

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 <i>in loco</i>	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 <i>in loco</i> de SUP FEAGA (Associados, Dissociados e Ecoregimes)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	98%	115%	Superou	15%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANI FEAGA (VAL <sup>(1)</sup> , VLE <sup>(2)</sup> e POC <sup>(3)</sup> )	100%	100%	100%	95%	2%	100%	20%	100%	125%	Superou	25%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEADER Eixo C	-	-	-	95%	2%	100%	20%	98%	115%	Superou	15%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> 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: 3%

OE1	OP4: Reduzir o valor em dívida	Peso	100%									
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	8%	12%	8%	9%	2.5%	12%	100%	11%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP4											100%	

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:	17%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	100%	95%	100%	95%	2%	100%	30%	95%	100%	Atingiu	0%
Ind.11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	65%	61%	70%	2%	100%	20%	70%	100%	Atingiu	0%
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	100%	90%	100%	90%	5%	100%	25%	90%	100%	Atingiu	0%
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	11%	63%	65%	30%	10%	100%	15%	30%	100%	Atingiu	0%
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	0%
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	0%
Grau de Realização do OP6											100%	

OE2	OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento										Peso:	52%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.16	Taxa de satisfação dos clientes	93%	94%	93%	92%	5%	100%	55%	89%	100%	Atingiu	0%
Ind.17	Prazos de Resposta (SLA <sup>(6)</sup> ) multicanal	-	-	97.43	94%	2%	100%	40%	97%	112%	Superou	12%
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	20%
Grau de Realização do OP7											106%	

OE3	OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos										Peso:	15%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.19	Assegurar o cumprimento do Plano de Formação Presencial	-	-	100%	70%	10%	100%	100%	100%	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP3											125%	

OE2	OP8: Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)										Peso:	16%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.20	Taxa de implementação do projeto "Agricultura + Informação"	-	-	35%	90%	8%	100%	100%	85%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP3											100%	

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2023					
		Âmbito	Ponderação Eficácia	Ponderação Eficiência	Ponderação Qualidade
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro			31%	3%	66%
		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)
<b>GR EFICÁCIA</b>				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 <i>in loco</i>		30%	9%	117%	35%	Superou	
OP3: Garantir a execução do PDR 2020		32%	10%	251%	80%	Superou	
<b>GR EFICIÊNCIA</b>				3.0%			
OP4: Reduzir o valor em dívida	3%	100%	3%	100%	100%	Atingiu	
<b>GR QUALIDADE</b>				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
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes</b>					<b>68%</b>

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 31.12oz (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%
<a href="#">(1.CCAS)</a>		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(is)	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+Divida inicial dos processos criados em 2023)-1)*100	iSinga / Base de Dados de Devedores	Baseado nos índices gerais registados em anos anteriores, acrescido de 5%
Ind10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de atribuição de horário flexível/N.º trabalhadores que apresentou pedido de atribuição de horário flexível)*100	Ferramenta de gestão documental Doc	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 Doc	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 Doc	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
<b>NOTAS EXPLICATIVAS</b>					
(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				