

Ciclo de Gestão:	2024
Designação do Serviço/Organismo:	IFAP, IP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
Missão:	O IFAP tem por missão proceder à validação e ao pagamento decorrente do financiamento da aplicação das medidas definidas a nível nacional e comunitário, no âmbito da agricultura, desenvolvimento rural, pescas e setores conexos, bem como propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação no âmbito da agricultura e pescas.

Objetivos Estratégicos (OE)		Meta	Grau de concretização
OE1:	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	95%	
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government	98%	
OE3:	Reforçar o desenvolvimento de competências do capital humano do IFAP valorizando o espírito de equipa e o sentido de compromisso com a organização e o serviço público	81%	

Objetivos Operacionais (OP)		Peso	Grau de Realização
EFICÁCIA		PESO:	31%

OE1	OP1:Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada										Peso	38%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	100%	100%	100%	90%	5%	100%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP1												0%

OE1	OP2:Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco										Peso	30%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Eixo C, Eixo D, AZD ⁽³⁾ , PNT ⁽⁴⁾ e FT ⁽⁵⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI ((VAL ⁽⁶⁾ , VLE ⁽⁶⁾ POC ⁽⁶⁾ EFA ⁽⁷⁾), BEA ⁽⁸⁾ e MIC ⁽⁹⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.4	Taxa de execução dos controlos in loco de ANIPU (RG1 ⁽¹⁰⁾ e MAB ⁽¹¹⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.5	Taxa de execução dos controlos in loco de VITIS ⁽¹²⁾ e VITPRE ⁽¹³⁾	-	-	-	95%	2%	100%	15%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%	99%	95%	2%	100%	15%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%	21%	95%	2%	100%	10%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP2												0%

OE1	OP3:Garantir a execução do PDR 2020										Peso	32%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	183%	189%	69%	85%	10%	100%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP3												0%

EFICIÊNCIA		PESO:	3%
------------	--	-------	----

OE1	OP4:Reduzir o valor em dívida na Base de Dados de Devedores										Peso	100%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	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	12%	8%	4%	9%	2.5%	12%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP4												0%

OE3: Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho											Peso	34%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	95%	100%	95%	95%	2%	100%	30%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	65%	61%	70%	70%	10%	100%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	90%	100%	90%	90%	5%	100%	25%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	63%	65%	30%	30%	10%	100%	15%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	2	3	2	6	3	10	5%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	0	0	0	2	1	4	5%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP6											0%	

OE2: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento											Peso	52%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.16	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do Contact Center e do Help Desk	94%	93%	na	92%	7%	100%	35%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.17	Taxa de atendimentos multicanal fechados no prazo máximo de 10 dias úteis	-	97%	na	94%	5%	100%	40%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.18	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	-	100	na	97%	2%	100%	5%	0%	Não atingiu	-100%	
Ind.19	Taxa de autoatendimentos realizados (exclusivamente através de opções no IVR) no canal telefónico do Contact Center e Help Desk	-	-	na	30%	3%	35%	20%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP7											0%	

OE3: Promover a formação adequada dos recursos humanos											Peso	14%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.20	Taxa de ações de formação adjudicadas	-	100%	100%	70%	10%	100%	100%	0%	Não atingiu	-100%	
Grau de Realização do OP3											0%	

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2023			
Ámbito	Ponderação Eficiência	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	0.0%		
Qualitativa	Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE		

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 (monitorizado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)			
GR EFICÁCIA					0.0%					
OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	31%	38%	12%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>		30%	9%	0%	0%	Não atingiu				
OP3: Garantir a execução do PDR 2020		32%	10%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
GR EFICIÊNCIA					0.0%					
OP4: Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	3%	100%	3%	0%	0%	Não atingiu				
GR QUALIDADE					0.0%					
OP5: Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	66%	34%	22%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atendimento		52%	34%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE			
OP7: Promover a formação adequada dos recursos humanos		14%	9%	0%	0%	Não atingiu				
Total	100%			Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes			78%			

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis 2024	229
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) ¹	Pontuação efetivos Planeados para 2024			Pontuação efetivos Executados para 2024			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 (Balanco Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	916	80	0	0	-4	0%	0%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12824	896	0	0	-56	0%	0%		
Técnico Superior	12	364	83356	4368	0	0	-364	0%	0%		
Especialistas de Informática	12	49	11221	588	0	0	-49	0%	0%		
Coordenador Técnico	9	6	1374	54	0	0	-6	0%	0%		
Técnicos de Informática	8	18	4122	144	0	0	-18	0%	0%		
Assistente Técnico	8	132	30228	1056	0	0	-132	0%	0%		
Assistente Operacional	5	14	3206	70	0	0	-14	0%	0%		

(1 CCAS)	643	147 247	7 256	0	0	0	-643	0%	0%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.2019	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Previstos 2023	Efetivos 31.12.2023	Previsto 2024	Efetivos 30.06.2024	Efetivos 30.09.2024	Efetivos 30.12.2024
										-14

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de Execução
			30.jun.2024	30.set.2024	31.dez.2024		
Orçamento de Funcionamento (OF)	39 798 336.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Despesas c/Pessoal	22 395 862.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	10 933 234.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	5 486 711.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	982 529.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Orçamento de Investimento (OI)	644 353 367.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	358 283 517.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	286 069 850.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Outros valores	2 594 069 660.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outros valores	268 708 254.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Operações Extra Orçamentais	2 325 361 406.00 €					0.00 €	#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	3 278 221 363.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!

Ref.:	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	GPE	(N.º de pagamentos realizados no prazo/N.º de pagamentos previstos para o ano de 2024) x 100	Ficheiro Excel - Audit Trail 2024	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Exco C, Exco D, AZD(1), PNT(2) e FT(3))	DCO	(Nº de controlos de SUP efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP selecionados) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI ((VAL(4), VLE(5), POC(6), EFA(7), BEA(8) e MIC(9))	DCO	(Nº de controlos de ANI efetuados à data / Nº Total de controlos de ANI selecionados) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind4	Taxa de execução dos controlos in loco de ANIPU (RG1(10) e MAB(11))	DCO	(Nº de controlos de ANI PU efetuados à data / Nº Total de controlos de ANI PU) x 100	Ficheiro obtido por pesquisa à BD - Form dos Controlos Executados - Comando Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind5	Taxa de execução dos controlos in loco de VITIS(12) e VITPRE(13)	DCO	(Nº de controlos de VITIS e VITPRE efetuados à data / Nº Total de controlos de VITIS e VITPRE 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 15/07/2024 / Montante a controlar definido regulamentarmente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação. IDigital	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	DCO	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Ind8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao investimento	DAI	Nº de pedidos de pagamento relativos a apoios ao investimento pagos/Nº de pedidos de pagamento relativos a apoios ao investimento submetidos nas DRAP entre 01/10/2023 e 30/09/2024	IDigital	Melhor resultado possível de obter para este indicador
Ind9	Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	DIU	(Valor em débito a 31/12/2023/(Valor em débito em 01/01/2024+Dívida inicial dos processos criados em 2024)-1)*100	Síngla / Base de Dados de Devedores	Baseado nos índices gerais registados em anos anteriores, acrescido de 5%
Ind10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	DGR	(N.º trabalhadores com despacho favorável ao pedido de atribuição de horário flexível/N.º trabalhadores que apresentaram 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 apresentaram 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 apresentaram pedido de prática de jornada contínua)*100	Ferramenta de gestão documental Idoc	Melhor resultado expectável face ao nº de postos de trabalho preenchidos e à situação atual
Ind13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	DGR	(Nº de consultas executadas, no âmbito da SST, nos termos previstos da Lei / Nº total de colaboradores que deveriam realizar consulta)*100	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	DGR	N.º protocolos criados	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	DGR	I iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	Ficheiro Excel/Base de dados	Melhor resultado possível face a valores históricos
Ind16	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do Contact Center e do Help Desk	DGI	[0,017x (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]+[0,084x (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]+ [0,541x (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]+ [0,142x (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]+ [0,215x (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	Taxa de atendimentos multicanal fechados no prazo máximo de 10 dias úteis	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 extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	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	Aumentar o peso do auto-atendimento [exclusivamente realizado através de opções no IVR] no canal telefónico do <i>C.Center</i> e <i>Help Desk</i>	DGI	$[0,787 \times (\text{Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do CC}) + [0,213 \times (\text{Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do HD})]$	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado para este indicador
Ind20	Taxa de ações de formação adjudicadas	DGR	Nº de ações de formação adjudicadas / nº de ações de formação previstas no Plano de Formação Presencial	SIAG e IDOC	Melhor resultado possível

NOTAS EXPLICATIVAS

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