

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

Data: 17/09/2026

Versão: V1

Ciclo de Gestão:	2025
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										80%	123%
OE2:	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-government</i>										84%	106%
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										79%	127%

Objetivos Operacionais (OP)												
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

EFICÁCIA

PESO: 50%

OE1	OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada										Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	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 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Eixo C, Eixo D, AZD ⁽¹⁾ , PNT ⁽²⁾ e FT ⁽³⁾)	-	-	40%	89%	10%	100%	20%	99%	100%	Atingiu	0%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANI (VAL ⁽⁴⁾ , VLE ⁽⁵⁾ , POC ⁽⁶⁾ , EFA ⁽⁷⁾ , BEA ⁽⁸⁾ e MIC ⁽⁹⁾)	-	-	99%	89%	10%	100%	20%	100%	125%	Superou	25%
Ind.4	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANIPU (RG1 ⁽¹⁰⁾)	-	-	99%	89%	10%	100%	20%	100%	125%	Superou	25%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de VITIS ⁽¹¹⁾ e VITPRE ⁽¹²⁾	-	-	99%	89%	10%	100%	15%	100%	125%	Superou	25%
Ind.6	Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	99%	95%	94%	5%	100%	15%	100%	125%	Superou	25%
Ind.7	Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%	100%	94%	5%	100%	10%	100%	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP2												120%

OE1	OP3: Garantir a execução do PDR 2020										Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoios ao Investimento	189%	176%	89%	85%	10%	100%	100%	98%	122%	Superou	22%
Grau de Realização do OP3												122%

EFICIÊNCIA

PESO: 10%

OE1	OP4: Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores										Peso:	100%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	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%	11%	9.5%	9%	2.5%	12%	100%	12%	122%	Superou	22%

OE2		OP5: Melhorar a eficácia, eficiência e qualidade do atendimento prestado pelos canais do <i>Contact Center</i> e do <i>Help-Desk</i>									Peso:	60%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do <i>CC</i> e do <i>HD</i>	93%	89%	87%	91%	8%	100%	35%	83%	100%	Atingiu	0%
Ind.11	Taxa de atendimentos multicanal do <i>CC</i> e do <i>HD</i> fechados no prazo máximo de 4 dias úteis	97%	97%	97%	94%	5%	100%	40%	95%	100%	Atingiu	0%
Ind.12	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	100%	99%	100%	97%	2%	100%	5%	100%	125%	Superou	25%
Ind.13	Taxa de auto-atendimentos (exclusivamente realizados através de opções no IVR) no canal telefónico do <i>CC</i> e <i>HD</i>	-	-	34%	31%	4%	38%	20%	31%	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP5 101%

OE3		OP6: Promover a formação adequada dos recursos humanos									Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Taxa de ações de formação adjudicadas	100%	100%	100%	89%	10%	100%	100%	100%	125%	Superou	25%

Grau de Realização do OP6 125%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2025

Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Ponderação Eficácia	Ponderação Eficiência	Ponderação Qualidade
		50%	10%	40%
	Quantitativa	117.7%		
	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)
Grau de realização de EFICÁCIA	61.2%						
OP1	50%	35%	18%	125%	44%	Superou	RELEVANTE
OP2		30%	15%	120%	36%	Superou	
OP3		35%	18%	122%	43%	Superou	RELEVANTE
Grau de realização de EFICIÊNCIA	12.2%						
OP4	10%	100%	10%	122%	122%	Superou	
Grau de realização de QUALIDADE	44.3%						
OP5	40%	60%	24%	101%	61%	Superou	RELEVANTE
OP6		40%	16%	125%	50%	Superou	
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					59%

RECURSOS HUIMANOS									Dias úteis 2025 🗓️	223.5
DESIGNAÇÃO*	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) ¹	Pontuação efetivos Planeados para 2025			Pontuação efetivos Executados para 2025			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	908	80	4	894	79	0	98%	98%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	56	12712	896	54	12033.5	848	-2	95%	95%
Técnico Superior	12	395	89665	4740	330	72256.5	3820	-65	81%	81%
Especialista de sistemas e tecnologias de informação	12	51	11577	612	36	7989	422	-15	69%	69%
Coordenador Técnico	9	2	454	18	0	-1	0	-2	0%	0%
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	8	16	3632	128	11	2334.5	82	-5	64%	64%
Assistente Técnico	8	107	24289	856	82	16908	596	-25	70%	70%
Assistente Operacional	5	12	2724	60	6	1326	29	-6	49%	49%

(1 CCAS)	643	145 961	7 390	523	113 741	5 876	-120	80%	78%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Efetivos 31.12.2023	Previstos 2024	Efetivos 31.12.2024	Previsto 2025	Efetivos 30.06.2025	Efetivos 30.09.2025	Efetivos 30.12.2025
	573	553	536	535	643	525	643			-6

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Planeado	Dotação inicial	Dotação Corrigida	Execução		Saldo	Taxa de Execução
				30.jun.2025	31.dez.2025		
Orçamento de Funcionamento (OF)	41 786 256 €	41 786 256 €	75 409 136 €	20 173 110.59 €	69 688 723.52 €	5 720 412.48 €	92%
Despesas c/Pessoal	23 306 346 €	23 306 346 €	23 711 696 €	10 595 048.95 €	22 785 656.13 €	926 039.87 €	96%
Aquisições de Bens e Serviços	12 381 172 €	12 381 172 €	17 235 082 €	6 893 323.03 €	12 959 005.26 €	4 276 076.74 €	75%
Outras despesas correntes	4 631 483 €	4 631 483 €	4 985 896 €	2 490 394.18 €	4 942 907.02 €	42 988.98 €	99%
Despesas de Capital	1 467 255 €	1 467 255 €	29 476 462 €	194 344.43 €	29 001 155.11 €	475 306.89 €	98%
Orçamento de Investimento (OI)	906 863 087 €	899 968 485 €	1 006 457 978 €	199 891 236.80 €	748 515 230.80 €	257 942 747.20 €	74%
Outras despesas correntes	550 229 793 €	548 207 508 €	649 387 225 €	100 583 951.88 €	572 288 989.97 €	77 098 235.03 €	88%
Despesas de Capital	356 633 294 €	351 760 977 €	357 070 753 €	99 307 284.92 €	176 226 240.83 €	180 844 512.17 €	49%
Outros valores	2 027 189 499 €	2 027 189 499 €	2 093 921 842 €	315 825 527.28 €	1 322 304 466.11 €	771 617 375.89 €	63%
Outros valores	358 853 426 €	358 853 426 €	425 585 769 €	70 656 049.68 €	281 565 223.74 €	144 020 545.26 €	66%
Operações Extra Orçamentais	1 668 336 073 €	1 668 336 073 €	1 668 336 073 €	245 169 477.60 €	1 040 739 242.37 €	627 596 830.63 €	62%
Total (OF+OI+OV)	2 975 838 842 €	2 968 944 240 €	3 175 788 956 €	535 889 874.67 €	2 140 508 420.43 €	1 035 280 535.57 €	67%

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 2025) x 100	Ficheiro Excel - Audit Trail 2025	Melhor resultado possível de obter, resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind2	Taxa de execução dos controlos in loco de SUP	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	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	DCO	(Nº de controlos de ANIPU efetuados à data / Nº Total de controlos de ANIPU 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 VITIS e VITPRE	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 15/07/2025/ Montante a controlar definido regulamentarmente para 2024) 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 01/10/2024 e 30/09/2025	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 31/12/2024)/(Valor em débito em 01/01/2025+Dívida inicial dos processos criados em 2025)- 1]*100	iSinga / Base de Dados de Devedores	Baseado nos índices gerais registados em anos anteriores, acrescido de 5%
Ind10	Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do CC e do HD	DGI	[0,027x(Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do Atendimento Presencial do CC / nº total de respostas aos IS do Atendimento Presencial do CC recolhidas) x 100]]+[0,116x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Eletrónico (AE) do CC / nº total de respostas aos IS do AE do CC recolhidas) x 100)]+ [0,494x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico do CC / nº total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do CC recolhidas) x 100]]+ [0,123x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico do HD / nº total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do HD recolhidas) x 100]]+ [0,24x (Nº respostas positivas aos IS do cliente do AE do HD / nº total de 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

Ind11	Taxa de atendimentos multicanal do CC e do HD fechados no prazo máximo de 4 dias úteis	DGI	[0,68x(Nº total de atendimentos multicanal do CC fechados no prazo máximo de 4 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ Nº total de atendimentos multicanal do CC abertos durante esse mesmo período)*100] + [0,32x(Nº total de atendimentos multicanal do HD fechados no prazo máximo de 4 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ Nº total de atendimentos multicanal 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
Ind12	Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados	DGI	1 - (nº 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
Ind13	Taxa de auto-atendimentos (exclusivamente realizados através de opções no IVR) no canal telefónico do CC e HD	DGI	[0,813 x (Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do CC)] + [0,187 x (Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do HD)]	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado face a valores históricos
Ind14	Taxa de ações de formação adjudicadas	DGI	Nº de formações e-learning solicitadas e realizadas/nº de formações e-learning solicitadas)*100"	SIAG e IDOC	Melhor valor possível de obter para este indicador

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