

Data:

20/12/2024 V1

Ciclo de Gestão: 2024

IFAP, IP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas

Missão: O IFAP tem por mis de tecnologias de i

OIFAP 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 I	Stratégios (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%	

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 $^{(1)}$, PNT $^{(2)}$ e FT $^{(3)}$	÷	-	-	95%	2%	100%	20%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI ((VAL $^{(6)}$, VLE $^{(5)}$, 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 (RGI ^[18] e MAB ⁽¹³⁾)	-	-	-	95%	2%	100%	20%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos in loco de ViTIS ^(1,2) e VITPRE ^(1,3)	-	-	-	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 divida registado na Base de Dados de Devedores	12%	8%	4%	9%	2.5%	12%	100%		0%	Não atingiu	-100%
				Grau de Reali	zação do OP4							0%

	DADE											Peso:	66%
OE3	OP5:Promover iniciativas de gestão eficiente de	le trabalhadores que facilitem	a conciliação da vida	profissional, famil	liar e pessoal e que fon	nentem a segurança	e saúde no trabalho					Peso:	34%
	Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atrib	ouido	95%	100%	2023 95%	95%	2%	100%	30%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao	o pedido para a prática de	65%	61%	70%	70%	10%	100%	20%		0%	Não atingiu	-100%
	teletrabalho Taxa de trabalhadores com parecer favorável à s	solicitação de iornada											
Ind.12	contínua		90%	100%	90%	90%	5%	100%	25%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.13	Taxa de consultas de medicina do trabalho reali:	izadas	63%	65%	30%	30%	10%	100%	15%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.14	N.º de protocolos criados com empresas ou org trabalhadores beneficiem de condições mais fav		2	3	2	6	3	10	5%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.15	N.º de iniciativas promotoras da participação do dos serviços, para além das legalmente prevista:		0	0	0	2	1	4	5%		0%	Não atingiu	-100%
												Grau de Realização do OP6	0%
OE2	OP6: Melhorar a qualidade do serviço de atend	dimento										Peso:	52%
	Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Última Monitorização	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.16	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de sa e do Helo Desk	atisfação do <i>Contact Center</i>	94%	93%	2023	92%	7%	100%	35%		0%	Não atingiu	-100%
	Taxa de atendimentos multicanal fechados no p	prazo máximo de 10 dias		070/					****		0%	Não atingiu	
Ind.17	úteis Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamaçõ	ões face ao total de	-	97%	na	94%	5%	100%	40%				-100%
Ind.18	atendimentos presenciais realizados Taxa de autoatendimentos realizados (exclusiva		-	100	na	97%	2%	100%	5%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.19	Taxa de autoatendimentos realizados (exclusiva no IVR) no canal telefónico do <i>Contact Center</i> e		-	-	na	30%	3%	35%	20%		0%	Não atingiu	-100%
												Grau de Realização do OP7	0%
OE3	OP7: Promover a formação adequada dos recur	rsos 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%
					AVAI	IAÇÃO FINAL DO QU	IAR 2023						
						Âmbito			ção Eficácia 31%		io Eficiência	Ponderação C 66%	
	Avallação de acordo com no artigo 18.º da Lei n.º 66-	n os requisitos constantes -B/2007, de 28 de dezembro				Âmbito Quantitativa				1			
	Avaliação de acordo com no artigo 18.º da Lei n.º 66-	n os requisitos constantes -B/2007, de 28 de dezembro				Quantitativa			31%	:	0.0%	66%	
	Avaliação de acordo com no artigo 18.º da Lei n.º 66-	n os requisitos constantes -B/2007, de 28 de dezembro							31%	:	1%	66%	
	Avaliação de acordo com no artigo 18.º da Lei n.º 66-	n os requisitos constantes -B/2007, de 28 de dezembro			GRAU DE REALI	Quantitativa	TROS E OBJETIVOS		Desemp	:	0.0%	66%	
	Avallação de acordo com no artigo 18.º da Lei n.º 66- Valente de la companya de l	n os requisitos constantes -B/2007, de 28 de dezembro	Peso dos pa na avaliaç	irâmetros ão final	GRAU DE REALI Peso dos . no respetivo	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME	TROS E OBJETIVOS Peso de cada objetivo na avaliação final		31%	:	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66%	• 1 do art.18
	no artigo 18.º da Lei n.º 66-	n os requisitos constantes 8.8/2007, de 28 de dezembro	Peso dos pa na avaliaç	arâmetros ão final	Peso dos o	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME	Peso de cada objetivo na	Grau de realização do	Desempe Grau de realização do objetivo	enho BOM; SAT.	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE ALS RELEVANTES (nº	• 1 do art.18
	no artigo 18.º da Lei n.º 66- Objetivos Operacionais	-B/2007, de 28 de dezembro	Peso dos pa na avaliaç	irâmetros ão final	Peso dos o	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME objetivos parâmetro	Peso de cada objetivo na	Grau de realização do objetivo	Desempe Grau de realização do objetivo	enho BOM; SAT.	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE ALS RELEVANTES (nº	• 1 do art.18
progran	no artigo 18.º da Lei n.º 66- Objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/ince	-B/2007, de 28 de dezembro	Peso dos pa na avaliaç 319	ão final	Peso dos o no respetivo	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME: Objetivos , parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo 0.0%	Desemp. Grau de realização do objetivo (nonderado)	enho BOM; SAT.	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE AIS RELEVANTES (nº si 66-B/2007, de 28.	• 1 do art.18
progran	no artigo 18.º da Lei n.º 66- Objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incei	-B/2007, de 28 de dezembro	na avaliaç	ão final	Peso dos o no respetivo	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME ODÍJETÍVOS parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo 0.0%	Desemp. Grau de realização do objetivo (nonderado).	enho BOM; SAT Classificação Não atinglu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE AIS RELEVANTES (nº si 66-B/2007, de 28.	• 1 do art.18
progran	no artigo 18.º da Lei n.º 86- Objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/ince nação aprovada segurar a conclusão atempada do cont	-B/2007, de 28 de dezembro	na avaliaç	ão final	Peso dos o no respetivo 38'	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME ODÍJETÍVOS parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final 12%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0%	Desemple Grau de realização do objetivo (nonderado) 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE AIS RELEVANTES (n° 11 66-8/2007, de 28. RELEVANTE	• 1 do art.18
OP2: As	objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na B	entivos conforme	na avaliaç	ão final	Peso dos o no respetivo 38'	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME: objetivos a parâmetro % %	Peso de cada objetivo na avaliação final 12%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0%	Desemple Grau de realização do objetivo (nonderado) 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE AIS RELEVANTES (n° 11 66-8/2007, de 28. RELEVANTE	• 1 do art.18
OP2: As OP3: Ga	objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na B	entivos conforme	na avaliaç	ão final	Peso dos ono respetivo 380	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME: objetivos a parâmetro % %	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0%	Desemp. Grau de realização do objetivo (nonderado) 0% 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE AIS RELEVANTES (n° 11 66-8/2007, de 28. RELEVANTE	• 1 do art.18
program OP2: As OP3: Ga OP4: Re Devedor OP5: Prique faci	objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bres	entivos conforme trolo in loco sase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal	na avaliaç	ão final	Peso dos ono respetivo 380	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % %	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0%	Desemp. Grau de realização do objetivo (nonderado) 0% 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	66% SUFICIENTE AIS RELEVANTES (n° 11 66-8/2007, de 28. RELEVANTE	• 1 do art.18
program OP2: As OP3: Ga OP4: Re Devedor OP5: Progue face e que fo	Objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do continantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bares GR QUALIDADE comover inicidius de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona	entivos conforme trolo in loco sase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal	na avaliaç	ão final	Peso dos no respetivo 38º 30º 32º	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % % % %	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0.0%	Desemplification of the control of t	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	GUFICIENTE AIS RELEVANTES (nº de 66-8/2007, de 28. RELEVANTE RELEVANTE	• 1 do art.18
operation of the program operation o	objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bires GR QUALIDADE comover iniciativas de gestão efficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba	entivos conforme trolo in loco desase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento	na avaliaç	ão final	Peso dos en respetivo sono respetivo sono respetivo sono sono sono sono sono sono sono so	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro 9/6 9/6 9/6 9/6	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Desemple Grau de realização do objetivo (nonderado) 0% 0% 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	AIS RELEVANTES (nº 28. RELEVANTE RELEVANTE	• 1 do art.18
operation of the program operation o	objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incetação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE omover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a seguraraça e saúde no traba	entivos conforme trolo in loco desase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento	na avaliaç	50 final 6 6	Peso dos no respetivo 388 30 32 32 34 52	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro 9/6 9/6 9/6 9/6	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 3% 34% 9%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0%	Desemplification of the control of t	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	AIS RELEVANTES (nº 28. RELEVANTE RELEVANTE	• 1 do art.18
Program OP2: As OP3: Ga OP4: Re Devedor OP5: Program OP6: Me OP7: Program OP7: Prog	objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incetação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE omover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a seguraraça e saúde no traba	entivos conforme trolo in loco sase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento	319 349 669	50 final 6 6	Peso dos no respetivo 388 30 32 32 34 52	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro 9/6 9/6 9/6 9/6	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 3% 34% 9%	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0%	Desemple Grau de realizació do objetivo (monitoratio) 0% 0% 0% 0% 0% 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	GEVENTE ALS RELEVANTES (nº 28. RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE	• 1 do art.18
OP2: As OP3: Ga OP4: Re Devedoi OP5: Pri que faci e que fo OP6: Me OP7: Pri	Objetivos Operacionalis GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incetação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bares GR QUALIDADE omover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba	entivos conforme trolo in loco sase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento	319 349 669	% final // // // // // // // // // // // // //	Peso dos no respetivo 388 30 32 32 34 52	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME OB jetivos parâmetro % 6 % 6 % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 % 7 % 7 %	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0%	Grau de realização do objetivo (nonderado). 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	GELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE	1 do art.1:
OP2: As OP3: Ga OP4: Re Devedoi OP5: Pri que faci e que fo OP6: Me OP7: Pri	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incetação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE comover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba conciliação da vida profissiona destructura qualidade do serviço de atendomover a formação adequada dos recu	entivos conforme trolo in loco sase de Dados de de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento	319 3% 669	% final // // // // // // // // // // // // //	Peso dos no respetivo 38: 30: 32: 100: 34: 52: 14:	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME OB jetivos parâmetro % 6 % 6 % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 % 7 % 7 %	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Grau de realização do objetivo (nonderado). 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0%	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	0.0% ISFATÓRIO; INS OBJETIVOS M.	GELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE	t do art.16
OP2: As OP3: Ga OP4: Rec OP5: Pri OP6: Me OP7: Pri RECURSOS	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incetação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE comover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba conciliação da vida profissiona destructura qualidade do serviço de atendomover a formação adequada dos recu	entivos conforme trolo in loco de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento ursos humanos Total	319 3% 669	% Pontus N.º de efetivos planeados (Mapa de (Ma	Peso dos en no respetivo no respetivo 388 300 32: 100 344 522 144	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % % % % % % Postuação Pontuação	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0	Desemplification of the control of t	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Oceanos	OBJETIVOS M. Le	RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE Pontuação Executada /	t do art.16
OP2: As OP3: Ga OP4: Rec Devedor OP5: Pro OP6: Me OP7: Pro RECURSOS	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incei ação aprovada segurar a conclusão atempada do conti rantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em dívida registado na Bi es GR QUALIDADE DESIGNAÇÃO (CO DESIGNAÇÃO (CO OBJETICA DE CO OBJET	entivos conforme trolo in loco de trabalhadores al, familiar e pessoal alino dimento ursos humanos Total	319 3% 669	% Pontua N.* de efetivos pleneados (Mapa de Pessoal)	Peso dos no respetivo 38: 30: 32: 100: 34: 52: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 para 2024 Pontuação Planeada	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Grau de realização do objetivo (nonderado) 0% 0% 0% 0% 0% 0% Pontueção Executada	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu Oceanos atingiu Não atingiu	OBJETIVOS M. L.	RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE Pontuação Executada / Pontuação Planeada	229 UERHE/UE
OP2: As OP3: Ga OP4: Rec Devedor OP5: Pro OP6: Me OP7: Pro RECURSOS	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incei nação aprovada segurar a conclusão atempada do continator o valor em divida registado na Bires GR QUALIDADE Domover iniciativas de gestão eficiente elitem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba elitorar a qualidade do serviço de atencionover a formação adequada dos reculturados. HUIMANOS DESIGNAÇÃO (GO - Direção Superior	entivos conforme trolo in loco de trabalhadores al, familiar e pessoal alho dimento ursos humanos Total Pontuação conselho Coordenador da Ava	319 3% 669	% Pontua N.4 de efetivos planedos (Wapa de Pessoal) 4	Peso dos no respetivo 388 300 329 1000 344 522 144 145 145 145 145 145 145 145 145 145	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 para 2024 Pontuação Planeada 80	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Grau de realização do objetivo (nontieratio) 0% 0% 0% 0% 0% 0% Pontuação Executada 0	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	OBJETIVOS M. Le	RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE Pontuação Executada / Pontuação Pianeada	229 UERHE / UE
OP2: As San OP3: Gallon OP3: Gallon OP3: Gallon OP4: Re OP4: Re OP4: Re OP7: Pro OP7	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incei nação aprovada segurar a conclusão atempada do continator o valor em divida registado na Bires GR QUALIDADE Domover iniciativas de gestão eficiente elitem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba elitorar a qualidade do serviço de atencionover a formação adequada dos reculturados. HUIMANOS DESIGNAÇÃO (GO - Direção Superior	entivos conforme trolo in loco de trabalhadores II, familiar e pessoal alho dimento Total Pontuação conselho Coordenador da Ava	319 3% 669	N.5 de efections planeations planeations (Mapa de Pessoal) 4 56	Peso dos no respetivo 38: 30: 32: 100 34: 52: 14: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 12: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14: 14	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME OB JETIVOS parâmetro % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 9 % 7 9 % 7 9 % 7 9 % 8 9 Para 2024 Pontuação Planeada 80 896	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Desemplification of the control of t	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu São atingiu	OBJETIVOS M. Le	RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE Pontuação Executada / Pontuação Planeada 0% 0%	229 UERHE / UI 0% 0%
OP2: As Garage OP3: Garage OP4: Resource OP5: Pro-	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE Domover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba elhorar a qualidade do serviço de atendo mover a formação adequada dos reculturados. HUIMANOS DESIGNAÇÃO (Contra de la contra del contra de la	entivos conforme trolo in loco de trabalhadores II, familiar e pessoal alho dimento Total Pontuação Conselho Coordenador da Ava 20 16 12	319 3% 669	% Fontus N.# de efetivos (Mapa de Pessoal) 4 56 364	Peso dos no respetivo 388 300 329 1000 344 522 144 12524 83356	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME OB JETIVOS parâmetro % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 % 7 para 2024 Pontuação Planeada 80 896 4368	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Grau de realização do objetivo (moniforatio) 0% 0% 0% 0% 0% 0% Pontuação Executada 0 0	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	SVIO SVIO SVIO SVIO SVIO SVIO SVIO SVIO SSION SSI	AIS RELEVANTES (nº si 66-B/2007, de 28. RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE T8% Dias útels 2024 Pontuação Executada / Pontuação Pianeada 0% 0%	229 UERHE / UE 0% 0%
OP2: As San OP3: Gallon OP3: Gallon OP3: Gallon OP3: Gallon OP4: Recursor OP5: Profession OP5: Profession OP7:	Objetivos Operacionals GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do contrantir a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE Domover iniciativas de gestão eficiente litem a conciliação da vida profissiona mentem a segurança e saúde no traba elhorar a qualidade do serviço de atendo mover a formação adequada dos reculturados. HUIMANOS DESIGNAÇÃO (Contra de la contra del contra de la	entivos conforme trolo in loco sase de Dados de de trabalhadores II, familiar e pessoal alho dimento Total Pontuação conselho Coordenador da Ava 20 16 12	319 3% 669	% Pontus N, 9 de efetivos (Mapa de Pessoal) 4 4 49	Peso dos no respetivo no respetivo 388 300 329 329 329 329 329 329 329 329 329 329	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % % % % % % % % Pór Pór Pór Pontuação Planeada 80 896 4368 588	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Desemp. Grau de realizació do objetivo (montioratio) 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% Pontuação Executada 0 0 0	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	SVIO OBJETIVOS M. Le SVIO 1.0.*	RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE Observation of the state	229 UERHE/UE 0% 0% 0%
OP2: As San OP3: Gallon OP3: Gallon OP3: Gallon OP3: Gallon OP4: Recursor OP5: Profession OP5: Profession OP7:	Objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do continator a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE DIVENTA ENTRE O PORTO SERVICIO DE CONTRO DE	entivos conforme trolo in loco Sase de Dados de de trabalhadores II, familiar e pessoal alho dimento Total Pontuação Conselho Coordenador da Ava 20 16 12 12	319 3% 669	% Pontus N. 9 de efetivos (Mapa de Pessoal) 4 5 6 364 49 6	Peso dos no respetivo 388 300 329 1000 344 522 144 12624 83356 11221 1374	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos parâmetro % 6 % 6 % 6 % 7 % 7 % 7 % 8 7 Para 2024 Pontuação Planeada 80 89 89 4368 588 54	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	Desemp. Grau de realizació do objetivo (monificació) 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% Pontuação Executada 0 0 0 0	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu	SVIO OBJETIVOS M. Le svio 1.1.* 1.4 1.5 1.6 1.6 1.6 1.6 1.6 1.6 1.6	RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE Observation of the state	229 UERHE / UE 0% 0% 0% 0%
OPP2: Assassiente	Objetivos Operacionais GR EFICÁCIA segurar o pagamento das ajudas/incelação aprovada segurar a conclusão atempada do continator a execução do PDR 2020 GR EFICIÊNCIA duzir o valor em divida registado na Bress GR QUALIDADE DIVENTA ENTRE O PORTO SERVICIO DE CONTRO DE	entivos conforme trolo in loco dase de Dados de de trabalhadores II, familiar e pessoal alho dimento Total Pontuação conselho Coordenador da Ava 20 16 12 12 9 8	319 3% 669	% Pontual N,4 de efetivos (Mapa de Pessoal) 4 56 364 49 6	Peso dos no respetivo 38° 30° 32° 100° 32° 100° 32° 100° 34° 52° 14° 14° 14° 14° 14° 14° 14° 14° 14° 14	Quantitativa Qualitativa ZAÇÃO DE PARÂME Objetivos - parâmetro % % % % % % % Portuação Planeada 80 896 4368 588 54 144	Peso de cada objetivo na avaliação final 12% 9% 10% 3% 22% 34% 9% Soma dos p	Grau de realização do objetivo 0.0% 0% 0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.	Desemp. Grau de realizació do Objetivo (nontiacatio) 0% 0% 0% 0% 0% 0% Pontusção Executada 0 0 0 0 0	enho BOM; SAT. Classificação Não atingiu 1 a a a a a a a a a a a a a a a a a a	SVIO OBJETIVOS M. Le SVIO 1.1.* 1.4 1.6 1.6 1.6 1.8	AIS RELEVANTES (nº si 66-B/2007, de 28. RELEVANTE RELEVANTE RELEVANTE T8% Dias úteis 2024 Pontuação Pianeada 0% 0% 0% 0% 0%	21 do art.1 12) UERHE/U 0% 0% 0% 0%

(1 CCAS)	643	147 247	7 256	0	0	0	-6	43	0%	0%
Número de trabalhadores a exercer funções no servico:	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
numero de trabalhadores a exercer lunções no serviço:										-14

RECURSOS	FINANCEIROS									
	DESIGNAÇÃO		Dotação inicial Dotação C		Corrigida		Execução		Saldo	Taxa de Execução
0						30.jun.2024	30.set.2024	31.dez.2024		
Orçamento de Fu Despesas c/Pess	ondonamento (OF)		39 798 336.00 € 22 395 862.00 €		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Aquisições de Be	ns e Serviços		10 933 234.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas	correntes		5 486 711.00 €						0.00€	#DIV/0!
Despesas de Cap Orçamento de In			982 529.00 €		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Outras despesas			358 283 517.00 €		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	#DIV/0!
Despesas de Cap	ital		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	One most in		268 708 254.00 € 2 325 361 406.00 €						0.00 €	#DIV/0!
Operações Extra Total (OF+OI+O\			3 278 221 363.00 €		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00€	0.00 €	#DIV/0!
Ref.:	Descritivo	Unidade(s) Orgânio Responsável(ei:		cálculo	Fo	nte de Verificação	,		Justificação do Valor Crític	0
Ind1	Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	GPE	(N.º de pagame prazo/N.º de pa	ntos realizados no igamentos previstos	Ficheiro Excel - Au	dit Trail 2024		Melhor resultad	lo possível de obter para est	te indicador
Ind2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes,	DCO	para o ano de 2 (Nº de controlo	s de SUP efetuados à de controlos de SUP	Ficheiro obtido po	r pesquisa à BD - Form		Melhor resultad	o possível de obter, resulta	
	Eixo C, Eixo D, AZD(1), PNT(2) e FT(3)		selecionados) x (Nº de controlo	s de ANI efetuados à		ando Ponto de Situação r pesquisa à BD - Form		recursos dispon	íveis. lo possível de obter, resulta	do ideal com todos os
Ind3	Taxa de execução dos controlos in loco de ANI ((VAL(4), VLE(5), POC(6), EFA(7) , BEA(8) e MIC(9)	DCO	selecionados) x	de controlos de ANI 100 s de ANI PU efetuados	Executados - Com	ando Ponto de Situação		recursos dispon	íveis.	
Ind4	Taxa de execução dos controlos in loco de ANIPU (RG1(10) e MAB(11))	DCO	à data / № Tota PU) x 100	l de controlos de ANI	Ficheiro obtido po Executados - Com	r pesquisa à BD - Form ando Ponto de Situação	dos Controlos	Melhor resultad recursos dispon	o possível de obter, resulta íveis.	do ideal com todos os
Ind5	Taxa de execução dos controlos in loco de VITIS(12) e VITPRE(13)	DCO	efetuados à dar controlos de VI selecionados) x	TIS e VITPRE 100	Ficheiro obtido po Executados - Com	r pesquisa à BD - Form ando Ponto de Situação	dos Controlos	Melhor resultad recursos dispon	io possível de obter, resulta íveis.	do ideal com todos os
Ind6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	DCO	15/07/2024 / N	espesa controlada até lontante a controlar mentarmente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação. iDigital			Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com recursos disponíveis.		do ideal com todos os
Ind7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	DCO	(№ de controlo mínimo de con regulamentarm № de pedidos (ente) x100	Ficheiro. Ponto de Situação		Melhor resultado possível de obter, resultado ide recursos disponívels.		do ideal com todos os	
Ind8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao Investimento	DAI	relativos a apoi pagos/№ de pe	os ao investimento ididos de pagamento os ao investimento i DRAP entre	iDigital		Melhor resultado possível de obter para este indicador		te indicador	
Ind9	Taxa de redução do valor em divida registado na Base de Dados de Devedores	DIID	01/01/2024+Di	alor em débito em	r em débito em a inicial dos iSinga / Base de Dados de Devedores		Baseado nos indíces gerais registados em anos anteriores acrescido de 5%		nos anteriores,	
Ind10	Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	DGR	favorável ao pe horário flexível,	res com despacho dido de atribuição de (N.º trabalhadores I pedido de atribuição vel)*100	ição de ores Ferramenta de gestão documental iDoc			Melhor resultado expectável face ao nº de postos preenchidos e à situação atual		postos de trabalho
Ind11	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	DGR	favorável ao pe teletrabalho/N.	res com despacho dido de prática de general trabalhadores que lido de prática de 00	Ferramenta de ge	stão documental iDoc		Melhor resultado expectável face ao nº de postos o preenchidos e à situação atual		postos de trabalho
Ind12	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	DGR	favorável ao pe contínua/N.º tr	res com despacho dido de jornada abalhadores que lido de prática de ia)*100	Ferramenta de ge	stão documental iDoc		Melhor resultado expectável face ao nº de postos preenchidos e à situação atual		postos de trabalho
Ind13	Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	DGR	âmbito da SST, da Lei / Nº tota	s executadas, no nos termos previstos de colaboradores que ar consulta)*100	Ficheiro Excel/Bas	e de dados		Melhor resultado possível face a valores histórico		tóricos
Ind14	N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	DGR	N.º protocolos		Ficheiro Excel/Base de dados		Melhor resulta		lo possível face a valores his	tóricos
Ind15	N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	DGR	Σ iniciativas pro participação do gestão dos serv	s trabalhadores na	Ficheiro Excel/Bas	e de dados		Melhor resultad	io possível face a valores his	tóricos
Ind16	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do Contact Center e do Help Desk	DGI	inquéritos de si do Atendiment Center(CC/ / nº do Atendiment recolhidas) » Lí respostas posit do Atendiment CC/ nº total re do CC recolhida respostas posit do Atendiment CC/ nº total re do CC recolhida respostas posit do Atendiment CC/ nº total re do CC recolhida respostas posit do Atendiment co l' nº total re do CC recolhida respostas posit do AT do Helpi- respostas aos l' recolhidas) » Lí respostas posit do Atendiment do Atendiment do Atendiment do Atendiment do Atendiment con con con con con con con con	0]+ [0,215x (Nº ivas aos IS do cliente o Electrónico (AE) do ispostas aos IS do AE	Ficheiros Excel co	n os resultados dos div	ersos inquéritos	Melhor resultado possível de obter para este indicador		te indicador
Ind17	Taxa de atendimentos multicanal fechados no prazo máximo de 10 dias úteis	DGI	multicanal (AM prazo máximo o contados desde IFAP/ Nº total durante esse m [(0,5x)(Nº total / prazo máximo o contados desde IFAP/ Nº total / Prazo máximo o contados desde IFAP/ Nº total /	IXIN® total atendimentos ticanal (AM)/do CC fechados no o máximo de 10 dias úteis, adaos desde a sua receição no / N# total AM do CC abertos no máximo de 10 dias úteis, IXIN® total AM do HD fechados no o máximo de 10 dias úteis, ados desde a sua receição no / N# total AM do HD abertos nte esse mesmo peridod)*100		raídos da plataforma di	e atendimento GO	Melhor resultad	io possível de obter para esí	te indicador
Ind18	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	DGI	aplicação de m	ue deram lugar à edidas corretivas / nº nentos presenciais	Excel e Livro de Re	clamações		Melhor resultad	lo possível de obter para est	te indicador

Ind19	Aumentar o peso do auto-atendimento (exclusivamente realizado através de opções no IVR) no canal telefónico do C.Center e Help Desk	DGI	[0,787x Percentagem de auto- atendimentos telefónicos no canal telefónico do CC] + [0,213 x (Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do HD]]	Ficheiros Excel extraidos 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

AZD. Manutoneão da Atividado agrícola om Zonas Dosfavorosidas

(2) PNT - Pagamentos Natura (3) FT - Florestação de Terras

(4) VAL - Prémio por Vaca em Aleitament