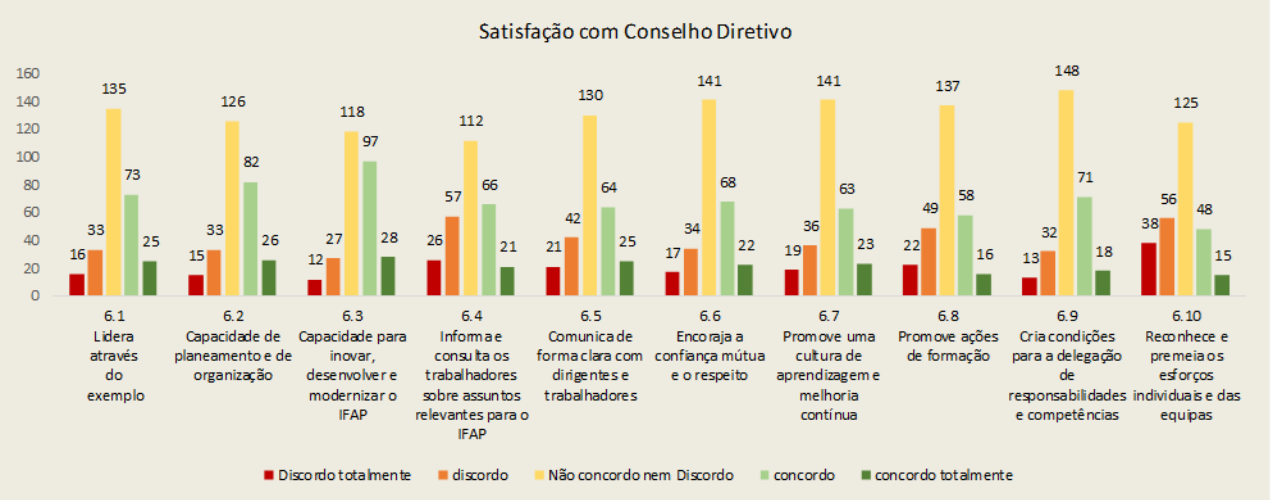
6.8 Promove ações de formação

6.9 Cria condições para a delegação de responsabilidades e competências

6.10 Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

Este grupo tem o maior número de respostas neutras, em todas as questões apresentadas, conforme se pode observar no Gráfico 16.

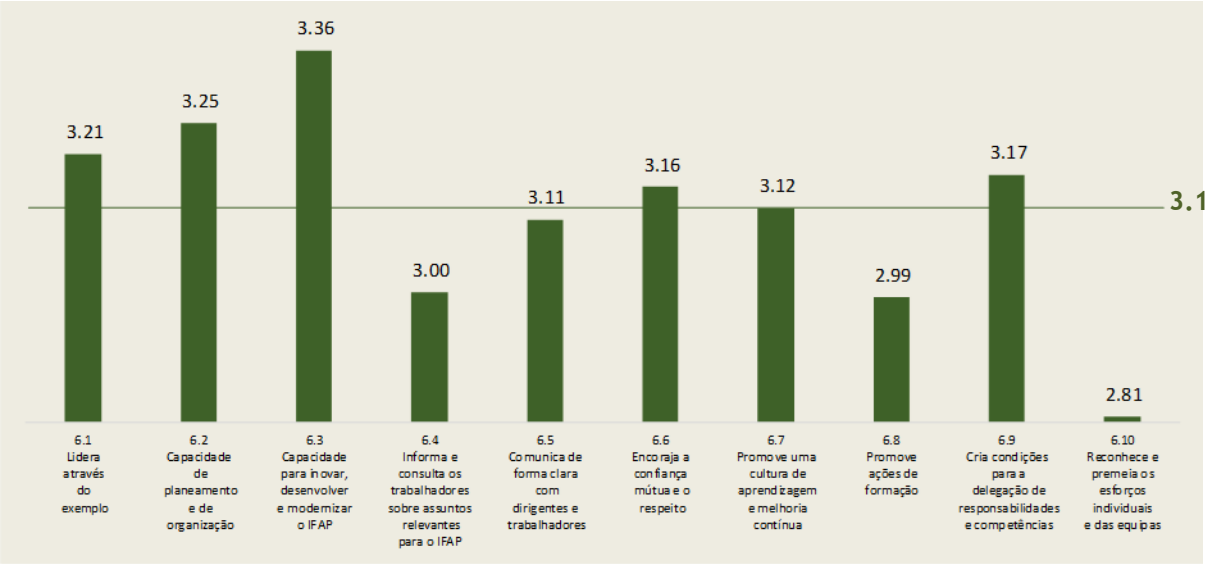
Gráfico 16 - Grupo 6 – Satisfação com o Conselho Diretivo



A questão melhor classificada foi a relativa à capacidade de inovar, desenvolver e modernizar o IFAP. Seguiu-se a questão 6.2, relativa à capacidade de planeamento e organização.

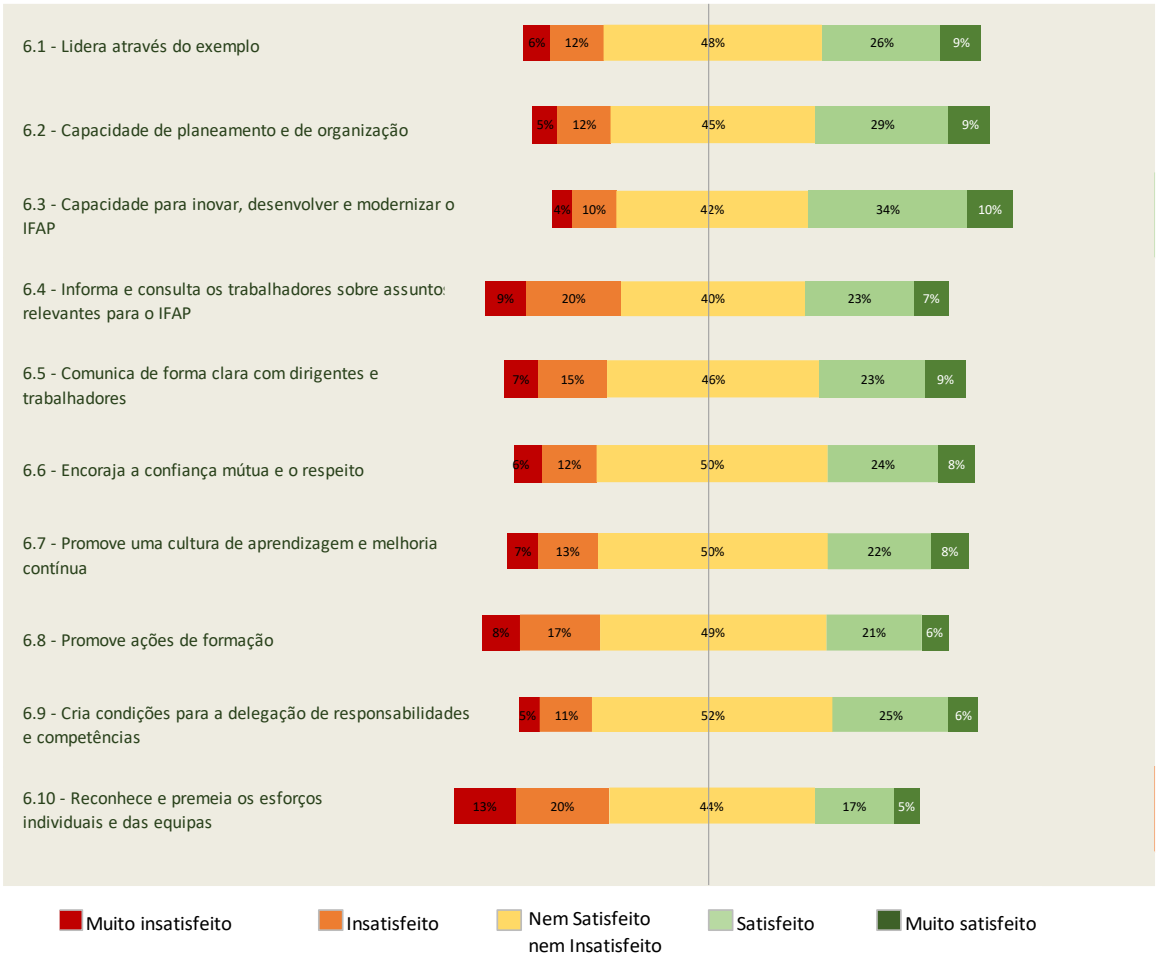
Abaixo da média dentro deste grupo encontram-se quatro questões, sendo a afirmação 6.10 - O CD reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas e a 6.8 - Promove ações de formação – as que mereceram classificações inferiores a 3 (2.81 e 2.99, respetivamente) (Gráfico 17).

Gráfico 17 - Grupo 5 – Satisfação com o Conselho Diretivo



No Gráfico 18 consegue-se observar a elevada frequência de opiniões neutras nesse grupo. Consegue-se igualmente observar a maior percentagem de respostas negativas do que positivas na questão 6.10.

Gráfico 18 - Grupo 5 – Satisfação com o Conselho Diretivo



A pergunta com melhor classificação e, simultaneamente, com maior percentagem de respostas positivas foi a 6.3, enquanto a pior classificada e com maior percentagem de respostas negativas foi a 6.10 (Quadro 6), situação esta que se mantém relativamente a 2022.

Quadro 6 – Grupo 6 – Resumo das avaliações

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.12	6.3 - Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP **3.36**	6.3 - Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP **44.3%**	6.10 - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas **2.81**	6.10 - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas **33.3%**

3. Sugestões apresentadas

Tendo sido incluída, no inquérito, uma caixa aberta para comentários e sugestões, apresenta-se aqui um resumo. As 49 sugestões/comentários submetidas foram organizadas em onze temas:

Condições de trabalho

Foi mencionada a existência de técnicos sem equipamentos informáticos adequados e foram feitas críticas acerca da higiene e limpeza, não só dos postos de trabalho como dos WC. Foi referida a necessidade de renovação das cadeiras de secretária ou, alternativamente, a sua revisão/arranjo com regularidade.

O facto de, por medidas ambientais, se ter acabado com os toalhetes para secar as mãos e terem passado a existir apenas secadores de mãos, com muito ruído e ineficazes, também foi motivo de crítica, uma vez que este sistema não é saudável. Foi, neste âmbito, sugerido um sistema dispensador de toalhetes ou toalha rotativa.

Foi referida mais de uma vez a baixa qualidade dos materiais de escritório (canetas, *post it*, etc.) levando os trabalhadores a ter de adquirir o seu próprio material, tendo sido também mencionado que alguns dos materiais deixaram de ser comprados (cadernos ou blocos de notas).

O conforto térmico das salas poderia ser melhorado, uma vez que os aparelhos de ar condicionado apenas fazem ruído, não aquecendo nem arrefecendo os espaços convenientemente, e obrigando a recorrer a mantas e outros equipamentos no inverno e no verão enquanto se trabalha.

Quanto aos espaços de refeição, foi chamada a atenção para a importância da criação de uma copa que os trabalhadores possam usar, uma vez que a lavagem de loiça (passagem por água) nas casas de banho não oferece qualquer higiene e as canalizações não estão preparadas para os resíduos alimentares. A reativação do bar foi também sugerida.

Teletrabalho

Sobre este tema, os comentários e sugestões continuam a ser, na sua maioria, muito favoráveis: Aumenta o bem-estar, a produtividade, a saúde mental e a conciliação entre a vida familiar e profissional, além da redução de custos de combustível, de manutenção do carro e do tempo despendido nas deslocações.

Há muitas opiniões favoráveis a esta modalidade de trabalho e foram expressos desejos de que se mantenha para sempre.

As poucas opiniões desfavoráveis aludiram a que o teletrabalho ajudou a afastar pessoas e unidades orgânicas, impedindo o conhecimento informal, comum a todos, que forma a substância da organização. Foi feita a crítica de que o teletrabalho não é o futuro das organizações, tem efeitos nocivos para a organização, nomeadamente a falta de comunicação e cooperação interdepartamental, deficit colaborativo, dificuldades de efetuar a supervisão da atividade, eventual desmotivação, e a falta de comprometimento e de sentimento de pertença. A degradação do serviço prestado leva ao aumento da insatisfação de uma parte significativa dos seus *stakeholders*.

Por último, houve a sugestão de avaliar o impacto do teletrabalho no desempenho do IFAP.

Avaliação de desempenho

O sistema de avaliação de desempenho, tal como no ano passado, foi objeto de muitas apreciações negativas. O sistema é considerado injusto e com falta de transparência, nomeadamente quanto às quotas que existem para avaliação, à falta de justiça na atribuição de notas e a falta de reconhecimento do esforço individual, o que provoca desmotivação e o descrédito no sistema. Existe a sugestão de divulgar por departamento e unidade os resultados de avaliação do SIADAP e a implementação da rotatividade da classificação de excelente e relevante, de modo a não serem sempre os mesmos a receber essa classificação por causa das quotas.

Há quem proponha um sistema de recompensa interno independente do SIADAP, de modo a reconhecer e premiar esforços dos colaboradores, através da valorização de carreiras, a atribuição de recompensas tais como a possibilidade de optar pelo teletrabalho de forma permanente. Esta proposta já tinha sido feita em 2022.

Comunicação

Houve uma crítica sobre o facto de os trabalhadores serem envolvidos pelas chefias nas reuniões, missões, etc., sem conhecimento do que se passa no IFAP, onde está e para onde quer ir, nem da nova PAC. Deveria ser melhorada a circulação de informação e/ou intercâmbio de informação de modo a permitir que os trabalhadores percebam qual o objetivo comum para o qual contribuem, a importância do seu papel em toda a cadeia/processo de uma forma mais ampla e global e se sintam motivados.

Deveria ser criado um canal de informação/grupo de trabalho, para perceber as reais necessidades do instituto nas suas variadas vertentes (património, trabalhadores, chefias, bem-estar, entre outras).

Deveria haver mais comunicação a nível interno. Foi referido ainda que as anteriores sugestões de melhoria, quase na totalidade, não tiveram qualquer feedback e que esse feedback é importante.

Por fim, foi feita a sugestão do abandono dos diversos ensilamentos departamentais e a melhoria dos processos de transmissão do conhecimento ainda residente no Instituto, para que a melhoria funcional do IFAP possa ocorrer. Será importante também incentivar uma cultura de proximidade e de serviço público, que tem vindo a extinguir-se.

Remuneração

Foi mencionada a grande disparidade de remunerações entre Conselho Diretivo, restantes dirigentes e as remunerações dos funcionários com 10 a 25 anos de profissão, aos quais são exigidas responsabilidades e competências variadas, ao que acresce completa ausência de perspetiva de progressão remuneratória.

Gestão de Recursos Humanos

Houve vários comentários sobre a necessidade de reforço das equipas do DSI, uma vez que os técnicos existentes nesse Departamento são insuficientes para todas as tarefas que têm a seu cargo. Seria uma melhoria tanto para os técnicos do DSI, que estão claramente exaustos, como também para os técnicos dos restantes departamentos da organização, uma vez que o desempenho destes depende muito das equipas de desenvolvimento do DSI.

Foi mencionado não estarem a entrar mais jovens, com novos conhecimentos e visão mais atual, o que tem impacto em múltiplos fatores tais como a inovação, envolvimento e disponibilidade.

Seria importante o IFAP adequar a estrutura de RH às competências que lhe estão atribuídas e às verificações e acompanhamento dos processos e funções delegadas, a que está obrigado.

Como fatores positivos, há quem refira que o IFAP deve continuar a motivar e a reconhecer os esforços dos profissionais, e que está de parabéns pela forma genuína e afável que recebe os novos colaboradores.

Formação

Existem vários comentários relativos ao facto de durante anos ter existido a promoção de ações de formação em diversas áreas, sendo agora limitadas ao RGPD ou Segurança da Informação.

Existe a perceção de que a Gestão de Recursos Humanos não promove a formação com entidades externas por forma a alargar o horizonte dos trabalhadores, e deveria ser mais proativa, mais dinâmica, ter o seu foco mais nos trabalhadores e nas suas necessidades laborais.

É mencionada a importância da formação, e o facto de nunca mais terem existido iniciativas para ações de formação.

Entre os temas sugeridos como úteis para formação, está a atualização em *Office/Microsoft 365*, estão as componentes teóricas das matérias relacionadas com as ajudas à agricultura e o reforço das competências digitais especificas às várias áreas de negócio do IFAP. É necessária uma maior quantidade e melhor qualidade em ações de formação e cursos profissionais no IFAP, I.P. e no Instituto Nacional de Administração, I.P. e a promoção de ações de formação para trabalhadores e dirigentes que visem a melhoria do desempenho do trabalhador.

Como resumo, o IFAP deve investir mais na formação dos seus colaboradores.

Imagem do IFAP

Existe a opinião que a imagem do Instituto junto dos beneficiários, está a degradar-se, muito devido à implementação de novas regras dos apoios que o IFAP não contribuiu devidamente para esclarecer. Sente-se um clima de maior animosidade por parte dos beneficiários nos contatos com o Instituto quando confrontados com as alterações. Ao nível digital não ocorreram quaisquer melhorias na simplificação ou na comunicação.

O insatisfação dos beneficiários com o IFAP decorre da fiabilidade na validação e cruzamento de bases de dados no pagamento das ajudas do IFAP com entidades externas, da falta de transparência do IFAP quanto ao motivo de não pagamento das ajudas extraordinárias aos beneficiários, da falta de preparação atempada do IFAP dos módulos informáticos das ajudas diretas, da falta de auditoria interna do IFAP na verificação dos motivos de não funcionamento dos departamentos e que terminam em processos devedores e da falta de recursos humanos na interação com os beneficiários e entidades externas.

Liderança

Relativamente à liderança, há quem mencione que o trabalhador não conhece as medidas que o CD implementa ou pretende implementar, nem tem informação suficiente para fazer a avaliação nas questões apresentadas no inquérito. Muitos nunca conheceram os membros do CD ou conheceram pela primeira vez na confraternização anual do Dia de Reis.

O Concelho Diretivo deveria ter mais atenção aos problemas dos trabalhadores em geral, deveria aproximar-se mais dos trabalhadores e apoiar-se mais nos diretores de departamento e chefias na tomada de decisões operacionais.

Há ainda quem pense que a situação do IFAP é de completa "navegação à deriva" e que existe um profundo desligamento dos membros do CD em relação a toda a organização, em particular junto dos seus colaboradores, com efeitos que se repercutem em toda a organização. A mensagem "seca", dirigida aos colaboradores, na época natalícia, e a ausência da habitual mensagem de Ano Novo, onde tradicionalmente era realizado um breve balanço da atividade desenvolvida pelo IFAP, e simultaneamente, elogiado o empenho e a dedicação dos seus colaboradores para o cumprimento desses mesmos objetivos, vulgarmente denominada de "medalha de cortiça", nem sequer se concretizou. Por outro lado, o afastamento dos membros do CD - também do ponto de vista físico - de uma parte significativa dos colaboradores, neste caso sedeados no Campo Grande, apenas veio acentuar este sentimento.

Ainda foi feita uma crítica relativamente ao facto de o exercício do poder pessoal ser posto acima do benefício ou desenvolvimento do IFAP ou o bem-estar dos colaboradores. Foi mencionada, neste caso particular, a falta de liderança assertiva e efetiva, e o déficit de inteligência emocional perante o stress/perigo.

Ambiente organizacional

Relativamente a este tema, foi sugerido que o IFAP promova ações de *Team Building* para fomentar o espírito de equipa e o trabalho de grupo entre os trabalhadores da organização.

Houve a constatação que, com o pretexto da pandemia, terminaram todas as ações que promoviam a partilha de conhecimento entre as várias áreas, assim como com ações que ajudavam a reforçar o espírito de pertença e de grupo entre os trabalhadores.Foi, inclusivamente, encerrada a cantina, último espaço de partilha, convívio e reforço de

laços entre as pessoas. Deixou de se dar valor a estas matérias. A adesão ao teletrabalho generalizado e sem critério ajudou a afastar pessoas e unidades orgânicas.

Houve o comentário que o ambiente organizacional do IFAP se tem vindo a deteriorar- ao longo dos tempos dando origem a insatisfação, o que acaba influenciando o comportamento e o desempenho dos funcionários.

Um clima degradado acarreta uma diminuição da produtividade das equipas. O clima organizacional também é afetado quando os funcionários percecionam a falta de evolução em termos de carreira. Sem conseguir um futuro promissor, a tendência é a desmotivação. A Comunicação é um vetor primordial devendo ser sólida e eficaz, se as chefias não forem bem-sucedidas, quem fica prejudicado são os funcionários que passam a ter maior dificuldade em entender o que se espera deles. Saber delegar responsabilidades e resolver conflitos ameniza o ambiente organizacional, mas quando as chefias se anulam dessas tarefas o ambiente não se torna auspicioso. Existe falta de incentivos aos profissionais do IFAP.

Organização

Foi mencionada a necessidade de uma melhor organização no todo e nas unidades orgânicas, com maior clareza na definição de funções e responsabilidade de cada uma. Foi sugerida a reavaliação da estrutura orgânica, tendo presente os novos desafios da PAC.

Houve a sugestão de criação de uma unidade orgânica que integrasse os Sistemas de gestão do IFAP, o PCN e a proteção de dados

O modelo de organização do IFAP foi classificado como obsoleto, com uma cadeia hierárquica demasiadamente longa, em que os colaboradores só conhecem até ao nível da direção, não havendo comunicação ao longo da cadeia hierárquica. É feita a crítica de que o trabalho fica concentrado nos chefes, que têm cargos praticamente vitalícios, o que não favorece a introdução de novos métodos de trabalho. Deveria ser estimulada a rotação de pessoas e o intercâmbio de técnicos e dirigentes entre Unidades, mesmo que temporariamente, de modo a permitir o desenvolvimento de novas competências e troca de experiências profissionais.

5. Conclusões

Quadro 7 – Resumo por grupo

Grupo	Máximo atribuído a uma questão	Mínimo atribuído a uma questão	Avaliação média do grupo
Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP	3.61	3.07	3.43
Satisfação com as condições de trabalho	4.12	3.04	3.53
Motivação pessoal	4.00	3.76	3.91
Satisfação com a gestão de recursos humanos	4.12	2.62	3.39
Satisfação com o superior hierárquico	3.83	3.59	3.83
Satisfação com o Conselho Diretivo	3.36	2.81	3.12

A classificação média máxima por grupo foi atingida na "Motivação pessoal", com 3.91. A classificação média mínima por grupo foi a "Satisfação com o Conselho Diretivo", com 3.12. Se for analisado questão a questão, o máximo foi atingido em duas questões: "Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica", pertencente ao grupo 2 "Satisfação com as condições de trabalho" e para a questão "Horário de trabalho", pertencente ao grupo 4 "Satisfação com a Gestão de Recursos Humanos", ambas com 4.12. A primeira destas duas questões já tinha a avaliação máxima em 2022.

O mínimo foi atingido na questão "Forma como é implementado o SIADAP", com 2.62, incluída no grupo "Satisfação com a Gestão de recursos humanos".

Este ano houve quatro questões com avaliação média abaixo de 3. De entre as questões com avaliações mais baixas, duas prendem-se com o ineficiente sistema de reconhecimento de desempenho, seja ele o SIADAP, seja algum sistema complementar ou alternativo que possibilite o reconhecimento de esforços realizados, e duas relacionadas com a formação.

A taxa de satisfação dos trabalhadores que responderam a este inquérito continuou a ser muito positiva, com uma média global de 3.53, que se traduz num grau de satisfação de 70.6%.

Uma vez que os inquéritos são anónimos e não é identificado o local de trabalho, algumas das críticas poderão ser aplicáveis apenas a um dos edifícios, o que leva a concluir que em futuros inquéritos poderá ser útil a identificação do edifício onde se localiza o posto de trabalho.

Glossário de Siglas

SIGLA	DESCRITIVO
AG	Autoridade de Gestão
AJAP	Associação dos Jovens Agricultores de Portugal
APEP	Área de Planeamento Estratégico e Projetos
APP	*Application Software*
ARB	Apoio ao Rendimento Base
ARCC	Área de Relações Comunitárias e Comunicação
AZD	Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas
BCAA	Boas Condições Agrícolas e Ambientais
CAD	Controlo Administrativo
CAE	Classificação das atividades económicas
CAP	*Confederação de Agricultores de Portugal*
CC	*Contact Center*
CD	Conselho Diretivo
CE	Comissão Europeia
CFA	Comité dos Fundos Agrícolas
CNA	Confederação Nacional de agricultura
CNJ	Confederação Nacional dos Jovens Agricultores e do Desenvolvimento Rural
CONFAGRI	Confederação Nacional das cooperativas Agrícolas e do Crédito Agrícola de Portugal
COVID	Coronavirus Disease
CQ	Controlo de Qualidade
CNL	Controlo no local ou Controlo *in loco*
CSI	Coordenação de Segurança da Informação

SIGLA	DESCRITIVO
DAD	Departamento de Ajudas Diretas
DAI	Departamento de Apoios ao Investimento
DAM	Departamento de Apoios de Mercado
DCO	Departamento de Controlo
DFI	Departamento Financeiro
DdG	Declaração de Gestão
DGADR	Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DG AGRI	*Directorate-General for Agriculture and Rural Development*
DGAV	Direção Geral de Alimentação e Veterinária
DGI	Departamento de Gestão e Controlo Integrado
DGR	Departamento de Administração e Gestão de Recursos
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DGTF	Direção-Geral do Tesouro e Finanças
DJU	Departamento Jurídico
DRAP	Direção Regional de Agricultura e Pescas
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
ESA	Estrutura Segregada de Auditoria
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
FEADER	Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural
FEAGA	Fundo Europeu Agrícola de Garantia
FEAMP	Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas
FEAMPA	Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas e da Aquicultura
GARG	Grupo de Acompanhamento dos Riscos de Gestão
GAU	Gabinete de Auditoria
GPE	Gabinete de Planeamento Estratégico

SIGLA	DESCRITIVO
GPP	Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
GSA-QA	Controlo de Qualidade Geoespacial
HD	*Help Desk*
IB	Identificação do Beneficiário
iDOC	Sistema de Gestão Documental
IEC	*International Electrotechnical Commission*
IFAP	Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.
IGAMAOT	Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
iSIP	Plataforma informática do IFAP que serve de base à gestão do Sistema de Identificação de Parcelas (SIP)
ISO	*International Organization for Standardization*
ITIL	*Information Technology Infraestruture Library*
IVR	*Interactive Voice Response*
LEADER	Iniciativa comunitária no âmbito da política europeia de desenvolvimento rural
M€	Milhões de euros
MAR2030	Programa Operacional Mar 2030
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
NSIGC	Não pertencente ao Sistema Integrado de Gestão e Controlo
OE	Objetivos Estratégicos
OP	Objetivos Operacionais
OLAF	Organismo Europeu de Luta Antifraude
OROC	Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
PA	Plano de Atividades
PAC	Política Agrícola Comum
PAG	Pagamento aos pequenos agricultores

SIGLA	DESCRITIVO
PDR2020	Programa de Desenvolvimento Rural do Continente 2014-2020
PNASV	Programa Nacional de Apoio ao Setor da Vinha
PVMPT	Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros
PEPAC	Plano Estratégico da Politica Agrícola Comum 2023-2027
PMP	Prazo Médio Pagamento
POSEI	Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e à Insularidade
PP	Pedido de Pagamento
PRODER	Programa de Desenvolvimento Rural do Continente 2007-2013
PRODERAM 2020	Programa de Desenvolvimento Rural da RAM 2014-2020
PRORURAL+	Programa de Desenvolvimento Rural da RAA 2014-2020
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
PRV	Processo de Recuperação de Verbas
PU	Pedido Único de Ajudas
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RAA	Região Autónoma dos Açores
RAG	Registo da Atividade Agrícola
RAM	Região Autónoma da Madeira
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REAP	Regime de Exercício da Atividade Pecuária
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RPA	Regime da Pequena Agricultura
RPB	Regime de Pagamento Base
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e de Avaliação do Desempenho na Administração Pública

SIGLA	DESCRITIVO
SIGC	Sistema Integrado de Gestão e de Controlo
SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental
SIMPLEX	Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa
SiREAP	Sistema de Informação do Regime do Exercício da Atividade Pecuária
SIP	Sistema de Identificação de Parcelas. O mesmo que Parcelário
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas
SNIRA	Sistema Nacional de Identificação e Registo Animal
STF	Solicitação de Transferência de Fundos
TC	Tribunal de Contas
TCE	Tribunal de Contas Europeu
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UE	União Europeia
VITIS	Regime de Apoio à Reconversão e Reestruturação das Vinhas
ZV	Zona vulnerável