



IFAP

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2025

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

Presidente - Luís Souto Barreiros

Vice-Presidente - Ana Luísa Rodrigues

Vogal - Maria Fernanda Almeida

Vogal - João Mourão Rosa

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 do texto

I Introdução.....	7
II Apresentação Institucional	9
1. O IFAP.....	9
1.1 IFAP - Organismo Pagador do FEAGA e FEADER.....	9
1.2 IFAP - Autoridade de Certificação e Organismo Intermédio do FEAMPA.....	10
2. Órgãos Estatutários	11
2.1 Conselho Diretivo	11
2.2 Fiscal Único.....	12
3. Visão, Missão, Atribuições e Valores.....	13
4. Organograma	14
III Orientações gerais e específicas.....	16
1. Principais linhas de orientação.....	16
2. Objetivos estratégicos.....	18
3. Enquadramento nível estratégico/nível político.....	19
4. Objetivos operacionais do QUAR e do PA de 2025 - Enquadramento com os OE	20
IV Autoavaliação QUAR.....	23
1. Avaliação da Estratégia	23
2. Grau de concretização dos objetivos.....	25
3. Justificação dos desvios	26
4. Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas	29
V Autoavaliação Plano de Atividades.....	30
1. Grau de execução dos objetivos	30
2. Análise dos resultados por departamento	31
2.1 Departamento de Ajudas Diretas (DAD)	31
2.2 Departamento de Ajudas ao Investimento (DAI)	37
2.3 Departamento de Apoios de Mercado (DAM)	42
2.4 Departamento de Controlo (DCO).....	46
2.5 Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)	50
2.6 Departamento de Sistemas de informação (DSI)	65
2.7 Departamento Financeiro (DFI)	69
2.8 Departamento Jurídico (DJU).....	72
2.9 Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR).....	78
2.10 Gabinete de Auditoria (GAU)	83

2.11 Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE).....	89
2.12 Coordenação de Segurança da Informação (CSI).....	95
VI Pagamentos efetuados	98
1. Ajudas ao setor da agricultura	98
2. Ajudas ao setor das pescas.....	104
VII Recursos Financeiros e Humanos.....	106
1. Recursos Financeiros	106
2. Recursos Humanos	107
2.1. Afetação de recursos humanos	107
2.2. Caracterização.....	107
VIII Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação	114
IX Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	115
X <i>Benchmarking</i> de desempenho com serviços idênticos.....	116
XI Apreciação por parte dos beneficiários sobre os serviços prestados	117
XII Medidas de Modernização Administrativa.....	120
XIII Publicidade Institucional	127
XIV Gestão do Património.....	129
1. Recursos imobiliários	129
2. Equipamento de transporte.....	129
XV Execução da Formação	131
1. Formação presencial.....	131
2. Formação <i>e-learning</i>	131
XVI Proposta de Avaliação Final	132
XVII Anexos	134
Anexo 1 - QUAR	135
Anexo 2 - Pagamentos.....	139
Anexo 3 - Balanço Social	159
Anexo 4 - Formação <i>e-learning</i> - Balanço 2025	189
Anexo 5 - Inquérito de satisfação dos trabalhadores	212
Anexo 6 - Inquérito de satisfação ao serviço prestado pela área do <i>Help Desk</i>	242
Glossário de Siglas	

Índice dos quadros

Quadro 1 - Objetivos Estratégicos enquadrados com o programa do XXIV Governo Constitucional	19
Quadro 2 - Objetivos operacionais do QUAR 2025 enquadrados com os OE.....	20
Quadro 3 - Objetivos operacionais do PA 2025 enquadrados com os OE	21
Quadro 4 - Objetivos operacionais do PA 2025 enquadrados com os Objetivos Estratégicos.....	24
Quadro 5 - Departamentos/Gabinetes Avaliação Global	30
Quadro 6 - Objetivos operacionais do DAD	31
Quadro 7 - Objetivos operacionais do DAI	37
Quadro 8 - Objetivos operacionais do DAM.....	42
Quadro 9 - Objetivos operacionais do DCO	46
Quadro 10 - Objetivos operacionais do DGI	50
Quadro 11 - Tipo de anomalias.....	58
Quadro 12 - Comunicações <i>Info.SNIRA</i>	60
Quadro 13 - Objetivos operacionais do DSI	65
Quadro 14 - Objetivos operacionais do DFI.....	69
Quadro 15 - Objetivos operacionais do DJU	72
Quadro 16 - Objetivos operacionais do DGR	78
Quadro 17 - Objetivos operacionais do GAU	83
Quadro 18 - Objetivos operacionais do GPE.....	89
Quadro 19 - Objetivos operacionais da CSI	95
Quadro 20 - Pagamentos efetuados ao setor da agricultura	98
Quadro 21 - Pagamentos efetuados ao setor das pescas	104
Quadro 22 - Recursos financeiros.....	106
Quadro 23 - Recursos humanos.....	107
Quadro 24 - Distribuição por grupo/cargo/carreira, modalidade de vinculação e género.....	110
Quadro 25 - Movimentação de colaboradores por grupo/cargo/carreira.....	111
Quadro 26 - Distribuição dos colaboradores por departamento	112
Quadro 27 - Indicadores do Balanço social	112
Quadro 28 - Tipos de imóveis	129
Quadro 29 - Total de pagamentos efetuados nos anos de 2024 e 2025.....	139
Quadro 30 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - Continente.....	140
Quadro 31 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - RAA	143
Quadro 32 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - RAM	144
Quadro 33 - Pagamentos no âmbito do FEADER - Continente.....	145
Quadro 34 - Pagamentos no âmbito do FEADER - RAA	148
Quadro 35 - Pagamentos no âmbito do FEADER - RAM.....	151
Quadro 36 - Pagamentos Outras Ajudas	154
Quadro 37 - Pagamentos no âmbito do FEAMPA - Continente	155
Quadro 38 - Pagamentos no âmbito do FEAMPA - RAA.....	156
Quadro 39 - Pagamentos no âmbito do FEAMPA - RAM	157
Quadro 40 - Pagamentos no âmbito do PRR - Programa de Recuperação e Resiliência	158

Índice dos gráficos

Gráfico 1 - Avaliação dos indicadores do QUAR - Taxas de realização	25
Gráfico 2 - Avaliação dos objetivos do QUAR - Taxas de realização	25
Gráfico 3 - Avaliação dos parâmetros do QUAR.....	26
Gráfico 4 - Número de objetivos cumpridos ou superados face aos propostos	30
Gráfico 5 - Taxa de realização dos objetivos do DAD	32
Gráfico 6 - Taxa de realização dos objetivos do DAI	40
Gráfico 7 - Taxa de realização dos objetivos do DAM.....	43
Gráfico 8 - Taxa de realização dos objetivos do DCO.....	48
Gráfico 9 - Taxa de realização dos objetivos do DGI.....	52
Gráfico 10 - Taxa de realização dos objetivos do DSI.....	66
Gráfico 11 - Taxa de realização dos objetivos do DFI.....	71
Gráfico 12 - Taxa de realização dos objetivos do DJU	73
Gráfico 13 - Taxa de realização dos objetivos do DGR	80
Gráfico 14 - Taxa de realização dos objetivos do GAU	84
Gráfico 15 - Taxa de realização dos objetivos do GPE.....	91
Gráfico 16 - Taxa de realização dos objetivos do CSI.....	96
Gráfico 17 - Pagamentos por Fundo ao setor agrícola (%).....	99
Gráfico 18 - FEAGA - Pagamentos PEPAC - Eixo A.....	99
Gráfico 19 - FEAGA - Pagamentos PEPAC - Eixo B	100
Gráfico 20 - FEAGA - Distribuição dos pagamentos por região (%)	101
Gráfico 21 - FEADER - Pagamentos por medida PDR2020.....	101
Gráfico 22 - FEADER - Pagamentos por medida PEPAC - continente.....	102
Gráfico 23 - FEADER - Distribuição dos pagamentos por região (%).....	103
Gráfico 24 - FEAMPA - Distribuição dos pagamentos por região (%).....	105
Gráfico 25 - Distribuição dos colaboradores por género (%)	107
Gráfico 26 - Nível de escolaridade dos colaboradores (%).....	108
Gráfico 27 - Nível de escolaridade dos colaboradores, por género (%).....	108
Gráfico 28 - Escalão etário dos colaboradores (%)	109
Gráfico 29 - Tipo de vínculo dos colaboradores (%)	109
Gráfico 30 - Distribuição de colaboradores por antiguidade em 31.12.2025 (%).....	111

I Introdução

O presente relatório apresenta uma síntese das principais atividades desenvolvidas pelo Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) ao longo de 2025, bem como os resultados alcançados nesse período. Integra a autoavaliação dos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e no Plano de Atividades (PA), o Balanço Social, bem como relatórios sobre formação e ainda os resultados da auscultação do grau de satisfação dos beneficiários e dos trabalhadores do IFAP, proporcionando uma visão global e estruturada do desempenho do instituto.

Para a elaboração do atual documento, procedeu-se, numa primeira fase, ao levantamento, junto de todas as unidades orgânicas, do grau de execução dos objetivos definidos para o ano em análise, bem como das principais atividades desenvolvidas no respetivo período. Paralelamente, foi solicitada informação complementar e mais específica considerada relevante para integração no documento, de forma a assegurar uma representação abrangente e rigorosa da atividade desenvolvida. Numa fase posterior, toda a informação recolhida foi objeto de análise técnica e de validação, tendo sido efetuados os procedimentos de harmonização, normalização e consolidação dos conteúdos recebidos.

No ano de 2025, manteve-se um contexto de crise particularmente adverso no setor da agricultura, marcado pela continuidade de fenómenos climáticos extremos, como a seca em diversas regiões. A este cenário juntaram-se os impactos negativos na produção associados à escassez de água, ao aumento dos custos dos fatores de produção, incluindo energia, combustíveis e fertilizantes, e a constrangimentos nas cadeias de abastecimento, decorrentes do contexto geopolítico internacional.

Adicionalmente, registaram-se em 2025 incêndios rurais com efeitos significativos no setor pecuário, nomeadamente pela destruição de pastagens e recursos forrageiros, o que comprometeu a alimentação animal e a sustentabilidade da atividade produtiva. Em paralelo, o setor ovino foi fortemente afetado pela febre catarral, com impactos relevantes nas estruturas produtivas.

Neste contexto, o IFAP enfrentou também um ano particularmente desafiante, marcado pela necessidade de dar resposta atempada e eficaz ao aumento das solicitações de apoio e aos constrangimentos operacionais decorrentes deste cenário adverso. Ainda assim, assegurou a continuidade da sua missão de apoio ao setor, mantendo a regularidade dos pagamentos, garantindo o cumprimento atempado dos compromissos assumidos com os beneficiários e restantes *stakeholders*.

O ano de 2025 foi ainda marcado pela mudança de governo, com a tomada de posse do XXV Governo Constitucional.

Em setembro do mesmo ano, assumiu funções um novo Conselho Diretivo, que definiu prioridades focadas na regularidade dos apoios, na execução eficiente dos fundos, na simplificação e digitalização dos processos e no reforço da transparência e da confiança no setor.

No que diz respeito aos objetivos definidos no QUAR, o IFAP não só cumpriu como superou integralmente todas as metas estabelecidas, evidenciando um desempenho de excelência e um nível de execução acima do previsto.

Relativamente ao PA, a generalidade dos departamentos atingiu uma avaliação muito elevada, tendo cumprido ou ultrapassado os objetivos fixados no início do ano. Este desempenho consistente e amplamente positivo confirma o elevado grau de alinhamento interno, eficiência operacional e compromisso institucional com a qualidade dos resultados alcançados.

No que respeita à melhoria da sustentabilidade ambiental, foi dada continuidade à promoção, divulgação e implementação de um conjunto de iniciativas e ações de sensibilização, orientadas para o reforço da consciência ambiental. Estas iniciativas visaram incentivar boas práticas ambientais, promover a adoção de comportamentos mais sustentáveis e reforçar o compromisso institucional com a proteção do ambiente, contribuindo para uma atuação mais responsável e alinhada com os objetivos da sustentabilidade.

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, no início do ano era exercida pelo Ministro da Agricultura e Pescas (MAgriP), em coordenação com o Ministro de Estado e das Finanças e com o Ministro Adjunto e da Coesão Territorial. Pelo Decreto-Lei n.º 87-A/2025, de 25 de julho, o Ministro da Agricultura e Mar (MAgriM) passou a exercer os poderes de superintendência e tutela do IFAP, em coordenação com o Ministro de Estado e das Finanças e com o Ministro da Economia e da Coesão Territorial.

1.1 IFAP - Organismo Pagador do FEAGA e FEADER

O IFAP, enquanto Organismo Pagador dos fundos FEAGA e FEADER, tem de cumprir os critérios de acreditação definidos pela Comissão Europeia (CE), designadamente ao nível do ambiente interno, atividades de controlo, informação e comunicação e monitorização.

O Decreto-Lei n.º 323/2007, de 28 de setembro, estabelece as regras e os procedimentos aplicáveis à acreditação do Organismo Pagador e à certificação das respetivas contas.

Nos termos deste diploma, o ministro responsável pela área das finanças é a Autoridade Competente para a acreditação dos organismos pagadores, cabendo à Inspeção-Geral de Finanças (IGF), enquanto Organismo de Certificação, verificar o cumprimento dos critérios de acreditação e proceder à certificação anual das contas.

No âmbito destas funções, a IGF realiza auditorias ao Organismo Pagador, avaliando, entre outros aspetos, os critérios de acreditação, os procedimentos de controlo interno, a fiabilidade das contas anuais, os mapas de despesa e das operações de intervenção, bem como os adiantamentos, garantias, existências de intervenção e montantes a recuperar.

O relatório de certificação emitido pela IGF, juntamente com as contas anuais e a Declaração de Gestão assinada pelo dirigente máximo do Organismo Pagador acreditado, constitui a base para a decisão da CE relativa ao apuramento anual das contas.

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 R.1060/2021 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de junho 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 MAR2030, 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. Órgãos Estatutários

O IFAP é dirigido por um Conselho Diretivo (CD) constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais, de acordo com o art.5.º do decreto-lei 195/2012.

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

2.1 Conselho Diretivo

Presidente

Luís Miguel Gaudêncio Simões do Souto Barreiros, designado em regime de substituição a partir de 17 de setembro de 2025, pelo Despacho nº 10813/2025.

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. O seu mandato cessou em 17 de setembro de 2025, através do Despacho nº 10743/2025.

Vice-presidente

Ana Luísa Gomes Figueiredo Rodrigues, designada em regime de substituição a partir de 17 de setembro de 2025, pelo Despacho nº 10813/2025.

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. O seu mandato cessou em 17 de setembro de 2025, através do Despacho nº 10743/2025.

Vogais

Maria Fernanda Dionísio Ricardo Almeida, designada em regime de substituição a partir de 17 de setembro de 2025, pelo Despacho nº 10813/2025.

João Mourão Rosa, designado em regime de substituição a partir de 17 de setembro de 2025, pelo Despacho nº 10813/2025.

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. O seu mandato cessou em 17 de setembro de 2025, através do Despacho n.º 10743/2025.

2.2 Fiscal Único

O fiscal único do IFAP, designado pelo Despacho n.º 4074/2024 do Gabinete, da Ministra, da Agricultura e da Alimentação e Gabinete do Secretário de Estado do Tesouro, é 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 Careca, inscrito na OROC com o n.º 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 Política Agrícola Comum (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
	F oco no serviço público – Responsabilidade por criar valor para os cidadãos e gerir com seriedade a informação que lhe é confiada
	A ttitude – Procura constante de oportunidades para desenvolver novas e melhores práticas
	P rofissionalismo – Trabalho com dedicação, competência, capacidade de realização e elevados padrões de qualidade

4. Organograma

Em fevereiro houve uma alteração na estrutura orgânica do IFAP, envolvendo três (3) departamentos: DGI, DFI e DGR.

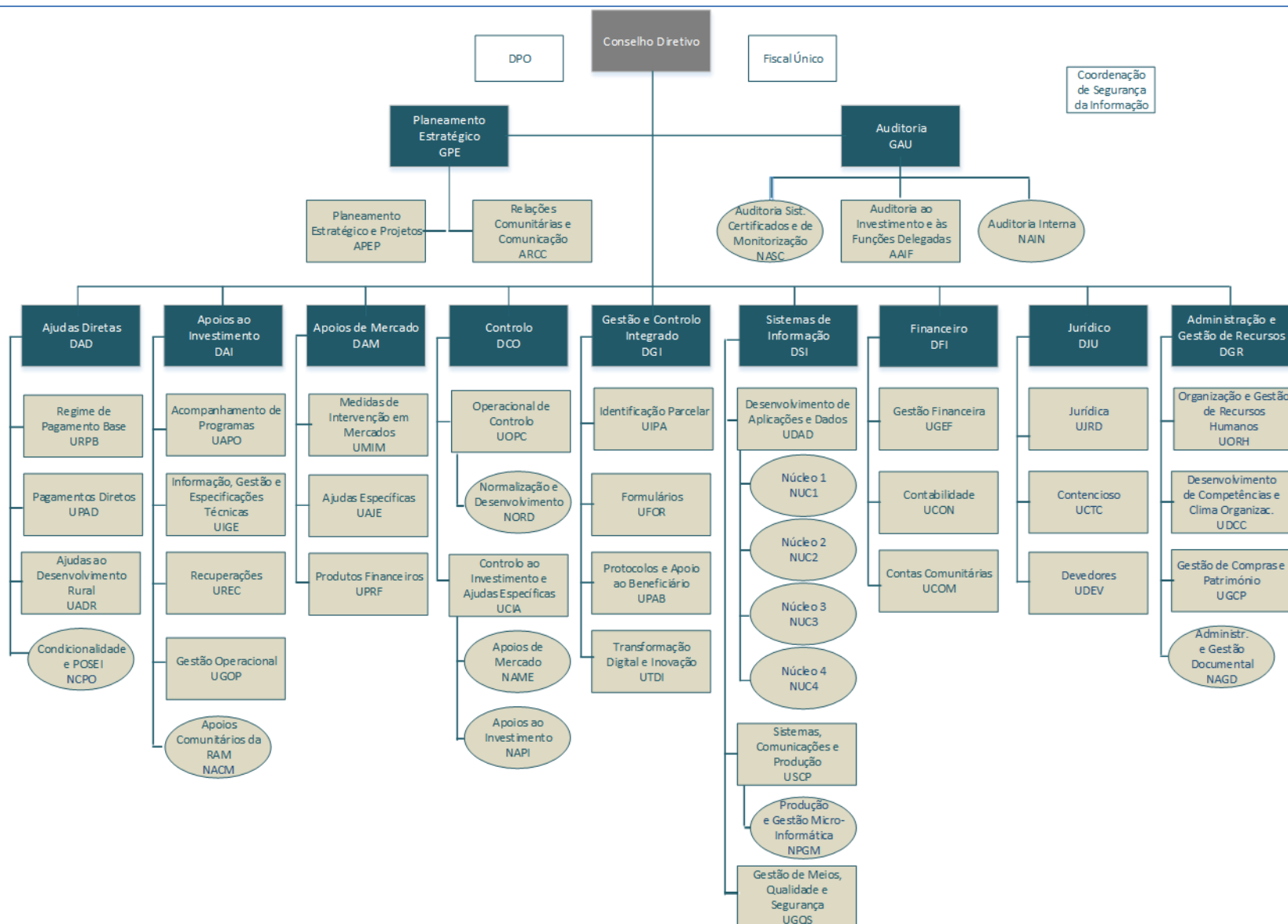
No DGI, tendo em conta o trabalho a desenvolver e a relevância da Transformação Digital para o IFAP, para o Ministério da Agricultura e Mar (MAGrIM) e Administração Pública em geral, foram alteradas as competências e atribuições da Unidade de Reengenharia e Processos (UREP), passando a sua designação a ser Unidade de Transformação Digital e Inovação (UTDI).

No caso do DFI, foram extintos os núcleos de Contas Comunitárias e Tesouraria, transitando as respetivas competências e atribuições para a agora criada Unidade de Contas Comunitárias, e para a Unidade de Gestão Financeira, respetivamente.

No DGR foi extinta a Unidade de Administração e Gestão Documental, transitando parte das suas competências e atribuições para o Núcleo de Administração e Gestão Documental (NAGD), também criado nesta reestruturação e parte para a Unidade de Gestão de Compras e Património.

A 30 de dezembro, por necessidade de reorganização de algumas unidades orgânicas e no sentido de implementar uma nova estratégia que permita responder às atuais e futuras exigências do IFAP houve nova deliberação para alteração na estrutura orgânica do IFAP, a vigorar a partir de 2026. Nessa deliberação é criado o Núcleo de Implementação e Avaliação da Monitorização, no Departamento de Controlo.

A estrutura do IFAP, que em 31 de dezembro de 2025 incluía nove (9) departamentos, dois (2) gabinetes, vinte e oito (28) unidades, três (3) áreas e treze (13) núcleos, é apresentada no seguinte organograma.



III Orientações gerais e específicas

1. Principais linhas de orientação

Para o ano de 2025, 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 Pública;
- Desenvolver o Sistema de Informação de suporte à implementação do Plano Estratégico da PAC 2023-2027 (PEPAC), incluindo o módulo relativo à Avaliação e Monitorização do Desempenho;
- Implementar as ações no âmbito do 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 Pescas, 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 FEAMPA, 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 agudizem 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 Pescas.

Tendo em conta estas orientações estratégicas e as referenciadas no Programa do XXIV Governo Constitucional, foram estabelecidos, para o ano de 2025, os seguintes objetivos estratégicos, que se mantiveram até ao fim do ano, apesar da mudança de governo a meio do ano:

2. Objetivos estratégicos

- Tendo em conta as orientações estratégicas referenciadas no programa do Governo, foram estabelecidos, para o ano de 2025, os seguintes objetivos estratégicos (OE):

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 seis (6) objetivos para o QUAR e 49 para o PA.

Os objetivos considerados relevantes no QUAR para o ano de 2025 foram os seguintes:

- Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos, conforme programação aprovada;
- Garantir a execução do PDR 2020;
- Melhorar a eficácia, eficiência e qualidade do atendimento prestado pelos canais do *Contact Center* e do *Help-Desk*;

3. Enquadramento nível estratégico/nível político

Quadro 1 - Objetivos Estratégicos enquadrados com o programa do XXIV Governo Constitucional

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico	
Programa do XXIV Governo Constitucional	Enquadramento Estratégico	
Medida	Objetivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1
Um país de desenvolvimento sustentável e de transição climática Agricultura, Floresta e Pescas Fundos Europeus	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD
Um país com serviços públicos de excelência Reforma da organização, governação e prestação do serviço público Modernização, simplificação e desburocratização do Estado	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-government</i>	RD
Um país com serviços públicos de excelência Capacitação da AP	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 PA de 2025 - Enquadramento com os OE

Dos seis (6) objetivos operacionais (OP) do QUAR 2025, três (3) são de eficácia, um (1) de eficiência e dois (2) de qualidade. No Quadro 2 apresenta-se o alinhamento dos objetivos estabelecidos no QUAR com os OE.

Quadro 2 - Objetivos operacionais do QUAR 2025 enquadrados com os OE

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 no parâmetro	Relação OE	Objetivo QUAR/PA
EFICÁCIA (50%)	OP1: Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	35%	RD	QUAR
	OP2: Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	30%	RD	QUAR/PA
	OP3: Garantir a execução do PDR 2020	35%	RD	QUAR
EFICIÊNCIA (10%)	OP4: Reduzir o valor em dívida na Base de Devedores	100%	RI	QUAR/PA

OE 2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-governement</i>				
Parâmetro	Enquadramento operacional			
	Objetivos Operacionais (OP)	Peso no parâmetro	Relação OE	Objetivo QUAR/PA
QUALIDADE (40%)	OP5: Melhorar a eficácia, eficiência e qualidade do atendimento prestado pelos canais do Contact Center e do <i>Help-Desk</i>	60%	RD	QUAR/PA

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 no parâmetro	Relação OE	Objetivo QUAR/PA
QUALIDADE (40%)	OP6: Promover a formação adequada dos Recursos Humanos	40%	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 2025 enquadrados com os OE

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	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
Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo <i>in loco</i>	RD
Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	RD
Monitorizar a execução das atividades de controlo	RD
Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo <i>in loco</i>	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
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 eficácia, eficiência e a qualidade do atendimento prestado	RD
Aumentar a eficiência na gestão dos formulários IB, bem como da nova candidatura no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo	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 dos apoios	RD
Gestão dos processos de assessoria jurídica	RD
Gestão de processos de contencioso	RD
Assegurar a gestão do sistema documental	RD
Elaboração de peças de procedimento para os processos de aquisição para a implementação do Plano de Transformação Digital do MAA - PRR e acompanhar a fase de implementação e reforçar o processo de transformação digital do ministério	RD
Dotar os funcionários do IFAP com o Kit teletrabalho	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 medidas de integração de pessoas portadoras de deficiência	RD
Promover a eficiência de recursos na Administração Pública (ECO.AP)	RD

RD – Evidência de relação direta
RI – Evidência de relação indireta

IV Autoavaliação QUAR

1. Avaliação da Estratégia

Para a definição das metas e avaliação dos OE, foram consideradas as seguintes relações com os objetivos operacionais do QUAR:

- **Objetivo estratégico (OE) 1 - Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos**

Relação de contribuição:

OOP1 - Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada

OOP2 - Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*

OOP3 - Garantir a execução do PDR 2020

Relação de implicação

OOP4 - Reduzir o valor em dívida

Para a avaliação deste OE são considerados os objetivos operacionais 1, 2 e 3, uma vez que têm uma relação de contribuição com o mesmo, de acordo com a percentagem apresentada no quadro seguinte. São os objetivos relacionados com a área de negócio do instituto, nos quais é fundamental assegurar a realização dos pagamentos com a previsibilidade e regularidade adequadas, assegurando estabilidade e confiança aos beneficiários e parceiros institucionais. É também fundamental assegurar que a execução atempada de todos os fundos nacionais e europeus, permita aos beneficiários planearem com segurança os seus investimentos.

Assume igualmente particular relevância a utilização de tecnologia e de soluções inovadoras, promovendo a melhoria contínua, a modernização e digitalização dos processos de negócio. A introdução de mecanismos de validação automática e de apoio à decisão permitirá identificar erros numa fase mais precoce dos processos, evitando correções posteriores que poderão atrasar a análise das candidaturas e os respetivos pagamentos.

O Objetivo Operacional 4 tem uma relação de implicação, não sendo diretamente mensurável a sua contribuição para a realização do OE1, pelo que não foi considerado para o estabelecimento da meta do OE1, nem para a respetiva avaliação.

- **Objetivo estratégico (OE) 2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government**

A relação é de contribuição no caso do OOP 5 - Melhorar a eficácia, eficiência e qualidade do atendimento prestado pelos canais do *Contact Center* e do *Help-Desk*. de acordo com o quadro abaixo. Neste âmbito, importa promover a revisão dos diferentes processos e procedimentos em vigor, numa perspetiva de simplificação, harmonização e racionalização com vista a reduzir a carga administrativa para os beneficiários e para os próprios serviços da Administração Pública. É importante reforçar a confiança e a proximidade com o setor, passando por uma comunicação mais clara, por maior transparência nos processos e por uma capacidade de resposta mais eficaz às necessidades dos beneficiários.

A avaliação do serviço prestado constitui um importante instrumento de monitorização e apoio à definição de medidas de melhoria.

- **Objetivo estratégico (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**

Para este Objetivo Estratégico contribui o OOP6 - Promover a formação adequada dos Recursos Humanos. Está aqui presente o desenvolvimento das carreiras dos trabalhadores e a respetiva 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.

Quadro 4 - Objetivos operacionais do PA 2025 enquadrados com os Objetivos Estratégicos

Definição das metas dos Objetivos estratégicos						Avaliação dos objetivos estratégicos			
Objetivos Estratégicos (OE)	Objetivos operacionais (OOP)	Meta dos indicadores dos OOP (*)	Ponderação dos indicadores dos OOP	Relação dos OOP com os OE (**)	Meta dos OE	Resultado indicadores (***)	Resultado OOP	Resultado dos OE	Grau de concretização dos OE
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)=Σ((3)+(4)+(5))	(7)	(8)	(9)=Σ((5)+(8))	(10)=(9)/(6)
OE1	OOP1	85%	100%	40%	80%	100%	100%	99%	123%
	OOP2	79%	20%	20%		99%	100%		
		79%	20%			100%			
		79%	20%			100%			
		79%	15%			100%			
		89%	15%			100%			
		89%	10%			100%			
	OOP3	75%	100%	40%		98%	98%		
	OOP4	54%	100%	-		97%	-		
OE2	OOP5	83%	35%	100%	84%	83%	88%	88%	106%
		89%	40%			95%			
		95%	5%			100%			
		71%	20%			82%			
OE3	OOP6	79%	100%	100%	79%	100%	100%	100%	127%

(*) Razão entre a meta do OOP, deduzida da tolerância, e o valor crítico

(**) Relação de contribuição: Objetivos OOP1, OOP2, OOP3, OOP5, OOP6, OOP7, OOP8; Relação de implicação: OOP4

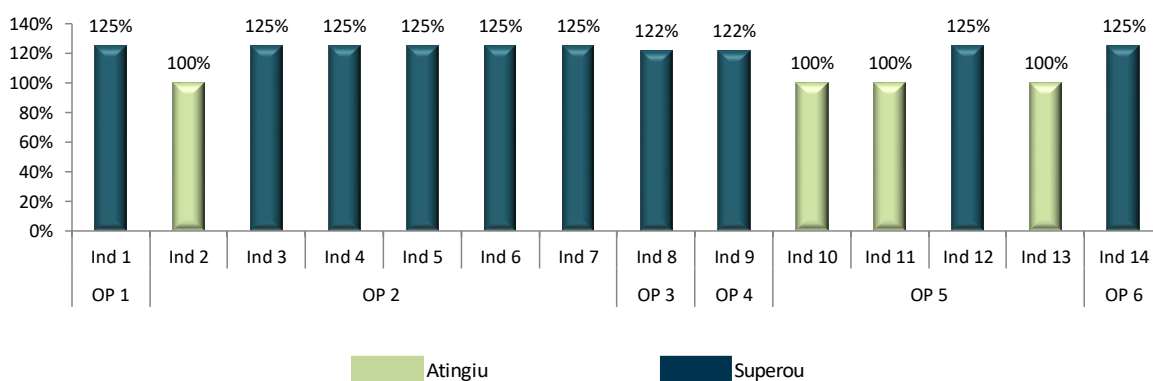
(***) Resultado do indicador / Valor crítico

2. Grau de concretização dos objetivos

Conforme representado no Gráfico 1, dos 14 indicadores definidos para o QUAR, dez (10) foram superados e quatro (4) foram atingidos.

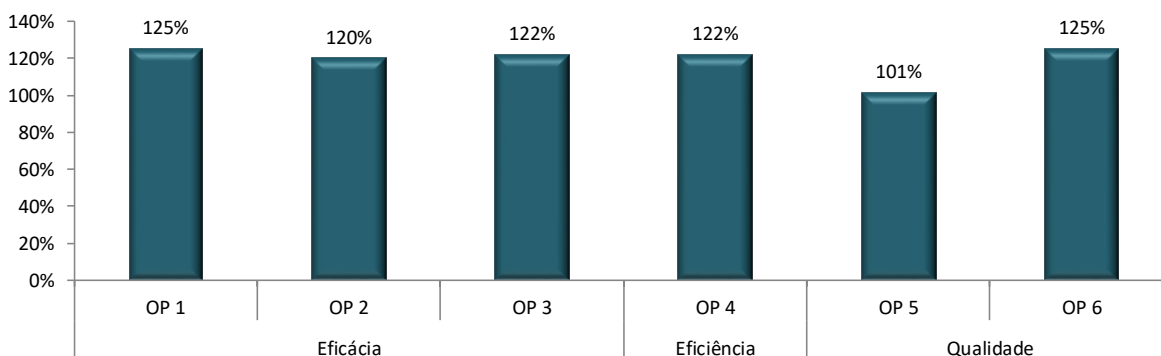
Como avaliação global, o IFAP alcançou 117.7%.

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



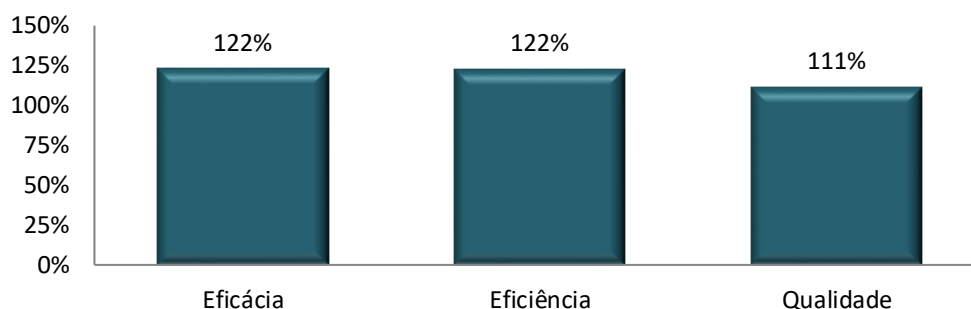
No Gráfico 2 são apresentadas as taxas de realização dos sete objetivos definidos para 2025.

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



3. Justificação dos desvios

Objetivo 1 - Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada

Verificou-se a superação do objetivo em resultado da capacidade de antecipação e reforço da execução financeira das ajudas, assegurando uma maior celeridade no apoio aos beneficiários.

Destaca-se, em particular, a antecipação em cerca de dois meses dos pagamentos relativos aos apoios aos cereais praganosos, milho grão e milho silagem, face ao calendário inicialmente previsto, permitindo uma disponibilização mais rápida dos apoios ao setor agrícola.

Adicionalmente, foram operacionalizadas e pagas medidas excecionais que não constavam da programação inicial aprovada, designadamente:

- Medida excecional e temporária pelo acréscimo de custos de produção da atividade agrícola e pecuária;
- Apoio à redução de carga combustível em área de baldio.

A concretização destes pagamentos adicionais, não previstos inicialmente, exigiu um esforço acrescido de adaptação operacional e de gestão, contribuindo para uma execução superior à programada e para o reforço do apoio ao setor agrícola em contexto de excecionalidade.

Objetivo 2 - Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*

Apesar das dificuldades verificadas no decurso da execução dos controlos *in loco*, nomeadamente devido ao atraso no início das ações de controlo por motivos externos ao IFAP, foi possível assegurar uma taxa de execução superior à meta estabelecida na quase totalidade dos indicadores que integram este objetivo.

Importa, neste contexto, salientar que, em setembro de 2025, foi realizada uma análise aprofundada da situação deste objetivo, identificando-se um cenário crítico em termos de execução. Esta avaliação constituiu o ponto de partida para uma reorientação estratégica no último trimestre do ano, com um forte foco no resultado, sem descuidar o desempenho e a qualidade do trabalho desenvolvido.

Para tal, revelou-se determinante a revisão e otimização dos procedimentos de controlo, bem como o elevado empenho e esforço das equipas envolvidas, permitindo não só recuperar os constrangimentos iniciais como ultrapassar a taxa de execução prevista para o ano, garantindo o cumprimento atempado das ações previstas.

A capacidade de adaptação operacional, a eficácia das medidas implementadas e o reforço da eficiência dos processos contribuíram decisivamente para a superação do objetivo, assegurando elevados níveis de execução e de resposta no âmbito do controlo *in loco*.

Objetivo 3 - Garantir a execução do PDR 2020

A superação deste objetivo resultou, principalmente, do facto de grande parte dos pedidos de pagamento formalizados, durante ano de 2025, respeitarem a operações aprovadas no regime de custos unitários.

Apesar desta tipologia de despesa requerer uma validação, administrativamente, mais simples, obriga à verificação do investimento realizado no local. Assim, no âmbito da simplificação de processos, foi introduzido pelo IFAP o conceito de Verificação Física em Gabinete (VFG) com o objetivo de, sempre que possível, reduzir as visitas ao local e respetiva carga administrativa para todos os intervenientes, numa perspetiva de racionalização e gestão de recursos, garantindo em gabinete um nível de verificação e evidência equivalentes à informação que seria obtida localmente. Desta forma, com o recurso à *APP IFAP Mobile*, foi possível concluir a análise de forma mais célere, garantindo a regularidade da despesa validada.

Acresce ainda que, em 2025, foi implementado um ajustamento no separador *Verificações efetuadas e certificado* no módulo de Controlo Administrativo, no sentido de ajustar a *checklist* disponível à tipologia do pedido de pagamento em análise, permitindo apenas recolher a informação estritamente necessária e, desta forma, reduzir o tempo de preenchimento do referido formulário pelo técnico analista.

Objetivo 4 - Reduzir o valor em dívida

A superação deste objetivo resultou do esforço desenvolvido na recuperação de valores em dívida, bem como da implementação de procedimentos que permitiram tornar mais céleres e eficientes os processos associados à gestão da dívida.

Por um lado, verificou-se um aumento dos montantes recuperados, fruto do reforço do acompanhamento e agilização dos mecanismos de cobrança. Por outro lado, procedeu-se ao encerramento e arquivamento de processos considerados incobráveis, permitindo uma maior consolidação e atualização da informação do valor em dívida.

A conjugação destas duas vertentes contribuiu para uma redução do valor em dívida superior à inicialmente prevista, traduzindo-se numa execução acima da meta estabelecida para o objetivo.

Objetivo 5 - Melhorar a eficácia, eficiência e qualidade do atendimento prestado pelos canais do *Contact Center* e do *Help-Desk*

A superação deste objetivo resulta de um conjunto consistente de melhorias estruturais, operacionais e de gestão implementadas ao longo do período em análise, traduzindo-se em ganhos inequívocos de eficiência, eficácia e qualidade do serviço prestado.

Num enquadramento marcado por uma redução estrutural da procura e por uma maior complexidade dos pedidos, foi possível não só manter elevados níveis de resposta, como melhorar de forma significativa os principais indicadores de desempenho, evidenciando uma forte capacidade de adaptação e otimização dos recursos disponíveis.

Destaca-se, em particular, o reforço da eficiência e da acessibilidade dos canais de atendimento, a elevada capacidade de resolução em primeira linha e a melhoria consistente dos níveis de serviço, traduzindo uma operação mais ágil, robusta e orientada para resultados.

Paralelamente, a articulação com as áreas de suporte e a evolução dos processos internos permitiram consolidar um modelo de resposta mais eficaz e coerente, assegurando maior rapidez no tratamento dos pedidos e uma melhor experiência global por parte dos utilizadores.

Acresce que estes resultados foram alcançados num contexto de exigência acrescida, com necessidade de reajuste contínuo do modelo operacional, o que evidencia não apenas ganhos de desempenho, mas uma verdadeira maturidade do sistema de atendimento e das equipas envolvidas.

A inexistência de reclamações registadas no Livro Amarelo evidencia a satisfação dos utilizadores e confirma a qualidade do serviço prestado. Adicionalmente, o sistema de auto-

atendimento no canal telefónico demonstrou elevada eficácia, reduzindo o volume de chamadas encaminhadas para operadores e agilizando o acesso à informação.

Em síntese, os resultados alcançados refletem não apenas a superação de metas operacionais, mas uma evolução estrutural e sustentada do modelo de atendimento, demonstrando capacidade de gestão, eficiência organizacional e excelência na prestação de serviço público, justificando plenamente a superação do Objetivo 5.

Objetivo 6 - Promover a formação adequada dos Recursos Humanos

A superação deste objetivo, resulta da elevada taxa de conclusão das ações formativas disponibilizadas. Este desempenho foi possível graças à disponibilização atempada dos conteúdos *e-learning*, à adequação dos temas às necessidades operacionais das equipas e à facilidade de acesso às plataformas de formação. A comunicação interna eficaz reforçou a importância da participação, enquanto a flexibilidade do formato *e-learning* permitiu aos colaboradores gerir autonomamente o seu ritmo de aprendizagem. A conjugação destes fatores assegurou que praticamente todas as formações solicitadas fossem efetivamente realizadas, justificando plenamente a superação do objetivo.

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

Não houve alterações dos objetivos, indicadores ou metas estabelecidas para o QUAR 2025.

V Autoavaliação Plano de Atividades

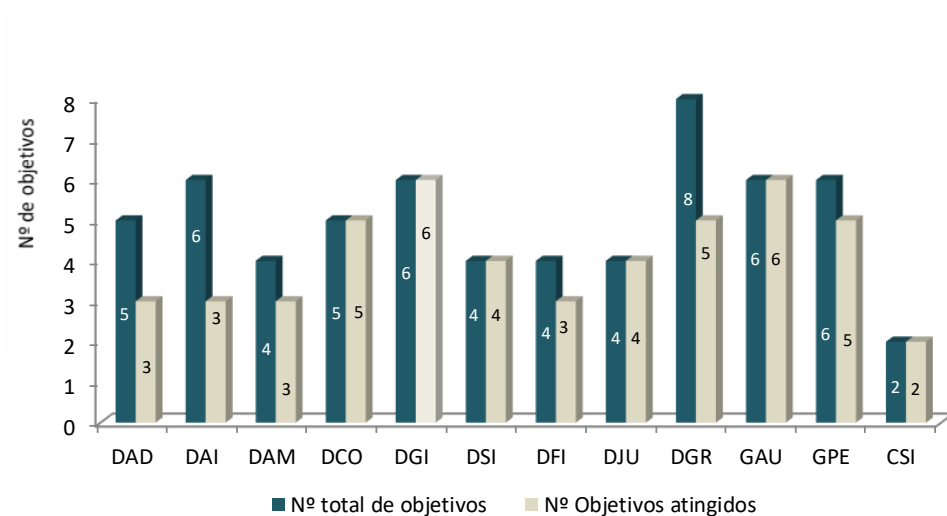
1. Grau de execução dos objetivos

Conforme evidenciado no Quadro 5, a avaliação global dos departamentos, face aos objetivos estabelecidos para o ano de 2025, foi de 99%.

Quadro 5 - Departamentos/Gabinetes Avaliação Global

Departamentos/Gabinetes	Avaliação Global	Objetivos	
		Atingido ou superado	Não atingido
DAD	95%	3	2
DAI	100%	3	3
DAM	100%	3	1
DCO	101%	5	0
DGI	101%	6	0
DSI	100%	4	0
DFI	94%	3	1
DJU	100%	4	0
DGR	95%	5	3
GAU	100%	6	0
GPE	103%	5	1
CSI	100%	2	0
TOTAL	99%	49	11

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 2025.

Quadro 6 - 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 dos pagamentos diretos incluídos no Pedido Único (FEAGA)	Ind 1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	40%	100%	90%	10%	100%	100%	100%	Jan-Dez
3 - Assegurar o apuramento das intervenções do desenvolvimento rural incluídas no Pedido Único (FEADER SIGC)	Ind 1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	40%	100%	90%	10%	70%	88%	88%	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 2025	Ind 1 - N° de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	10%	100%	4	1	4	100%	100%	Jan-Dez
5 - Promover, no âmbito das atribuições do departamento, a constituição dos processos de recuperação de verbas (PRV) relativos à campanha de 2024	Ind 1 - Taxa de ajudas com PRV criados até 15/10	5%	100%	95%	5%	86%	96%	96%	Jul-Dez
Avaliação Global do Departamento							95%		

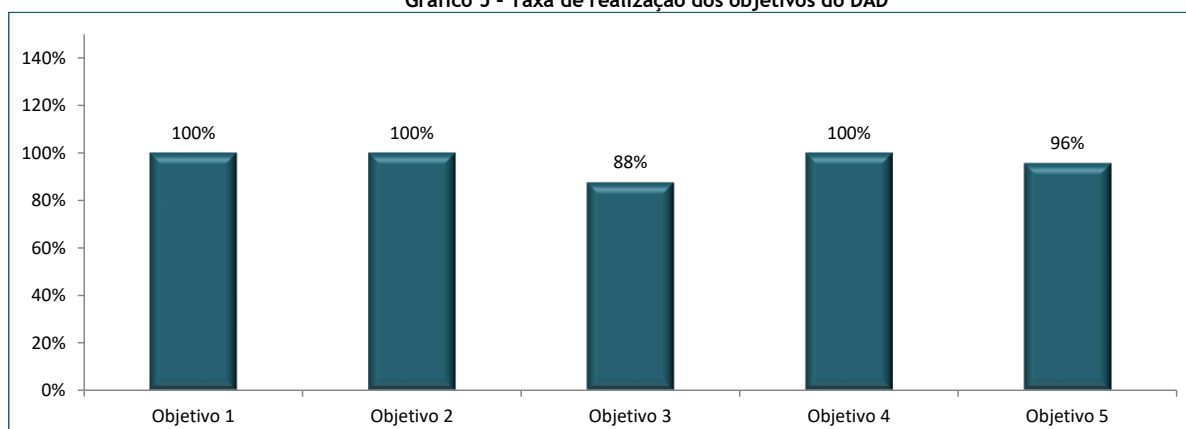
A avaliação deste departamento foi de 95%.

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

No que respeita ao Objetivo 3, o incumprimento verificado resultou de um atraso na validação superior do procedimento de apuramento, circunstância que condicionou a concretização das ações previstas dentro do prazo inicialmente estabelecido. Não obstante, foram desenvolvidas diligências internas com vista à regularização do processo e à mitigação dos impactos decorrentes deste constrangimento.

Relativamente ao Objetivo 5, registou-se uma taxa de realização de 96%, ligeiramente inferior à meta definida. Este desvio decorreu do facto do Serviço Regional da Região Autónoma dos Açores (RAA) não ter procedido ao envio atempado ao IFAP dos montantes em dívida, situação externa ao controlo direto da entidade, mas com impacto no nível de execução do objetivo. Apesar deste constrangimento, o grau de concretização alcançado evidencia um desempenho globalmente positivo.

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 2025 não houve reformulação de objetivos por parte deste departamento.

2.1.4 - Atividades desenvolvidas

Durante o ano de 2025 foram concretizadas todas as tarefas previstas no plano de atividades, bem como outras ações não inicialmente programadas, destacando-se a implementação de diversas medidas de apoio extraordinário, de âmbito nacional e comunitário. Estas iniciativas

exigiram um reforço da capacidade operacional e de adaptação da entidade, assegurando uma resposta eficaz às necessidades identificadas ao longo do exercício.

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), a integração de resultados do sistema de vigilância de superfícies (SVS) e do controlo no local (CNL) assim como a aplicação de penalizações e sanções das respetivas intervenções.

No primeiro trimestre de 2025 foram realizados os pagamentos nas datas calendarizadas dos regimes ecológicos, Práticas Promotoras da Biodiversidade, Promoção da Fertilização Orgânica, Melhoria da Eficiência Alimentar, Bem-Estar Animal e Uso Racional de Antimicrobianos.

Quanto aos pagamentos do apoio associado superfícies foi efetuado o Pagamento à multiplicação de sementes certificadas. Os pagamentos relativos aos cereais praganosos, ao milho grão e ao milho silagem foram antecipados em dois meses, tendo sido efetuados em abril, em vez de junho de 2025, conforme inicialmente previsto no calendário.

O pagamento do saldo das ajudas no âmbito do FEAGA, da campanha de 2024, realizou-se na data prevista, junho de 2025, depois de assegurado o cumprimento da gestão financeira estipulado na legislação comunitária e nacional. A fim de dar cumprimento a esta exigência, foi implementado um procedimento complexo que permite a verificação do valor unitário médio (entre os valores unitários mínimos e máximos estabelecidos) para cada grupo de pagamento, conjugado com o cumprimento do limite financeiro do Apoio Associado, o financiamento entre intervenções e a maximização da utilização das dotações financeiras, definidas no PEPAC.

Relativamente aos adiantamentos, em outubro de 2025 foi efetuado o adiantamento de 70% referente a oito intervenções FEAGA do Continente. Em novembro, foi igualmente pago o adiantamento do apoio redistributivo complementar, bem como de determinadas medidas de Apoio à Produção Local das regiões ultraperiféricas, em conformidade com o calendário de pagamentos estabelecido.

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, garantindo a proteção dos interesses financeiros da União Europeia e precavendo eventuais recuperações de verbas indevidamente pagas.

Todas as intervenções foram sujeitas ao SVS, tendo o apuramento sido realizado também com esta fonte de dados.

Durante o período de apresentação do PU 2025, foram igualmente formalizadas as transferências de direitos ao pagamento do ARB, os quais constituem requisito de elegibilidade para o Apoio ao Rendimento Base e para o Pagamento aos Pequenos Agricultores. Neste âmbito, foram submetidas 13 600 transferências de direitos, envolvendo aproximadamente 152 mil direitos, num montante global de 17 M€. Destas, cerca de 3 000 foram sujeitas a verificação administrativa (CQ).

Em 2025, último ano de atribuição de direitos ARB, foram apresentadas candidaturas à Reserva Nacional às seguintes opções: - Jovens agricultores; - Agricultores em início de atividade; - Agricultores que nos anos de 2018, 2019 e 2020 possuíam um número de hectares elegíveis superior ao número de direitos ativados, localizados dentro da zona vulnerável (ZV), definida no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 21/2021 e localizados fora da zona vulnerável.

Foram atribuídos cerca de 12 400 direitos da reserva nacional a 650 beneficiários, no montante total de 1.4 M€.

No âmbito das ajudas FEADER, de modo a cumprir o OP3, foram igualmente asseguradas todas as validações previstas na legislação, os CAD, a integração de resultados do SVS e do CNL.

No primeiro trimestre de 2025 foi efetuado o pagamento de saldo de várias medidas agroambientais, tais como o Pagamento Natura e as intervenções do Eixo C, como o Uso Eficiente da Água, Culturas Permanentes Tradicionais, Pastoreio Extensivo, o Mosaico Agroflorestal, da campanha 2024. Em abril foram pagas as intervenções do Eixo D, Proteção de espécies com estatuto - Superfície agrícola e Silvoambientais, Gestão do Montado por Resultados e Gestão integrada em zonas críticas.

No âmbito das medidas de Florestação, foram pagos em janeiro os prémios da anuidade de 2025 do PRODER e em fevereiro 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.

No PU2025 foram aperfeiçoadas e implementadas novas validações, tendo presente as alterações introduzidas pela 3ª reprogramação do PEPAC.

Após o fim do prazo de apresentação das candidaturas, foram remetidas para aprovação da AG PEPAC Continente as candidaturas anuais ao Pagamento Natura, Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas e as candidaturas aos compromissos plurianuais Agricultura Biológica e Produção Integrada. As candidaturas do Eixo F foram igualmente remetidas para aprovação da AG do PEPAC Madeira.

No que diz respeito à Condicionalidade, por entrada em vigor no ano de 2025, foi implementada a condicionalidade social. A informação proveniente das Autoridades responsáveis em matéria das condições do trabalho (ACT no Continente) foi processada e incluída no cálculo da taxa da condicionalidade. Nos pagamentos de saldo realizados em junho de 2025 foi compensada a sanção administrativa relativa à condicionalidade ambiental e social, com exceção da BCAA7. Em simultâneo foi disponibilizada para consulta dos beneficiários a demonstração da sanção administrativa.

O cálculo da taxa de condicionalidade de 2024 foi implementado no início do ano civil de 2025, com exceção da BCAA 7, sendo atualizado progressivamente à medida que os controlos no local foram disponibilizados no sistema de informação. Nos pagamentos de saldo efetuados em junho de 2025, o apuramento e a dedução da taxa administrativa tiveram em consideração os incumprimentos da condicionalidade social. Os ofícios relativos aos incumprimentos de 2024 foram enviados em junho e agosto, tendo igualmente sido disponibilizada, na área reservada dos beneficiários, a respetiva demonstração da sanção administrativa.

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 3 500 PRV relativos maioritariamente (80%) à campanha 2024, num montante total de 3.5 M€. No PEPAC, foi decidido efetuar adiantamentos das intervenções dos dois fundos pelo que os PRV dizem respeito maioritariamente a montantes indevidamente pagos nos adiantamentos. Acrescem as quebras de compromisso do 2º ano do ciclo obrigatório dando assim cumprimento à execução do OP5.

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

Ainda durante o ano de 2025, o DAD elaborou novos normativos e manuais relativos a diversas ajudas, procedendo igualmente à atualização dos documentos já existentes, bem como à revisão dos conteúdos disponibilizados no Portal do IFAP no âmbito das ajudas sob a sua gestão.

Também foram acompanhados vários inquéritos, nomeadamente o primeiro ao abrigo do PEPAC, IACS/2024/001/PT, auditorias do TCE e a certificação de contas de 2024 da IGF.

Procedeu-se à elaboração das estatísticas previstas no R.809/2014 (Ajudas do Desenvolvimento Rural do anterior quadro comunitário), 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 2025 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.

No âmbito do processo T-525/2023, contra a Decisão da Comissão, no qual a diretora deste departamento participou como perita nacional para prestar esclarecimentos técnicos no Tribunal Geral, relativamente à primeira atribuição dos direitos, foi proferida decisão favorável à República Portuguesa, a 19 de março de 2025. O êxito desta decisão, que se traduziu na anulação de exclusão de financiamento de 1 421 826.83 euros deveu-se, em larga medida, ao sólido domínio da legislação comunitária, aliado ao empenho, à persistência e firmeza demonstrado pelos intervenientes no processo.

Por último, participou ainda em reuniões técnicas e nas comissões de acompanhamento do protocolo de delegação de funções com as entidades delegadas.

No ano de 2025, o DAD implementou ainda medidas excecionais nacionais, nomeadamente para compensar o acréscimo de custos de produção da atividade agrícola e pecuária e uma medida do Fundo Ambiental. A primeira teve por objetivo a compensação aos pagamentos dos regimes ecológicos sujeitos a redução linear, para cumprimento dos limiares financeiros e o segundo para o apoio à redução de carga combustível em área de baldio.

As medidas excecionais implementadas foram as seguintes:

- Medida excecional e temporária pelo acréscimo de custos de produção da atividade agrícola e pecuária (ACE) - estabelecida pela Portaria n.º 289-A/2024/1, abrangendo os candidatos aos regimes ecológicos da Agricultura Biológica, Produção Integrada, Maneio da Pastagem Permanente e Bem-estar e Uso racional de Antimicrobianos. Os potenciais beneficiários foram notificados sendo excluídos os considerados como empresas em dificuldade. O apoio resulta da diferença entre o apoio previsto na Portaria n.º 54-E/2023 e o apoio apurado no âmbito do PU de 2024 possível de ser pago de acordo com a dotação financeira estabelecida no PEPAC Portugal.
- Apoio à redução de carga combustível em área de baldio (CANBAL) - estabelecido pelo Despacho n.º 5079-A/2025 tem por objetivo promover práticas de pastoreio extensivo com ruminantes e equídeos, para reduzir a vegetação combustível e reforçar a prevenção estrutural de incêndios rurais financiado pelo Fundo Ambiental. Foram pagos em novembro de 2025, cerca de 4200 beneficiários que apresentaram o formulário CANBAL e que no Pedido Único de 2025, detinham candidatura elegível em baldio, no âmbito do ARB, abrangendo uma área total de 44.2 mil hectares. Os pagamentos ascenderam a 4.5 milhões de euros. Para este pagamento foi verificada a situação contributiva e tributária dos candidatos, através de plataforma de interoperabilidade (*webservice*) da AMA. Estes montantes são ainda sujeitos a registo *de minimis*.

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 2025, tendo cumprido três (3). A avaliação final foi de 100%.

Quadro 7 - Objetivos operacionais do DAI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Fórmula de cálculo	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	(Nº pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº pedidos de informação internos recebidos)*100	15%	40%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº pedidos de informação externos recebidos)*100		60%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
2 - Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno dos projetos de investimento financiados pelo FEADER e FEAMPA	Ind1 - Redução das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa (Comparação entre os anos n-1 e n)	Nº recomendações formuladas no ano n/nº recomendações formuladas no ano n-1	15%	30%	50%	10%	91%	48%	85%	Jan-Dez
	Ind2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento	Nº controlos de qualidade realizados/ nº operações ou pagamentos entrados no SI do IFAP		20%	2%	0.5%	8%	125%		Jan-Dez
	Ind3 - Realização de ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento	Nº ações realizadas versus o nº ações programadas		30%	100%	10%	75%	83%		Jan-Dez
	Ind4 - Assegurar uma taxa de erro de controlo a 15-07-2024 e relativamente às estatísticas de controlo de 2023, não superior a 3%, nas medidas investimento	Assegurar uma taxa de erro de controlo a 15-07-2024, não superior a 3%, nas medidas investimento (c/tolerância de 2%)		20%	3%	2%	2%	100%		Jan-Dez

Objetivos Operacionais	Indicadores	Fórmula de cálculo	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	(N.º de documentos de requisitos aplicacionais entregues ao DSI no prazo definido no Planeamento das iniciativas 2024/N.º total de documentos de requisitos aplicacionais realizados) x 100	20%	40%	70%	10%	89%	111%	113%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos/externos respondidos no prazo solicitado	Nº pedidos de informação (internos/externos) respondidos no prazo solicitado / Nº total de pedidos de informação (internos /externos) recebidos)x100		25%	90%	10%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Número de iniciativas associadas à implementação do PEPAC executadas em 2024	(N.º de iniciativas implementadas associadas ao PEPAC/N.º total de iniciativas previstas PEPAC 2024) x 100		35%	70%	10%	100%	125%		Jan-Dez
4 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento (PP) e a fluidez dos fluxos financeiros, nos prazos calendarizados	Ind1 - Análise de PP sob gestão do DAI	Nº de PP validados no mês n/ Nº PP entrados, devidamente instruídos (Medidas/projetos sob gestão do IFAP) no mês n-1	15%	25%	70%	10%	55%	92%	98%	Jan-Dez
	Ind2 - Compensação de PP com linhas negativas no sistema	Nº de pagamentos compensados/ Nº total de pagamentos que foram colocados a aguardar os 6 meses visando eventual compensação		25%	90%	5%	85%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Fiabilidade de previsão de pagamentos	Taxa entre o valor real pago e o valor da previsão de pagamento para cada um dos períodos de reporte		25%	80%	5%	81%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Fiabilidade nos pagamentos realizados temporalmente pelo IFAP	Nº pagamentos realizados no prazo/Nº pagamentos previstos para o ano de 2024*100		25%	70%	10%	79%	100%		Jan-Dez
5 - Promover a recuperação dos Fundos de forma célere e eficiente	Ind1 - Nº de processos administrativos tratados	Nº processos administrativos tratados no ano n relativos ao ano n-1	20%	30%	100%	5%	97%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses	Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses		40%	100%	2%	98%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de projetos notificados	Taxa de projetos notificados até 90 dias após constatação/180 dias após constatação sobre o nº total de processos inscritos		30%	85%	10%	76%	100%		Jan-Dez
6 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento (PP) no âmbito do PRODERAM 2020 e PEPAC Madeira	Ind1 - Análise de PP	Nº PP objeto de CAD no prazo de 2 meses/nº total de PP submetidos	15%	40%	80% no prazo de 2 meses	5%	69%	92%	97%	Jan-Dez
	Ind2 - Verificações prévias de conformidade	Nº PP verificados em 5 dias úteis/ nº total de pagamentos submetidos		40%	80%	5%	99%	116%		Jan-Dez
	Ind3 - Tratamento das reduções e exclusões	Nº de reduções verificadas em 5 dias úteis / nº de reduções submetidas		20%	80%	5%	52%	69%		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 OP2, no seu primeiro indicador, foram consideradas apenas as recomendações de natureza fundamental e intermédia, formuladas pela IGF nos relatórios de Certificação de Contas. Assim, no EF de 2024 foram formuladas 23 recomendações desta tipologia, e no EF de 2025 apenas duas (2).

Quanto ao indicador 2, foi executado 0.73% de CQ PP e 14.64% de CQ TA. O CQ PP regista um desvio negativo largamente compensado pelo CQ TA, cujo acréscimo se deve à verificação integral da conformidade dos orçamentos apresentados em candidatura.

No indicador 3, estavam previstas quatro (4) ações de acompanhamento, tendo sido efetivamente realizadas três (3). A ação não concretizada diz respeito ao GAL AIDA, em virtude da não continuidade da sua participação no PEPAC.

Foi assegurado o cumprimento da taxa de erro de controlo a 15-07-2025 (indicador 4) na amostra aleatória - 2.41%.

No que respeita ao OP3, para o indicador 1, a afetação de colaboradores da UIGE à elaboração de requisitos aplicacionais foi reforçada com mais um elemento, o que permitiu cumprir os prazos definidos no plano de iniciativas.

Quando ao indicador 3, o reforço da equipa da UIGE na realização de testes aplicacionais e a predefinição de baterias de testes asseguraram a entrada em produção das iniciativas PEPAC até 31/12/2025.

No OP4, no seu primeiro indicador, a suspensão de pagamentos no PDR2020 determinado pela AG PEPAC Continente em abril de 2025, condicionou a necessidade de concluir em tempo a análise de pedidos de pagamentos, tendo sido dada prioridade às tarefas de encerramento do programa.

Quanto ao OP6 no indicador 1, o desvio registado justifica-se pelos seguintes motivos:

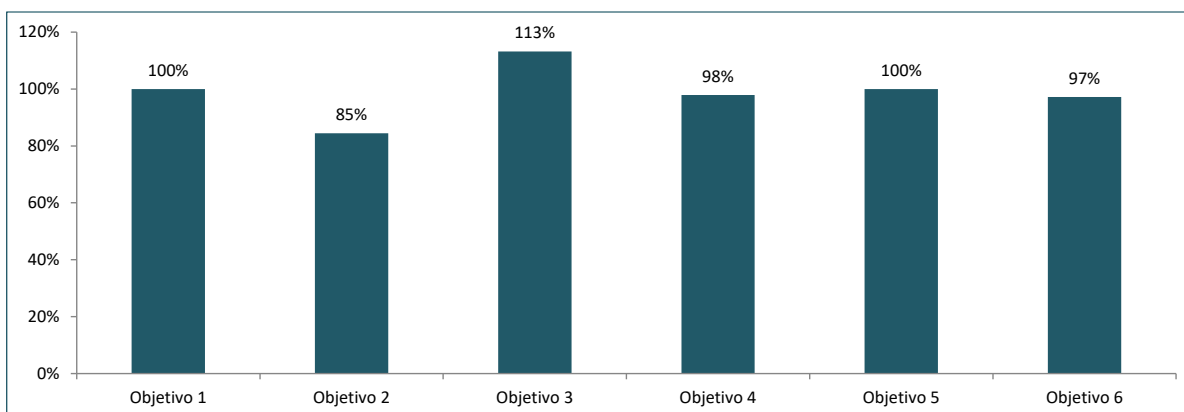
- Pedidos de pagamento incompletos;
- Pedidos de elementos concedendo prazo de resposta em 10 dias úteis (CPA), em que os beneficiários não respeitaram o prazo concedido;
- Pedidos de prorrogação do prazo de resposta enviados pelos beneficiários;
- Respostas tardias aos pedidos de elementos e por vezes incompletas;
- Agendamento de realização das verificações físicas dependente da disponibilidade dos beneficiários;
- Contratação pública com desconformidades não previstas nas tabelas Cocof.

Quanto ao indicador 2, as verificações prévias são realizadas em momento anterior ao início do CAD. Considerando que a tipologia de pedidos de pagamento objeto de verificação prévia reduziu em 2025 por se tratar do ano de encerramento do programa, os técnicos afetos a esta tarefa conseguiram dar resposta aos pedidos de pagamento submetidos.

No indicador 3, o desvio registado justifica-se pelos seguintes motivos:

- Alegações em sede de audiência prévia cuja análise obriga a realização de verificação física ao local;
- Ausência de resposta dos beneficiários a informações solicitadas;
- Respostas tardias aos pedidos de elementos e por vezes incompletas.

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 2025 não houve reformulação de objetivos por parte deste departamento.

2.2.4 - Atividades desenvolvidas

Entre as principais atividades desenvolvidas durante o ano de 2025 destacam-se as seguintes:

- Suspensão de pagamentos em algumas medidas do PDR2020 decorrente do elevado *overbooking*, levando a que desde o mês de abril até ao final do ano de 2025 o IFAP tivesse de adotar um controlo orçamental muito rigoroso para evitar a sobre execução do Programa e, simultaneamente, garantir a execução integral das medidas de todos os programas de desenvolvimento rural que não seriam transitadas para o PEPAC;
- Colaboração e articulação com o Banco Português de Fomento (BPF) quanto à operacionalização da Linha de Crédito de 100 milhões para financiar os pedidos de pagamento dos projetos do PDR 2020 aprovados em medidas que esgotaram a sua dotação em abril de 2025;
- Articulação com as CCDR para a maximização dos pagamentos do envelope financeiro de 2025, afeto ao Eixo B3 - Programa Nacional para Apoio ao Setor da Viticultura, do PEPAC, mais concretamente, aos pagamentos associados às intervenções B.3.3 - Reestruturação e Conversão de Vinhas (Biológica), B.3.4 – Reestruturação e Conversão de Vinhas e B.3.6 – Investimentos em Ativos Tangíveis e Intangíveis.

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 2025.

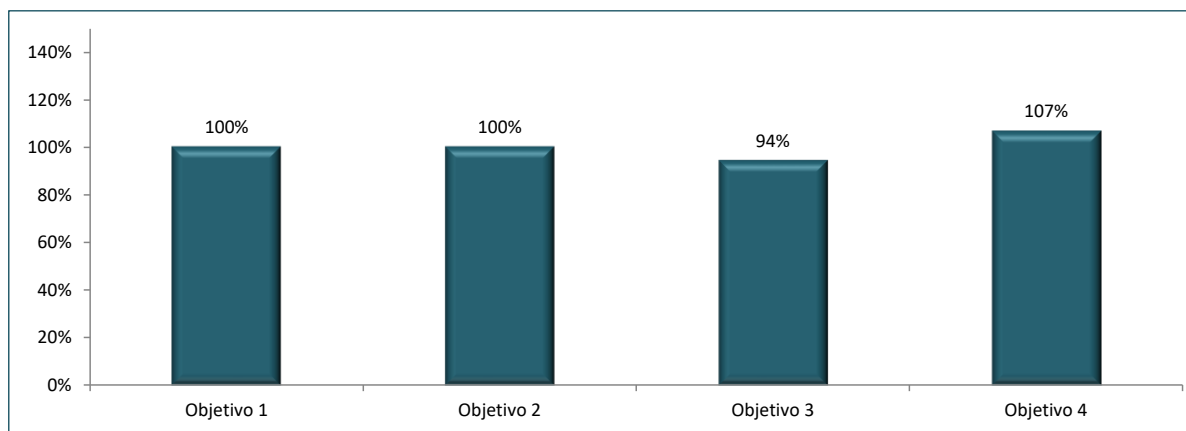
Quadro 8 - Objetivos operacionais do DAM

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%	96%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		55%	95%	5%	99%	100%		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%	90%	10%	71%	89%	94%	Jan-Dez
	Ind2 - Emitir a Decisão final dentro do prazo estipulado		50%	90%	10%	100%	100%		Jan-Dez
4 - Promover o desenvolvimento aplicacional de gestão dos apoios	Ind1 - Entrega de requisitos aplicacionais	20%	60%	80%	10%	100%	111%	107%	Jan-Dez
	Ind2 - Entrada em produção das iniciativas propostas		40%	80%	10%	90%	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento						100%			

A avaliação deste departamento foi de 100%.

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



A execução do primeiro indicador do objetivo 3, foi prejudicada pelo facto de, no decurso da análise e recálculo do montante a pagar, ter ocorrido a necessidade de se solicitarem esclarecimentos adicionais à entidade responsável pela execução do controlo, com impacto direto em 3 dos 24 processos assegurados pelo DAM.

Relativamente ao objetivo 4, os desenvolvimentos aplicacionais assumiram prioridade máxima, atenta a urgência de antecipar o pagamento e devido aos ganhos de eficiência que asseguram.

Complementarmente, a prioridade conferida está em linha com as recomendações proferidas pela IGF em sede de certificação de contas do EF 2024.

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

Os principais constrangimentos identificados no âmbito das atividades desenvolvidas estão relacionados com a escassez de recursos humanos, tendo ocorrido concurso visando mitigar este fator restritivo, para admissão de 5 técnicos cuja conclusão não foi exequível em 2025, tendo a correspondente admissão ocorrido em 2026.

A imprevisibilidade associada à necessidade de se implementarem medidas excecionais, representam um acréscimo de obrigações e tarefas, os quais, sem qualquer reforço dos recursos, se traduzem em evidentes impactos sobre o normal funcionamento do Departamento, e consequências ao nível do prazo de execução dos controlos dos restantes apoios.

A mitigação deste efeito, apenas foi possível com o empenho e compromisso demonstrados pelas equipas, na medida em que, conseguiram, apesar de uma menor capacidade de resposta às tarefas habituais, assegurar o cumprimento dos prazos de pagamento.

A conjuntura nacional adversa continuou a afetar, de forma particularmente significativa, o setor vitivinícola, que enfrentou um desequilíbrio estrutural entre oferta e procura, decorrente do elevado volume de existências acumuladas, aliado à contração do consumo e das exportações. Esta situação pressionou os preços em baixa, com impacto direto no rendimento dos produtores e condicionou a campanha vitivinícola 2024/2025.

Com o objetivo de minimizar as consequências negativas do contexto nacional, o DAM assegurou, em 2025, a execução e operacionalização de medidas excecionais, algumas das quais aprovadas em 2024, mas com execução financeira e impacto operacional no exercício de 2025.

Neste contexto, destacam-se as seguintes medidas:

- Apoio à Destilação de vinho em caso de crise - previsto no Regulamento Delegado (UE) 2024/1995 da Comissão, de 19 de julho, e estabelecido pela Portaria n.º 179-A/2024/1, de 5 de agosto, cujos pedidos de pagamento aprovados foram liquidados até 30 de abril de 2025, visando a redução de excedentes e a estabilização do mercado vitivinícola;
- Apoio extraordinário ao setor pecuário na sequência dos incêndios rurais de 2025 - ao abrigo do Decreto-Lei n.º 98-A/2025, de 24 de agosto, da Resolução do Conselho de Ministros n.º 126-A/2025, de 28 de agosto, e da Portaria n.º 289-A/2025, de 1 de setembro, destinado a compensar os custos acrescidos com a alimentação animal, através de um modelo simplificado baseado em valores unitários por animal;
- Linha de crédito com juros bonificados - destinada a financiar a compra de animais reprodutores ovinos afetados pela língua azul, nos termos da Portaria n.º 107/2025/1, de 13 de março e do Despacho n.º 4520/2025, de 11 de abril;
- Pagamento para compensar a quebra de rendimento de produção de ovinos - afetada pelo surto de língua azul, nos termos da Portaria n.º 107/2025/1, de 13 de março.

Estas medidas implicaram um elevado esforço operacional por parte do DAM, quer ao nível da adaptação de sistemas de informação, quer na definição de procedimentos de controlo e validação, assegurando simultaneamente a celeridade na execução dos pagamentos e a conformidade com os requisitos regulamentares aplicáveis.

Em 2025, decorreu novo Aviso para apresentação de candidaturas no âmbito do Programa Emparcelar para Ordenar, inserido na Componente C08-i01.03 - Transformação da Paisagem dos Territórios de Floresta Vulneráveis do Programa de recuperação e Resiliência. O DAM teve um papel ativo na construção do Aviso, com regras mais abrangentes e procedimentos mais

simplificados que os anteriores e na adequação da plataforma informática para submissão de candidaturas. As alterações introduzidas permitiram uma adesão significativa, com o valor das candidaturas a esgotarem a totalidade da dotação fixada.

Decorreram com normalidade os pagamentos dos apoios aos prémios de seguro de colheitas e de bonificações de juros de operações de crédito, que asseguram um contributo positivo para a estabilidade do rendimento dos agricultores e para a minimização das necessidades de tesouraria das entidades do setor agrícola.

O DAM assegurou a preparação e disponibilização dos elementos necessários para dar resposta à Decisão de Execução (UE) 2025/1147 da Comissão, de 11 de junho de 2025, tendo em vista a instrução da petição de recurso da República Portuguesa ao Tribunal Geral da União Europeia (Processo Portugal/Comissão), para efeitos de anulação da referida decisão na parte relativa à medida de Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros.

No âmbito das auditorias da DG AGRI, o DAM assegurou a continuidade da preparação e/ou prestação de informação ao longo dos Inquéritos relativos aos Programas Operacionais no setor das frutas e hortícolas, POSEI - Regime Específico de Abastecimento, Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros, Seguro Vitícola de Colheitas e Apuramento das Contas do Exercício Financeiro (EF) de 2024.

Ainda na esfera da intervenção do DAM nas auditorias promovidas pela DG AGRI, foi assegurada a preparação e/ou prestação de informação do Inquérito referente aos Programas Operacionais no setor das frutas e hortícolas, relativo ao Apuramento das Contas do EF de 2024.

Assegurou igualmente a preparação e a prestação de informação para a auditoria do Tribunal de Contas Europeu (TCE), relativa ao EF 2025, incidindo sobre a Promoção do Vinho em Mercados de Países Terceiros, os Programas Operacionais no setor das frutas e hortícolas e o apoio ao prémio de Seguro de Colheitas.

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 atingiu ou superou os cinco objetivos estabelecidos para 2025, obtendo uma avaliação global de 101%.

Quadro 9 - Objetivos operacionais do DCO

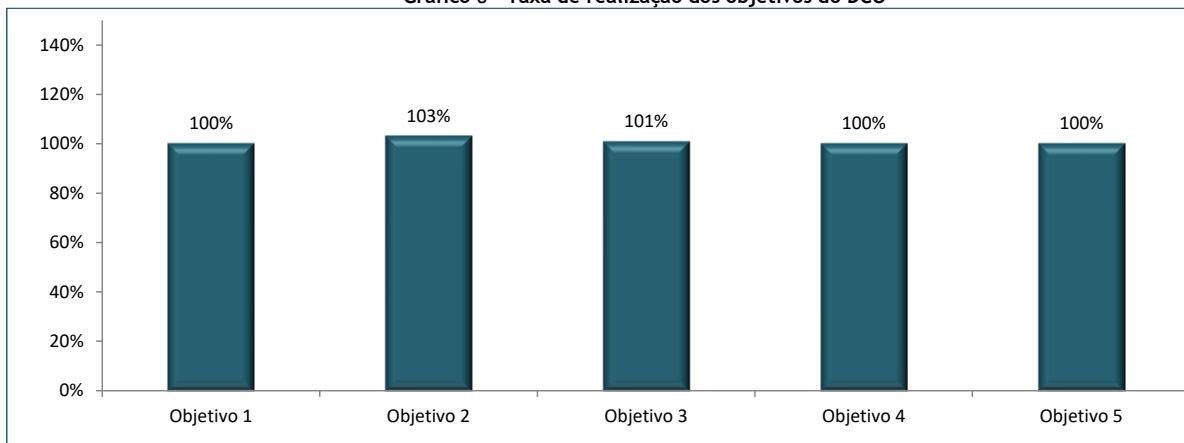
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	10%	50%	95%	10%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	10%	100%	100%		Jan-Dez
2 - Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo <i>in loco</i>	Ind1 - % de amostras disponibilizadas	30%	100%	95%	2%	100%	103%	103%	Jan-Dez
3 - Assegurar a conclusão atempada do controlo	Ind1 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP (Pagamentos associados, dissociados, ecoregimes, Eixo C, Eixo C, MAZD, PNT, FT)) dissociados e ecoregimes)	40%	20%	89%	10%	99%	100%	101%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANI (VAL, VLE, POC, EFA, BEA e MIC)		20%	89%	10%	100%	101%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANIPU (RG1 e MBA)		10%	89%	10%	100%	101%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de VITIS e VITPRE		15%	89%	10%	100%	101%		Jan-Dez
	Ind5 - Taxa de execução dos controlos de Investimento		20%	94%	5%	100%	101%		Jan-Dez
	Ind6 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais		15%	94%	5%	100%	101%		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 do Pedido Único (PU) - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	10%	60%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Investimento - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra		40%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
5 - Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo <i>in loco</i>	Ind1 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Superfícies" do PU	10%	25%	95%	5%	93%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Animais"		25%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Investimento		25%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do VITIS		25%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento							101%		

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

Não ocorreram desvios significativos face às metas estabelecidas

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 2025.

2.4.4 - Atividades desenvolvidas

Em 2025, o DCO, no âmbito das suas atribuições, assegurou a realização atempada das verificações no local, condição fundamental para o pagamento das ajudas e apoios do FEAGA e do FEADER, dentro dos prazos programados e em conformidade com a regulamentação e os normativos aplicáveis.

As amostras para controlo foram igualmente definidas e divulgadas atempadamente. Procedeu-se, ainda, à elaboração dos normativos de controlo, à formação e credenciação de controladores, bem como à preparação das aplicações informáticas de suporte à emissão e recolha de dados de controlo, elementos imprescindíveis ao correto desenvolvimento da atividade.

A monitorização da execução das verificações no local, determinante para o cumprimento dos prazos, foi assegurada através de um acompanhamento contínuo e da elaboração de pontos de situação periódicos, que permitiram a deteção, análise e correção de eventuais desvios face ao estabelecido no plano anual de controlo.

A avaliação do desempenho das entidades controladoras teve por base os resultados das ações de controlo de qualidade realizadas as verificações no local por estas executados. As respetivas amostras foram selecionadas com base no universo de controlos realizados e nos resultados obtidos em anos anteriores. Foram desencadeadas ações de controlo de qualidade em gabinete e de recontrolo no terreno, tendo sido elaborados os respetivos relatórios. Os resultados destas

ações foram comunicados às entidades controladoras e objeto de análise e avaliação, com a consequente adoção das medidas consideradas necessárias.

No âmbito da Unidade de Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas, destaca-se o desenvolvimento do novo modelo e dos instrumentos de controlo (manuais e relatórios) da Intervenção B.3.5 - Seguros de Colheitas, integrada no domínio B.3 - Programa Nacional de Apoio ao Setor da Vitivinicultura (PNASV), do eixo B - Abordagem Setorial Integrada, do PEPAC Portugal.

No âmbito da Unidade Operacional de Controlo, salientam-se os seguintes desenvolvimentos: a criação de funcionalidade que permite quantificar a área de interseção de cada subparcela de controlo com os polígonos de cultura declarados; o desenvolvimento de soluções para dar resposta à transição das intervenções de Produção Integrada e Agricultura Biológica do eixo A para o eixo C; a introdução da *layer* de Zonas Húmidas e Turfeiras para verificação da BCCA 2; a criação de *layers* diferenciadas por campanha para a aquisição de elementos por medição GPS, no VITIS; e a introdução de quatro casas decimais nos relatórios de controlo.

2.5 Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)

Departamento: DGI

4 Unidades: Identificação Parcelar (UIPA); Formulários (UFOR); Protocolos e Apoio ao Beneficiário (UPAB); Transformação Digital e Inovação (UTDI)

2.5.1 - Resultados obtidos

O DGI atingiu ou superou os 6 objetivos estabelecidos para o ano de 2025

A avaliação global deste departamento foi de 101%.

Quadro 10 - 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	12%	50%	95%	5%	95%	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 - Melhorar a eficácia, eficiência e a qualidade do atendimento prestado pelos canais do Contact Center e Help-Desk	Ind1 - Taxa de respostas positivas aos inquéritos de satisfação do <i>Contact Center (CC)</i> e do <i>Help Desk (HD)</i>	18%	35%	91%	8%	83%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de atendimentos multicanal do Contact Center (CC) e do Help-Desk (HD) fechados no prazo máximo de 4 dias úteis		40%	94%	5%	95%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimentos presenciais realizados		5%	97%	2%	100%	101%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de autoatendimentos realizados (exclusivamente através de opções no IVR) no canal telefónico do CC e HD		20%	31%	4%	31%	100%		Jan-Dez

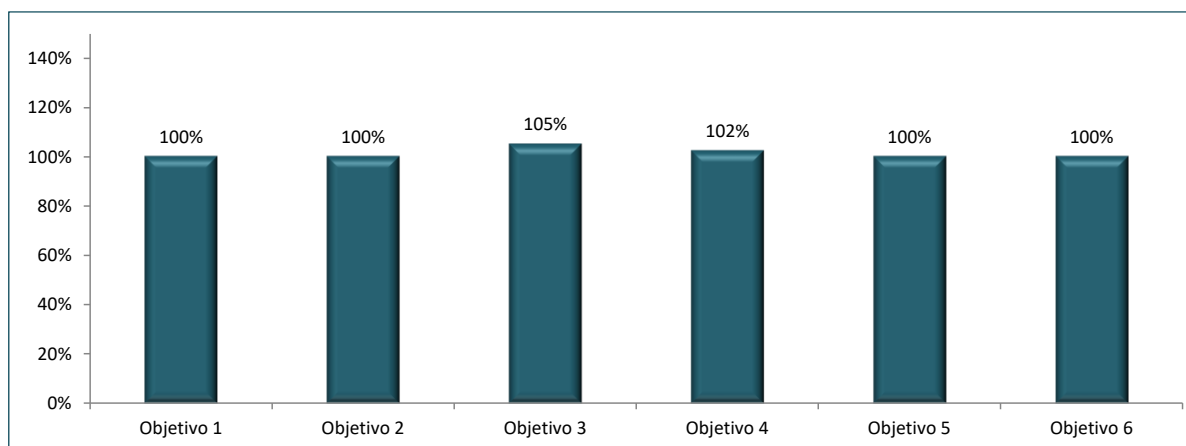
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
3 - Aumentar a eficiência na gestão dos formulários IB, aumentar a eficiência da nova candidatura no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo	Ind1 - Garantir a realização de 90% do controlo de qualidade IB submetidos até 31 de outubro	18%	20%	92%	8%	172%	125%	105%	Jan-Dez
	Ind2 - Analisar pelo menos 85% das respostas aos erros do controlo administrativo 31 de outubro		35%	95%	5%	98%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Realizar as ações no local de acompanhamento das entidades delegadas, de IB e PU, cumprindo os prazos definidos para o efeito		35%	95%	5%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado		10%	95%	5%	98%	100%		Jan-Dez
4 - Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e continuação da implementação progressiva do Sistema de Vigilância Superfícies (SVS)	Ind1 - Verificar 2% das parcelas atualizadas em atendimento em controlo de qualidade em gabinete	18%	20%	90%	5%	100%	105%	102%	Jan-Dez
	Ind2 - Percentagem de parcelas revistas		25%	85%	10%	100%	105%		Jan-Dez
	Ind3 - Verificar em controlo de qualidade a documentação de 600 parcelas atualizadas em atendimento		25%	90%	10%	100%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Explorações sujeitas ao SVS em 2024		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	17%	35%	85%	5%	85%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Impacto das iniciativas promovidas para melhorar a qualidade da Base de Dados		35%	85%	5%	85%	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Aumentar a eficiência nas resposta do Info.SNIRA		20%	85%	5%	90%	100%		Jan-Dez
	Ind4 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado		10%	90%	5%	90%	100%		Jan-Dez
6 - Reforçar o processo de transformação digital do MagriM	Ind1 - Implementar projetos na Fábrica Digital	17%	50%	2	1	2	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Implementar iniciativas de IA		20%	2	1	1	100%		Jan-Dez
	Ind3 - Criar novos serviços de interoperabilidade		30%	2	1	2	100%		Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento							101%		

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

No objetivo 3, indicador 1, foram marcados para CQ IB, 2445 IB que representavam 3% relativamente ao universo de IB submetidos. No entanto, por motivos de risco, houve um reforço na amostra extra CQ (NISS, alterações na recolha IB), e foram controlados efetivamente 4194 IB, representando cerca de 5% de IB submetidos.

No objetivo 4, a ultrapassagem resulta de uma maior eficiência operacional e maior adesão/execução do que a prevista. Nos indicadores 1 e 2, no controlo de qualidade, foram verificadas as parcelas correspondentes a 2% do total de parcelas alteradas pelos utilizadores em sala e o universo da revisão regular proposta para o ano foi concluído na totalidade (100%).

Gráfico 9 - Taxa de realização dos objetivos do DGI



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

Na sequência da alteração da estrutura orgânica do IFAP, foi criada a Unidade de Transformação Digital e Inovação (UTDI), para a qual transitaram as competências da Unidade de Reengenharia de Processos (UREP). Foi acrescentado um objetivo ao DGI, passando de cinco (5) para seis (6), e ajustadas as ponderações dos objetivos.

2.5.4 - Atividades desenvolvidas

As atividades definidas pelo DGI para 2025 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;
- Aumentar o universo a contemplar no SVS;
- Implementar o PRR, em co-gestão do projeto “Programa de Transformação Digital - Fase 2”, do projeto de implementação do “Sistema de Suporte aos Modos de Produção” e do projeto piloto de adoção de *Robotic Process Automattion* (RPA) em processos de negócio do IFAP.

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário – UPAB

No ano de 2025, verificou-se uma quebra no volume de atendimentos multicanal do *Contact Center* e do *Help-Desk*, o que será justificável pela maior autonomia dos beneficiários na utilização de outras fontes de informação, pela eventual melhoria no desempenho operacional por parte do IFAP e melhoria na comunicação institucional, o que conduziu à redução no volume de contactos reativos. O resultado obtido no indicador referente à resolução de assuntos ao primeiro contacto (FCR) coloca os canais de atendimento do IFAP num patamar de excelência evidenciando a elevada capacitação técnica da equipa e a boa articulação com as áreas internas (*Contact Center* - 95% e *Help-Desk* - 88,7%). Os indicadores operacionais relativamente a estas duas áreas referentes a taxas de atendimento, tempos de espera e taxas de abandono também melhoraram verificando-se ganhos de eficiência operacional.

O modelo de indicadores de desempenho aplicável às áreas do *Contact Center* e do *Help-Desk* foi objeto de revisão tendo como objetivo promover o alinhamento com práticas atuais de gestão orientada para a experiência do utilizador permitindo assegurar uma visão equilibrada do desempenho, evitando leituras excessivamente centradas na atividade, ou, em sentido inverso, exclusivamente na perceção subjetiva dos utilizadores. Passámos a integrar as novas métricas, CSAT - *Customer Satisfaction* (Perceção e experiência do cliente), FCR - *First Contact Resolution* (capacidade de resolução no primeiro contacto) e CES - *Customer Effort Score* (esforço do cliente) que complementam os barómetros tradicionais, conferindo uma visão mais ampla e rigorosa a respeito da experiência do utilizador.

Destacam-se ainda melhorias no cumprimento dos prazos de resposta por parte das áreas de *BackOffice*, fruto das medidas de monitorização e do sistema de notificações e de alarmística automáticas desenvolvido em 2024.

No final do ano de 2025, foi efetuada uma nova parametrização na aplicação de *Contact Center*, de modo a permitir monitorizar prazos de tratamento especificamente para tickets respeitantes a reclamações, com origem no portal, livro de reclamações ou sistema de gestão documental. Estas novas parametrizações permitem ainda obter informação estatística quanto ao número de reclamações registadas e, quais destas, foram consideradas com provimento.

A UPAB mantém a gestão do Canal de Denúncias (externas) do IFAP tendo dado entrada 84 denúncias durante o ano de 2025, encontrando-se encerradas 74.

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

A UPAB acompanhou e prestou todo o apoio solicitado no processo de celebração do novo protocolo para o período 2026-2029, o qual foi homologado a 18/12/2025.

Unidade de Identificação Parcelar - UIPA

Manutenção e atualização do parcelário

- No âmbito do acompanhamento da função delegada de atualização do parcelário foram realizadas as seguintes tarefas:
 - Controlo de qualidade do atendimento realizado pelas salas do parcelário;
 - Visita a postos de atendimento.

Esta tarefa implicou a seleção e análise de 2% das parcelas atualizadas por técnicos do parcelário, bem como a seleção de um mínimo de 600 parcelas para efeitos de verificação da documentação que suportou a inscrição das parcelas. Para além disso, foram também visitados postos de atendimento, a fim de verificar se o seu funcionamento estava de acordo com as regras estabelecidas no protocolo de delegação de funções.

Estas tarefas foram integralmente realizadas (32 salas visitadas, 8.835 parcelas analisadas e 683 processos analisados), foi ainda feito o acompanhamento das recomendações e os resultados foram reportados no âmbito do Acompanhamento Geral das funções delegadas realizado pelo IFAP.

- Atualização da cartografia
 - Foram disponibilizados da aplicação iSIP, os ortofotomapas de 2024 e 2025 da DGT;

- Foram produzidas e disponibilizadas imagens de super resolução para o território continental, obtidas a partir de imagens do *Sentinel 2*;
- Foram ortorretificadas as imagens de satélite fornecidas pela Comissão para efeitos do controlo de qualidade do sistema, as quais foram depois carregadas no *iSIP*.
- Revisão do parcelário - O universo identificado foi integralmente revisto pelas Entidades delegadas. Esta tarefa implicou a realização de formação, acreditação dos técnicos, acompanhamento da tarefa, controlo de qualidade e reporte dos pontos de situação. Esta tarefa resultou na revisão por fotointerpretação de 566.597 parcelas do continente, 22.003 parcelas da Região Autónoma dos Açores e 8.207 parcelas da Região Autónoma da Madeira.
- Acompanhamento de projetos de investigação para melhoria do sistema
- Outros:
 - Tratamento de denúncias
 - Acompanhamento dos postos de atendimento, sobretudo no esclarecimento de dúvidas.
 - Resposta a pedidos dos beneficiários ou de outras entidades.

Sistema de Vigilância de Superfícies (SVS),

Foram introduzidas diversas melhorias no Sistema destacando-se:

- Melhoria ou implementação de novos algoritmos, não só para melhorar as funcionalidades existentes, como para incluir a verificação de novas condições de elegibilidade e validação de todas as intervenções;
- Melhoria do relatório SVS, não só para acomodar novas condições de elegibilidade, como para transmitir uma informação mais detalhada sobre os possíveis incumprimentos/erros;
- Foram executadas as validações para o PU 2025
- Foi efetuada a notificação dos beneficiários com erros identificados pelos algoritmos e foi efetuado a análise e tratamento das respostas apresentadas pelos beneficiários.

O SVS analisou 185 229 beneficiários. Em 2025, foram verificadas 72 intervenções, das quais 65 constituíram primeiras análises realizadas nesse ano. Nos polígonos de cultura candidatos, confirmou-se a conformidade de 2 426 177 polígonos. Destes, 14 600 apresentaram algum tipo de erro e tiveram de ser encaminhados para análise manual.

Unidade de Formulários - UFOR

- Sistema de Informação de Beneficiários

A 31 de dezembro de 2025, o Sistema de Informação de Beneficiários - IB tinha registados e ativos 636 918 beneficiários. Foram registados no Portal do IFAP 61 728 beneficiários e submetidos 66 477 formulários IB de forma desmaterializada, o que representa uma diminuição relativamente ao ano anterior, mas uma estabilização dos números quando comparados com 2022 (antes do início do PEPAC).

Quanto à “Variação do número de Beneficiários no último ano”, constata-se que foram criados 18 756 novos beneficiários e desativados cerca de 8 900.

Durante este ano foram introduzidas uma serie de novas funcionalidades/melhorias destacando por exemplo, a obrigatoriedade do preenchimento do campo NISS (ou declaração de isenção) bem como a aplicação de um algoritmo de validação, diminuindo a existência de NISS inválidos.

Em 2025 foram enviados para validação, junto do IGCP/SIBS, 60 486 binómios NIF/NIB.

- Pedido único e controlo administrativo cruzado

Em 2025, para que a candidatura fosse devidamente preenchida, foi mantida a necessidade da georreferenciação prévia no SIP de vários elementos lineares e de paisagem, bem como de árvores e da realização de cruzamentos gráficos entre diversos *layers* de informação.

Relativamente às principais alterações no PU2025, podemos salientar:

- A existência de um novo separador onde são identificadas as alterações realizadas entre versões submetidas;
- A individualização dos elementos lineares e de paisagem (ELP) e das Cabeceiras, num novo separador, onde para além da sua identificação, se pode verificar o cálculo das adjacências;
- Implementada uma melhoria no processo de gravação, validação e submissão do formulário para candidaturas de maiores dimensões, através do pré-processamento da informação relativa às árvores e de um processamento automático quando o processo no parcelário é fechado;
- Criação de um novo campo do mês e ano de início da sementeira tanto na cultura principal como na cultura secundária e disponibilização no PU de um novo *layer* do parcelário onde consta a identificação das culturas secundárias e principais declaradas no ano anterior, com a finalidade de comprovar a existência de rotação de culturas.

- As intervenções Agricultura Biológica e a PRODI deixaram de pertencer ao eixo A - Eco regimes e passaram para o eixo C como intervenções Agroambientais, com o estabelecimento de compromissos plurianuais;

- Foi também melhorado o procedimento para verificação da condição de agricultor ativo, pois sendo uma condição de elegibilidade para algumas intervenções, a aferição de atividade agrícola produtiva ou da atividade mínima não produtiva dos beneficiários, passou a ser verificado o resultado através do SVS para a totalidade das culturas.

Nesta campanha de 2025, foram apresentados e submetidos de forma completamente desmaterializada 186 568 PU, dos quais 174 321 no Continente e 12 247 na Região Autónoma da Madeira, sendo que do total de candidaturas submetidas, 5 229 foram submetidas pelos próprios beneficiários, representando uma percentagem de 2,8%.

A nível do CAD cruzado, houve pequenas melhorias no procedimento de notificação e possibilidade de justificação das anomalias detetadas, disponibilizada aos beneficiários/entidades no *idigital*.

Foram notificados 3 401 beneficiários dos resultados CAD, disponíveis na sua área reservada no *idigital*, representando um aumento significativo relativamente à campanha anterior.

Este aumento esteve diretamente associado a duas novas anomalias informativas: a primeira relacionada com a elegibilidade dos elementos de paisagem ou cabeceiras em determinadas intervenções e a segunda, relacionada com a parcela estar à disposição do beneficiário à data de 31 de maio. Esta última anomalia associada à verificação da existência de documentos que legitimasse a utilização de terra nessa data foram, na sua maioria, após análise e controlo, efetivamente justificadas.

Para os 3 401 beneficiários, foram geradas um total de 3 589 anomalias, distribuídas da seguinte forma:

Quadro 11 - Tipo de anomalias

Anomalias CAD	Nº de beneficiários com erro CAD	
	2024	2025
Parcelário inexistente no IFAP		14
Parcelário declarado por mais que um beneficiário	111	147
Redução da Máxima área elegível (MAE) 1º Pilar	142	123
Redução da Máxima área elegível (MAE) 2º Pilar	55	72
Sobredeclaração da Máxima área elegível (MAE) 1º Pilar por vários beneficiários em baldio	22	5
Sobredeclaração da Máxima área elegível (MAE) 2º Pilar por vários beneficiários em baldio	225	189
Baldio sem Marca de exploração ativa no SNIRA	1	1
Sem Marca de exploração no SNIRA para utilização do Baldio	1	1
Subparcela convertida declarada com Pousio ou Pastagem Ttemporária	2	
Marca de exploração não localizada no concelho ou concelho limítrofe do Baldio declarado	16	21
Morada fiscal do beneficiário não localizada no concelho ou concelho limítrofe do Baldio declarado	68	17
Ausência de posse da parcela à data prevista para o efeito	167	1 208
Beneficiário não associado ao gestor de baldio no SNIRA para a espécie declarada	28	26
Cão de Guarda declarado por mais que um beneficiário		2
Beneficiário associado ao gestor de baldio no SNIRA mas não no SIP	14	11

Após esta fase manteve-se a existência de um período de alterações (01/09 a 19/09) que permitiu a alteração/correção da maioria das anomalias detetadas em CAD e das parcelas com erros detetados pelo SVS, que confirma a atividade agrícola e a existência da cultura declarada.

- Acompanhamento das funções delegadas e entidades reconhecidas, Controlo de qualidade e Formação IB e PU

As funções inerentes à receção e submissão dos formulários 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.

Também são realizadas 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. Esta comissão é constituída por representantes do IFAP e das entidades acreditadas, contando ainda com a participação de representantes do GPP e da Autoridade de Gestão do PEPAC, tendo sido realizadas em 2025, 12 sessões de trabalho.

Também em 2025 foi realizado um acompanhamento *in loco*, junto das entidades recetoras, num total de 32 ações de IB e de PU.

A nível dos controlos em gabinete no âmbito do IB, foi realizada uma amostra de 3% num total de 2 445 controlos, tendo a seleção sido baseada nos IB submetidos ao longo do ano. Em termos globais foram filtrados 4 194 IB representando um total de 5.7% de todos os IB submetidos.

No âmbito das funções delegadas, a formação relativa aos formulários IB e PU manteve o seu carácter obrigatório para a certificação de novos utilizadores e para aqueles que perderam a certificação, seja por não terem recolhido formulários nas duas últimas campanhas, seja por incumprimentos detetados, e que pretenderam renová-la. Para os restantes utilizadores, a formação teve carácter facultativo, destinando-se à atualização e reforço de conhecimentos.

Os cursos relativos ao IB e ao PU tiveram início a 21/01 e 30/01, respetivamente. As ações de formação integraram uma componente teórica e uma componente prática, ambas acompanhadas de teste de avaliação.

No total, foram realizados 16 testes teóricos no âmbito do IB e 11 testes teóricos e práticos no âmbito do PU. Destas formações resultou a certificação de 2 782 técnicos para o IB e 1 479 técnicos para o PU.

A formação para a receção do formulário de Identificação do Beneficiário mantém-se disponível ao longo de todo o ano civil, registando-se, contudo, uma maior concentração de certificações durante o período de entrega do PU.

Unidade de Transformação Digital e Inovação - UTDI

- Sistema Nacional de Informação e Registo Animal (SNIRA)

A Base de Dados SNIRA é essencial para a gestão, controlo e rastreabilidade dos animais em território nacional. Esta base de dados permite o registo e a identificação dos animais, das explorações, dos detentores e dos movimentos ao longo da cadeia produtiva, constituindo um instrumento central para garantir o cumprimento da legislação em matéria de sanidade animal, bem-estar animal e segurança alimentar. A informação registada no SNIRA é determinante para assegurar a rastreabilidade dos animais e dos produtos de origem animal desde a origem até ao consumidor final.

Diariamente, são efetuadas mais de 4 000 comunicações à base de dados, o que torna imprescindível a existência de informação fiável e atualizada. A qualidade destes dados é determinante para suportar a tomada de decisão pelas autoridades competentes, reforçar a confiança dos mercados e dos consumidores e assegurar a proteção da saúde pública, da economia do setor agropecuário e da sustentabilidade do sistema produtivo.

No âmbito do SNIRA, foram realizadas um conjunto de iniciativas, com vista a melhorar a processos já existentes, para reforçar a qualidade da informação da base de dados, destacando-se os seguintes processos:

- Suspensão administrativa de Marcas de Exploração de Bovinos, Ovinos e Caprinos e Suínos;
- Integração dos resultados de controlo de Ovinos, Caprinos e Bovinos;
- Processo de desativação de ovinos/caprinos, tendo por base a informação existente no PISA (Sistema Nacional de Informação de Saúde Animal);
- Testes a correções de vulnerabilidades em serviços digitais.

Em simultâneo, foram disponibilizados novos serviços digitais para produtores pecuários, Organizações de Agricultores, DGAV e Matadouros, nomeadamente:

- Novo processo de interoperabilidade com a DGAV para o +SIPACE (Sistema de Identificação de Parcelas e de Explorações integrado com o caderno de campo digital)
- Consultas de Animais por período de tempo - Bovinos

Ainda ao nível da melhoria dos processos digitais, foram definidos os requisitos, para disponibilização novos serviços digitais no SNIRA, com destaque para:

- Movimentação de Ovinos e Caprinos;
- Correção de guias de Ovinos e Caprinos;
- Consultas integrada de Animais;
- SI- EUDR - Desflorestação.

Ao longo do ano de 2025, foi ainda realizado o acompanhamento das funções delegadas a entidades reconhecidas, quer *in loco*, quer em gabinete.

As funções inerentes à receção de comunicações SNIRA, 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 caixa de e-mail (*Info.SNIRA*), canal crucial para a rápida disseminação de informação e de resolução de eventuais constrangimentos aplicacionais.

Verificou-se, nos últimos anos, uma tendência decrescente no número de e-mails recebidos e, consequentemente, no número de comunicações tratadas através do canal info.SNIRA.

Quadro 12 - Comunicações *Info.SNIRA*

Canal de Comunicação	Nº de emails tratados			
	2022	2023	2024	2025
Info.snira	2 971	2 668	2 105	1 968

No ano de 2025, registou-se um decréscimo superior a 6,5% nos e-mails tratados, face ao ano anterior. Dado que este canal é utilizado sobretudo para reportar situações problemáticas, a redução do volume de pedidos de suporte constitui um indicador positivo, traduzindo uma melhoria geral no funcionamento do Sistema.

De destacar ainda as atividades realizadas em 2025, ao nível acompanhamento da função delegada, designadamente:

- Foram retomadas as reuniões da Comissão de Acompanhamento, com o objetivo de acompanhar e avaliar as dificuldades técnicas e/ou logísticas detetadas e propor a adoção de medidas tendentes a ultrapassar essas dificuldades na BD SNIRA. Esta Comissão é constituída por representantes do IFAP e das entidades acreditadas, contando ainda com a participação de representantes da DGAV;
- Realização de 30 ações de Acompanhamento *in loco*, com base em critérios de risco;
- Realização dos controlos previstos em gabinete, com base em seleções de comunicações com maior risco.

De forma a melhorar o processo de certificação de utilizadores que interagem diariamente com o SNIRA, foi criado um curso *e-learning* para dar a conhecer as principais regras e procedimentos a observar pelas Entidades envolvidas. A primeira edição do curso irá decorrer em 2026.

Neste contexto, procedeu-se ainda à revisão e atualização de 8 manuais do utilizador, com o objetivo de proporcionar uma experiência mais intuitiva e clara para todos os utilizadores.

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

O SiREAP é um instrumento essencial para a regulamentação, acompanhamento e controlo da atividade pecuária. Através do SiREAP, é possível registar, classificar e atualizar informação sobre os estabelecimentos pecuários, permitindo às autoridades competentes um conhecimento rigoroso da realidade nacional e uma gestão mais eficaz do licenciamento e da fiscalização da atividade.

A importância do SiREAP reflete-se também na sua contribuição para a proteção da saúde pública, do ambiente e do bem-estar animal. Ao disponibilizar informação estruturada e atualizada, o sistema apoia a prevenção de riscos sanitários e ambientais, facilita a articulação entre serviços e reforça a transparência e a rastreabilidade da atividade pecuária.

No âmbito do REAP, foi desenvolvido um conjunto de iniciativas destinadas a melhorar os serviços existentes e a reforçar a qualidade da informação registada na base de dados. Entre estas ações, destacam-se os seguintes processos:

- Continuação da migração de processos REAP;
- Melhorias aplicacionais no PGEP e Declaração de Valorizador Associado;
- Correções de vulnerabilidades em serviços digitais.

Em simultâneo, foi disponibilizado um novo serviço digital para registo de Valorizador Associado.

Ainda ao nível da melhoria dos processos digitais, foram definidos os requisitos, para disponibilização de novos serviços digitais no REAP, com destaque para a Reformulação do algoritmo de marcas de exploração, a Informação de gestão e Pedidos de detenção caseira.

Em termos de participação em grupos de trabalho, o IFAP participou nas reuniões trimestrais do GT REAP, através da apresentação do ponto de situação do desenvolvimento do SIREAP e das reuniões da estrutura de Acompanhamento da ENEAPAI - Estratégia Nacional para os Efluentes Agropecuários e Agroindustriais 2030.

Ao longo de 2025, foram ainda realizadas diversas ações de formação a Organizações de Agricultores e Organismos Públicos, sobre a utilização do SIREAP.

- Programa de Transformação Digital - PRR

No âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência, a DGI/UTDI foi responsável pela co-gestão do projeto “Programa de Transformação Digital - Fase 2”, do projeto de implementação do “Sistema de Suporte aos Modos de Produção” e do projeto piloto de adoção de *Robotic Process Automattion* (RPA) em processos de negócio do IFAP. A descrição dos Programas e das atividades desenvolvidas neste âmbito encontra-se no capítulo XII - Medidas de Modernização Administrativa.

1) Apresentação de candidaturas a financiamento

Em 2025 foram apresentadas e aprovadas 2 candidaturas junto da Agência para a Reforma Tecnológica do Estado (ARTE), no âmbito do PRR para modernização de serviços digitais, designadamente:

- Aviso n.º 116/C19-i02.01/2024 - Autenticação mais forte no IFAP
- Aviso n.º 04/C19-i08/2024 - Evolução da Partilha de Dados do Parcelário: Integração da informação agrícola para planeamento e gestão das cidades e territórios

2) Processos de interoperabilidade

Tendo em consideração o previsto na Estratégia de Nacional Digital, designadamente a interoperabilidade plena de sistema na Administração Pública, o IFAP identificou junto da ARTE a necessidade de trocar informação para 6 serviços, designadamente:

- Informação Patrimonial: Validação e confirmação das cadernetas prediais apresentados pelos beneficiários;
- Faturação: Validação e confirmação dos dados das faturas relativas a pedidos de pagamento apresentados pelos beneficiários;
- DUC: Verificação da fiscalidade e situação legal de determinado veículo;
- Contratação Pública: Garantir a veracidade dos dados relativos aos contratos públicos sinalizados pelos beneficiários;
- DUA: Identificação, Propriedade, Registo e Situação administrativa do veículo do beneficiário;
- Registo Central do Beneficiário Efetivo (RCBE).

3) Avaliação de soluções de inteligência artificial

Alinhado com os seus objetivos estratégicos e com a Estratégia Nacional Digital, o IFAP pretende acelerar a sua transformação digital com recurso a inteligência artificial generativa (Gen AI).

Assim, em 2025, foram avaliadas soluções para adoção nos seguintes casos de uso:

- Análise documental - Automatizar o processo de carregamento e análise documental facilitando a identificação e extração estruturada de informação carregada pelo utilizador nos documentos anexos aos formulários de Identificação do Beneficiário (IB), da candidatura ao Pedido Único (PU) e Caderno de Campo Digital (CC+).
- Assistente *Chatbot* com base de conhecimento - Solução do tipo *Chatbot*, acedível através do website IFAP, para suporte ao utilizador/candidato no processo de preenchimento dos formulários, na utilização geral do portal e no esclarecimento de dúvidas, sobre a informação que consta no site público do IFAP e na componente reservada ao utilizador, mediante autenticação do utilizador.
- A adoção de plataforma de suportada em Gen AI, permitirá ao IFAP alcançar a transformação e otimização dos processos documentais para obter melhorias significativas em termos de qualidade dos dados e dos tempos de processamento atuais, reforçando a fiabilidade e conformidade processual.

4) Apresentação de candidaturas a prémios de transformação digital

O IFAP tem vindo a afirmar-se como uma referência na modernização da Administração Pública, através de uma estratégia consistente de transformação digital orientada para o cidadão e para a eficiência do serviço público. A aposta na desmaterialização de processos, na interoperabilidade entre sistemas e no uso intensivo de plataformas digitais permitiu simplificar procedimentos, reduzir tempos de resposta e aumentar a transparência na gestão dos apoios financeiros aos setores agrícola e das pescas. Estas iniciativas traduzem-se num serviço mais acessível, fiável e centrado no utilizador, reforçando a confiança dos beneficiários e parceiros institucionais.

Neste contexto, foi encetada uma estratégia que visa reforçar o papel do IFAP, enquanto entidade da Administração Pública com capacidade de inovação organizacional, aliando tecnologia a novas formas de trabalho, capacitação interna e melhoria contínua, através da candidatura do “Serviço de Vigilância de Superfícies”, ao Prémio de Transformação Digital da APDSI - Associação Portuguesa para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Este prémio tem como objetivo, reconhecer e divulgar as melhores práticas de adoção e implementação das tecnologias de informação e comunicação, com vista a uma sociedade mais digital, sustentada por instituições públicas e privadas mais eficientes e mais próximas do cidadão.

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 (4) objetivos para 2025 e cumpriu a totalidade dos mesmos. Assim, a avaliação do departamento atingiu 100%.

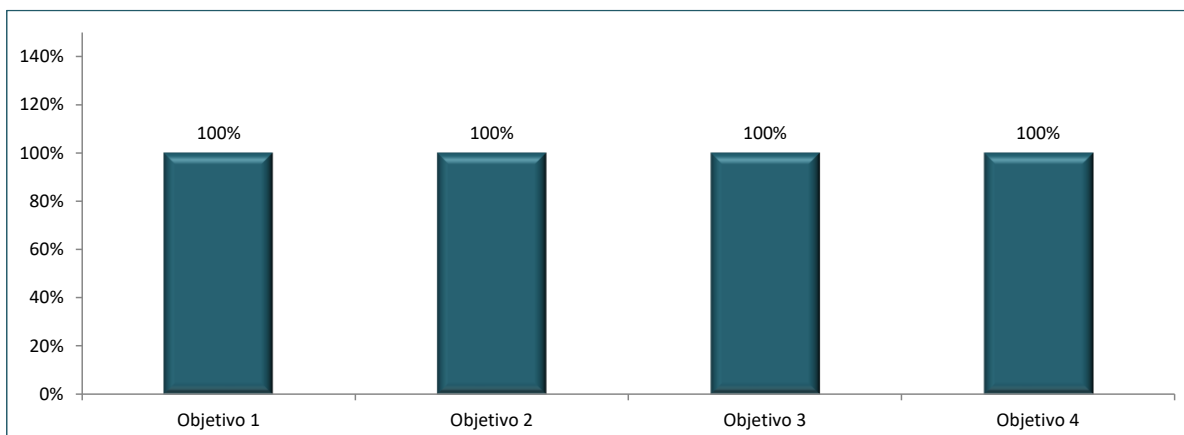
Quadro 13 - Objetivos operacionais do DSI

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	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 - Dotar 90% dos funcionários do IFAP com o <i>Kit</i> teletrabalho	Ind 1 - Percentagem de <i>Kits</i> de teletrabalho instalados	30%	100%	90%	10%	80%	100%	100%	Jan-Dez
3 - Cumprimento do planeamento, das tarefas das iniciativas da responsabilidade do DSI, do desenvolvimento do módulo aplicativo "Avaliação e Monitorização do Desempenho" integrado no Plano Estratégico da PAC 2023-2027	Ind1 - % de execução das tarefas planeadas	30%	100%	90%	10%	90%	100%	100%	Jan-Dez
4 - Acompanhar a fase de implementação do Plano de Transformação Digital do MAGriP - PRR	Ind1 - Participação da equipa de gestão nas reuniões de <i>staff</i>	25%	50%	95%	5%	100%	100%	100%	Jan-Dez
	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

No objetivo 2 pretendia-se dotar 90% dos funcionários do IFAP com o Kit de teletrabalho, e foi conseguido esse objetivo para 80% dos funcionários.

Gráfico 10 - Taxa de realização dos objetivos do DSI



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

Não houve reformulações durante o ano nos objetivos deste departamento.

2.6.4 - Atividades desenvolvidas

O IFAP IP, teve um papel determinante como líder e coordenador operacional para a implementação da totalidade das tarefas do PTD do MagriM financiadas pelo PRR que conduziram ao cumprimento de diversas metas acordadas com a EMRP, as quais estão alinhadas com objetivos que visam a desburocratização e desmaterialização de processos conducentes à gestão e pagamento das subvenções da PAC, contribuindo assim, para uma maior eficácia a nível do *front office* na interação da AP com os requerentes /beneficiários, e na facilitação e desempenho acrescido dos serviços intermédios que são providos pelos diferentes organismos do MagriM aos seus *stakeholders*.

No ano de 2025, o DSI foi responsável no MAGriM pela execução das medidas de todo o ministério financiadas pelo PRR e decorrentes da contratualização inicial ente a EMRP e o IFAP do financiamento de €93 milhões para o investimento RE-C05-i03 “Agenda de investigação e inovação para a sustentabilidade da agricultura, alimentação e agroindústria (Agenda de Inovação para a Agricultura 20|30)”.

No contexto deste investimento, o Programa de Transformação Digital do MAGriM esteve focado na execução da medida C05-i03-m03, com um valor total de €13,5 milhões, associado à meta 586, com o objetivo de assegurar a “Conclusão de projetos de inovação e investigação focalizados nos aspetos digitais da Agenda de Inovação para a Agricultura 2030”, materializado nos seguintes projetos estruturantes (PE) e que tiveram como metas de cumprimento 31.12.2025 e 30.03.2026.

Plano de Ação para a Transformação Digital - foi efetuado o levantamento da maturidade digital dos organismos do MAgriM, a avaliação de sistemas e planeamento das ações a desenvolver para a transformação digital do Ministério;

Data Lake & Analytics - constituição de um repositório de dados de negócio do sector agrícola, de apoio ao agricultor para consulta na sua área reservada, e para apoio ao MAgriM para conhecimento do estado da agricultura em Portugal com apoio de ferramentas de *Business Intelligence* (BI);

Portal Único da Agricultura - construção de um portal único para o setor da agricultura, centralizado no agricultor, onde este poderá aceder a toda a informação que a Administração tem sobre si no sector agrícola numa área reservada específica para o efeito, acesso a serviços online orientados à sua atividade, e a conteúdos e avisos de apoio à sua atividade, independentemente da fonte da informação;

Reorganiza - aferição da adequabilidade e eficácia da organização atual do Ministério, e das várias entidades que o compõem, no que concerne às suas estruturas, modelo de governo e competências para dar resposta aos desafios atuais e futuros na resposta às diferentes solicitações ao longo da cadeia de valor da produção agrícola nacional e em alinhamento com a estratégia e programa de transformação a ser implementados;

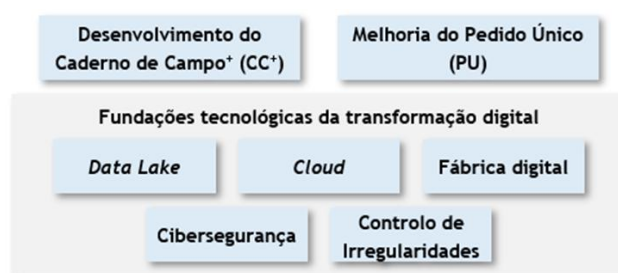
Fraude & Fiscalização - implementação de ferramentas de gestão de risco para a deteção de potenciais situações de fraude no acesso às ajudas e da reengenharia dos processos de controlo atualmente existentes, para uma maior eficácia e eficiência;

Polo Cloud - implementação de uma solução de *Cloud* pública para os organismos do Ministério, promovendo a segurança de sistemas e de cibersegurança, com recursos às melhores práticas, com o fim de migração das aplicações do Ministério e respetivas bases de dados para uma infraestrutura robusta.

A implementação do **Caderno de Campo Digital (CC+)** e das fundações tecnológicas para a transformação digital do MAgriM passou pelo seguinte:

- Desenvolver o Caderno de Campo* (CC*), com vista a centralizar a introdução e a gestão da informação dos agentes económicos sobre a sua atividade agropecuária e fornecer funcionalidades de aconselhamento e planeamento aos agentes económicos;

- Melhorar o processo de submissão de candidaturas ao PU, através da otimização dos fluxos de informação entre o agente económico e o MAgriM potenciada pelo CC⁺, e da revisão do UX/UI do PU;
- Implementar a fundação de *cloud* pública para o âmbito CC⁺, promovendo a adoção de sistemas e cibersegurança, com recursos às melhores práticas definidas;
- Otimizar a gestão e governo de dados do MAgriM, através da criação de uma primeira iteração do repositório de dados de negócio (*Data Lake*) do setor agrícola;
- Desenvolver fundações iniciais tecnológicas como a interoperabilidade de dados e arquitetura tecnológica e modelo operativo da Fábrica Digital;
- Melhorar as capacidades na gestão de potenciais irregularidades no acesso às ajudas e na fiscalização.



2.7 Departamento Financeiro (DFI)

Departamento: DFI

3 Unidades: Gestão Financeira (UGEf); Contabilidade (UCON); Contas Comunitárias (UCOM)

2.7.1 - Resultados obtidos

O DFI atingiu três (3) dos quatro (4) objetivos definidos para o ano de 2025, obtendo uma avaliação final de 94%.

Quadro 14 - 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%	98%	4%	100%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	98%	4%	100%	100%		jan-dez
2 - Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento	Ind1 - PMP fornecedores ≤ 60 dias	30%	25%	11	4	40	38%	81%	jan-dez
	Ind2 - Pagamento mensal das ajudas, através do crédito efetivo nas contas dos beneficiários, conforme plano de pagamentos previamente estabelecido		50%	100%	1%	100%	100%		jan-dez
	Ind3 - Providenciar a cobrança de dívidas de clientes do IFAP, face ao nº existente		25%	60%	10%	43%	86%		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%	100%	1%	100%	100%	100%	jan-dez
	Ind2 - Melhorar e completar a criação de um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão (100%)		40%	85%	10%	75%	100%		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%	100%	jan-dez
	Ind 2 - Cumprir o prazo legalmente estipulado para a entrega da conta de gerência		25%	-1	2	0	100%		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							94%		

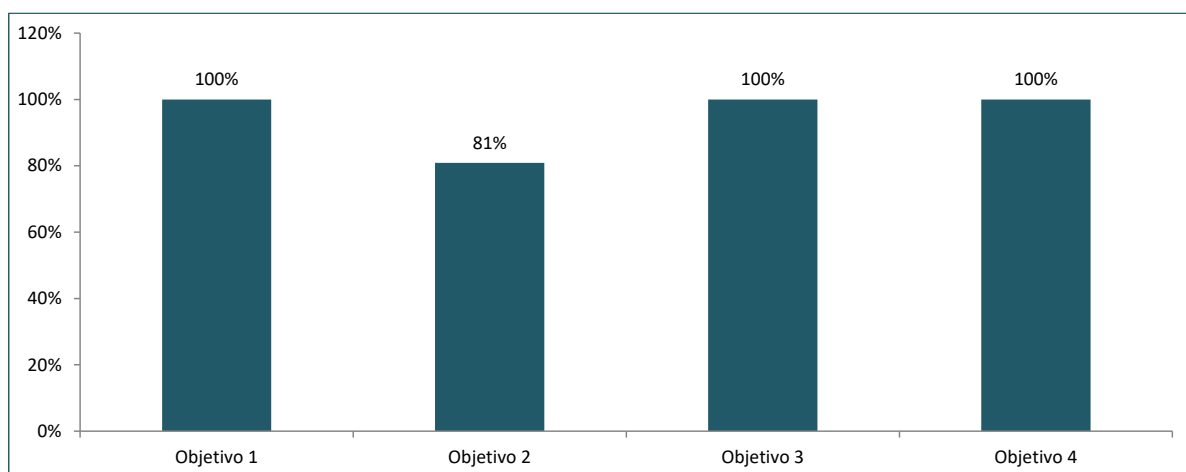
2.7.2 - Análise de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Relativamente ao OP2, o desvio ocorrido no indicador 1, nomeadamente no prazo médio de pagamentos a fornecedores (PMP), adveio essencialmente, no atraso ocorrido na conferência e validação para pagamento das obrigações relacionadas com o contrato de aquisição dos serviços necessários à realização de ações de controlo físico e ao funcionamento do SVS. Contudo, é de realçar que presentemente, o IFAP tem vindo a reduzir a partir do 3.º trimestre de 2025 o PMP, procurando assim ir ao encontro das metas estabelecidas, para a otimização e cumprimento com os pagamentos das suas obrigações.

Quanto ao terceiro indicador, o grau de execução de apenas 43%, advém do peso de saldos de dívidas de clientes antigos transitados de anos anteriores, incluindo de entidades públicas, que apesar das diligências efetuadas, não foram cobrados até 31/12/2025.

Também não foi atingida a meta estabelecida para o indicador 2 do OP3. Atendendo à limitação de recursos, não foi ainda possível desenvolver a totalidade dos processos, que permitissem obter a informação necessária ao cumprimento da totalidade dos requisitos exigidos na norma NCP27 - Contabilidade de Gestão.

Gráfico 11 - Taxa de realização dos objetivos do DFI



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

Na sequência da alteração na estrutura orgânica, foi extinto o Núcleo de contas Comunitárias (NCOM) e criada a Unidade de Contas Comunitárias (UCOM), para a qual foram transferidas as competências e atribuições do referido núcleo desde 2021, nomeadamente as que respeitam à operacionalização do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Foi ainda extinto o Núcleo de Tesouraria (NTES) e transferidas as suas competências e atribuições para a Unidade de Gestão Financeira (UGEF).

2.7.4 - Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas pelo DFI, durante o ano de 2025, 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 2025, tendo obtido uma avaliação de 100%.

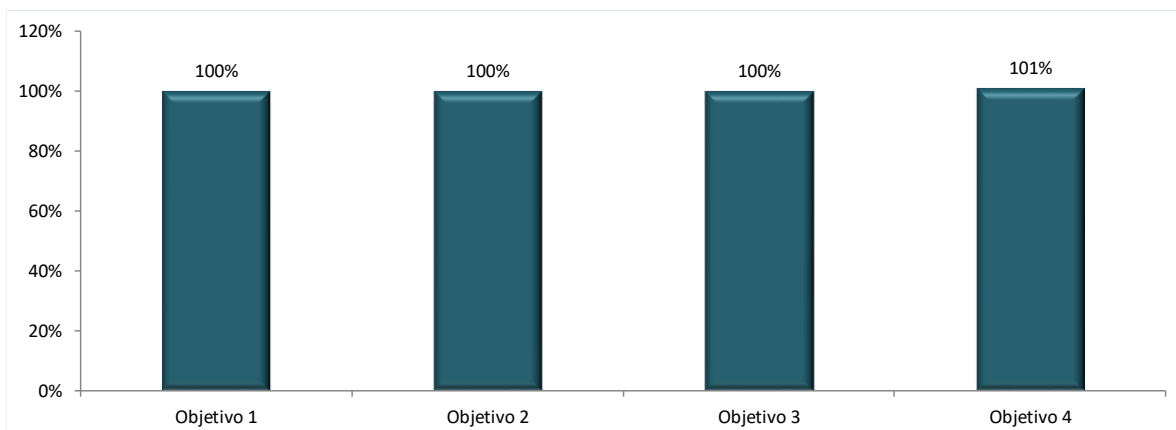
Quadro 15 - Objetivos operacionais do DJU

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%	93%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	95%	5%	92%	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%	12%	101%	101%	Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento								100%	

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

A superação do objetivo 4 resultou do esforço desenvolvido na recuperação de valores em dívida, bem como da implementação de procedimentos que permitiram tornar mais céleres e eficientes os processos associados à gestão da dívida.

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

O DJU exerceu as suas competências em 2025 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.

Esta realidade, conjugada com o aumento significativo do volume de trabalho, implicou da parte das equipas uma disponibilidade, experiência e capacidade de trabalho que é de assinalar.

A atividade da 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 2025, se caracterizou pela grande diversidade de temas relacionados com as atribuições do IFAP.

No ano de 2025, 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.

Na sequência da quarta reprogramação do PEPAC foi necessário proceder à elaboração e à alteração de diversas portarias específicas que aprovam as regras de aplicação das intervenções do PEPAC Portugal, sendo de realçar a intervenção da UJRD no processo legislativo em articulação com os demais serviços do MAGriM.

Também na área do PEPAC e na continuidade do processo de revisão e uniformização dos protocolos de articulação funcional e de delegação de tarefas, procedeu-se à elaboração, análise e conclusão de projetos de protocolos do IFAP, enquanto organismo pagador, com diversas entidades públicas e privadas.

Destaca-se o forte envolvimento da UJRD na prestação de apoio jurídico na área da contratação pública em áreas operacionais particularmente relevantes e críticas para o IFAP, designadamente na das infraestruturas em tecnologias de informação, 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.

Neste contexto, foi ainda prestado o apoio a diversos departamentos gestores de medidas, na verificação do cumprimento das regras da contratação pública por parte dos beneficiários, no âmbito da análise dos pedidos de pagamento.

No ano de 2025 salienta-se também o desempenho da UJRD no apoio ao DAI na análise e elaboração do contraditório à IGF relativamente à contratação pública, no âmbito da certificação de contas de 2024.

É ainda de realçar a intervenção da UJRD na análise e resposta de reclamações e recursos administrativos no âmbito dos diversos apoios prestados pelo IFAP.

De entre os pareceres jurídicos emitidos pela UJRD salientam-se, pela sua recorrência, os emitidos nas seguintes matérias:

- Normas gerais e modelo de governação do PEPAC Portugal;
- Regimes jurídicos específicos das intervenções do PEPAC Portugal;
- Procedimentos administrativos de litígios de parcelário;
- Ajudas aos Fundos Operacionais das Organizações de Produtores;
- Protocolos de articulação e de delegação de tarefas do IFAP com diversas entidades públicas e privadas;
- 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.
- Elaboração de normas internas e externas.

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, contencioso comunitário e laboral.

No âmbito do patrocínio jurídico, no ano de 2025, manteve-se o elevado número de processos judiciais em curso, com a inerente intervenção dos mandatários judiciais, destacando-se do conjunto de processos em curso, pela sua expressão numérica e/ou valores associados, as ações administrativas e procedimentos cautelares, o contencioso laboral, os processos de insolvência e o contencioso comunitário.

Em sede de contencioso nacional, 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

No ano de 2025 foi assegurada a análise de todas as decisões judiciais notificadas ao IFAP, que foram transmitidas aos Serviços, com competência na matéria em causa, com vista à interposição de recurso ou, integral cumprimento das decisões judiciais.

Procedeu-se à análise de um conjunto significativo de processos, com alguma antiguidade, o que permitiu apresentar propostas de procedimento e arquivar processos, com vista a diminuir o número de processos ativos nesta Unidade.

No Contencioso Comunitário, importa realçar a forte intervenção da UCTC, destacando-se:

- Elaboração de Observações escritas, junto do TJUE, no âmbito de questões prejudiciais;
- 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.

No ano de 2025, verificou-se um acréscimo do número de processos especiais de revitalização, e de insolvência, de beneficiários do IFAP, o que determinou o correspondente aumento de elaboração e apresentação de reclamações de créditos, e a necessidade de acompanhamento constante dos procedimentos judiciais em causa, com prazos diminutos de resposta e contínuos.

Destaca-se ainda, o aumento do número de pedidos de informação dirigidos ao IFAP, pelos interessados, seus representantes, Ministério Público, Tribunais, GNR 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 2025, nomeadamente, ao encerramento de cerca de 5.000 processos, bem como a recuperação efetiva de cerca de 21 milhões de euros.

Ainda na área de gestão de devedores e mais especificamente no âmbito do objetivo QUAR de 2025 (reduzir o débito declarado a 31/12/2024 em 9%, com uma margem de tolerância de 2,5%), verifica-se que o mesmo foi superado (11,63%), tendo-se abatido cerca de 33 milhões de euros dos montantes em dívida/a recuperar.

Por outro lado, em 2025, e por comparação ao ano anterior, verificou-se um aumento muito significativo quer na criação de novos processos de recuperação de verbas (4 652 novos processos, mais 1 625 que em 2024), quer do novo valor a recuperar (32,5 milhões de euros, mais 9,5 milhões de euros que em 2024).

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 mantida em 2025 a inerente monitorização, com realização de reuniões periódicas com todas as áreas orgânicas e gestoras de medida, com estas se estabelecendo planeamentos para concretização de tal tarefa, com o devido reporte periódico ao CD, com vista a mitigarem-se potenciais correções financeiras a aplicar.

A prestação regular de informação nesta área, em particular às atuais Autoridades de Gestão dos programas 2030 do FEADER e do FEAMPA, 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 2025, 326 novos casos (mais 94 que em 2024) e encerrado 263 (menos 63 casos que em 2024).

No processo de apuramento e certificação das contas do IFAP de 2025, relativamente ao FEAGA e ao FEADER, verificou-se uma vez mais, o acompanhamento e intervenção exaustivos, nomeadamente na área de devedores e na transmissão de informação à IGF e na elaboração da conta anual, envolvendo esta mesma área, assim como a participação na prestação de informação em matéria de devedores no âmbito de vários Inquéritos da Comissão. As áreas com intervenção da UDEV na Certificação de Contas de 2025 (gestão de devedores e prestação de contas) voltaram a ser avaliadas positivamente pela IGF.

Houve ainda a intervenção no procedimento de atribuição/renovação das certificações ISO relativas ao SSI (ISO/IEC 27001) e ao SGQ (ISO 9001:2015).

Foram reforçados procedimentos aos métodos de trabalho existentes, por força sobretudo do teletrabalho, dando-se continuidade ao procedimento implementado de completa desmaterialização de processos na UDEV (sem recurso ao uso de papel nem ao arquivo físico de processos) e melhoramentos aos procedimentos internos, envolvendo a proteção de dados e a segurança de informação.

Foi concluído o processo de revisão da NP sobre Gestão de Devedores (PRC-212), que culminou, no início de 2026, com a entrada em vigor de uma nova NP reguladora desta área.

2.9 Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)

Departamento: DGR

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

1 Núcleo: Administração e Gestão Documental (NAGD)

2.9.1 - Resultados obtidos

O DGR cumpriu cinco (5) dos oito (8) objetivos estabelecidos para 2025, tendo sido a sua avaliação de 96%.

Quadro 16 - 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%	70%	95%	10%	90%	100%	100%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		30%	95%	10%	90%	100%		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)	25%	100%	90%	5%	95%	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 <i>reports</i> efetuados para a caixa de correio <i>serviços.património</i>	10%	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	25%	60%	75%	5%	65%	93%	93%	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%	60%	92%		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%	90%	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%	30%	60%	10%	0%	0%	70%	Jan-Dez
	Ind2 - Assegurar o cumprimento das ações de formação <i>e-learning</i> solicitadas pelos departamentos		70%	95%	10%	100%	100%		Jan-Dez
7 - Promover medidas de integração de pessoas portadoras de deficiência	Ind1 - Número de ações e campanhas internas de sensibilização para fortalecer um ambiente inclusivo	5%	100%	4	1	3	100%	100%	Jan-Dez
8 - Promover a eficiência de recursos na Administração Pública (ECO.AP)	Ind1 - Número de intervenções para uma utilização mais eficiente de recursos	5%	100%	2	1	2	100%	100%	Jan-Dez
Avaliação Global do Departamento							95%		

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

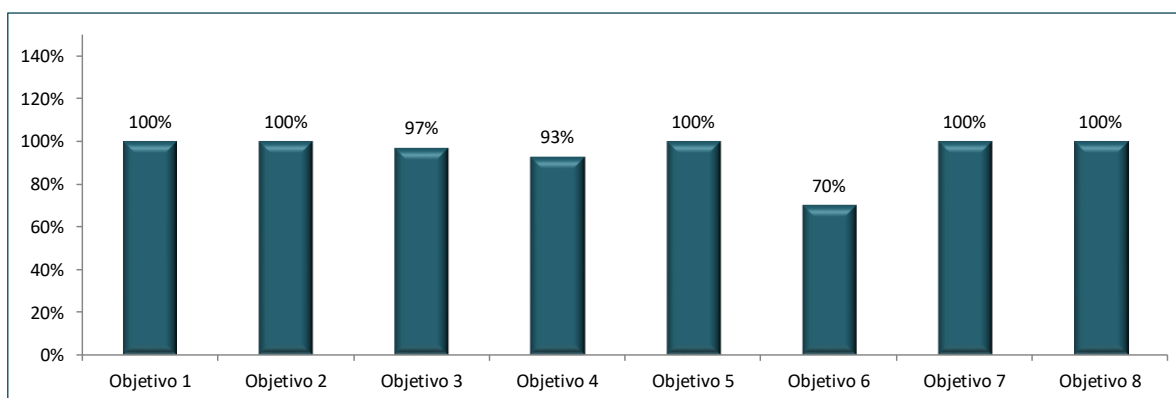
À semelhança de anos anteriores o objetivo 3, indicador 3 não foi atingido devido à dificuldade na obtenção de peças para uma frota com relativa antiguidade. A taxa de execução desse objetivo foi de 97%.

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 93%.

Quanto ao OP6 - Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional, o Plano de Formação para 2025 foi aprovado, no entanto, devido às limitações orçamentais vigentes no IFAP, não foi possível dar sequência ao mesmo. Neste sentido, nenhum dos cursos identificados nas necessidades de formação para 2025 foram realizados por indisponibilidade de verba. A avaliação do objetivo foi de 70%.

Gráfico 13 - Taxa de realização dos objetivos do DGR



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

No DGR, foi extinta a Unidade de Administração e Gestão Documental e criado o Núcleo de Administração e Gestão Documental.

2.9.4 - Atividades desenvolvidas

No decurso do ano de 2025, foram asseguradas, por este departamento, diversas atividades determinantes para o cumprimento objetivos definidos, distribuídos pelas quatro (4) unidades orgânicas que o integram.

Na área da gestão de compras e património, foi garantida, de forma contínua, a manutenção preventiva e corretiva da totalidade dos edifícios dos quais o IFAP é proprietário ou arrendatário, assegurando-se não só condições adequadas de trabalho para os colaboradores, mas também a preservação e valorização do património imobiliário.

Paralelamente, foi assegurado o planeamento atempado das necessidades e a condução dos procedimentos aquisitivos necessários à obtenção de bens e serviços indispensáveis ao funcionamento do Instituto.

A gestão eficiente dos equipamentos de suporte à atividade do IFAP constituiu igualmente uma prioridade, com destaque para a frota automóvel, parque de telemóveis e demais imobilizado. Neste âmbito, foi promovida uma afetação equilibrada dos recursos, bem como a monitorização da sua utilização e manutenção, garantindo a sua operacionalidade e otimização.

No que respeita ao parque de telemóveis, foram assegurados os mecanismos de controlo, designadamente ao nível da faturação e utilização.

Na área do economato, a gestão eficiente de *stocks* revelou-se essencial para evitar ruturas no fornecimento de consumíveis, sendo igualmente promovida a racionalização do espaço de armazenagem.

No domínio da organização e gestão de recursos humanos, foi assegurada a manutenção de um sistema estruturado de procedimentos administrativos de natureza laboral, incluindo o processamento de remunerações e pensões, gestão de descontos e encargos, controlo de assiduidade e horários, bem como a atualização contínua dos processos individuais e cadastro dos trabalhadores.

No âmbito da Segurança de Sistemas de Informação (SSI), foram executadas, acompanhadas e monitorizadas diversas atividades associadas às políticas e procedimentos implementados, nomeadamente no que respeita à gestão de acessos, proteção física de espaços sensíveis (como o arquivo de processos individuais), controlo de suportes de informação e gestão de cartões identificativos de trabalhadores, fornecedores e outros intervenientes.

Foi igualmente assegurado o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), no que se refere à recolha, tratamento e disponibilização de dados pessoais dos trabalhadores.

No plano da comunicação interna, manteve-se a divulgação regular de informação relevante para os colaboradores, bem como a disponibilização de legislação nacional e comunitária com impacto na atividade do Instituto.

A administração do sistema de gestão documental (iDoc), assegurada por este Departamento, continuou a constituir uma função crítica para o funcionamento do IFAP, tendo sido garantida a sua operacionalidade ao longo de 2025, com elevado nível de utilização por parte dos colaboradores, incluindo em regime de teletrabalho.

Embora de natureza menos visível, o Arquivo Central desempenhou um papel essencial, assegurando a continuidade da inventariação e centralização da documentação intermédia e definitiva, bem como a resposta atempada aos pedidos de consulta por parte dos serviços.

Foram ainda assegurados serviços de suporte relevantes, designadamente nas áreas de reprografia e gestão de contratos de vigilância e segurança humana, bem como de higiene e limpeza das instalações.

Na área do desenvolvimento de competências e clima organizacional, a atividade encontra-se estruturada em cinco (5) processos e dez (10) subprocessos. O processo relativo ao mapa de pessoal abrangeu a sua elaboração e gestão. O processo de recrutamento e seleção incluiu procedimentos concursais para cargos dirigentes, concursos comuns, mobilidades e renovações de comissões de serviço. A gestão da avaliação de desempenho (SIADAP 2 e SIADAP 3) constituiu igualmente um eixo central de atividade.

O desenvolvimento de competências integrou ações de formação presencial e em regime de *e-learning*, enquanto o processo de clima organizacional compreendeu a realização de estudos e a implementação de iniciativas destinadas à melhoria do ambiente de trabalho e ao reforço da satisfação global dos trabalhadores.

Em síntese, a atuação do departamento em 2025 caracterizou-se por uma forte orientação para a eficiência operacional, a sustentabilidade dos recursos e o reforço dos mecanismos de suporte à atividade do IFAP, contribuindo para a estabilidade organizacional e para a prossecução dos objetivos estratégicos do Instituto.

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) objetivos definidos para 2025:

Quadro 17 - Objetivos operacionais do GAU

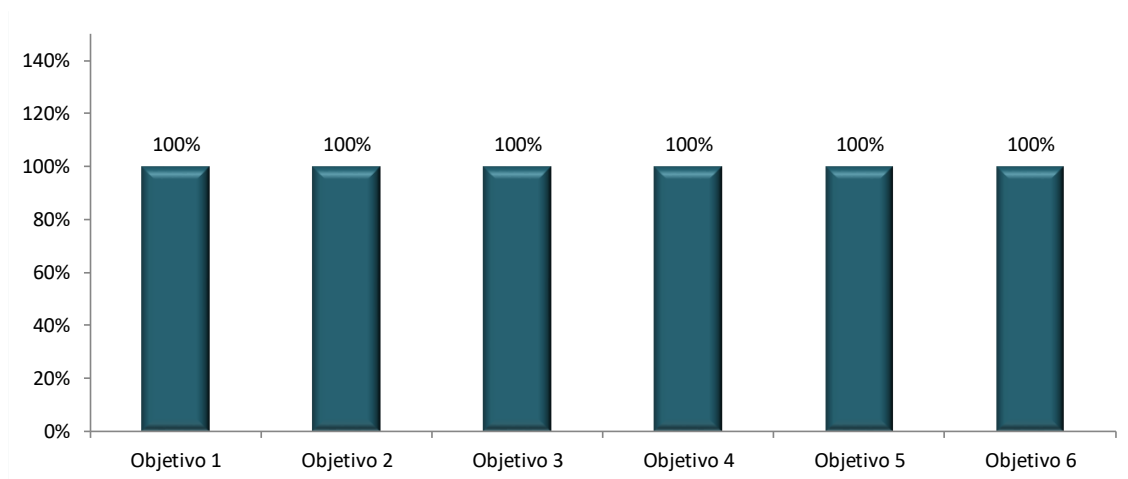
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - 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 2024	Ind1 - Taxa de execução de auditorias de acordo com o planeado	50%	100%	90%	10%	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 2024 até 07/02/2025	15%	50%	95%	5%	95%	100%	100%	Jan-Mar
	Ind2 - Preparação da proposta de DdG relativa ao EF de 2024		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 2024	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%	90%	100%		Jan-Dez
5 - Assegurar a realização de Ações de Coordenação do Grupo de Acompanhamento dos Riscos de Gestão (GARG)	Ind1 - Realização de reuniões de trabalho por ano	10%	100%	4	2	3	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%	1	100%	100%	Jan-Dez
	Ind 2 - N° médio de ações de formação por colaborador		30%	2	20%	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 2025 não houve qualquer reformulação de objetivos ou metas por parte do GAU.

2.10.4 - Atividades desenvolvidas

Auditoria ao Investimento e às Funções Delegadas

a) No âmbito do Programa Operacional MAR2020 (FEAMP) e do Programa Operacional MAR2030 (FEAMPA) que lhe sucedeu, foram efetuadas as seguintes atividades, na qualidade de ESA do IFAP:

- Prestação de informação à IGF, no quadro da supervisão da auditoria sobre operações;
- Realização de auditorias sobre 61 operações (FEAMP e FEAMPA), 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:
- Prestação de informação do quadro da Certificação de Contas.

Auditoria Interna

- a) Elaboração, Execução e Monitorização do Programa de Auditorias de 2025 de Intervenções FEAGA e FEADER, Ajudas Nacionais e Funcionamento do IFAP no âmbito dos dois períodos de programação 2014-2020 e 2023-2027;
- b) Realização de auditorias aos Fundos Comunitários Agrícolas, 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 às seguintes intervenções se encontram isentas de erros, no EF 2025:
- FEAGA NSIGC - Auditoria Interna ao PEPAC Eixo B - domínio «B.1 — Programa nacional para apoio ao setor da fruta e dos produtos hortícolas;
 - FEADER NSIGC - Auditoria Interna ao PEPAC à Intervenção C 4.1.1 - Seguros - Continente (Seguro de Colheitas) - Eixo C do PEPAC - (Campanha de 2024);
 - FEAGA/FEADER NSIGC - Auditoria Interna aos Pagamentos Adiantados e Garantias de intervenções financiadas por fundos comunitários agrícolas;
 - FEAGA e FEADER SIGC - Auditorias ao PEPAC com base em Testes Informáticos às Bases de Dados SIGC para as intervenções de “Superfícies” integradas no Pedido Único de 2024: A.1.1 ARB; A.1.2.4 Arroz; A.1.2.5 Tomate; A.1.2.6 Proteaginosas; A.1.2.7 Cereais Praganosos; A.1.2.8 Milho Grão; A.1.2.9 Milho Silagem; A.2.2 Apoio Redistributivo Complementar; A.3.1 Agricultura Biológica; A.3.2 Produção Integrada; C.1.1.3 Mosaico Agroflorestal; C.1.1.2.2 Culturas Permanentes e Paisagens Tradicionais (CPT) e Douro Vinhateiro (DV); F.6.1 AZ Condicionantes Naturais ou Específicas da Madeira; F.6.2 AZ Condicionantes Naturais ou Específicas do Porto Santo; e no Domínio C.1.2. Manutenção da atividade agrícola em zonas com condicionantes, para as intervenções C.1.2.1- Apoio às zonas com condicionantes naturais; C.1.2.1.1 - Zonas de Montanha e C.1.2.1.2 Zonas sujeitas a condicionantes específicas;
 - FEAGA SIGC - Auditorias ao PEPAC com base em Testes Informáticos às Bases de Dados SIGC para as intervenções de “Animais” integradas no Pedido Único de 2024: A.1.2.1 Vaca em Aleitamento; A.1.2.2 Pequenos Ruminantes; e A.1.2.3 Leite de Vaca);

c) Concretização de auditorias às Bases de Dados do SIIFAP, com incidência:

- no SVS, com recurso a testes informáticos, tendo como âmbito a regulamentação vigente e os sistemas aplicacionais implementados conducentes ao pagamento de intervenções SIGC;
- na aferição de que as contas FEAGA/FEADER apresentadas foram registadas na contabilidade e todas as receitas cobradas relativas a estes Fundos foram corretamente creditadas aos mesmos, constituindo uma imagem autêntica, completa e rigorosa das despesas e receitas relativas ao EF 2025;
- na avaliação da qualidade e fiabilidade do sistema de comunicação de informações e dos dados sobre indicadores respeitantes aos tipos de intervenções a que se refere o Regulamento (UE) 2021/2115, da correspondência entre as despesas e as realizações comunicadas e da sua execução em conformidade com os sistemas de governação aplicáveis.

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

e) 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, conferências e em ações de formação e de sensibilização relevantes para a realização de auditorias;

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

g) Elaboração e apresentação dos Anexos da Declaração de Gestão de 2025 e da proposta de Declaração de Gestão de 2025, 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 que permitiram a elaboração de uma síntese anual dos relatórios finais de auditoria e dos controlos realizados, nomeadamente uma análise da natureza e extensão dos erros e deficiências detetados nos sistemas, bem como das medidas corretivas tomadas ou previstas, conforme estabelecido regulamentarmente e o apuramento (fora do PEPAC) 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. Destacando-se, além das avaliações das contas do IFAP e do Relatório Anual de Desempenho referentes ao EF 2025, a Metodologia para Avaliação do Sistema de Gestão e Controlo (SGC)- Componente SIGC dos sistemas de governação, efetuada também para o EF 2025.

Auditoria aos Sistemas Certificados e de Monitorização

a) Acompanhamento da Certificação de Contas e Acreditação do Organismo Pagador

Foi assegurado o acompanhamento à auditoria de Certificação de Contas, a articulação entre a IGF e os Departamentos/Gabinetes envolvidos, promovendo um acompanhamento próximo e compatibilizando, na medida do possível, as exigências da auditoria com o normal funcionamento do Instituto. Esta atuação contribuiu para respostas consistentes, atempadas e sustentadas, para a antecipação de constrangimentos e para um parecer sem reservas às contas e à declaração de gestão.

b) Acompanhamento de Auditorias Externas Nacionais e Recomendações

Foi assegurado o acompanhamento das auditorias externas nacionais, designadamente da IGF e da IGAMAOT, incluindo os trabalhos de auditoria, as ações de controlo ex post e a monitorização da implementação das recomendações e dos erros financeiros identificados por aquelas entidades. Esta atuação contribuiu para o reforço da conformidade, da supervisão e da fiabilidade do controlo interno.

c) Ações de Auditoria no âmbito da ISSO/IEC/ 27001

Foi realizado o acompanhamento das atividades de auditoria associadas à certificação segundo a norma ISO/IEC 27001, designadamente auditoria interna, revisão técnica independente e seguimentos de revisões anteriores. Esta atuação reforçou as condições de conformidade, segurança e acreditação do IFAP

d) Gestão do Risco

A revisão da Gestão do Risco foi feita em 2025 para simplificar o modelo, eliminar redundâncias e focar os esforços do Instituto nos principais riscos estratégicos, operacionais, financeiros, de conformidade, reputacionais e relacionados a incentivos e apoios. O objetivo foi garantir o alinhamento com metas institucionais e proteger interesses financeiros nacionais e da União Europeia.

Este trabalho incluiu a reformulação de toda a documentação aplicável, designadamente da política, dos procedimentos, da matriz de apreciação e do tratamento do risco, bem como a reavaliação do universo de riscos, culminando na redução para metade dos riscos considerados mais relevantes.

Esta nova abordagem visou a otimização dos recursos, no reforço da monitorização pelos Donos do Risco e na consolidação da supervisão pelo Conselho Diretivo, com ganhos na qualidade do controlo interno.

e) Avaliação Anual do PRR e Comunicação ao MENAC

Foi assegurada a elaboração do Relatório de Avaliação Anual, após analisados os resultados e avaliados os impactos das medidas implementadas em 2024, e a respetiva comunicação ao MENAC que reforçou a conformidade, a transparência e a fiabilidade do controlo interno.

f) Acompanhamento das Funções Delegadas e das Atividades de Suporte

Foi assegurado o acompanhamento das funções delegadas e das atividades de suporte, com a supervisão e a consistência do reporte. Esta atuação contribuiu para maior controlo, coerência e fiabilidade na execução das funções delegadas e das atividades de suporte.

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 cinco (5) dos seis (6) objetivos estabelecidos para 2025.

Quadro 18 - 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	15%	50%	90%	5%	100%	105%	105%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado		50%	90%	5%	100%	105%		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	15%	50%	1	0.5	1.04	100%	84%	Jan-Dez
	Ind2 - Elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2025		50%	30 set	10 dias	05 nov	67%		Jan-Dez
3 - Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PEPAC	Ind1 - Data de conclusão do projeto da Assistência Técnica 2024	15%	100%	30 jul	15 dias	21 jul	100%	100%	Jan-Dez
4 - Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP, dentro dos prazos estipulados	Ind1 - Nº dias úteis para elaboração do RA 2023, após receção de todos os contributos dos departamentos	15%	40%	15	5	7	125%	125%	Jan-Dez
	Ind2 - Nº dias úteis para elaboração da monitorização do QUAR e PA 2024, após receção de todos os contributos dos departamentos		20%	8	3	1	125%		Jan-Dez
	Ind3 - Nº dias úteis para elaboração do QUAR e PA 2025, após receção de todos os contributos dos departamentos		40%	10	3	na	na		Jan-Dez

Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
5 - 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%	95%	100%	104%	Jan-Dez
	Ind2 - Taxa de respostas enviadas dentro do prazo estipulado		50%	85%	5%	98%	109%		Jan-Dez
6 - 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 <i>media</i>	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							103%		

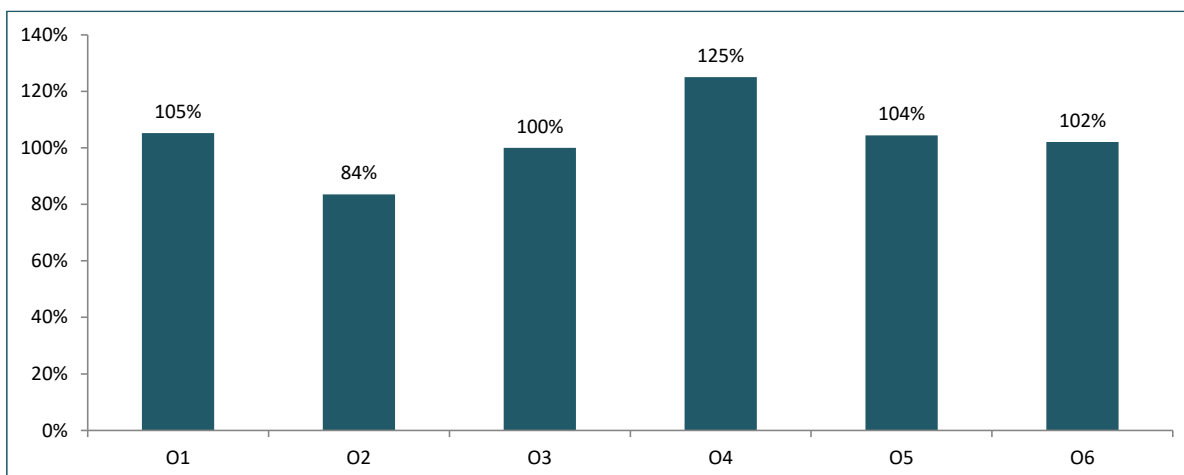
A avaliação global do GPE foi de 103%.

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

O resultado obtido no indicador 2 do objetivo 2 foi influenciado negativamente pelo facto da finalização da programação dos pagamentos da RAM ter estado pendente de informação externa relevante, apenas recebida em email de 05/11/25. Assim, por razões não imputáveis ao GPE, a programação da RAM foi enviada para decisão do CD a 06/11/25.

No caso do OP4 - Assegurar a elaboração dos Instrumentos de Gestão do IFAP dentro dos prazos estipulados, os dois (2) primeiros indicadores, definidos com base na data da última informação recebida, tiveram as suas metas atingidas ou superadas tendo sido considerado um máximo de 125% em ambas. No caso do indicador 3, não houve a receção da última informação à data de elaboração deste documento, pelo que foi considerado não avaliável e a sua ponderação distribuída proporcionalmente pelos restantes indicadores. A avaliação deste objetivo foi de 125%.

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 2025.

2.11.4 - Atividades desenvolvidas

Foram 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 MAgriM, para suporte à definição de medidas de política agrícola;
- Divulgação diária das estatísticas das candidaturas do PU 2025;
- Resposta a pedidos de informação estatística a entidades externas e internas;
- Elaboração do Relatório Anual de Desempenho do PEPAC e Dados Adicionais.

Foram disponibilizados no Portal do IFAP:

- Calendários indicativos com as datas previstas de pagamento do PU 2025;
- Pagamentos mensais efetuados no âmbito do PU 2025;
- 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 2025, foram atualizadas as seguintes normas de procedimento:

- *Help Desk*;
- Programação dos Pagamentos das Ajudas SIGC;
- Receção de Pedidos de Ajuda (PU);
- Receção dos Formulários de Identificação de Beneficiário (IB) e do Pedido de Ajuda;
- Controlo Administrativo do Pedido Único (PU);
- Modelo de Governação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Foi enviada mensalmente ao CD e aos departamentos intervenientes, a informação relativa aos pagamentos do 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, o PA e QUAR e a 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), no ano de 2025, foram submetidos os últimos pedidos de pagamento da AT2024 e AT2025, no âmbito do PDR2020, e elaborada a candidatura à ATF (Assistência Técnica de Funcionamento) do PEPAC.

Ao longo de todo o ano de 2025, a APEP continuou a acompanhar a discussão dos regulamentos da 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 dos Fundos Agrícolas, nomeadamente FEAGA e FEADER, é auditado por instâncias comunitárias (Comissão Europeia - CE, e Tribunal de Contas Europeu - TCE) e nacionais (Tribunal de Contas português - TC, Inspeção-Geral de Finanças - IGF, e Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território - IGAMAOT). A gestão destes fundos obriga à participação nos Comités dos Fundos Agrícolas (CFA), fórum europeu de discussão das principais matérias alusivas à gestão do FEAGA e FEADER.

Comité dos Fundos Agrícolas (CFA)

Atendendo às suas competências, o IFAP assegura, quer a representação nacional no CFA, quer a sua participação em reuniões ou grupos de peritos em matérias específicas.

Durante o ano de 2025, foram realizadas, oito (8) reuniões do CFA, a maioria delas à distância, tendo uma (1) delas sido realizadas em conjunto com o Comité da PAC.

Estas reuniões têm como finalidade a discussão dos principais aspetos e análise de documentos relevantes para a gestão da PAC nos diversos EM, dos quais destacamos, no que concerne ao CFA, os montantes a recuperar/pagar pelos EM e as inerentes decisões de apuramento das contas e da conformidade, bem como adaptação de regulamentos existentes, referentes, por exemplo, à auditoria e transparência e às medidas de avaliação do risco de fraude.

Conferências

Semestralmente, são realizadas as Conferências dos Diretores dos Organismos Pagadores da União Europeia (UE), nos países que detêm, nesse semestre, a Presidência da UE. Em 2025, realizaram-se em maio, em Varsóvia (Polónia), e em novembro, em Copenhaga (Dinamarca), a 57ª e a 58ª Conferência de Diretores dos Organismos Pagadores, respetivamente.

Como vem sendo hábito, o IFAP participou, em 2025, na 63ª e 64ª Conferências do Grupo *Panta Rhei*, realizadas de 21 a 23 de maio, em Leiden (Países Baixos), e de 1 a 3 de outubro em Zagreb (Croácia), respetivamente. Nestas conferências foi dada continuidade à discussão de temáticas dedicadas à aplicação de novas tecnologias de informação, nomeadamente no âmbito da monitorização e definição de ferramentas de apoio à gestão e acompanhamento dos Planos Estratégicos da PAC. O IFAP participou, ainda, em duas (2) reuniões do *Panta Rhei* “*Steering Group*”, realizadas em junho e novembro, em Praga (Chéquia) e Frankfurt (Alemanha), respetivamente.

Coordenação e acompanhamento das auditorias comunitárias

A DG AGRI procede à realização de auditorias, no sentido de verificar o adequado funcionamento dos sistemas de gestão e controlo (SGC) por parte dos EM, interessando a proteção dos interesses financeiros da CE, bem como os princípios de boa gestão financeira, com o intuito de assegurar que os EM se certificam da legalidade e regularidade das despesas financiadas no âmbito do FEAGA e do FEADER. Com a novo modelo de prestação e com enfoque no desempenho, interessando a garantia de que o reporte efetuado pelos EM no âmbito do desempenho anual do PEPAC é também adequado e fidedigno, as auditorias da DG AGRI, em 2025, têm vindo a debruçar-se maioritariamente sobre a implementação do SGC das várias intervenções do PEPAC Portugal.

Durante o ano de 2025, o TCE, como habitualmente na sua amostra de transações a auditar visando a emissão anual da declaração de fiabilidade, geralmente denominada pelos acrónimos, francês *DAS - Déclaration d'Assurance* e inglês *SoA - Statement of Assurance*, sobre o orçamento comunitário, abrangendo o FEAGA e o FEADER, bem como o FEAMPA, realizou quatro (4) auditorias em Portugal, abarcando a DAS 2024 e DAS 2025.

No ano de 2025, o IFAP coordenou e acompanhou duas (2) novas auditorias levadas a cabo, por escrito, pela DG AGRI e três (3) novas auditorias do TCE, sendo que uma (1) delas foi realizada à distância, por videoconferência, e outra, apesar de iniciada em 2025, com os trabalhos presenciais a realizaram-se apenas em 2026.

Em igual período, o IFAP coordenou 11 processos relativos a inquéritos abertos em anos anteriores, tendo resultado, para além dos contraditórios escritos, na realização de quatro (4) reuniões bilaterais, com os auditores da DG AGRI.

Em março de 2025 o Tribunal (Geral) de Justiça da UE - TGUE, proferiu decisão favorável sobre a interposição de recurso, apresentado por Portugal (pelo IFAP, através do Ministério de Negócios Estrangeiros - MNE), de Decisão de Execução que excluiu do financiamento comunitário certas despesas incorridas pelo EM, interessando uma auditoria realizada em 2019, cujo âmbito incidia sobre os Direitos ao Pagamento. Neste sentido, a DG AGRI procedeu à devolução do montante da correção financeira abrangida por este acórdão do Tribunal, em nova Decisão de Execução submetida a consulta no CFA de maio de 2025.

No final do ano, em dezembro, o IFAP compareceu em audiência de julgamento no TGUE interessando uma interposição de recurso de uma outra Decisão de Execução que excluiu do financiamento comunitário certas despesas incorridas pelo EM, agora abrangendo uma auditoria realizada em 2021, no âmbito dos prémios animais do apoio associado voluntário, estabelecidos no QCA 2013-2022.

Comunicação

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) objetivos definidos para 2025:

Quadro 19 - Objetivos operacionais da CSI

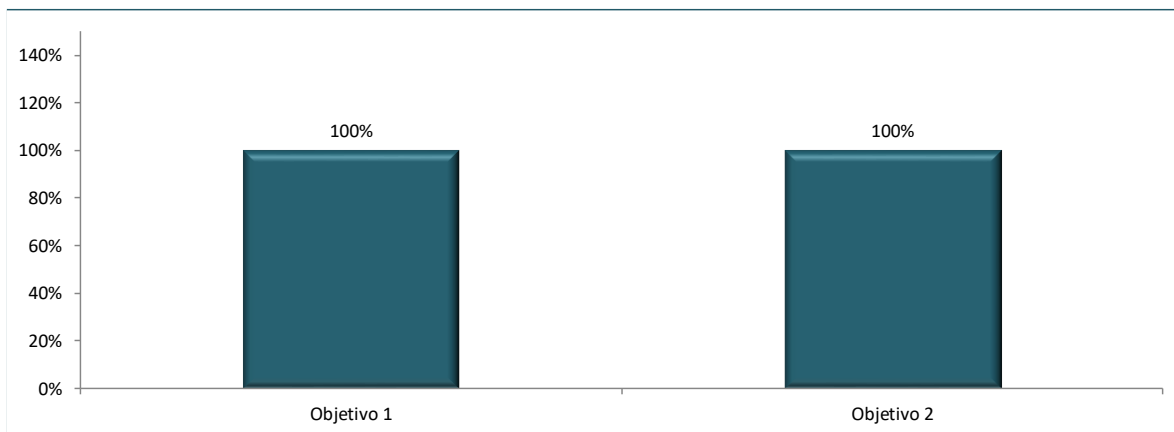
Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação		Meta	Toler.	Resultado	Taxa de realização face à meta	Avaliação do Objetivo	Calend.
		Objetivo	Indicador						
1 - Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto	Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	15%	50%	95%	5%	95%	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 Plano de Tratamento de Risco (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 27001:2022, de forma a garantir a respetiva Certificação, dando assim cumprimento ao critério de creditação exigido pela União Europeia (obrigatoriedade dos 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 2025 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 Renovação e migração para a norma da certificação NP ISO/IEC 27001:2022 do IFAP. Considerou estarem reunidas as condições necessárias à manutenção da certificação do SGSI implementado;
- Foi coordenado e concluído o processo de migração do SGSI para a Norma ISO/IEC 27001:2022;
- Execução de ações de sensibilização para divulgação junto das entidades com funções delegadas.

VI Pagamentos efetuados

O IFAP, no âmbito da sua missão, pagou no ano de 2025 um montante total de **1 859.8 M€**, através de apoios e ajudas abrangidos quer pelos fundos comunitários FEAGA, FEADER, FEAMPA e PRR, quer de outras ajudas suportadas pelo orçamento nacional.

1. Ajudas ao setor da agricultura

No ano de 2025, o total de pagamentos ao setor agrícola, foi de **1 801.4 M€** (Quadro 19). A respetiva desagregação encontra-se no Anexo 2.

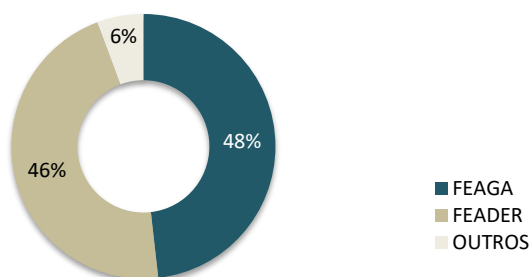
Quadro 20 - Pagamentos efetuados ao setor da agricultura

AGRICULTURA	
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEAGA	Montante pago (mil euros)
Continente	767 898
Açores	75 647
Madeira	24 784
Total FEAGA	868 329
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEADER	
Continente	701 596
Açores	71 765
Madeira	57 601
Total FEADER	830 962
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO NG/PRR	
PRR	18 847
Total PRR	18 847
OUTRAS AJUDAS	
Medidas Veterinárias e Ajudas Nacionais	83 280
Total Outras Ajudas	83 280
TOTAL	1 801 418

Relativamente à sua distribuição por fundo de financiamento, os pagamentos no âmbito do FEAGA corresponderam a 48% do total pago ao setor agrícola (em 2024 representavam 56%), os pagamentos ao abrigo do FEADER representaram 46% (em 2024 representavam 38%) e o PRR/NG 1% (em 2024 foram 3%).

Os restantes valores referem-se na sua maioria, a apoios nacionais e corresponderam a cerca de 4.6% do montante total pago ao setor agrícola.

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

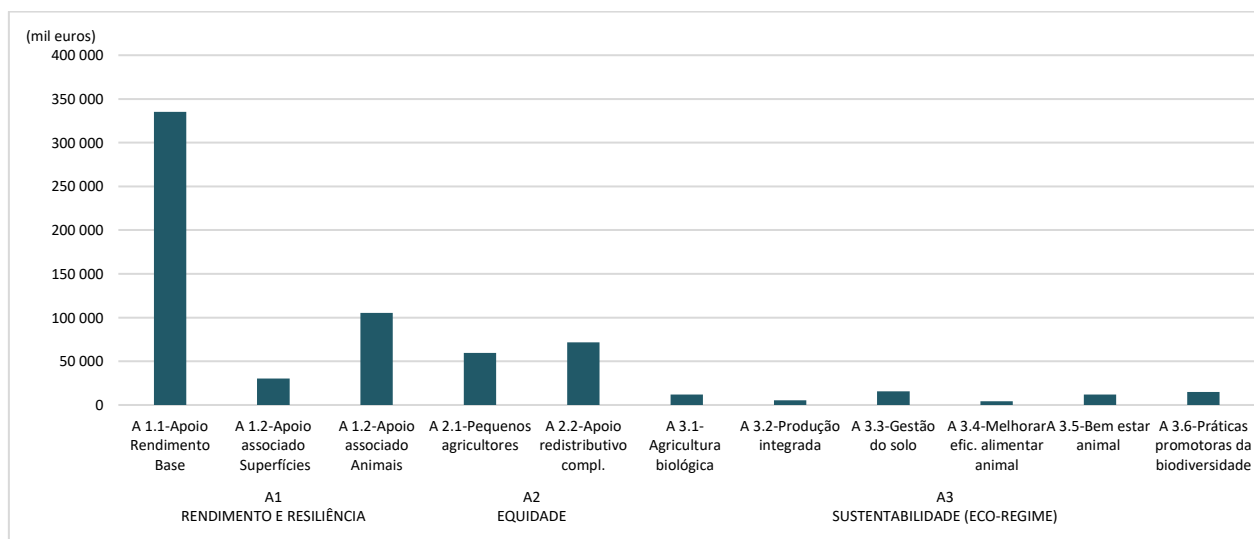


No âmbito do FEAGA, e para o Continente, os pagamentos às intervenções do Eixo A - Ajudas ao rendimento - do PEPAC representaram 36% dos pagamentos ao setor agrícola com um total de 667 M€.

O Apoio ao Rendimento Base (ARB), alcançou o maior montante nas intervenções do eixo A, distribuindo pelos seus beneficiários 335.3 M€, correspondendo a mais de metade do valor deste eixo. Seguiu-se o Apoio Associado (Superfícies e Animais), com 135.8M€.

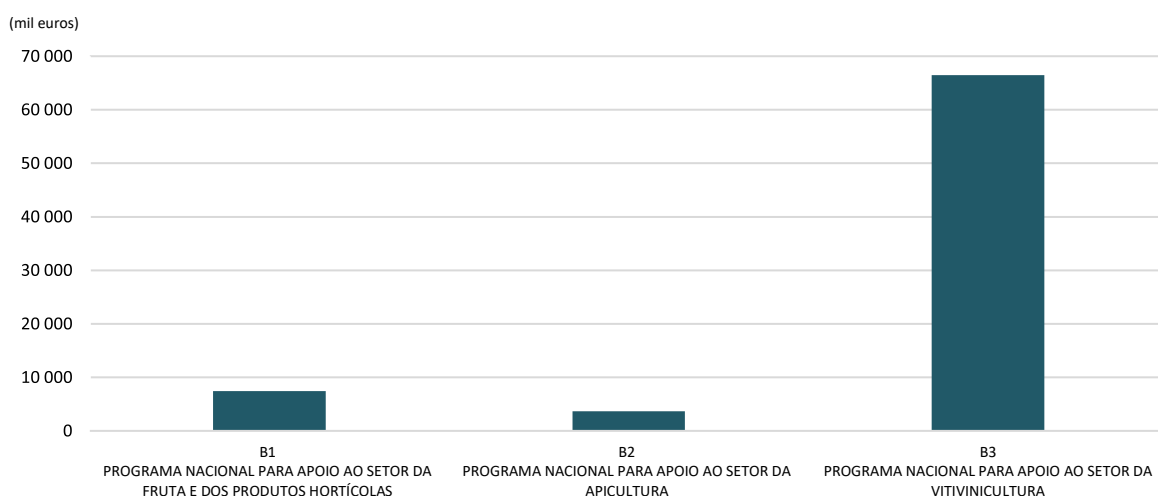
Com a transição das intervenções de Produção Integrada e Agricultura Biológica do eixo A para o eixo C os montantes envolvidos no domínio Sustentabilidade A3 (Ecorregimes), sofreram um elevado decréscimo.

Gráfico 18 - FEAGA - Pagamentos PEPAC - Eixo A



Relativamente ao Eixo B - Abordagem Sectorial Integrada, foram efetuados pagamentos num total de 77.6 M€, representando um acréscimo nos pagamentos neste eixo de mais de 50% face ao ano anterior. Destacou-se a Reestruturação e conversão de vinhas (do Programa Nacional para Apoio ao Setor da Vitivinicultura - B3), que representou 37% do total do eixo e a Promoção e comunicação nos países terceiros (igualmente B3), que recebeu 10,9 M€.

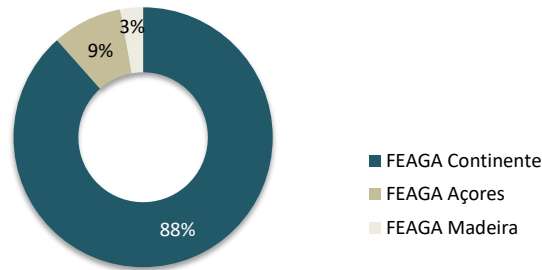
Gráfico 19 - FEAGA - Pagamentos PEPAC - Eixo B



Em 2025 ocorreram ainda, pagamentos no âmbito do anterior programa da PAC, destacando-se no FEAGA Continente, as medidas de mercado, com pagamentos no montante de 23.8M€. Os Fundos Operacionais das Organizações de Produtores das frutas e produtos hortícolas receberam 10.5 M€ daquele total.

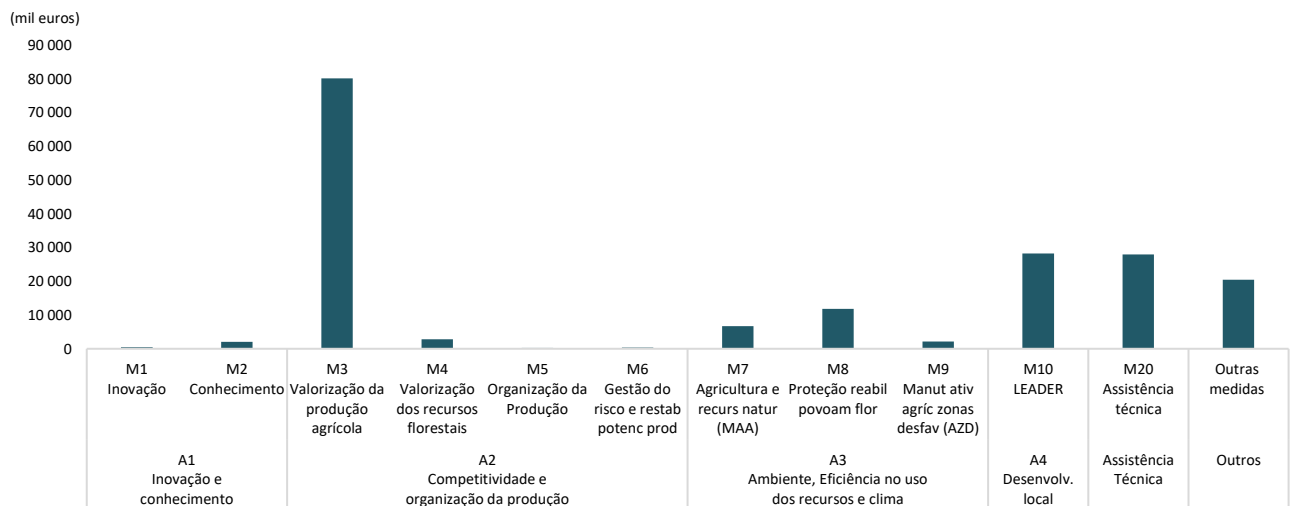
Ainda ao abrigo do FEAGA, a Região Autónoma dos Açores (RAA) recebeu 75.6 M€ e a RAM 24.8 M€, que representaram 8.7% e 2.9% do total das ajudas deste fundo, respetivamente (Gráfico 20). As medidas ao abrigo do POSEI foram as mais representativas destacando-se na RAA, o Prémio aos produtores de leite, com 22.9 M€, e na RAM, a Fileira da banana, com 7.0 M€.

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



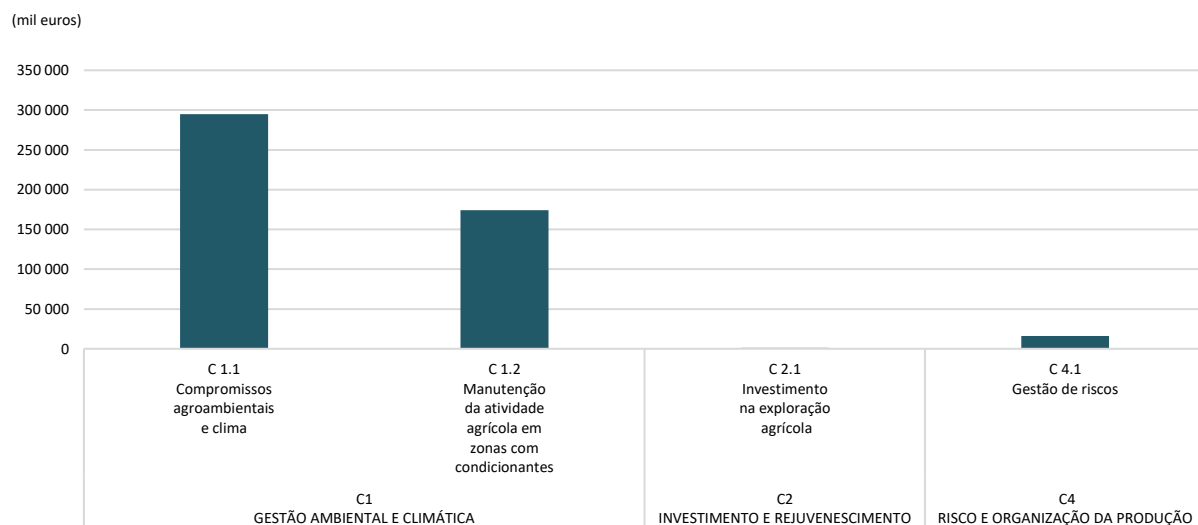
Relativamente ao FEADER destacaram-se, no Continente, ao abrigo do **PDR2020**, a Valorização da produção agrícola, com 80.2M€, na qual se evidenciam as ações Infraestruturas coletivas e Investimentos nas explorações agrícolas.

Gráfico 21 - FEADER - Pagamentos por medida PDR2020



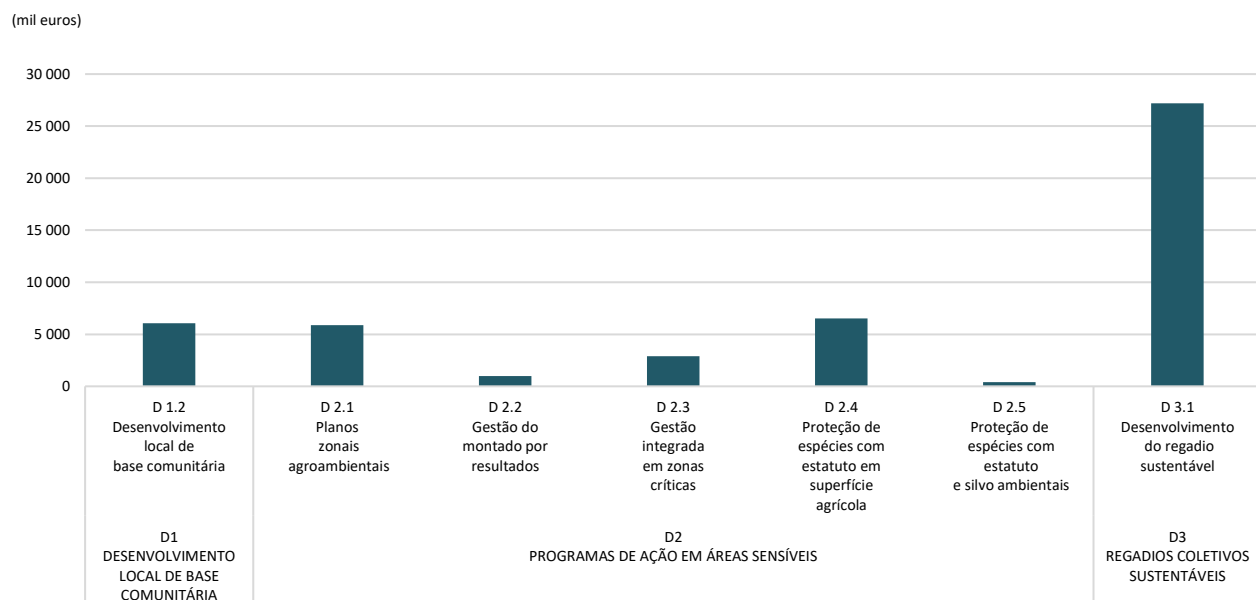
No que respeita ao **PEPAC, Eixo C**, os Compromissos agroambientais e clima destacaram-se em termos de pagamentos, com um total de 295.1 M€, seguindo-se a Manutenção da atividade agrícola em zonas com condicionantes com 174.3M€, ambos pertencentes ao domínio C1 - Gestão Ambiental e Climática.

Gráfico 22 - FEADER - Pagamentos PEPAC - Eixo C



No Eixo D, o Desenvolvimento do regadio sustentável do domínio D3 - Regadios coletivos sustentáveis, foi o mais relevante em pagamentos, totalizando 27.2 M€.

Gráfico 23 - FEADER - Pagamentos PEPAC - Eixo D



Na RAA, as medidas mais representativas ao abrigo do PRORURAL+ foram os Investimentos em ativos físicos, com 21 M€ e os Pagamentos relativos a zonas sujeitas a condicionantes naturais, cujos beneficiários receberam 16 M€.

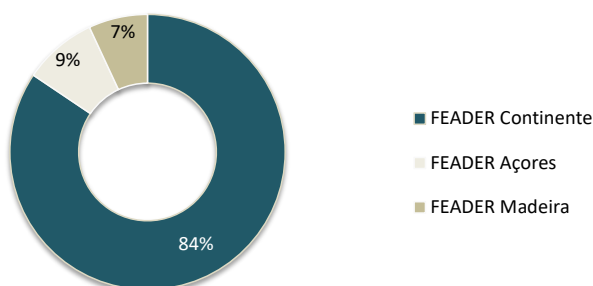
Relativamente aos pagamentos ao abrigo do PEPAC, destacaram-se as Medidas Agroambientais e Climáticas, com um montante de 11.7 M e o Apoio às zonas com condicionantes naturais que totalizaram 2.3 M€.

Na RAM, ao abrigo do PRODERAM 2020, os pagamentos relativos a Investimentos no desenvolvimento das zonas florestais e na melhoria da viabilidade das florestas foram os mais expressivos, com um montante de 25.9 M€. Seguiram-se os Investimentos em ativos físicos, com 19.7 M€.

Ao abrigo do PEPAC, destacou se o Apoio a zonas com condicionantes naturais ou específicas, com 6.7 M€ e os Compromissos agroambientais e climáticos, com 1.4 M€.

No âmbito do FEADER, foram pagos no Continente 701.6 M€ (84%), na RAA 71.8 M€ (9%) e na RAM 57.6 M€ (7%).

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



No ano de 2025 ocorreram ainda pagamentos provenientes de apoios no âmbito do PRR, no montante de 18.8 M€, que se distribuiu pelas Componentes C5 - Capitalização e Inovação Empresarial, no montante de 18.6 M€ e C8 - Florestas, no montante de 229 mil euros.

2. Ajudas ao setor das pescas

No ano de 2025, o total de pagamentos ao setor das pescas foi de 58.4 M€, sendo 53.4 M€ referentes a ajudas no âmbito do FEAMPA.

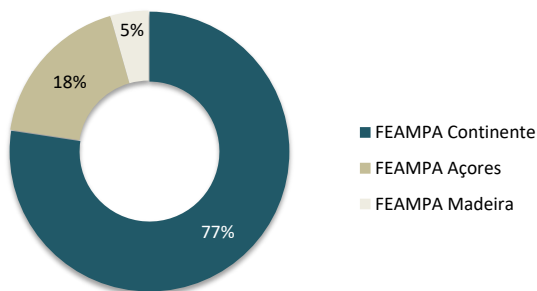
Quadro 21 - Pagamentos efetuados ao setor das pescas

PESCAS	
AJUDAS NO ÂMBITO DO FEAMPA	Montante pago (mil euros)
Continente	41 204
Açores	9 864
Madeira	2 324
Total FEAMP	53 392
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO NG/ PRR	
PRR	4 718
Total PRR	4 718
OUTRAS AJUDAS	
Linhas de crédito Pescas e outras ajudas	264
Total Outras Ajudas	264
TOTAL	58 375

Neste setor ocorreram também pagamentos ao abrigo do PRR, na Componente C10 - Transição energética e redução do impacto ambiental para empresas do setor da Pesca e da Aquicultura, no montante de 4.7M€. Por fim, as linhas de crédito para o setor das pescas, totalizaram cerca de 264 mil euros.

Para o Continente foram canalizados 41.2 M€, que representaram 77% do total pago ao setor, para os Açores, 9.9 M€ (19%) e para a Madeira 2.3 M€ (4%).

Gráfico 24 - FEAMPA - Distribuição dos pagamentos por região (%)



Ao abrigo do MAR2030 foram pagos 54.9 M€, sendo 77% para o Continente, 18% para os Açores e 5% para a Madeira.

No Continente destacaram-se o Apoio ao desenvolvimento sustentável da aquicultura no domínio dos investimentos produtivos com 9.7 M€, e o Apoio às PME da transformação de produtos da pesca da aquicultura no domínio dos investimentos produtivos, com 8.5 M€.

Tanto nos Açores, como na Madeira os pagamentos mais relevantes deste programa foram no âmbito da Medida 8 - Planos de Compensação às Regiões Autónomas (6.7 M€ e 1.4 M€, respetivamente).

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

VII Recursos Financeiros e Humanos

1. Recursos Financeiros

1.1 - Afetação de Recursos Financeiros

Nos recursos financeiros, foi apurado um desvio de 1 035.3 M€, justificado pelo Orçamento de Funcionamento (5.7 M€), Investimento (257.9 M€) e Outros valores (771.6 M€). A taxa de execução face ao disponível foi de 67%.

Quadro 22 - Recursos financeiros

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Dotação inicial	Dotação corrigida	Execução (30.jun.2025)	Execução (31.dez.2025)	Saldo (31.dez.2025)	Taxa de execução
Orçamento de Funcionamento (OF)	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 €	23 711 696 €	10 595 048.95 €	22 785 656.13 €	926 039.87 €	96%
Aquisições de Bens e Serviços	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 €	4 985 896 €	2 490 394.18 €	4 942 907.02 €	42 988.98 €	99%
Despesas de Capital	1 467 255 €	29 476 462 €	194 344.43 €	29 001 155.11 €	475 306.89 €	98%
Orçamento de Investimento (OI)	899 968 485 €	1 006 457 978 €	199 891 236.80 €	748 515 230.80 €	257 942 747.20 €	74%
Outras despesas correntes	548 207 508 €	649 387 225 €	100 583 951.88 €	572 288 989.97 €	77 098 235.03 €	88%
Despesas de Capital	351 760 977 €	357 070 753 €	99 307 284.92 €	176 226 240.83 €	180 844 512.17 €	49%
Outros valores (OV)	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 €	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 €	245 169 477.60 €	1 040 739 242.37 €	627 596 830.63 €	62%
Total (OF+OI+OV)	2 968 944 240 €	3 175 788 956 €	535 889 874.67 €	2 140 508 420.43 €	1 035 280 535.57 €	67%

2. Recursos Humanos

2.1. Afetação de recursos humanos

Na componente Recursos humanos, foi apurado um desvio no número de efetivos de 120, conforme se pode observar no seguinte quadro.

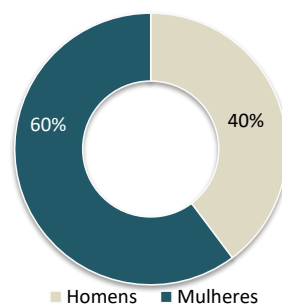
Quadro 23 - Recursos humanos

RECURSOS HUMANOS									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	12 712	896	54	12 034	848	-2	95%	95%
Técnico Superior	12	395	89 665	4 740	330	72 257	3 820	-65	81%	81%
Especialista de sistemas e tecnologias de informação	12	51	11 577	612	36	7 989	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	3 632	128	11	2 335	82	-5	64%	64%
Assistente Técnico	8	107	24 289	856	82	16 908	596	-25	70%	70%
Assistente Operacional	5	12	2 724	60	6	1 326	29	-6	49%	49%
		643	145 961	7 390	523	113 741	5 876	-120	80%	78%

2.2. Caracterização

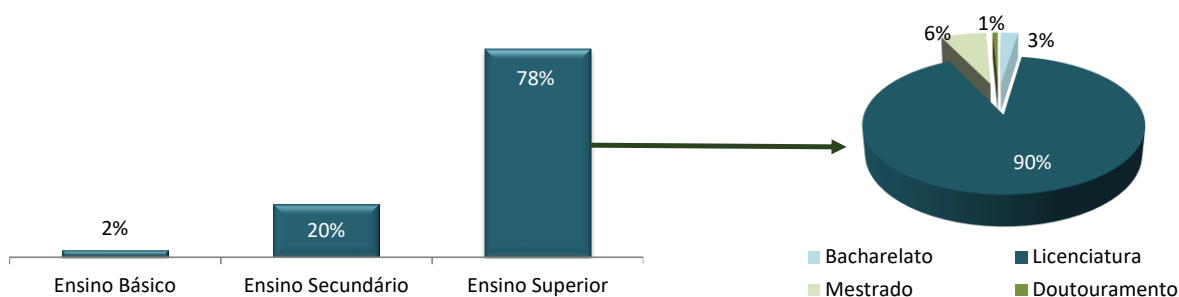
Em 31 de dezembro de 2025 desempenhavam funções no IFAP 523 colaboradores, dos quais 60% mulheres e 40% homens (Gráfico 25). Relativamente ao ano de 2024, houve uma redução de 2 (dois) colaboradores.

Gráfico 25 - Distribuição dos colaboradores por género (%)



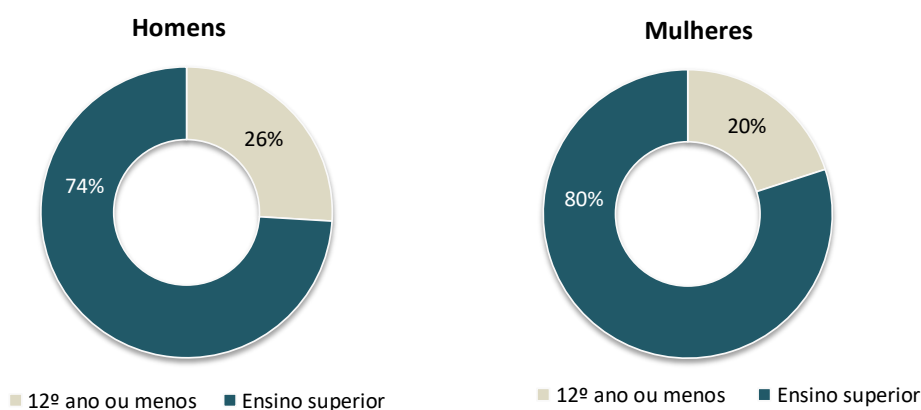
No que respeita ao nível de escolaridade, existiam no IFAP 406 colaboradores com habilitações ao nível do ensino superior (graus de bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento), o que corresponde a 78% do total de colaboradores. Manteve-se a tendência de aumento do peso deste grupo. Com habilitações ao nível do ensino secundário, existiam 104 colaboradores, que representavam 20% do número total e 13 colaboradores ao nível do ensino básico, representando 2% do total, conforme se apresenta no Gráfico 26.

Gráfico 26 - Nível de escolaridade dos colaboradores (%)



Quanto ao nível de escolaridade por género, verifica-se que 80% das mulheres possuem habilitações de nível superior e 20% possuem o 12.º ano ou inferior (proporção igual ao ano anterior), enquanto nos homens, esta distribuição foi de 74% (mais 2% do que em 2024) e 26% respetivamente.

Gráfico 27 - Nível de escolaridade dos colaboradores, por género (%)

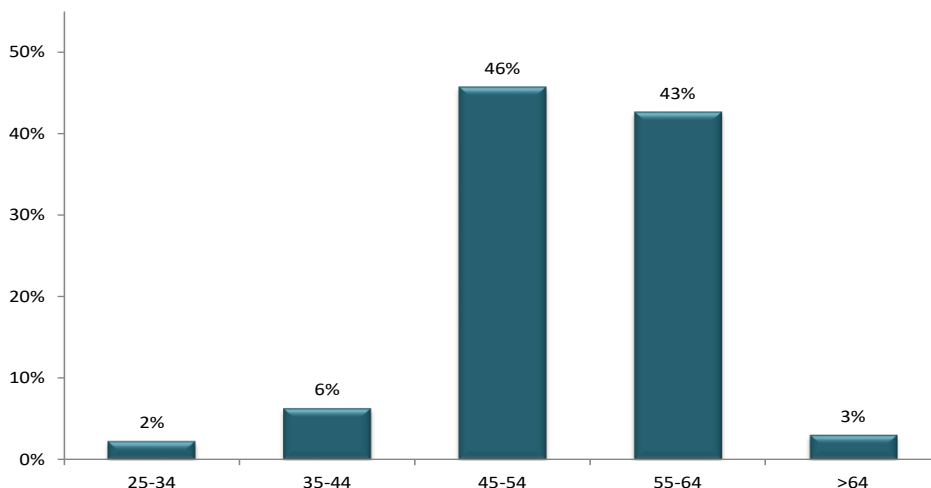


Face ao ano anterior os escalões etários mantiveram as suas proporções. Assim, o número de trabalhadores do instituto que se enquadram no escalão entre os 45 e os 54 anos, foi de 46%, e o número de trabalhadores entre 55 e 64 anos representou 43% do total de funcionários. O peso

do escalão acima dos 64 anos, do escalão entre os 35 e os 44 anos e do escalão entre os 25 e 34 anos mantiveram-se nos 3%, 6% e 2% respetivamente.

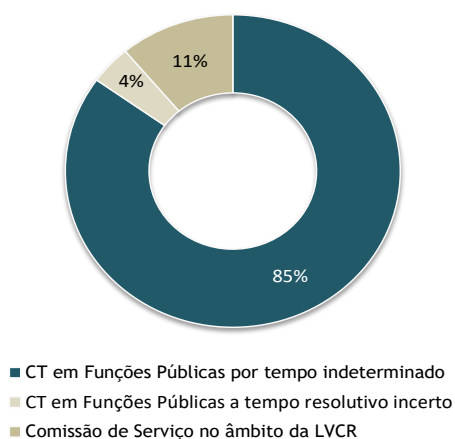
À data de 31 de dezembro de 2025, a média de idades dos colaboradores do Instituto era de 53.6 anos, ligeiramente inferior à média de idade do ano anterior.

Gráfico 28 - Escalão etário dos colaboradores (%)



O tipo de vínculo com maior incidência é o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, que abrange 444 colaboradores, representando 85% do total.

Gráfico 29 - Tipo de vínculo dos colaboradores (%)



As funções de dirigentes são desempenhadas por 58 colaboradores, todas a ser exercidas em comissão de serviço, dos quais 26 são homens e 32 são mulheres.

Relativamente à distribuição por carreiras, os técnicos superiores são 63% dos colaboradores e o grupo dos assistentes técnicos, técnicos de nível intermédio e pessoal administrativo, 16%. A

representatividade dos dirigentes manteve-se nos 11%, assim como a carreira de informático com 9% e a carreira de assistente operacional, operário e auxiliares com 1% dos colaboradores.

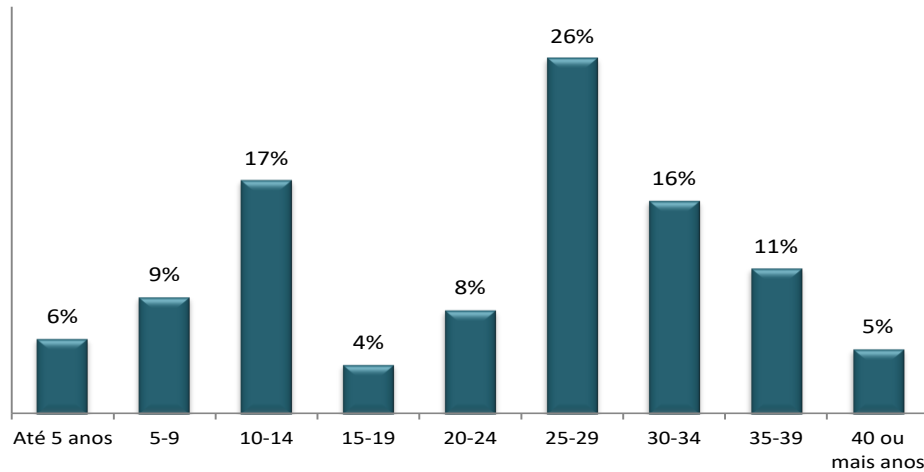
Quadro 24 - Distribuição por grupo/cargo/carreira, modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira / 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)					1	2	1	2	3
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)					7	4	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)					13	17	13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)					4	9	4	9	13
Técnico Superior	107	202	5	16			112	218	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	30	52					30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	5	1					5	1	6
Informático	35	12					35	12	47
Pessoal de inspeção							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Outro Pessoal							0	0	0
Total	177	267	5	16	26	32	208	315	523

No que respeita à antiguidade, verifica-se através do Gráfico 30 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, 16% e no escalão dos 35 aos 39 anos de antiguidade, 11%. Os restantes escalões têm uma representatividade inferior a 10% cada um.

Destaca-se, assim, uma predominância de colaboradores com longos anos de serviço, evidenciando uma estrutura de recursos humanos marcada pela experiência e estabilidade profissional. Por outro lado, os escalões com menor antiguidade apresentam percentagens mais reduzidas, o que poderá indicar uma menor renovação do quadro de pessoal nos últimos anos.

Gráfico 30 - Distribuição de colaboradores por antiguidade em 31.12.2025 (%)



Durante o ano de 2025 verificou-se a entrada de 11 trabalhadores (5 mulheres e 6 homens) dos quais 7 da carreira de técnico superior. Do IFAP saíram 13 funcionários (4 mulheres e 9 homens), sendo 5 da carreira de técnico superior e 2 da carreira de assistente técnico, assistente de nível intermédio e pessoal administrativo, 2 informáticos, 2 dirigentes superiores de 2º grau e 1 assistente operacional, conforme quadro 24. Como resultado, no fim do ano existiam menos 2 trabalhadores do que no ano anterior.

Quadro 25 - Movimentação de colaboradores por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargo/carreira	Entradas	Saídas	Saldo
Dirigente Superior de 1.º grau a)	1	1	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)	3	2	1
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	7	5	2
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	0	2	-2
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	0	1	-1
Informático	0	2	-2
Total	11	13	-2

Quadro 26 - Distribuição dos colaboradores por departamento

Departamento/Gabinete	Nº de colaboradores	%
Conselho Diretivo (CD)	11	2%
Coordenação da Segurança dos Sistemas de Informação (CSI)	1	0.2%
Gabinete de Auditoria (GAU)	25	5%
Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)	18	3%
Departamento de Apoios ao Investimento (DAI)	65	12%
Departamento de Ajudas Diretas (DAD)	42	8%
Departamento Financeiro (DFI)	31	6%
Departamento de Sistemas de Informação (DSI)	68	13%
Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)	63	12%
Departamento Jurídico (DJU)	36	7%
Departamento de Controlo (DCO)	57	11%
Departamento de Apoios de Mercado (DAM)	33	6%
Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)	73	14%
TOTAL	523	100%

No Quadro 27 apresentam-se alguns indicadores de balanço social para os anos de 2023 a 2025.

Quadro 27 - Indicadores do Balanço social

Indicador	Fórmula	2023	2024	2025
Total Efetivos		535	525	523
Nível Etário (média idade)	Somatório idades/ Total de efetivos	53.4	53.7	53.6
Antiguidade Média	Somatório antiguidades/ Total de efetivos	24.2	23.6	23.2
Taxa de Tecnicidade (sentido restrito)	Total pessoal técnico superior/ Total efetivos	61%	62%	63%
Taxa de Feminização	Total efetivo feminino/ Total efetivos	60%	59%	60%
Taxa de Feminização Dirigente	Total efetivo feminino dirigentes/ Total dirigentes	52%	51%	55%
Taxa enquadramento Dirigentes	Total de dirigentes/ Total efetivos	11%	11%	11%
Taxa de habilitação superior	(bac+lic+mestr+dout)/ Total efetivos	76%	77%	78%
Taxa de habilitação secundária	(11 ^a +12 ^a)/ Total efetivos	21%	20%	20%
Taxa de habilitação básica	até 9º ano/ Total efetivos	4%	3%	2%
Taxa de entrada	Total admissões/Total efetivos	5%	4%	2%
Taxa de saída	Total saídas/Total efetivos	5%	5%	2%
Taxa de reposição	Total admissões/ Total saídas	96%	74%	85%
Índice rotação (Rotatividade)	1-Total efetivos 31 dez/ (total efetivos 1jan.+entradas+saídas)	9%	10%	5%
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%	3%	3%
Leque salarial ilíquido (inclui Dirigent.)	Maior remuneração base ilíquida/ Menor remuneração base ilíquida	9.23	8.41	7.63
Peso da remuneração base	Total enc. com remunerações base/ Total encargos com pessoal	71%	72%	72%
Remuneração base anual média	Total enc. com remunerações base/ Total efetivos	28 671.2	30 975.7	31 285.3
Taxa de participação em formação	Total participações em ações formação/ total efetivos	24%	114%	104%

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

O quadro evidencia uma evolução globalmente estável dos principais indicadores de recursos humanos entre 2023 e 2025, destacando-se algumas tendências relevantes ao nível da qualificação, renovação e estrutura etária dos colaboradores.

Verifica-se uma ligeira redução do número total de efetivos, passando de 535 colaboradores em 2023 para 523 em 2025. Apesar desta diminuição, a média de idades mantém-se elevada e relativamente estável, situando-se acima dos 53 anos, o que confirma um quadro de pessoal envelhecido. Também a antiguidade média apresenta valores elevados, embora em ligeira diminuição, passando de 24,2 anos em 2023 para 23,2 anos em 2025.

Ao nível das qualificações, observa-se uma evolução positiva da taxa de habilitação superior, que aumenta de 76% para 78%, acompanhada pela redução das habilitações básicas, de 4% para 2%. Em paralelo, a taxa de tecnicidade em sentido restrito apresenta igualmente um crescimento gradual, atingindo 63% em 2025, o que revela uma maior proporção de trabalhadores com funções técnicas superiores.

Relativamente à igualdade de género, a taxa de feminização mantém-se estável em torno dos 60%, enquanto a taxa de feminização dirigente evidencia uma evolução positiva, passando de 52% em 2023 para 55% em 2025, reforçando a representatividade feminina em cargos de direção.

No que respeita à dinâmica de entradas e saídas, verifica-se uma diminuição significativa da taxa de entrada, de 5% para 2%, acompanhada também pela redução da taxa de saída para 2% em 2025. Apesar disso, a taxa de reposição mantém-se abaixo dos 100% em todos os anos analisados, indicando que as admissões não compensam integralmente as saídas, o que contribui para a redução gradual do número de efetivos.

O rácio de efetivos por dirigente mantém-se estável nos três anos, com oito colaboradores por dirigente, demonstrando consistência na estrutura hierárquica. A taxa de absentismo apresenta valores reduzidos e estáveis, fixando-se em 3% nos últimos dois anos.

Em termos remuneratórios, observa-se um aumento progressivo da remuneração base anual média, que passa de 28 671,2€ em 2023 para 31 285,3€ em 2025. O peso da remuneração base nos encargos com pessoal mantém-se estável em cerca de 72%.

Por fim, destaca-se a forte aposta na formação profissional, refletida no aumento expressivo da taxa de participação em formação, que ultrapassa os 100% em 2024 e 2025, demonstrando que, em média, cada colaborador participou em mais do que uma ação de formação por ano.

Para informação mais detalhada, é apresentado em anexo o Balanço Social de 2025.

VIII Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação

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, e outra sobre a localização do posto de trabalho. Foi disponibilizado através de um *link*, enviado por *email* a todos os colaboradores, tendo estado disponível para resposta de 25 de março a 11 de abril de 2026. A aplicação utilizada para a realização do inquérito foi a *Microsoft Forms*®.

Foram obtidas 214 respostas, anónimas, representando 40% do total. Na pergunta aberta foram recolhidas 44 comentários ou sugestões.

A taxa de satisfação dos trabalhadores que responderam ao inquérito manteve-se positiva, registando uma melhoria face ao ano anterior. A média global passou de 3.52, em 2024, para 3.58, em 2025.

Os resultados do inquérito são apresentados no Anexo 7.

IX Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

No âmbito do desenvolvimento de medidas de reforço positivo do desempenho, foram promovidas diversas iniciativas orientadas para a valorização dos colaboradores, o fortalecimento da cultura organizacional e a promoção do bem-estar no trabalho.

Neste contexto, destaca-se a visita do Ministro da Agricultura e Pescas às instalações do IFAP, em fevereiro, no âmbito da estratégia de proximidade institucional com os organismos tutelados pelo então Ministério da Agricultura e Pescas (MAGriP). Esta visita proporcionou a oportunidade de dar a conhecer a missão do Instituto, bem como o trabalho desenvolvido pelas diferentes equipas e colaboradores.

A comunicação interna continuou igualmente a assumir um papel relevante na promoção do envolvimento e sentido de pertença dos trabalhadores. Neste âmbito, a *newsletter* digital interna *IFAPcomunica* manteve a sua periodicidade mensal, reforçando a divulgação de informação institucional, notícias de interesse interno e iniciativas dirigidas aos colaboradores, incluindo aqueles em regime de trabalho remoto, contribuindo para a aproximação entre equipas e para a partilha de experiências e boas práticas.

Foram ainda desenvolvidas e divulgadas iniciativas de responsabilidade social e ambiental, promovendo comportamentos sustentáveis e socialmente responsáveis. Entre estas ações destacam-se a divulgação de resultados relativos à separação de resíduos e campanhas de recolha de pilhas e equipamentos elétricos usados, sensibilizando os colaboradores para a adoção de práticas ambientalmente responsáveis.

No domínio da saúde e bem-estar, manteve-se em funcionamento o serviço de Medicina Curativa, implementado em 2017, assegurando a presença regular de um médico nas instalações do Instituto, duas vezes por semana, e permitindo aos colaboradores o acesso a consultas médicas gratuitas. Paralelamente, no âmbito da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, continuaram a ser realizados os exames médicos obrigatórios previstos na Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, nas instalações da Rua Castilho e da Rua Fernando Curado Ribeiro.

Com o objetivo de reforçar a participação e o envolvimento dos trabalhadores, foi igualmente promovida a aplicação de um questionário de diagnóstico organizacional, destinado a avaliar a perceção dos colaboradores relativamente ao Instituto, bem como o seu grau de satisfação, motivação e identificação com as funções desempenhadas e atividades desenvolvidas.

X 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.

XI 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.

Quanto à qualidade do atendimento do *Contact Center* obtida através dos resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação dos beneficiários/cidadãos, salienta-se:

Atendimento presencial no IFAP

Durante o ano civil de 2025 foram registadas 389 presenças na sala de atendimento presencial, tendo sido recolhidos 165 inquéritos de avaliação da satisfação a esse atendimento, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente 42 %.

Face ao ano civil de 2024, embora se tenha verificado alguma redução na procura deste canal de atendimento, houve um aumento na adesão ao preenchimento dos inquéritos de avaliação, o que resultou num aumento percentual da amostra e, consequentemente, no aumento da fiabilidade dos resultados obtidos.

Desde o mês de setembro de 2025, os inquéritos de avaliação, para além do formato em papel, passaram a ser também disponibilizados em formato digital. O preenchimento digital dos inquéritos passou a poder ser feito no local de atendimento, através de um Tablet que é disponibilizado para o efeito, ou, posteriormente através da utilização de um QR-Code.

O Inquérito é constituído pela avaliação qualitativa da prestação do(s) técnico(s) envolvido(s) no atendimento, a organização do processo de atendimento, as condições das instalações onde este decorreu e a avaliação global do atendimento. Foi ainda solicitado aos beneficiários que fizessem uma avaliação quantitativa relativamente à probabilidade de recomendarem este serviço de atendimento no IFAP. Para as questões de avaliação qualitativa, foram definidas como possíveis respostas as classificações de “Mau”, “Insuficiente”, “Suficiente”, “Bom” e “Muito Bom”. Para a classificação quantitativa, foi estabelecida uma escala numérica crescente de “0” a “10” que permite classificar a probabilidade de recomendar o atendimento através deste canal.

Existem ainda três grupos informativos que analisam o(s) motivo(s) que levaram à opção por este canal, se esses motivos foram resolvidos e a caracterização do perfil dos inquiridos (identificação do tipo de inquirido, faixa etária e habilitações literárias).

No conjunto de todas as questões de avaliação qualitativa, cerca de 99% dos inquiridos classificou o atendimento presencial no IFAP de forma positiva. Destaca-se a questão

“Organização do Processo de Atendimento”, onde não houve nenhuma classificação negativa. Em termos médios, nenhuma questão foi classificada de forma negativa nestes Inquéritos. A “Precisão e objetividade nas respostas” é a questão que apresenta maior percentagem de classificações negativas (2%), verificando-se mesmo assim, que mais de 93% dos inquiridos classificaram este grupo com “Muito Bom” ou com “Bom”.

Quando questionados se recomendavam o atendimento através do Canal Presencial do IFAP, mais de 75% dos inquiridos atribuíram os valores máximos 9 ou 10. O principal motivo da procura deste canal de atendimento diz respeito a pedidos de esclarecimentos sobre “Pagamentos” (26%) e de informações sobre “Apoios/Ajudas” (25%). Cerca de 55% dos inquiridos considera que os motivos que os levaram a procurar este atendimento foram totalmente resolvidos. Os inquiridos foram predominantemente Beneficiários (80%), o escalão etário mais representativo foi “Entre os 40 e 65 anos” (53%) e as habilitações literárias predominantes o ensino “Superior” (44%).

Atendimento telefónico e eletrónico

A avaliação do serviço prestado é efetuada no ano de 2025, mas relativamente ao atendimento prestado no ano de 2024.

Foi introduzido em 2025 um conjunto de alterações na estrutura de questões do inquérito, fundamentalmente destinadas a possibilitar o recurso a novas métricas de avaliação da satisfação dos utilizadores destes canais. Estas métricas incluem a *Customer Satisfaction (C-SAT)*, que mede o grau de satisfação com o serviço prestado; a *Net Promoter Score (NPS)*, que avalia o grau de fidelização com o serviço ou canal, e, por último, a *Customer Effort Score (CES)*, cuja finalidade consiste em medir o esforço realizado pelo utente no acesso ao canal de atendimento, ou na obtenção da informação/esclarecimento pretendido.

No que concerne à forma de disponibilização do inquérito, o IFAP procedeu ao envio de um total de 3 716 *e-mails*, contendo um *link* destinado a responder ao inquérito. O universo de destinatários limitou-se, exclusivamente, aos utilizadores que, durante o ano 2024, recorreram aos dois canais de atendimento objeto de avaliação.

Com base na análise nos resultados obtidos, verificou-se que 80% dos participantes manifestaram, em termos globais, satisfação com o serviço prestado através do canal de atendimento eletrónico. Relativamente ao atendimento telefónico, essa percentagem foi de 86%.

Atendimento da área de apoio técnico e informático (*Help Desk*)

Quanto à avaliação da qualidade do atendimento da área de apoio técnico e informático (*Help Desk*), o IFAP promove anualmente um inquérito de satisfação, destinado a recolher a opinião

dos seus utilizadores acerca da qualidade do atendimento prestado, através dos canais eletrónico e telefónico desta área de apoio, recorrendo para o efeito a uma plataforma específica.

O inquérito decorreu entre os dias 2 e 30 de Junho de 2025, reportando ao serviço prestado no ano anterior. Procedeu-se, subsequentemente, ao tratamento e à interpretação dos resultados, procurando, sempre que possível, estabelecer relações de causa e efeito entre as fragilidades identificadas e os motivos que potencialmente estiveram na sua origem. No que concerne à forma de disponibilização do inquérito, o IFAP procedeu ao envio de um total de 3 801 *e-mails*, contendo um *link* destinado a responder ao inquérito. O universo de destinatários limitou-se, exclusivamente, aos utentes que, durante o ano 2024, recorreram aos dois canais de atendimento objeto de avaliação. Em termos de participação, o atual inquérito registou níveis substancialmente inferiores aos do ano anterior, com 394 participações, o que correspondeu a uma variação percentual negativa na ordem dos 36%, comparativamente ao registado no ano anterior. Considerando o rácio entre o nível de participação e o total de *e-mails* massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se em 10,4%, ligeiramente inferior à de 11,3% registada no ano anterior.

Os resultados evidenciaram uma manutenção de níveis satisfatórios de avaliação, em particular nos domínios da cortesia, profissionalismo e resolução de contactos. Contudo, registaram-se também sinais de alerta em domínios estratégicos, como a demora na resposta, a dificuldade no acesso às plataformas e a limitação da capacidade instalada face à procura, nomeadamente no canal telefónico. A análise comparativa com o ano anterior revela, de forma transversal a ambos os canais de atendimento (eletrónico e telefónico), revela uma redução no peso das classificações mais elevadas e um ligeiro agravamento da perceção negativa do serviço.

Apesar das limitações identificadas, o serviço prestado pelo *Help-Desk* do IFAP mantém padrões de qualidade sólidos, sustentados pela dedicação, experiência e resiliência da sua equipa e dos colaboradores envolvidos a jusante. A crescente complexidade dos sistemas e a sofisticação dos problemas apresentados pelos utentes exigem, no entanto, uma mudança de paradigma no modelo de apoio técnico. Essa mudança deve ser ancorada na antecipação, automação inteligente, foco no utilizador e reforço da capacidade de resposta multicanal.

Os resultados destes inquéritos encontram-se disponibilizados no portal do IFAP.

XII Medidas de Modernização Administrativa

No âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência, o IFAP foi responsável pela co-gestão do projeto “Programa de Transformação Digital - Fase 2”, do projeto de implementação do “Sistema de Suporte aos Modos de Produção” e do projeto piloto de adoção de *Robotic Process Automattion* (RPA) em processos de negócio do IFAP.

A - Programa de Transformação Digital - Fase 2

O “Programa de Transformação digital - fase 2” é composto por 12 subprojectos, sendo o IFAP (DGI/UTDI) responsável pela gestão de 8 dos subprojectos (SP).

SP2.Caderno de Campo Digital (CC+): Visão, objetivos, requisitos e funcionalidades

O modelo atual obriga o **agente económico** a consultar e introduzir informação em vários sistemas e documentos distintos.

Com a implementação do **CC+**, prevê-se uma mudança estrutural: toda a informação necessária à atividade do agente económico passará a ser inserida e atualizada **num único ponto de acesso**. O CC+ assegurará, de forma automática, a integração desses dados nos diversos sistemas dos organismos do MAGriM, bem como nos sistemas de apoio às candidaturas, simplificando significativamente a gestão da informação, tanto para os agentes económicos como para a Administração.

Em **2025**, destacam-se as principais atividades desenvolvidas para a **operacionalização do CC+**.

- Realização de mais de 40 sessões de trabalho com entidades do MagriM, nomeadamente GPP, DGAV, INIAV e DGADR, para definição de requisitos;
- Realização de sessões de trabalho com os agricultores, organizações de agricultores, organismos de controlo e entidades do MagriM;
- Definição de mais de 3 000 requisitos de negócio;
- Definição dos requisitos para gestão de acessos, partilha de dados e conflito de interesses;
- Definição da visão do CC+, composta por 16 módulos, com integração com 8 bases de dados e com destaque para os módulos da Gestão de Nutrientes e da Aplicação de produtos fitofarmacêuticos.

SP4. *Data lake*

Este subprojeto visa a criação de um repositório de dados para o MAgriM, aplicado no âmbito do desenvolvimento do CC+. O subprojeto irá selecionar os dados a migrar, implementar os processos de ingestão e modelação de dados e disponibilizar indicadores e estatísticas do agente económico.

Ao nível deste subprojecto, destacam-se as seguintes atividades ao longo do ano de 2025:

- Definição dos requisitos de funcionamento do *data lake* e regras de acesso;
- Definição dos conjuntos de dados do Caderno de Campo e dos Modos de produção, a disponibilizar nas camadas de bronze, prata e ouro;
- Implementação de 8 *dashboards*, com informação agregada do CC+ e dos Modos de Produção.

SP5. Caderno de Campo Digital (CC+): Definição de personas, jornadas e experiência

Este subprojeto visa definir 6 personas (agentes económicos) alvo do CC+ e mapear as suas jornadas de forma a identificar como o MAP pode incentivar a introdução de informação nos sistemas de suporte às candidaturas no período que antecede o PU.

Em 2025, procedeu-se ao estudo de mais de 20 jornadas, com 40 perfis associados.

SP6. Caderno de Campo Digital (CC+): Criação de *mock-ups*

Este subprojeto visa criar e desenhar os *mock-ups* representativos da experiência e as várias interações das personas, previamente identificadas, no CC+.

- Após a definição das jornadas, procedeu-se ao desenho de 650 *wireframes* para *desktop* e 650 para *mobile* e respetivos *mockups* de alta-fidelidade.

SP7. Caderno de Campo Digital (CC+): Desenvolvimento *desktop & mobile*

O subprojeto 7 pretende garantir a definição funcional, desenho técnico, implementação, testes e disponibilização do CC+ na sua versão *desktop* (web) e *mobile* (para dispositivos Android e iOS).

Destacam-se as seguintes atividades ao longo de 2025:

- Foram implementados na tecnologia *outsystem* a gestão de acessos da fábrica digital, os 16 módulos que compõem o CC+ e os serviços de *backoffice* de suporte, na versão desktop e mobile;
- Foram realizados testes a todas as componentes do CC+, acompanhando sempre as entidades do MagriM;
- Foi implementada a declaração de acessibilidade, que suporta o pedido de selo de prata para o portal *raiz.digital*.

SP8. Gestão da mudança (inclui comunicação)

Este subprojeto pretende definir uma estratégia e um plano de gestão da mudança que promova o alinhamento à transformação digital decorrente do desenvolvimento do CC+ e da disponibilização da informação nos sistemas de suporte às candidaturas dos agentes económicos (ex.: PU) nos organismos do MAGriM, de forma a garantir a sua adoção pelas partes interessadas, potenciando assim o sucesso da transformação digital.

Em 2025 foram realizados diversos conteúdos para comunicação e formação no âmbito do PTD, com destaque para:

- Criação do portal *Raiz.Digital*, onde estão alojados todos os materiais de comunicação;
- Criação de 2 vídeos promocionais;
- Criação de *rollups* e cartazes promocionais;
- Criação de Planos de Sessão de Formação por público-alvo;
- Divulgação através de newsletters;
- Elaboração de tutoriais, para auxiliar o utilizador no preenchimento do CC+;
- Dinamização de sessões com os embaixadores da mudança nas diversas entidades;
- Elaboração de manuais do utilizador, de gestão e de administração.

SP11. Caderno de Campo Digital (CC+): Interfaces de integração de dados

Este subprojeto visa a criação das interfaces (API) que permitam o intercâmbio de dados do CC+ com outros sistemas e/ou aplicações do MAP e aplicações terceiras (e.g. agricultores), potenciando assim a interoperabilidade e o propósito de que o CC+ possa servir de ponto de entrada de informação que alimentará o PU e outros sistemas do MAP.

Dando cumprimento à orientação estratégica de reforçar os processos de interoperabilidade na Administração Pública, o CC+ integra com diversas bases de dados, designadamente:

- Dados meteorológicos, com o IPMA;
- Dados do SIFITO, com a DGAV;
- Dados de Boletins de Análises, com o INIAV;
- Dados do IB, Parcelário, SNIRA e REAP e outras tabelas de referência do IFAP.

Foram identificadas todas as tabelas de referência e respetivos campos, definidos os requisitos e implementados 25 serviços.

SP12. Redefinição do UX/UI do Pedido Único

O subprojecto 12 tinha como objetivo a apresentação de uma nova proposta de redefinição do aspeto funcional (UX) e visual (UI) do PU, tendo por base os trabalhos de levantamento da ferramenta existente e do *Design System Ágora*.

Com vista a concretizar este objetivo foram realizadas várias reuniões com a equipa responsável pela gestão do PU e concretizada a apresentação de novos *Mockups*, com o novo desenho do serviço digital.

B. Outros projetos com financiamento PRR

Ainda ao abrigo do PRR, em 2025, o IFAP (DGI/UTDI) teve como responsabilidade a implementação de um Sistema de informação de Suporte aos Modos de Produção e de um projeto piloto para estudo da adoção da tecnologia RPA (*Robotic Process Automation*) em processos do IFAP, apresentados em detalhe nos pontos seguintes:

Sistema de informação de Suporte aos Modos de Produção

O Sistema de suporte aos Modos de Produção é uma ferramenta que visa dar resposta à necessidade de agregar toda a informação referente aos diferentes modos de produção, designadamente o modo de produção biológica e o modo de produção integrada, associada a uma estratégia de modernização e simplificação administrativa do MAgriM.

O sistema de informação desenvolvido, será utilizado pelos diversos intervenientes, como operadores, administração pública e organismos delegados e permite intervenções e responsabilidades diferenciadas face ao carregamento e validação da informação ao longo do processo.

Para a agricultura e produção biológica este sistema tem igualmente o propósito de responder às disposições aplicáveis pelo Regulamento (UE) 2018/848 do Parlamento Europeu e do Conselho, em aplicação desde 1 de janeiro de 2022.

Por outro lado, na sequência da publicação da Portaria n.º 54-O/2023 de 27 de fevereiro que aprova o regulamento relativo ao controlo da produção, preparação de produtos agrícolas e géneros alimentícios provenientes da produção integrada, a notificação da atividade passou a ser um requisito obrigatório para este regime. Neste sentido, este sistema é essencial para dar cumprimento a esta obrigação.

Foi assim realizada a coordenação do projeto para criação de sistema de informação para suporte aos modos de produção agricultura biológica e produção integrada em 3 componentes, designadamente “Notificação da Atividade de Operador”, “Registo da Atividade de Controlo, Validação e Certificação pelos Organismos de Controlo” e “Pedidos de Autorização para Derrogação”, tendo-se cumprido o objetivo de passagem a produção até 31 de dezembro de 2025.

Ainda neste âmbito, foi implementado, um processo de interoperabilidade com a plataforma TRACES.

Robotic Process Automation

Alinhado com os seus objetivos estratégicos, o IFAP pretende acelerar a sua transformação digital através da otimização e automação de processos, tornando a sua operação mais ágil.

Neste contexto, realizou em 2025, um projeto piloto para adoção de solução de *Robotic Process Automation*.

Este projeto teve por objetivo, identificar processos passíveis de serem automatizados e selecionar processos passíveis de automação, tendo sido analisados 12 processos, aos quais foi aplicada uma matriz de risco e benefício, para compreender o seu potencial de automação e priorizar as iniciativas.

C. Apoios ao Investimento

Na área do investimento, foram implementadas as seguintes medidas de modernização administrativa:

- Disponibilização de nova funcionalidade que permite o *upload* de ficheiro com as despesas relativas às remunerações de Recursos Humanos, permitindo o seu registo automático no *iDIGITAL*. Desta forma, foi possível reduzir o tempo despendido pelos

beneficiários na recolha de informação necessária à submissão dos pedidos de pagamento;

- Validação de NIF Fornecedor e Promotor através do *Webservice* Europeu VIES, no registo dos documentos de despesa, permitindo assegurar que toda a despesa que resulta de transações intracomunitárias é elegível para reembolso dos fundos;
- Implementação do *webservices* com a Estrutura de Missão Recuperar Portugal e AGs para troca de informação necessária à validação de ausência de duplo financiamento, dispensando-se, desta forma, a solicitação de informação adicional ao beneficiário final ou às estruturas com responsabilidade na decisão das candidaturas do PRR.

D. Apoios de Mercado

Na área dos apoios 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:

- Na aplicação informática de suporte à Intervenção Promoção e Comunicação em Países Terceiros, foi operacionalizada a funcionalidade de verificação automática da situação tributária e contributiva dos beneficiários, reduzindo o tempo de análise e a necessidade de solicitação de certidões adicionais. Foi ainda melhorado o ficheiro de demonstração da análise/apuramento, com a inclusão de novos campos, designadamente em matéria de contratação pública, e com uma apresentação mais intuitiva, facilitando a interpretação da informação pelos beneficiários.

Adicionalmente, foi operacionalizada a funcionalidade de extração em bloco de documentos do controlo administrativo, facilitando o trabalho das entidades com competências de auditoria e a preparação de elementos para entidades externas, designadamente de natureza judicial.

Foi igualmente implementada a funcionalidade de envio de comunicações eletrónicas através do endereço institucional *idigital@ifap.pt*, com assinatura digital e selo de confiança, reforçando a segurança, credibilidade e rastreabilidade das notificações efetuadas aos beneficiários.

- Na aplicação informática da Intervenção Destilação de Subprodutos foi operacionalizado o módulo de estatística, permitindo a extração estruturada de informação, com redução do esforço operacional e reforço da fiabilidade e integridade dos dados.
- Na aplicação informática de suporte à intervenção PEPAC - C.4.1.1 - Seguro, foi operacionalizado o módulo de registo da decisão das candidaturas por parte da

Autoridade de Gestão do PEPAC - Continente, assegurando-se a simplificação dos processos e uma mais eficiente rastreabilidade da informação.

- Na aplicação informática da intervenção PEPAC - B.3.5. - Seguro de colheitas (uva para vinho), foi desenvolvido módulo equivalente ao da intervenção PEPAC - C.4.1.1- Seguro, para registo da decisão das candidaturas.
- No âmbito dos auxílios de *minimis*, desenvolveram-se trabalhos para conclusão da operacionalização de uma aplicação informática que permite automatizar o processo de comunicação de auxílios de *minimis* e validação do *plafond* de *minimis*, nos setores da produção primária de produtos agrícolas e da produção primária dos produtos da pesca e aquicultura, bem como de utilização de um *webservice* de registo de auxílios disponibilizado pela Agência de Desenvolvimento e Coesão.
- Ao nível da gestão das linhas de crédito, com pagamento de bonificações de juros, iniciaram-se trabalhos de definição das especificações técnicas necessárias ao desenvolvimento de uma nova aplicação informática, que garanta a integração da informação residente em vários sistemas, e que permita uma melhoria dos procedimentos e da gestão da informação.
- Foi concluída a desmaterialização da operacionalização do PNASA, tendo sido criado no *iDigital* o módulo relativo à recolha do controlo administrativo, complementando os módulos anteriores, referentes à comunicação das aprovações, recolha documentos de despesa e submissão do pedido de pagamento.

E. Área Jurídica

Na área jurídica, manteve-se em curso o processo de desmaterialização dos processos, quer por via da eliminação gradual do papel e de processos físicos (arquivo físico), quer pela realização, em articulação com o DGR, de alterações no sistema documental do IFAP (*iDoc*), visando a futura ligação daquele com as Bases de Dados geridas pelo DJU (para efeitos de *query* e *update* de toda a informação envolvendo os processos como tal registados nas BD).

XIII Publicidade Institucional

O ano de 2025 ficou marcado pela tomada de posse de um novo elenco dirigente no CD, assinalando também o início de novas orientações ao nível da Comunicação, tanto interna como externa. Estas orientações privilegiaram uma comunicação mais assertiva, regular e direcionada, reforçando o posicionamento do Instituto enquanto entidade de referência no setor. Procurou-se, assim, dar maior visibilidade à sua identidade, missão e oferta, junto dos públicos interno e externo.

No âmbito da comunicação interna, mantiveram-se as ações regulares de divulgação diária, dirigidas a todos os colaboradores, nomeadamente no que respeita à legislação relevante, nacional e comunitária, bem como aos Recortes de Imprensa.

Com uma periodicidade não diária, continuaram igualmente a ser partilhados conteúdos de carácter informativo nas áreas de Cibersegurança, Ambiente e Sustentabilidade, Parcerias, Minuto RGPD, entre outras matérias relevantes para o funcionamento do Instituto. Prosseguiu ainda a divulgação mensal da *newsletter* interna *IFAPcomunica*, com um maior enfoque em matérias diretamente envolvendo a área de negócio do Instituto, nomeadamente aquelas relacionadas com a negociação a decorrer sobre o Quadro Financeiro Plurianual (GFP) pós-2027 (2028-2034), no seguimento do ímpeto dado pelo novo CD.

Reconhecendo o papel de cada colaborador na promoção da responsabilidade ambiental, foi dada continuidade à divulgação de informação e boas práticas nesta área. Neste contexto, foram sendo atualizados, na área reservada do Portal do Instituto, os conteúdos relativos à Responsabilidade Ambiental, incluindo informação relevante, resultados alcançados, sugestões de poupança e enquadramento legislativo.

Com o objetivo de recolher contributos dos colaboradores no âmbito do ciclo de gestão de 2024, foi realizado, em maio de 2025, um novo inquérito de satisfação dirigido aos dirigentes intermédios e restantes trabalhadores do IFAP.

Em 2025, o Portal do IFAP manteve-se como o principal canal de comunicação, evidenciando a capacidade de difundir e manter disponível um detalhado e vasto conjunto de informação, tanto para os beneficiários, como para os demais *stakeholders*. Paralelamente, foi efetuada uma aposta crescente nas redes sociais onde o Instituto marca presença, designadamente o *Facebook* e o *X*, criando-se, já no final do ano, um perfil associado ao *Instagram*. A rapidez na disseminação de conteúdos é a principal vantagem destas redes, ganhando grande relevância na divulgação de notícias e informação premente para os beneficiários do Instituto.

Alguns desta informação, interessando essencialmente os pagamentos previstos, foi complementada pela *App IFAP mobile*, embora esta última apresente um menor impacto e alcance, em comparação com as redes sociais.

Após um ano de 2024 marcado por um forte empenho de recursos na organização da conferência internacional *Panta Rhei*, realizada em setembro, na Madeira, em 2025 manteve-se o foco na atualização contínua dos diversos meios de comunicação do IFAP: Portal, *Facebook*, *X*, *LinkedIn*, *app IFAP mobile* e *newsletter*.

A divulgação mensal da *Newsletter* institucional, dirigida a cerca de 10 400 subscritores, foi igualmente assegurada, bem como o recurso pontual à imprensa escrita para a publicação de anúncios específicos.

O envio de comunicações por via de *mailing* (envio massivo de *emails* aos beneficiários e *stakeholders*) é já uma prática disseminada e regular, com especial atenção à harmonização de conteúdos e linguagem, visando a simplificação e clareza da mensagem.

O IFAP continuou a assegurar a sua presença nas principais feiras do setor agrícola em Portugal. Em 2025, o Instituto participou presencialmente, com *stand* próprio, em quatro (4) eventos: Ovibeja, Feira Nacional da Agricultura, Agrosemana - Feira Agrícola do Norte e AgroGlobal, reforçando a proximidade com os seus beneficiários e restantes *stakeholders*.

XIV Gestão do Património

Em 2025 não foram concretizadas vendas de imóveis, pelo que o valor patrimonial não foi alterado face ao ano de 2024.

1. Recursos imobiliários

O valor patrimonial dos imóveis referenciados em 31 de dezembro de 2025, conforme referido, ascende a aproximadamente 4.9 milhões de euros, incluindo a componente de terreno e construção:

Quadro 28 - Tipos de imóveis

Tipo	Quantidade	Valor (€)
Armazém / Terreno	2	849 001
Escritórios (c/Registo SIIIE)	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 encontram-se desativadas, resultante da extinção da estrutura regional existente no passado. Outros espaços de escritórios encontram-se cedidos às CCDR.

Atualmente, todos os imóveis do IFAP que se encontram devolutos têm o respetivo certificado energético, sendo elegíveis para venda em hasta pública através da ESTAMO.

Foram igualmente desencadeados os mecanismos legais necessários à avaliação dos imóveis propriedade do IFAP, 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 2025, não foram objeto de qualquer licitação.

2. Equipamento de transporte

No final de 2025, os equipamentos de transporte do IFAP eram constituídos por um parque automóvel, num total de 46 viaturas. O valor patrimonial das viaturas de propriedade do IFAP era 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 46 viaturas, existe um conjunto de 26 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 2026.

XV Execução da Formação

1. Formação presencial

Devido a limitações orçamentais, não foi possível dar sequência ao Plano de Formação aprovado, pelo que não foram realizados os cursos identificados nas necessidades de formação para 2025.

2. Formação *e-learning*

A formação *e-learning* em 2025, decorreu sem constrangimentos a salientar, para além dos já reportados em anos anteriores, nomeadamente nas funcionalidades duplicação de testes e registo de presenças da plataforma *Moodle*.

Em termos de calendarização, manteve-se a tendência verificada em 2024, com a maior incidência de cursos nos meses de verão, atendendo à habitual disponibilização, nessa data, das várias ações que compõem os cursos FEAGA/FEAFER da responsabilidade do DCO.

Relativamente à produção de cursos, o ano de 2025 registou o mesmo número de ações de formação (31) que em 2024, a que acrescem também, as 2 ações de formação sempre disponíveis (“Código de Conduta” e “Sensibilização Geral em Segurança da Informação - Acolhimento”). Realizou-se mais uma ação no âmbito do FEADER (Agricultura Biológica e Produção Integrada).

Em termos de atualização de conteúdos não se registaram alterações significativas.

Em 2025 foram realizadas as duas ações de sensibilização de carácter interno, em continuidade com o iniciado em 2023, para todos os trabalhadores (“2025 - Boas práticas - Sistema de Gestão de Segurança da Informação” e “SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade 2025”), mantendo-se a obrigatoriedade de frequência, por parte dos novos ou regressados trabalhadores, das duas ações internas (“Código de Conduta” e “Sensibilização Geral em Segurança da Informação - Acolhimento”).

Apesar do mesmo número de cursos produzido em 2024, este ano registou-se um decréscimo significativo no número total de participantes, 9 400 face aos 11 295 de 2024.

Tal justifica-se maioritariamente pelo facto da ação “*iSIP* - Atualização do Parcelário”, ter sido construída de raiz em 2024, com obrigatoriedade de realização para efeitos de credenciação, tendo por isso registado 2 048 inscrições, o que já não sucedeu em 2025, com apenas 503 inscrições, considerando que a credenciação é válida por 2 anos.

As restantes ações de formação, mantiveram um rácio de participação bastante equiparado.

O Relatório da formação *e-learning* é apresentado no Anexo 6.

XVI Proposta de Avaliação Final

Neste ano, particularmente exigente para Portugal, marcado por um contexto complexo nos setores da agricultura e da economia, foram postos à prova a capacidade de adaptação e resiliência das instituições e dos cidadãos, num enquadramento também influenciado por tensões económicas, climáticas e geopolíticas a nível internacional. Neste cenário, o IFAP enfrentou e superou desafios relevantes, designadamente a adaptação do Sistema de Gestão e Controlo ao PEPAC, incluindo a melhoria dos sistemas de pagamentos diretos e das intervenções setoriais, o arranque das intervenções de investimento, bem como a criação de instrumentos de avaliação e reporte à Comissão Europeia.

Importa salientar o esforço, o profissionalismo, o empenho e o elevado sentido de responsabilidade de todos quantos contribuíram para a concretização dos objetivos definidos, tendo o IFAP assegurado, uma vez mais, o pagamento atempado das ajudas comunitárias e nacionais aos setores da agricultura e pesca.

No domínio da digitalização, o IFAP manteve, em 2025, um papel ativo na transformação digital do setor e do Ministério, destacando-se o avanço da segunda fase do Programa de Transformação Digital do Ministério da Agricultura e Mar - *Raiz.Digital*, e a criação de novas funcionalidades orientadas para a simplificação e agilização do relacionamento com os beneficiários.

Merece igualmente destaque a aplicação de soluções de inteligência artificial no Parcelário, já apresentadas em fóruns europeus, e a decisão favorável do Tribunal Geral de Justiça da União Europeia, que reverteu uma correção financeira aplicada pela Comissão, evidenciando a robustez e a credibilidade do trabalho desenvolvido.

O IFAP tem vindo a afirmar-se como uma referência na modernização da Administração Pública, através de uma estratégia consistente de transformação digital orientada para o cidadão e para a eficiência do serviço público. A aposta na desmaterialização de processos, na interoperabilidade entre sistemas e no uso intensivo de plataformas digitais permitiu simplificar procedimentos, reduzir tempos de resposta e aumentar a transparência na gestão dos apoios financeiros aos setores agrícola e das pescas. Estas iniciativas traduzem-se num serviço mais acessível, fiável e centrado no utilizador, reforçando a confiança dos beneficiários e parceiros institucionais. De modo a reforçar o papel do IFAP enquanto entidade da Administração Pública com capacidade de inovação organizacional, aliando tecnologia a novas formas de trabalho, capacitação interna e melhoria contínua, foi efetuada a candidatura do “Serviço de Vigilância de Superfícies”, ao Prémio de Transformação Digital da APDSI - Associação Portuguesa para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Este prémio tem como objetivo,

reconhecer e divulgar as melhores práticas de adoção e implementação das tecnologias de informação e comunicação, com vista a uma sociedade mais digital, sustentada por instituições públicas e privadas mais eficientes e mais próximas do cidadão.

Relativamente ao QUAR de 2025, tendo o **IFAP superado a totalidade dos objetivos** estabelecidos, propõe-se, nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, a atribuição da avaliação qualitativa de **“BOM”**.

Para além de ter superado a totalidade dos objetivos definidos no QUAR, o IFAP alcançou, ao longo de 2025, um conjunto significativo de resultados estratégicos e operacionais, que evidenciam o reforço da sua capacidade de resposta, a eficácia da sua atuação e o compromisso com a prossecução das suas atribuições e objetivos institucionais. O Instituto tem vindo a desenvolver esforços consistentes para antecipar, tanto quanto possível, os pagamentos aos beneficiários, o que se refletiu de forma particularmente expressiva no último trimestre de 2025. Nesse período, os pagamentos efetuados representaram um aumento de 115% face à média dos anos de 2018 a 2025, atingindo-se cerca de 1,27 mil milhões de euros, o valor mais elevado dos últimos oito anos para um quarto trimestre.

Em 2025, destacou-se igualmente a execução do Programa Nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola, que passou de 65% em 30 de setembro para 99,8% em 15 de outubro, demonstrando uma capacidade excecional de aceleração e eficiência na gestão dos apoios. Paralelamente, o IFAP reforçou a confiança e a proximidade ao setor agrícola através da celebração do protocolo de delegação de tarefas com as Confederações AJAP, CAP, CNA e CONFAGRI, um marco relevante no processo de modernização institucional e de reforço da cooperação com os agentes do setor agrícola, florestal e agroalimentar.

Durante o ano, foram ainda implementadas diversas medidas excecionais de apoio, incluindo a medida temporária para compensação do acréscimo de custos de produção agrícola e pecuária, o apoio à redução de carga combustível em áreas de baldio, o apoio à destilação de vinho em situação de crise, o apoio extraordinário ao setor pecuário na sequência dos incêndios rurais de 2025 e a linha de crédito com juros bonificados para a aquisição de ovinos, bem como o pagamento compensatório pela quebra de rendimento na produção de ovinos afetada pelo surto de língua azul. Estas medidas exigiram um esforço operacional muito significativo por parte do IFAP, tanto na adaptação dos sistemas de informação como na definição de procedimentos de controlo e validação, assegurando simultaneamente a celeridade dos pagamentos e o cumprimento rigoroso dos requisitos regulamentares.

Face ao desempenho alcançado, ao impacto das medidas implementadas e à superação integral dos objetivos do QUAR, e nos termos do n.º 5 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, propõe-se o reconhecimento de **desempenho “EXCELENTE”**.

XVII Anexos

Anexo 1 - QUAR



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

Data: 02/07/2026

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 e-government	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 in loco										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 in loco de SUP (Pagamentos Associados, Dissociados, Ecoregimes, Eixo C, Eixo D, AZD ⁽¹⁾ , PNT ⁽²⁾ e F ⁽³⁾)	-	-	40%	89%	10%	100%	20%	99%	100%	Atingiu	0%
Ind.3	Taxa de execução dos controlos in loco 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 in loco de ANIPI (RG1 ⁽¹⁰⁾)	-	-	99%	89%	10%	100%	20%	100%	125%	Superou	25%
Ind.5	Taxa de execução dos controlos in loco 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%
Grau de Realização do OP4												122%

QUALIDADE

Peso: 40%

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 CC e do HD	93%	89%	87%	91%	8%	100%	35%	83%	100%	Atingiu	0%
Ind.11	Taxa de atendimentos multicanal do CC e do HD 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 CC e HD	-	-	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 HUMANOS										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	$(N^{\circ} \text{ de pagamentos realizados no prazo} / N^{\circ} \text{ de pagamentos previstos para o ano de 2025}) \times 100$	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	$(N^{\circ} \text{ de controlos de SUP efetuados à data} / N^{\circ} \text{ Total de controlos de SUP selecionados}) \times 100$	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	$(N^{\circ} \text{ de controlos de ANI efetuados à data} / N^{\circ} \text{ Total de controlos de ANI selecionados}) \times 100$	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	$(N^{\circ} \text{ de controlos de ANIPU efetuados à data} / N^{\circ} \text{ Total de controlos de ANIPU selecionados}) \times 100$	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	$(N^{\circ} \text{ de controlos de VITIS e VITPRE efetuados à data} / N^{\circ} \text{ Total de controlos de VITIS e VITPRE selecionados}) \times 100$	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	$(N^{\circ} \text{ de controlos executados} / N^{\circ} \text{ mínimo de controlos definido regulamentarmente}) \times 100$	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	$N^{\circ} \text{ de pedidos de pagamento relativos a apoios ao investimento pagos} / N^{\circ} \text{ de pedidos de pagamento relativos a apoios ao investimento submetidos nas DRAP entre 01/10/2024 e 30/09/2025}$	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	$F(x) = [(\text{Valor em débito a 31/12/2024}) / (\text{Valor em débito em 01/01/2025} - \text{Divida inicial dos processos criados em 2025}) - 1] \times 100$	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	$[0,027 \times (N^{\circ} \text{ respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do Atendimento Presencial do CC} / N^{\circ} \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Presencial do CC recolhidas}) \times 100] + [0,116 \times (N^{\circ} \text{ respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Eletrónico (AE) do CC} / N^{\circ} \text{ total de respostas aos IS do AE do CC recolhidas}) \times 100] + [0,494 \times (N^{\circ} \text{ respostas positivas aos IS do cliente do Atendimento Telefónico do CC} / N^{\circ} \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do CC} / N^{\circ} \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do HD} / N^{\circ} \text{ total de respostas aos IS do Atendimento Telefónico do HD recolhidas}) \times 100] + [0,24 \times (N^{\circ} \text{ respostas positivas aos IS do cliente do AE do HD} / N^{\circ} \text{ total de respostas aos IS do AE do HD recolhidas}) \times 100]$	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	$[0,68 \times (N^{\circ} \text{ total de atendimentos multicanal do CC fechados no prazo máximo de 4 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP} / N^{\circ} \text{ total de atendimentos multicanal do CC abertos durante esse mesmo período}) \times 100] + [0,32 \times (N^{\circ} \text{ total de atendimentos multicanal do HD fechados no prazo máximo de 4 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP} / N^{\circ} \text{ total de atendimentos multicanal do HD abertos durante esse mesmo período}) \times 100]$	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	$1 - (N^{\circ} \text{ de registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas} / N^{\circ} \text{ total de atendimentos presenciais realizados}) \times 100$	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	$[0,813 \times (\text{Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do CC})] + [0,187 \times (\text{Percentagem de auto-atendimentos telefónicos no canal telefónico do HD})]$	Ficheiros Excel extraídos da plataforma de atendimento GO Contact	Melhor resultado face a valores históricos
Ind14	Taxa de ações de formação adjudicadas	DGI	$N^{\circ} \text{ de formações e-learning solicitadas e realizadas} / N^{\circ} \text{ de formações e-learning solicitadas}) \times 100$	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				
(5)	VLE - Prémio por Vaca Leiteira				
(6)	POC - Prémio por Ovelha e cabra				
(7)	EFA - Melhorar a Eficiência Alimentar Animal				
(8)	BEA - Bem Estar Animal				
(9)	MIC - Uso racional de Antimicrobianos				
(10)	RGI - Manutenção de Raças Autóctones				
(11)	VITIS - Reconversão e Reestruturação da Vinha				
(12)	VITPRE - Controlo Prévio ao Regime de Apoio à Reestruturação e Reconversão das Vinhas				
na	Não avaliablem em 30 de junho				

Anexo 2 - Pagamentos

Quadro 29 - Total de pagamentos efetuados nos anos de 2024 e 2025

TOTAL PAGAMENTOS EFETUADOS		
	Montante pago (mil euros)	
	2024	2025
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEAGA		
Continente	1 119 713	767 898
Açores	83 925	75 647
Madeira	30 513	24 784
Total FEAGA	1 234 151	868 329
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEADER		
Continente	752 315	701 596
Açores	38 595	71 765
Madeira	32 950	57 601
Total FEADER	823 860	830 962
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO PRR		
Continente	71 328	23 565
Açores	3 071	0
Madeira	2 141	0
Total PRR	76 539	23 565
AJUDAS/APOIOS NO ÂMBITO DO FEAMPA		
Continente	41 573	41 204
Açores	10 527	9 864
Madeira	3 821	2 324
Total FEAMPA	55 920	53 392
OUTRAS AJUDAS		
OUTRAS AJUDAS	56 797	83 544
Total Outras Ajudas	56 797	83 544
TOTAL	2 247 268	1 859 793

Quadro 30 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - Continente

PEPAC - CONTINENTE				
A - RENDIMENTO E SUSTENTABILIDADE			Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Intervenção		2024	2025
A1 RENDIMENTO E RESILIÊNCIA	A 1.1- Apoio ao rendimento base		309 758	335 332
	A 1.2 - Apoio associado	Superfícies	44 416	30 327
		Animais	127 842	105 446
Total A1			482 016	471 105
A2 EQUIDADE	A 2.1 - Pagamento aos pequenos agricultores		73 610	59 436
	A 2.2 - Apoio redistributivo complementar		134 986	71 632
Total A2			208 595	131 068
A3 SUSTENTABILIDADE (ECO-REGIME)	A 3.1 - Agricultura biológica (conversão e manutenção)		187 615	11 939
	A 3.2 - Produção integrada - Culturas agrícolas		126 289	5 425
	A 3.3 - Gestão do solo		25 037	15 797
	A 3.4 - Melhorar a eficiência alimentar animal para redução das emissões de gases com efeitos de estufa		3 738	4 338
	A 3.5 - Bem estar animal e uso racional de antimicrobianos		11 027	12 010
	A 3.6 - Práticas promotoras da biodiversidade		4 789	14 922
Total A3			358 495	64 430
TOTAL A			1 049 107	666 603

B - ABORDAGEM SETORIAL INTEGRADA		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Intervenção	2024	2025
B1 PROGRAMA NACIONAL PARA APOIO AO SETOR DA FRUTA E DOS PRODUTOS HORTÍCOLAS RENDIMENTO E RESILIÊNCIA	B 1.1- Gestão do solo	0	2
	B 1.2 - Gestão da água	10	161
	B 1.3 - Gestão de energia	23	834
	B 1.4 - Gestão de resíduos	20	78
	B 1.5 - Proteção de culturas	22	294
	B 1.6 - Instalação e reestruturação	135	2 257
	B 1.7 - Produção experimental	23	142
	B 1.8 - Aconselhamento e assistênciatécnica	439	1 645
	B 1.9 - Formação	13	12
	B 1.10 - Comercialização	341	1 610
	B 1.11 - Promoção, comunicação e marketing	10	7
	B 1.12 - Rastreabilidade e qualidade	9	79
	B 1.13 - Avaliação e certificação ambiental	0	25
	B 1.16 - Retiradas do mercado	66	241
	B 1.17 - Seguros de colheita	0	74
Total B1		1 112	7 461
B2 PROGRAMA NACIONAL PARA APOIO AO SETOR DA APICULTURA	B 2.1 - Assistência Técnica aos apicultores e Organizações de Apicultores	889	940
	B 2.2 - Luta contra a varrose	2 125	2 558
	B 2.3 - Combate à vespa velutina (vespa asiática)	3	5
	B 2.5 - Análises de qualidade do mel ou outros produtos apícolas	17	17
	B 2.6 - Apoio à aquisição de rainhas autóctones selecionadas	30	36
	B 2.7 - Apoio a projetos de investigação apícola	80	80
	B 2.8 - Melhoria da qualidade dos produtos apícolas	18	50
Total B2		3 162	3 685
B3 PROGRAMA NACIONAL PARA APOIO AO SETOR DA VITIVINICULTURA	B 3.1 - Destilação de subprodutos da vinificação	3 704	3 505
	B 3.2 - Promoção e comunicação nos países terceiros	7 650	10 902
	B 3.3 - Reestruturação e conversão de vinhas (biológico)	530	897
	B 3.4 - Reestruturação e conversão de vinhas (VITIS)	34 728	28 996
	B 3.5 - Seguros de colheitas	0	6 730
	B 3.6 - Investimentos em ativos tangíveis e intangíveis	0	15 463
Total B3		46 612	66 494
TOTAL B		50 886	77 641

Pagamentos ao abrigo do anterior Quadro Comunitário	
PORTUGAL CONTINENTAL	Montante pago (mil euros)
	2025
Ajudas Diretas	-200
Medidas de Mercado	
Programa Nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola	9 291
Frutas e Produtos Hortícolas	14 566
Promoção de Produtos Agrícolas	46
Carne de Suíno, Ovos, aves e Apicultura	-58
Total Medidas de Mercado	23 846
Total Medida Excecional de Crise	9
TOTAL	23 655

Quadro 31 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - RAA

FEAGA - Fundo Europeu Agrícola de Garantia			
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES		Montante pago (mil euros)	
POSEI		2024	2025
Regime Específico de Abastecimento (REA)		5 580	5 892
Medidas a Favor das Produções Agrícolas Locais (MAPL)			
Prémios às Produções Animais	1.1 - Prémio à vaca aleitante	10 466	11 451
	1.2 - Prémio ao abate de bovinos	10 406	8 447
	1.3 - Prémio à vaca leiteira	12 570	12 305
	1.4 - Ajuda ao escoamento de jovens bovinos dos Açores	477	788
	1.5 - Ajuda à inovação e à qualidade das produções pecuárias açorianas	512	513
	1.6 - Prémio aos produtores de leite	23 126	22 934
	1.7 - Prémio aos produtores de ovinos e caprinos	204	226
	1.8 - Ajuda ao transporte inter-ilhas de jovens bovinos	167	124
	1.9 - Ajuda aos produtores apícolas	24	32
Total Ajudas às Produções Animais		57 952	56 820
Prémios às Produções Vegetais	2.1 - Ajuda aos produtores de culturas arvenses	13 014	7 531
	2.2 - Ajudas à produção de culturas tradicionais	-5	21
	2.3 - Ajuda à manutenção da vinha orientada para a produção de vinhos com denominação de origem e vinhos com indicação geográfica	6	-0.3
	2.4 - Ajuda aos produtores de ananás	3 189	3 154
	2.5 - Ajuda à produção de hortofrutícolas e outras culturas	1 258	30
	2.6 - Ajuda aos produtores de banana	1 165	1 334
	2.7 - Ajuda à compra de sementes de milho e sorgo	912	0
Total Ajudas às Produções Vegetais		19 538	12 071
Ajudas à transformação	3.1 - Ajuda à armazenagem privada de queijos "Ilha" e S. Jorge"	760	789
	3.2 - Ajuda ao acondicionamento de Proteas	96	86
Total Ajudas à Transformação		856	875
Ajudas à comercialização		0	-45
Total MAPL		78 346	69 721
Total POSEI		83 925	75 613
Programa nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola (PNASV)			
Seguro Vitícola de Colheitas		0	4
Reestruturação e Reconversão das Vinhas (Vitis)		-0.2	30
Total PNASV		-0.2	34
TOTAL		83 925	75 647

Quadro 32 - Pagamentos no âmbito do FEAGA - RAM

FEAGA - Fundo Europeu Agrícola de Garantia			
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA		Montante pago (mil euros)	
POSEI		2024	2025
Regime Específico de Abastecimento (REA)		11 498	10 859
Medidas a Favor das Produções Agrícolas Locais (MAPL)			
M1 Apoio base aos Agricultores Madeirenses		5 517	285
M2 Apoio à produção das fileiras Agropecuárias da RAM	2.1 - Fileira da cana-de-açúcar	1 940	1 905
	2.2 - Fileira do leite	129	119
	2.3 - Fileira da carne	649	862
	2.4 - Fileira do vinho	1 952	2 012
	2.5 - Fileira da banana	7 214	6 971
	2.6 - Ajuda à transformação de produtos agropecuários originários da RAM	28	26
	2.7 - Ajuda à produção de ovos	140	140
Total M2		12 053	12 034
M3 Apoio à colocação no mercado de produtos da	3.1 - Apoio à expedição de produtos agrícolas originários da RAM	738	729
	3.2 - Apoio à comercialização de produtos no mercado da RAM	710	750
Total M3		1 448	1 479
Total MAPL		19 018	13 798
Total POSEI		30 516	24 657
Programa nacional de Apoio ao Setor Vitivinícola (PNASV)			
Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros		0	229
Seguro Vitícola de Colheitas		0	3
Reestruturação e Reconversão das Vinhas (Vitis)		-3	-106
Total PNASV		-3	127
TOTAL		30 513	24 784

Quadro 33 - Pagamentos no âmbito do FEADER - Continente

PEPAC - CONTINENTE			
C - DESENVOLVIMENTO RURAL CONTINENTE		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Intervenção	2024	2025
C 1 GESTÃO AMBIENTAL E CLIMÁTICA	C 1.1- Compromissos agroambientais e clima	170 142	295 060
	C 1.2 - Manutenção da atividade agrícola em zonas com condicionantes	0	174 321
Total C1		170 142	469 381
C2 INVESTIMENTO E REJUVENESCIMENTO	C 2.1 - Investimento na exploração agrícola	0	1 070
Total C2		0	1 070
C4 RISCO E ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO	C 4.1 - Gestão de riscos	20 694	15 942
Total C4		20 694	15 942
TOTAL C		190 836	486 393
D - ABORDAGEM TERRITORIAL INTEGRADA		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Intervenção	2024	2025
D1 DESENVOLVIMENTO LOCAL DE BASE COMUNITÁRIA	D 1.2 - Desenvolvimento local de base comunitária (gestão, acompanhamento e avaliação da estratégia)	511	6 070
Total D1		511	6 070
D2 PROGRAMAS DE AÇÃO EM ÁREAS SENSÍVEIS	D 2.1 - Planos zonais agroambientais	11 210	5 871
	D 2.2 - Gestão do montado por resultados	847	999
	D 2.3 - Gestão integrada em zonas críticas	1 675	2 883
	D 2.4 - Proteção de espécies com estatuto em superfície agrícola	7 064	6 508
	D 2.5 - Proteção de espécies com estatuto e silvo ambientais	129	407
Total D2		20 925	16 668
D3 REGADIOS COLETIVOS SUSTENTÁVEIS	D 3.1 - Desenvolvimento do regadio sustentável	0	27 202
Total D3			27 202
TOTAL D		21 436	49 941
TOTAL C + D		212 271	536 334

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural					
PDR 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural do Continente			Montante pago (mil euros)		
Área	Medida	Ação	2024	2025	
A1 Inovação e conhecimento	M1 Inovação	1.1 - Grupos operacionais	2 377	482	
	M2 Conhecimento	2.1 - Capacitação e divulgação	1 345	356	
		2.2 - Aconselhamento	3 542	1 669	
			Total M2	4 886	2 025
			Total A1	7 263	2 507
A2 Competitividade e organização da produção	M3 Valorização da produção agrícola	3.1 - Jovens agricultores	24 514	7 810	
		3.2 - Investimentos nas explorações agrícolas	57 306	32 912	
		3.3 - Investimentos na transformação e comercialização de produtos agrícolas	16 454	3 512	
		3.4 - Infraestruturas coletivas	68 052	35 928	
			Total M3	166 326	80 161
	M4 Valorização dos recursos florestais		9 822	2 790	
	M5 Organização da produção	5.1 - Criação de agrupamentos e organizações de produtores	250	200	
		5.2 - Organizações interprofissionais	0	80	
			Total M5	250	280
	M6 Gestão do risco e restabelecimento do potencial produtivo	6.1 - Seguros	-1 513	-1 590	
		6.2 - Prevenção e restabelecimento do potencial produtivo	2 184	1 931	
			Total M6	671	341
			Total A2	177 069	83 572

PDR 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural do Continente			Montante pago (mil euros)	
Área	Medida	Ação	2024	2025
A3 Ambiente, Eficiência no uso dos recursos e clima	M7 Agricultura e recursos naturais (MAA)	7.1 - Agricultura biológica	-517	-22
		7.2 - Produção integrada	-26	-76
		7.3 - Pagamentos Rede Natura	24 533	2 041
		7.4 - Conservação do solo	-21	-17
		7.6 - Culturas permanentes tradicionais	-37	-4
		7.7 - Pastoreio extensivo	2	-1
		7.8 - Recursos genéticos	8 054	4 815
		7.9 - Mosaico agroflorestal	35	-3
	Total M7		32 022	6 733
	M8 Proteção e reabilitação de	8.1 - Silvicultura sustentável	29 541	11 613
		8.2 - Gestão recursos cinegéticos e aquícolas	382	175
	Total M8		29 923	11 787
	M9 Manutenção da atividade agrícola em zonas desfavorecidas (AZD)		186 293	2 177
	Total A3		248 238	20 697
A4 Desenvolvimento local	M10 LEADER	10.2 - Implementação das estratégias	64 380	23 693
		10.3 - Atividades de cooperação dos GAL	2 298	4 564
		10.4 - Funcionamento e animação	5 873	-23
	Total M10		72 551	28 234
Total A4		72 551	28 234	
Assistência Técnica	M20 Assistência técnica	20.1 - Assistência técnica PDR2020	11 431	24 505
		20.2 - Rede Rural Nacional	2 756	2 938
		20.3 - Estruturas Locais de Apoio	313	564
	Total M20		14 500	28 007
Apoio financeiro SECA			10 682	0
PDR2020 - Pagamentos transitados de Programas anteriores			10 029	169
PDR 2020 adiantamentos contra fatura			-254	-13
Juros			-33	-47
TOTAL			540 044	163 128

Quadro 34 - Pagamentos no âmbito do FEADER - RAA

PEPAC - REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES			
E - DESENVOLVIMENTO RURAL - AÇORES		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Intervenção	2024	2025
E10 MEDIDAS AGROAMBIENTAIS E CLIMÁTICAS	E 10.1 - Agricultura Biológica - Conversão e Manutenção	252	1 510
	E 10.2 - Curraletas e Lagidos da Cultura da Vinha	521	845
	E 10.3 - Conservação de Pomares Tradicionais dos Açores	747	363
	E 10.4 - Conservação de Sebes Vivas para a Proteção de Culturas Hortofrutícolas, Plantas Aromáticas e Medicinais	305	60
	E 10.5 - Manutenção da Extensificação da Produção Pecuária	57	8 069
	E 10.6 - Produção de Raças Autóctones	6 848	632
	E 10.7 - Compensações a Zonas Agrícolas incluídas nos Planos de Gestão das Bacias Hidrográficas	118	174
Total E10		8 848	11 652
E11 MEDIDAS SILVO AMBIENTAIS E CLIMÁTICAS	E 11.1 - Compromissos Silvoambientais	0	242
	E 11.2 - Prémio à perda de rendimento e à manutenção de investimentos florestais	0	135
Total E11		0	377
E12 APOIO ÀS ZONAS C/ CONDICIONANTES NATURAIS	E 12.1 - Zonas afetadas por Condicionantes Específicas (MAAZD)	15 029	2 257
Total E12		15 029	2 257
E 13 APOIO ÀS ZONAS C/ CONDICIONANTES NATURAIS	E 13.1 - Compensação em áreas florestais Natura 2000	0	219
Total E13		0	219
TOTAL PEPAC RAA		23 877	14 505

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural			
PRORURAL + Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma dos Açores		Montante pago (mil euros)	
Medida	Sub-medida	2024	2025
M1 Transferência de conhecimentos e ações de informação	1.2 - Apoio a atividades de demonstração/ações de informação	0	32
Total M1		0	32
M2 Serviços de aconselhamento e serviços de gestão agrícola e de substituição nas explorações agrícolas	2.2 Apoio à criação de serviços de gestão agrícola, de substituição agrícola e de aconselhamento agrícola e florestal	0	19
Total M2		0	19
M4 Investimentos em ativos físicos	4.1 Apoio a investimentos em explorações agrícolas	3 200	10 161
	4.2 - Apoio a investimento na transformação/comercialização e/ou no desenvolvimento de produtos agrícolas	1 984	7 634
	4.3 - Apoio a investimentos em infraestruturas relacionadas com o desenvolvimento, a modernização ou a adaptação da agricultura e silvicultura	2 039	3 205
Total M4		7 223	21 000
M6 Desenvolvimento das explorações agrícolas e das empresas	6.1 - Ajuda ao arranque da atividade para os jovens agricultores	1 722	2 737
Total M6		1 722	2 737
Medida	Sub-medida	2024	2025
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	178	68
	8.5 - Apoio a investimentos destinados a melhorar a resistência, o valor ambiental e o potencial de atenuação dos ecossistemas florestais	137	279
	8.6 - Apoio a investimentos em tecnologias florestais e na transformação, mobilização e comercialização de produtos florestais	538	627
Total M8		853	975
M10 Agroambiente e clima	10.1 - Pagamento de compromissos respeitantes ao agroambiente e ao clima	1 547	-40
	10.2 - Apoio à conservação e à utilização e desenvolvimento sustentáveis de recursos genéticos na agricultura	225	314
Total M10		1 772	275

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural			
PRORURAL + Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma dos Açores		Montante pago (mil euros)	
Medida	Sub-medida	2024	2025
M11 Agricultura biológica	11.1 - Pagamentos destinados à conversão a práticas e métodos de agricultura biológica	49	-33
	11.2 - Pagamentos destinados à manutenção de práticas e métodos de agricultura biológica	43	-7
Total M11		93	-40
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	15 958
M15 Serviços silvoambientais e climáticos e conservação das florestas	15.1 - Pagamento de compromissos silvoambientais e climáticos	369	55
	15.2 - Apoio à conservação de recursos genéticos florestais	261	28
Total M15		630	84
PRORURAL + Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma dos Açores		Montante pago (mil euros)	
Medida	Sub-medida	2024	2025
M16 Cooperação	16.1 - Apoio à criação e ao funcionamento de grupos operacionais da PEI para a produtividade e a sustentabilidade agrícolas	21	3
	16.2 - Apoio a projetos-piloto + apoio ao desenvolvimento de novos produtos, práticas, processos e tecnologias	68	133
Total M16		89	136
M17 Gestão de riscos	17.1 - Prémio de seguro de colheitas, de animais e de plantas	16	0
M19 Apoio ao desenvolvimento local de base comunitária (DLBC) LEADER	19.1 Apoio à preparação de EDL	55	11
	19.2 - Apoio à realização de operações no âmbito das EDL	1 614	13 412
	19.3 - Preparação e realização de atividades de cooperação	186	-13
	19.4 - Apoio a custos de funcionamento e animação	309	1 464
Total M19		2 163	14 873
M20 Assistência Técnica		0	1 125
PRORURAL+ - Pagamentos transitados de Programas anteriores		183	91
Juros		-12	-4
TOTAL		14 718	57 260

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 35 - Pagamentos no âmbito do FEADER - RAM

PEPAC - REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA			
F - DESENVOLVIMENTO RURAL - MADEIRA		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Intervenção	2024	2025
F5 SEGUROS	F 5.1 - Prémio de Seguro de Colheitas, Animais e Plantas	222	348
Total F5		222	348
F6 APOIO A ZONAS COM CONDICIONANTES NATURAIS OU ESPECÍFICAS	F 6.1 - Madeira	12 398	6 519
	F 6.2 - Porto Santo	360	218
Total F6		12 758	6 737
F7 PAGAMENTOS NATURA 2000	F 7.1 - Pagamentos Natura 2000 e Diretiva-quadro da Água	57	63
Total F7		57	63
F8 COMPROMISSOS AGROAMBIENTAIS E CLIMÁTICOS	F 8.1- Apoio ao Regime de Produção Integrada	4	2
	F 8.2 - Manutenção de Muros de Suporte de Terras	287	230
	F 8.3 - Apoio ao Modo de Produção Biológico	168	161
	F 8.4 - Preservação de Pomares de Frutos Frescos e vinhas Tradicionais	36	41
	F 8.5 - Controlo de espécies invasoras	7	7
	F 8.6 - Manutenção de Muros de Pedra de Croché em Porto Santo	15	1
	F 8.7 - Manutenção das estruturas vitivinícolas tradicionais	5	2
	F 8.8 - Compromissos Silvoambientais e Climáticos	1 041	745
	F 8.10 - Prémio à Manutenção e Perda de Rendimento de Investimentos Florestais	0	213
Total F8		1 562	1 401
TOTAL PEPAC RAM		14 600	8 548

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural			
PRODERAM 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma da Madeira		Montante pago (mil euros)	
Medida	Sub-medida	2024	2025
M1 Transferência de conhecimentos e ações de informação	1.1 - Apoio a ações de formação profissional e de aquisição de competências	48	13
	1.2 - Apoio a atividades de demonstração/ações de informação	264	59
Total M1		311	72
M2 Serviços de aconselhamento e serviços de gestão agrícola	2.1 Apoio destinado a facilitar o aproveitamento de serviços de aconselhamento	5	0
	2.2 Apoio à criação de serviços de gestão agrícola, substituição agrícola, aconselhamento agrícola e aconselhamento florestal	6	0
Total M2		10	0
M3 Regimes de qualidade para os produtos agrícolas e os géneros alimentícios	3.1 - Apoio à nova participação em regimes de qualidade	3	6
Total M3		3	6
M4 Investimentos em ativos físicos	4.1 - Apoio ao investimentos em explorações agrícolas	1 905	4 299
	4.2 - Apoio a investimento na transformação/comercialização e/ou no desenvolvimento de produtos agrícolas	2 341	2 637
	4.3 - Apoio a investimentos em infraestruturas relacionadas com o desenvolvimento, a modernização ou a adaptação da agricultura e silvicultura	899	12 423
	4.4 - Apoio a investimentos não produtivos relacionados com a concretização dos objetivos em termos de agroambiente e clima	-8	336
Total M4		5 137	19 695
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	17	74
Total M5		17	74
M6 Desenvolvimento das explorações agrícolas e das empresas	6.1 - Ajuda ao arranque da atividade para os jovens agricultores	-57	-3
Total M6		-57	-3
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	89	751
	8.2 - Apoio à implantação e manutenção de sistemas agroflorestais	71	35
	8.3 - Apoio à prevenção da floresta contra incêndios florestais, catástrofes naturais e acontecimentos catastróficos	2 364	14 921
	8.4 - Apoio à reparação dos danos causados às florestas por incêndios florestais, catástrofes naturais e acontecimentos catastróficos	289	611
	8.5 - Apoio a investimentos destinados a melhorar a resistência, o valor ambiental e o potencial de atenuação dos ecossistemas florestais	540	599
	8.6 - Apoio a investimentos em tecnologias florestais e na transformação, mobilização e comercialização de produtos florestais	3 256	8 867
Total M8		6 608	25 785

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural			
PRODERAM 2020 - Programa de Desenvolvimento Rural da Região Autónoma da Madeira		Montante pago (mil euros)	
Medida	Sub-medida	2024	2025
M10 Agroambiente e clima	10.1 - Compromissos respeitantes ao agroambiente e ao clima	-3	0
	10.2 - Conservação e à utilização e desenvolvimento sustentáveis de recursos genéticos na agricultura	0	48
Total M10		-3	48
M11 Agricultura biológica	11.2 - Manutenção de práticas e métodos de agricultura biológica	-1	-0.1
Total M11		-1	0
M13 Pagamentos relativos a zonas sujeitas a condicionantes naturais ou outras condicionantes específicas	13.1 - Compensações em zonas de montanha	-40	-1
	13.2 - Compensações a outras zonas afetadas com condicionantes específicas	-0.02	0
Total M13		-40	-1
M15 Serviços silvoambientais e climáticos e conservação das florestas	15.1 - Compromissos silvoambientais e climáticos	-145	0
	15.2 - Conservação de recursos genéticos florestais	82	0
Total M15		-63	0
M16 Cooperação	16.1 Criação e funcionamento de grupos operacionais da PEI para a produtividade e a sustentabilidade agrícolas	63	20
	16.2 Projetos-piloto + Desenvolvimento de novos produtos, práticas, processos e tecnologias	183	736
	16.5 Intervenções conjuntas destinadas à atenuação das alterações climáticas e adaptação às mesmas mais apoio a abordagens conjuntas relativas a projetos ambientais e práticas ambientais em curso	0	22
Total M16		246	777
M19 Apoio ao desenvolvimento local de base comunitária (DLBC) LEADER	19.2 - Apoio à realização de operações no âmbito das EDL	1 985	1 126
	19.4 - Apoio a custos de funcionamento e animação	258	341
Total M19		2 243	1 467
M20 Assistência Técnica		2 155	1 181
PRODERAM 2020 - Pagamentos transitados de Programas anteriores		1 784	-48
Juros		-1	0
TOTAL		18 350	49 053

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 36 -Pagamentos Outras Ajudas

OUTRAS AJUDAS		
PORTUGAL CONTINENTAL E REGIÕES AUTÓNOMAS	Montante pago (mil euros)	
	2024	2025
Ajudas Agricultura		
Medidas Veterinárias	973	1 925
Linhas de crédito agricultura	995	7 260
Comissões de Garantia (LC?)	104	19
Apoio às funções delegadas	5 576	9 446
SIPAC Seguro de colheitas	1 521	6 300
Incendios Rurais - Alimentação animal	0	1 993
Ajuda ao Gasóleo Colorido e Marcado	2 502	1 918
Ajuda Lobo Ibérico	90	100
Apoio Financeiro Seca	18 747	-7
Adiantamentos por conta de pedidos de pagamento	1 812	508
Apoio aos custos de energia	0	-14
Auxílio estatal aos produtores de culturas arvenses (RAA)	881	-0.1
Auxílio estatal aos produtores de horto frutícolas (RAA)	187	1 385
Auxílio estatal à compra de sementes de milho e sorgo (RAA)	1 341	0
Auxílio estatal vinha (RAA)	1 274	1 263
Auxílio estatal ao prémio ao abate (RAA)	4 282	6 528
Auxílio estatal aos produtores de leite (RAA)	7 300	5 229
Auxílio estatal redução da produção de leite (RAA)	2 258	3 820
Auxílio estatal à armazenagem privada de queijo (RAA)	0	131
Auxílio estatal aos produtores apícolas (RAA)	107	147
Auxílio estatal ao abate de bovinos (RAM)	556	288
Auxílio estatal ao abate de frangos (RAM)	183	173
Auxílio estatal à fileira da banana (RAM)	1 853	1 830
Auxílio estatal ao leite (RAM)	212	163
Auxílio estatal a vacas aleitantes (RAM)	78	83
Auxílio estatal à produção de ovos (RAM)	150	153
Auxílio estatal à cana de açúcar para transformação (RAM)	332	559
Auxílio estatal à produção de vinho (RAM)	439	360
Auxílio estatal à transformação de vinho (RAM)	0	144
Auxílio estatal à comercialização de produtos no mercado da RAM	0	167
Prémio agricultor PAM - Apoio de estado	0	3 753
Apoio complementar aos Regimes Ecológicos (A.3.1, A.3.2, A.3.3 e A.3.5)	0	22 371
Apoio à redução de carga combustível em área de Baldio	0	4 873
Apoio excecional de crise	-122	-7
Programa Nacional de Regadios	0	440
Outros*	129	-24
Total Agricultura	53 761	83 280
Ajudas Pesca		
Linhas de crédito pescas	574	215
Compensação de custos de produção da frota de pesca	2 462	49
Total Pesca	3 036	264
TOTAL	56 797	83 544

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 37 - Pagamentos no âmbito do FEAMPA - Continente

FEAMPA - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
MAR2030 - PORTUGAL CONTINENTAL		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Medida	2024	2025
P1 FOMENTO DE PESCA SUSTENTÁVEL E A RESTAURAÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS BIOLÓGICOS AQUÁTICOS	M1 - Apoio ao Arranque da Atividade de Jovens Pescadores	7	452
	M2 - Investimentos a bordo	552	2 266
	M3 - Investimentos em Portos de Pesca, Locais de Desembarque, Lotas e Abrigos	1 460	747
	M4 - Parcerias entre cientistas e pescadores suscetíveis de potenciar a inovação produtiva e organizacional	35	320
	M5 - Cessação definitiva das atividades de pesca	3 890	490
	M6 - Cessação temporária das atividades de pesca	669	897
	M7 - Apoio à recolha de dados e ao controlo e inspeção no quadro da Política Comum das Pescas	974	3 918
Total P1		7 586	9 090
P2 FOMENTO DE ATIVIDADES DE AQUICULTURA SUSTENTÁVEIS E A TRANSFORMAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS DA PESCA E DA AQUICULTURA, CONTRIBUINDO PARA A SEGURANÇA ALIMENTAR DA UNIÃO	M1 - Apoio ao desenvolvimento sustentável da aquicultura no domínio dos investimentos produtivos	474	9 746
	M2 - Serviços de gestão, de substituição e de aconselhamento para as explorações aquícolas e aumento do potencial dos sítios aquícolas	475	2 509
	M3 - Apoio às PME da transformação de produtos da pesca da aquicultura no domínio dos investimentos produtivos	5 799	8 451
	M4 - Preparação e execução dos planos anuais de produção e de comercialização das organizações de produtores - OP	629	3 164
	M5 - Medidas de promoção do consumo de pescado e de produtos aquícolas e de comercialização/consolidação em mercados existentes e alcance de novos mercados para os produtos da pesca, da transformação e da aquicultura	6 679	7 350
Total P2		14 056	31 219
P3 PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DE UMA ECONOMIA AZUL SUSTENTÁVEL NAS REGIÕES COSTEIRAS,	M1 - Apoio à preparação, ao funcionamento e animação das Estratégias de Desenvolvimento Local	375	834
	M2 - Execução da Estratégia de Desenvolvimento Local de cada Grupo de Ação Local	0	928
Total P3		375	1 761
P5 ASSISTÊNCIA TÉCNICA		1 474	1 584
Prioridade	Medida		
Adiantamentos MAR 2030		1 426	-1 199
TOTAL		24 917	42 456
MAR2020 - PORTUGAL CONTINENTAL		Montante pago (mil euros)	
TOTAL		16 655	-1 252

* Os valores negativos referem-se a recuperações e regularizações

Quadro 38 - Pagamentos no âmbito do FEAMPA - RAA

FEAMPA - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
MAR2030 - REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Medida	2024	2025
P1 FOMENTO DE PESCA SUSTENTÁVEL E A RESTAURAÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS REC. BIOLÓGICOS AQUÁTICOS	M2 - Investimentos a bordo	0	255
	M6 - Cessação temporária das atividades de pesca	0	45
	M8 - Planos de Compensação às RA	8 621	6 395
	Total P1	8 621	6 695
P2 FOMENTO DE ATIVIDADES DE AQUICULTURA SUSTENTÁVEIS E A TRANSFORMAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS DA PESCA E DA AQUICULTURA,	M6 - Medidas de promoção do consumo de pescado e de produtos aquícolas e de comercialização/consolidação em mercados existentes e alcance de novos mercados para os produtos da pesca, da transformação e da aquicultura	0	3 244
Total P2		0	3 244
P3 PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DE UMA ECONOMIA AZUL SUSTENTÁVEL NAS	M1 - Apoio à preparação, ao funcionamento e animação das Estratégias de Desenvolvimento Local	0	53
Total P3		0	53
TOTAL		8 621	9 992

MAR2020 - REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES		Montante pago (mil euros)	
TOTAL		16 655	-1 252

Quadro 39 - Pagamentos no âmbito do FEAMPA - RAM

FEAMPA - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas			
MAR2030 - REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA		Montante pago (mil euros)	
Prioridade	Medida	2024	2025
P1 FOMENTO DE PESCA SUSTENTÁVEL E A RESTAURAÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS REC. BIOLÓGICOS AQUÁTICOS	M2 - Investimentos a bordo	0	18
	M6 - Cessação temporária das atividades de pesca	0	119
	M8 - Planos de Compensação às RA	3 390	1 388
Total P1		3 390	1 525
P2 FOMENTO DE ATIVIDADES DE AQUICULTURA SUSTENTÁVEIS E A TRANSFORMAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS DA PESCA E DA AQUICULTURA, CONTRIBUINDO ASSIM	M6 - Medidas de promoção do consumo de pescado e de produtos aquícolas e de comercialização/consolidação em mercados existentes e alcance de novos mercados para os produtos da pesca, da transformação e da aquicultura	0	844
Total P2		0	844
P3 PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DE UMA ECONOMIA AZUL SUSTENTÁVEL NAS	M2 - Execução da Estratégia de Desenvolvimento Local de cada Grupo de Ação Local	0	51
Total P3		0	51
TOTAL		3 390	2 420
MAR2020 - REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA		Montante pago (mil euros)	
TOTAL		431	-96

Quadro 40 - Pagamentos no âmbito do PRR - Programa de Recuperação e Resiliência

PRR - PROGRAMA DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA				
AGRICULTURA			Montante pago (mil euros)	
Componente	Investimento	Tipologia	2024	2025
C5 - CAPITALIZAÇÃO E INOVAÇÃO EMPRESARIAL	i03: Agenda de investigação e inovação para a sustentabilidade da agricultura,	Investigação e inovação (I&D+I)	5 788	12 945
		Polos de inovação	6 678	5 672
Total C5			12 466	18 618
C8 - FLORESTAS	i01: Transformação da paisagem dos territórios de floresta vulneráveis	Emparcelar para ordenar (PRR)	12	229
		Emparcelar para ordenar (FFP)	140	0
Total C8			152	229
Total Agricultura			12 618	18 847
PESCA			Montante pago (mil euros)	
Componente	Investimento	Tipologia	2024	2025
C10 - MAR	i01: Transição energética e redução do impacto ambiental para empresas do setor da Pesca e da Aquicultura	Pescas	4 802	4 718
Total C10			4 802	4 718
Total Pesca			4 802	4 718
TOTAL			17 419	23 565

Anexo 3 - Balanço Social



BALANÇO SOCIAL 2025

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/carreira / 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)					1	2	1	2	3
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)					7	4	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)					13	17	13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)					4	9	4	9	13
Técnico Superior	107	202	5	16			112	218	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	30	52					30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	5	1					5	1	6
Informático	35	12					35	12	47
Pessoal de inspeção							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Outro Pessoal							0	0	0
	177	267	5	16	26	32	208	315	523

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis n.º 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		2						1	2	3
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)									2	5	7	5	2	5	2	2			13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)									1	3	1	1	1	4	1	1			4	9	13
Técnico Superior	1	1	6	3	2	7	3	13	14	30	25	80	36	47	16	35	9	2	112	218	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo						1	1	2	4	4	8	15	6	17	11	12		1	30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar											2		1	1	1		1		5	1	6
Informático	1				1		3		7		12	6	5	1	5	3	1	2	35	12	47
Total	2	1	6	3	3	8	7	15	29	43	59	108	53	78	38	54	11	5	208	315	523

Trabalhador mais idoso ---

Trabalhador menos idoso ---

68	anos
25	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 msis		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				1							1	2	3
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	5	6	3	3		2	1	1	13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)						2			2		2	4		2		1			4	9	13
Técnico Superior	8	17	15	16	20	50	3	8	6	18	28	57	15	28	15	17	2	7	112	218	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	1	1	1	1	4	2		1		4	5	14	6	17	10	5	3	7	30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar													2		2	1	1		5	1	6
Informático	1	1	7	5	2	2	4		6		9	3	4		2			1	35	12	47
Total	10	19	23	22	29	61	9	10	16	24	51	86	32	50	30	26	8	17	208	315	523

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 trabalha
- c) dores 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	1			1	2	3
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)											7	4					7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)										1	12	15		1	1		13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)										3	4	6					4	9	13
Técnico Superior					4	1	3	9	2	1	93	193	9	13	1	1	112	218	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo			6	2	5		16	48	1		2	2					30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	2	1	1		1		1										5	1	6
Informático			1		1	1	13	1	1	1	18	9	1				35	12	47
Total	2	1	8	2	11	2	33	58	4	6	137	230	11	15	2	1	208	315	523

- 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)									1				1	0	1
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)													0	0	0
Técnico Superior		1		1	1	4	1	3	1	1			3	10	13
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo						1		1		2			0	4	4
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar													0	0	0
Informático												1	0	1	1
Total	0	1	1	1	1	5	1	4	2	3	0	1	5	15	20

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		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)					1	2	1	2	3
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	3	3	1				4	3	7
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo							0	0	0
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar							0	0	0
Informático							0	0	0
Total	3	3	1	0	2	2	6	5	11

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)	Reforma/ Aposentação		Comissão de serviço		TOTAL		TOTAL
	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)					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	3				3	0	3
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	1	1			1	1	2
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar		1			0	1	1
Informático	1	1			1	1	2
Total	5	3	3	0	8	3	11

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)	Resolução (por iniciativa do trabalhador)		TOTAL		TOTAL
	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	1	1	1	1	2
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo			0	0	0
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar			0	0	0
Informático			0	0	0
Total	1	1	1	1	2

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 em desenvolvimento	TOTAL
Dirigente Superior de 1.º grau a)			0
Dirigente Superior de 2.º grau a)			0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			0
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)	1		1
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)	1		1
Técnico Superior	32	32	64
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	24	3	27
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	6		6
Informático	7	13	20
Total	71	48	119

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)		TOTAL		TOTAL
	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	49	104	49	104	153
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	6	9	6	9	15
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	1	1	1	1	2
Informático	15	1	15	1	16
Total	71	115	71	115	186

(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 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 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)									1	2	1	2	3
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)									7	4	7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)									13	17	13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)									4	9	4	9	13
Técnico Superior	110	200		12				7	1		111	219	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	29	49	1	3							30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	4	1	1								5	1	6
Informático	26	11		1	9						35	12	47
Total	169	261	2	16	9	0	0	7	27	32	207	316	523

* - 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		17.5 horas		21 horas		25 horas		28 horas		30 horas				
	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	2											1	2	3
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			7	4											7	4	11
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)			13	17											13	17	30
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)			4	9											4	9	13
Técnico Superior	109	198	1			1		1		3		2	1	14	111	219	330
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	29	49											1	3	30	52	82
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	4	1											1		5	1	6
Informático	35	11												1	35	12	47
Total	177	259	27	32	0	1	0	1	0	3	0	2	3	18	207	316	523

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	420:00	322:00	54:00	7:00	262:00	225:00	27:00	0:00	763:00	554:00	1317:00
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo	874:00	1750:00	49:00	11:00	70:00	25:00	27:00	11:00	1020:00	1797:00	2817:00
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar	1328:00	0:00	0:00	0:00	8:00	0:00	0:00	0:00	1336:00	0:00	1336:00
Informático	0:00	0:00	0:00	7:00	0:00	7:00	0:00	0:00	0:00	14:00	14:00
Total	2622:00	2072:00	103:00	25:00	340:00	257:00	54:00	11:00	3119:00	2365:00	5484:00

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		Assistência a familiares		Trabalhador- estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Greve		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	
Dirigente Superior de 1.º grau a)																					0.0	0.0	0.0
Dirigente Superior de 2.º grau a)					3.0																3.0	0.0	3.0
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)													0.5								0.5	0.0	0.5
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)						5.0		18.0					0.5	2.0							0.5	25.0	25.5
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)						4.0		2.0						0.5							0.0	6.5	6.5
Técnico Superior	15.0	15.0	59.0		17.0	40.0	141.0	1047.0	11.0	27.0		14.0	8.5	57.0	1.0		5.0	3.0	25.0	13.0	282.5	1216.0	1498.5
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo					5.0	23.0	512.0	819.0			30.0	19.0		6.0				1.0	4.0	1.0	551.0	869.0	1420.0
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar					5.0	10.0															5.0	10.0	15.0
Informático	15.0		75.0				83.0	1.0					0.5	1.5			3.0		1.0	1.0	177.5	3.5	181.0
Total	30.0	15.0	134.0	0.0	30.0	82.0	736.0	1887.0	11.0	27.0	30.0	33.0	10.0	67.0	1.0	0.0	8.0	4.0	30.0	15.0	1020.0	2130.0	3150.0

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
21/11/2025	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 N° 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 €	2	2	4
1001-1250 €	5	14	19
1251-1500 €	22	40	62
1501-1750 €	32	42	74
1751-2000€	9	50	59
2001-2250 €	19	35	54
2251-2500 €	24	30	54
2501-2750 €	24	35	59
2751-3000 €	20	26	46
3001-3250 €	14	8	22
3251-3500 €	5	6	11
3501-3750 €	6	5	11
3751-4000 €	1	0	1
4001-4250 €	10	10	20
4251-4500 €	2	3	5
4501-4750 €	8	7	15
4751-5000 €	3	0	3
5001-5250 €	0	0	0
5251-5500 €	0	0	0
5501-5750 €	0	0	0
5751-6000 €	1	1	2
Mais de 6000 €	1	1	2
Total	208	315	523

- 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 (€)	979.05 €	979.05 €
Máxima (€)	7 470.36 €	6 723.32 €

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 (*)	16 362 195.71 €
Suplementos remuneratórios	1 090 031.37 €
Prémios de desempenho	0.00 €
Prestações sociais	783 420.73 €
Benefícios sociais	0.00 €
Outros encargos com pessoal (**)	4 535 044.18 €
Total	22 770 691.99 €

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)	77 326.19 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	18 383.60 €
Trabalho por turnos	60 903.70 €
Abono para falhas	2 788.04 €
Ajudas de custo	53 225.27 €
Representação	848 554.89 €
Outros suplementos remuneratórios (**)	28 849.68 €
Total	1 090 031.37 €

(*) - 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	11 054.52 €
Acidente de trabalho e doença profissional	151.31 €
Subsídio de refeição	763 043.73 €
Outras prestações sociais (incluindo Pensões)	9 171.17 €
Total	783 420.73 €

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	1	1			0	0	
	F	1			1	0	0	
Nº de acidentes de trabalho (AT) <u>com baixa</u> ocorridos no ano de referência	M	0				0		
	F	0				0		
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	0				0		
	F	53			53	0		
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0				0		
	F	0				0		

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O N° total de acidentes refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O N° 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	0
- parcial	0
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	0
Casos de incapacidade temporária e parcial	1
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:	162	0.00 €
Exames de admissão	6	
Exames periódicos	154	
Exames ocasionais e complementares	2	
Exames de cessação de funções	0	
Despesas com a medicina no trabalho (*)		10 980.00 €
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 - N° 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)	25 370.00 €
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					0
Externas	539		5		544
Total	539	0	5	0	544

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;

- N° de participações = n° trabalhadores na ação 1 + n° trabalhadores na ação 2 +...+ n° 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)			0	
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			0	
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)		3	3	2
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)			0	
Técnico Superior		408	408	308
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo		88	88	75
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar		2	2	2
Informático		43	43	43
Total	0	544	544	430

(*) - 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)			0:00
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)			0:00
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)		35:00	35:00
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)			0:00
Técnico Superior		3212:00	3212:00
Assistente Técnico, Técnico de nível intermédio, Pessoal administrativo		607:00	607:00
Assistente Operacional, Operário, Auxiliar		14:00	14:00
Informático		301:00	301:00

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	3 250.00 €
Total	3 250.00 €

- 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	120
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	1
Processos transitados para o ano seguinte	1
Processos decididos - total:	0
* Arquivados	
* 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



IFAP

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

RELATÓRIO

Formação *e-learning*

Balanço 2025

FICHA TÉCNICA

Título

Formação e-learning – Balanço 2025

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:

Departamento de Administração e Gestão de Recursos

Paula Correia

Data de Edição

10/03/2026

INDICE

ENQUADRAMENTO.....	4
I - BALANÇO 2025.....	5
<i>Evolução Participantes/Ações 2023-2026.....</i>	5
II – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA.....	7
a) <i>Cursos.....</i>	9
b) <i>Data de Disponibilização.....</i>	10
c) <i>Produção de cursos por Departamento</i>	11
d) <i>N.º de participantes por curso</i>	12
e) <i>N.º de participantes em cursos permanentemente disponíveis</i>	12
f) <i>N.º de inscritos</i>	12
g) <i>Duração do curso</i>	14
h) <i>N.º de aprovados</i>	14
i) <i>N.º de reprovados</i>	15
j) <i>N.º de edições de avaliação.....</i>	16
k) <i>N.º de certificados emitidos.....</i>	16
l) <i>Distribuição de formandos por Entidades.....</i>	16
III - MELHORIAS IMPLEMENTADAS.....	19
IV – CONSTRANGIMENTOS (CAMPANHA 2025 E ARRANQUE 2026).....	20
V – ANTEVISÃO 2026.....	20
VI – PROPOSTAS MELHORIA/PERSPETIVAS FUTURAS.....	21

ENQUADRAMENTO

A formação e-learning 2025 decorreu sem constrangimentos a salientar, para além dos já reportados em anos anteriores, nomeadamente nas funcionalidades duplicação de testes e registo de presenças da plataforma Moodle.

Em termos de calendarização, manteve-se a tendência já verificada em 2024, com a maior incidência de cursos nos meses de verão, atendendo à habitual disponibilização, nessa data, das várias ações que compõem os cursos FEAGA/FEAFER da responsabilidade do DCO.

Relativamente à produção de cursos, o ano de 2025 registou exatamente o mesmo número de ações de formação (31), que em 2024, a que acrescem, tal como nos anos anteriores, as 2 ações de formação sempre disponíveis (“Código de Conduta” e “Sensibilização Geral em Segurança da Informação – Acolhimento”).

Ainda que em 2025 não tenha sido disponibilizado o curso VITIS – Recolha de Candidaturas on line, em contrapartida, realizou-se mais uma ação no âmbito do FEADER (Agricultura Biológica e Produção Integrada).

Em termos de atualização de conteúdos não se registaram alterações significativas.

Em 2025 foram novamente realizadas duas ações de sensibilização de carácter interno, em continuidade com o iniciado em 2023, para todos os trabalhadores (“2025 – Boas práticas – Sistema de Gestão de Segurança da Informação” e “SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade 2025”, mantendo-se, como anteriormente referido, a obrigatoriedade de frequência, por parte dos novos ou regressados trabalhadores, das duas ações internas de carácter obrigatório (“Código de Conduta” e “Sensibilização Geral em Segurança da Informação – Acolhimento”).

Apesar do mesmo número de cursos produzido em 2024, este ano, registou-se um decréscimo significativo no número total de participantes: 9400 face aos 11295 de 2024. (Fig.1).

Tal justifica-se maioritariamente pelo facto da ação “iSIP – Atualização do Parcelário”, ter sido construída de raiz em 2024, com obrigatoriedade de realização para efeitos de credenciação, tendo por isso registado 2048 inscrições, o que já não sucedeu em 2025, com apenas 503 inscrições, considerando que a credenciação é válida por 2 anos.

As restantes ações de formação, mantiveram um rácio de participação bastante equiparado.

2022	2023	2024
12 186	11 295	9400

Fig.1

- I -

BALANÇO 2025

O ano 2025 decorreu dentro do previsto, sem grandes oscilações de desempenho ao nível da plataforma *Moodle* e com esta a responder previsivelmente.

Foram produzidos 31 cursos, e mantidas as duas ações internas de carácter 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 2023-2025

O gráfico abaixo (Fig.2) reflete a descida registada este ano, mantendo-se a tendência iniciada em 2024, ainda que mais acentuada.

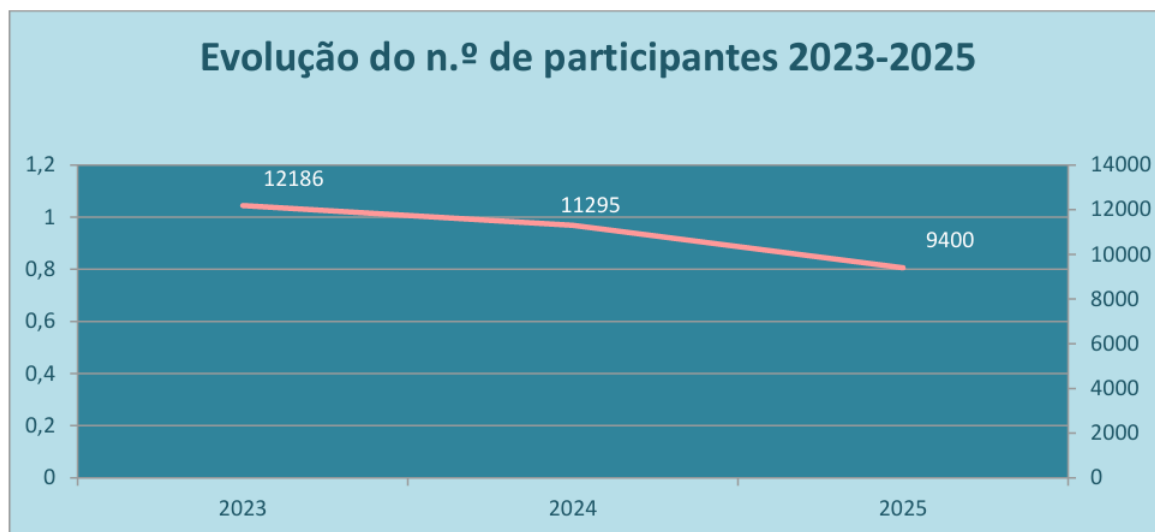


Fig. 2

Se nos limitarmos a comparar (para as mesmas ações) o n.º de participantes em 2024 e 2025, verificamos, como atrás referido, uma redução ligeira em algumas ações de formação (CPT; PT), que se acentua se compararmos a participação no curso iSIP em 2024 e 2025.

Em contrapartida registaram-se ligeiros aumentos em 2025 nalgumas ações de formação, como sejam os cursos FEAGA/FEADER e ANI.

Nas restantes ações não se registou grande disparidade no número de participantes nos dois anos.

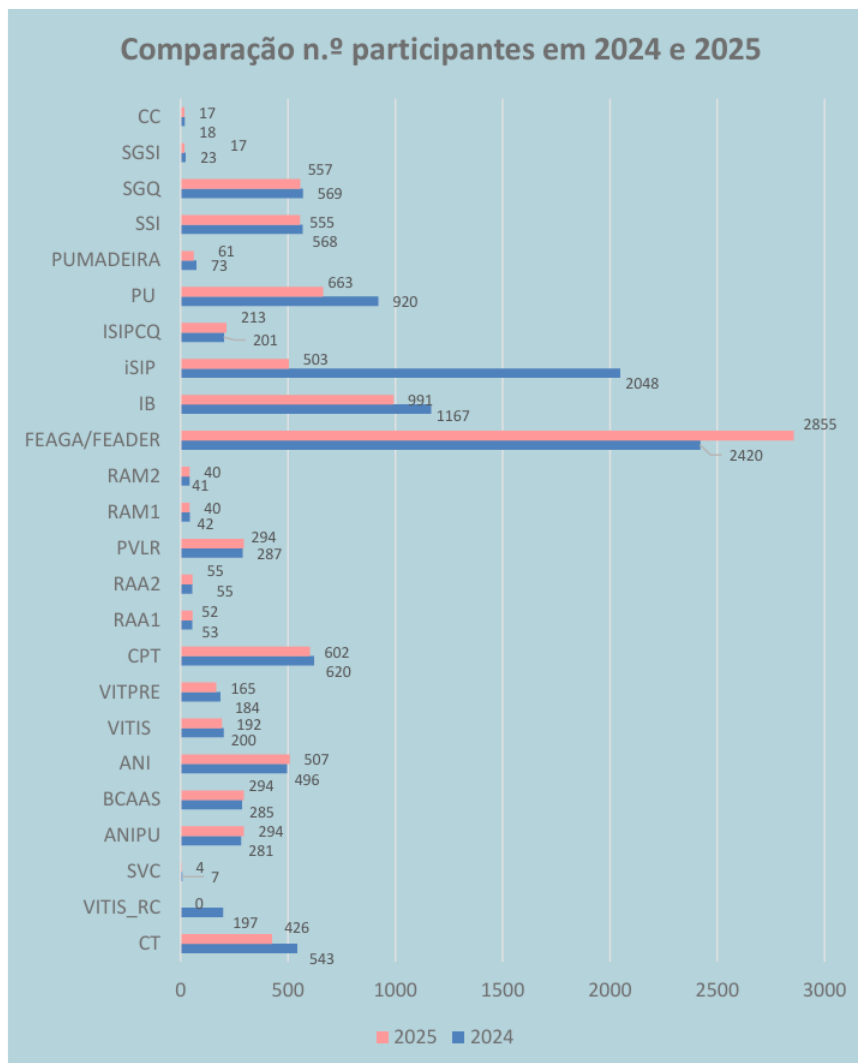


Fig. 3

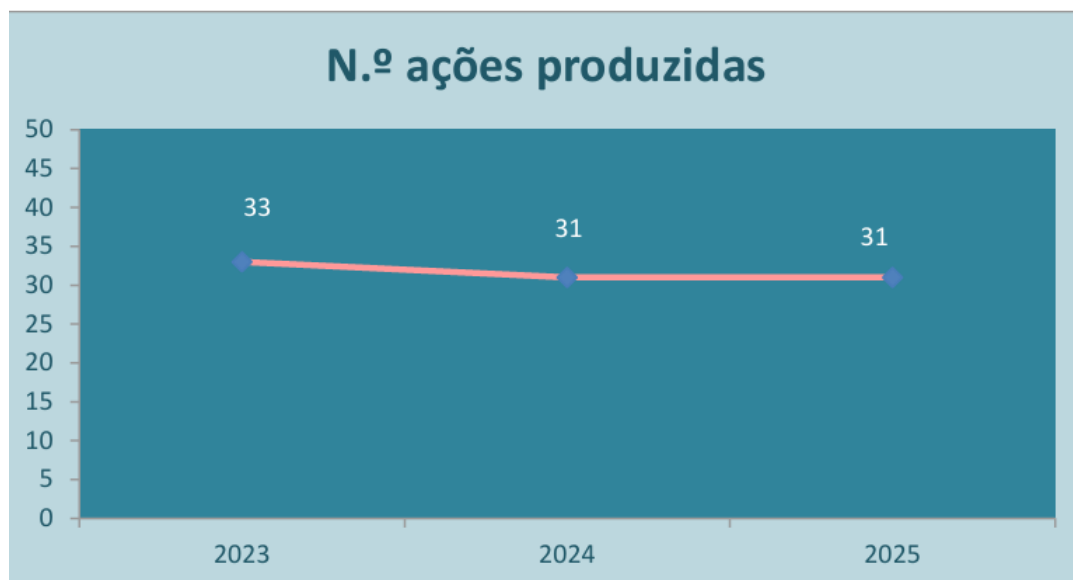


Fig. 4

- II -

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA

O Quadro Global Fig. 5 resume a produção *e-learning* ao longo de 2025.

Nota prévia: os valores aqui representados, têm por base o “Relatório de Formandos” extraído de cada uma das disciplinas de 2025, onde se incluem os administradores e tutores dos conteúdos.

Curso	Tipo	Deptº	Data	N.º de inscritos	Duração (horas)	Nº aprovados	N.º reprovados/incompleto	N.º edições de avaliação	N.º certificados emitidos	Utilizado res/sessão iniciada
Comunicação de Transferência	Externa	DAD	19/02/2025	426	2	196	230	5	136	124
Seguro Vitícola de Colheitas	Externa	DAM	18/03/2025	4	6	2	2	2	2	2
ANIPU	Externa	DCO	05/06/2025	294	2	151	143	8	115	61
Condicionabilidade Ambiental - BCAAS	Externa	DCO	30/05/2025	294	6	148	146	8	120	58
Controlo no Local ANI	Externa	DCO	03/01/2025	507	15	238	269	15	219	115
Controlo no Local VITIS	Externa	DCO	10/03/2025	192	9	130	62	8	102	39
Controlo no Local VITIS Prévio	Externa	DCO	13/11/2024	165	3	104	61	4	82	32
Controlo Procedimentos Transversais	Externa	DCO	18/12/2024	602	5	370	232	14	290	124
Controlo Superfícies RAA, Curso 1	Externa	DCO	01/07/2025	55	10	26	29	5	24	21
Controlo Superfícies RAA, Curso 2	Externa	DCO	01/07/2025	55	10	23	32	5	23	22
PVLR	Externa	DCO	30/05/2025	294	15	117	177	9	101	52
RAM - Curso 1	Externa	DCO	14/07/2025	40	20	11	29	3	11	25
RAM Curso 2	Externa	DCO	14/07/2025	40	2	12	28	3	12	16
Superfícies FEADER Eixo C (CS,UEA,MAF, CPT)	Externa	DCO	16/06/2025	294	7	125	169	9	107	61
Superfícies FEADER Eixo C (AB, PDI)	Externa	DCO	13/05/2025	294	3	146	148	8	115	62
Superfícies FEADER EIXO D - AZ6 e AZ7	Externa	DCO	24/06/2025	184	5	36	148	9	32	57
Superfícies FEADER EIXO D - AZ5	Externa	DCO	24/06/2025	226	5	86	140	8	71	61
Superfícies FEADER EIXO D - AZ4	Externa	DCO	20/06/2025	213	8	57	156	8	46	57
Superfícies FEADER EIXO D - PEE	Externa	DCO	26/06/2025	294	5	126	168	8	109	60
Superfícies FEADER EIXO D - ZCB	Externa	DCO	26/06/2025	190	3	53	137	8	41	57
Superfícies FEADER, Eixo C e D	Externa	DCO	30/05/2025	294	3	144	150	8	106	64
Superfícies FEAGA (SUPDA)	Externa	DCO	11/06/2025	294	7	122	172	9	103	60
Superfícies FEAGA ECORREGIMES	Externa	DCO	13/05/2025	294	3	149	145	8	116	63
Florestação de Terras (FT)	Externa	DCO	27/06/2025	278	3	133	145	8	101	65
IB 2025 - Registo no Portal e Formulário IB	Externa	DGI	21/01/2025	991	7	457	534	16	367	326
iSIP - Atualização do Parcelário 2025	Externa	DGI	05/03/2025	503	15	289	214	9	254	85
ISIP - Controlo de Qualidade 2025	Externa	DGI	28/07/2025	213	4	123	90	8	85	42
Pedido Único 2025	Externa	DGI	30/01/2025	663	14	270	393	11	214	158
PU Madeira 2025	Externa	DGI	30/01/2025	61	14	30	31	11	14	16
2025 - Boas práticas - SGSI	Interna	CSSI	03/12/2025	555		461	94			83
Sistema de Gestão da Qualidade 2025	Interna	DSI	23/05/2025	557		387	170			150
SGSI-ACOLHIMENTO	Interna	CSSI		17		17				
Código de Conduta	Interna	DGR		17		17				
				9400	211	4756	4644	235	3118	2218

Fig. 5

a) Cursos

Correspondência Siglas/Nome do curso

Sigla	Nome do curso
CT	Comunicação de Transferência
SVC	Seguro Vitícola de Colheitas
ANIPU	Modo de Produção Biológico-Animais/ Manutenção de Raças Autóctones
BCAAs	Boas Condições Agrícolas e Ambientais – Condicionalidade Ambiental
CTRL ANI, ANIA, ANIM	Controlo lo Local Continente, Açores e Madeira
CTRL VITIS	Controlo no Local VITIS
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 (AB, PDI)	Agricultura Biológica e Produção Integrada
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 EECORREGIMES	Ecorregimes
FT	Florestação de Terras
IB 2025	Registo no Portal e Formulário IB
iSIP	Atualização do Parcelário

iSIP CQ	iSIP - Controlo de Qualidade 2023
PU 2025	PU - Pedido Único 2023 - Regras de Elegibilidade e Recolha on-line de candidaturas
PU Madeira 2025	PU MADEIRA - Pedido Único 2024 - Regras de Elegibilidade e Recolha on-line de candidaturas
SSI	2025 – Boas práticas . Sistema de Gestão de Segurança da Informação
SGSI Acolhimento	SGSI - Sensibilização Geral em Segurança da Informação – ACOLHIMENTO
SGQ	SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade 2025
CC	Código de Conduta

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, concretamente as ações de controlo FEAGA/FEADER, que mantendo a tendência iniciada em 2024, se concentraram no mês de junho.

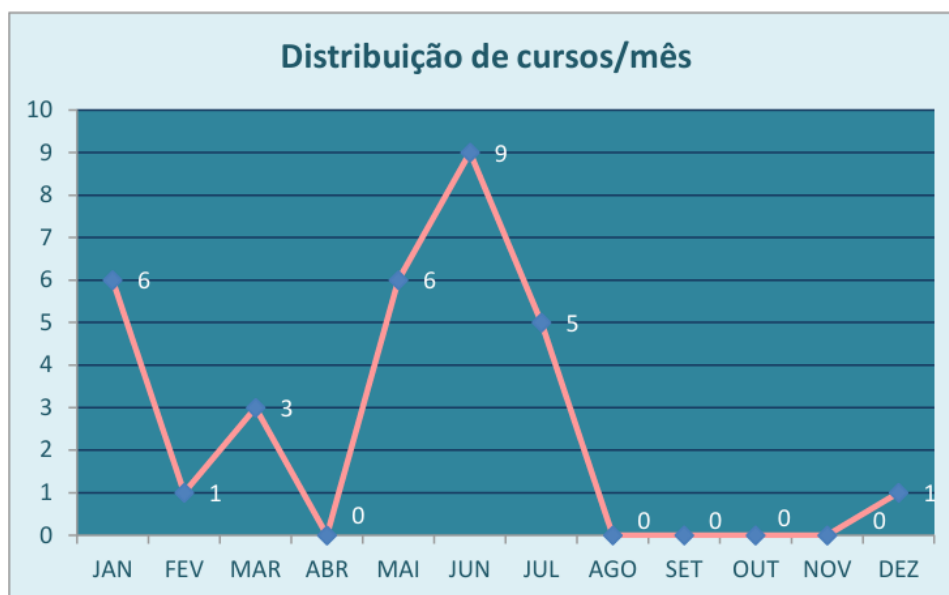


Fig. 6

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 2025, no seguimento da obtenção de certificação por parte do IFAP em outubro de 2023 na Norma NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade, e à semelhança do

ocorrido em 2024, o DSI voltou a solicitar a produção de uma ação de formação subordinada à Gestão da Qualidade (“Sistema de Gestão da Qualidade 2025”).

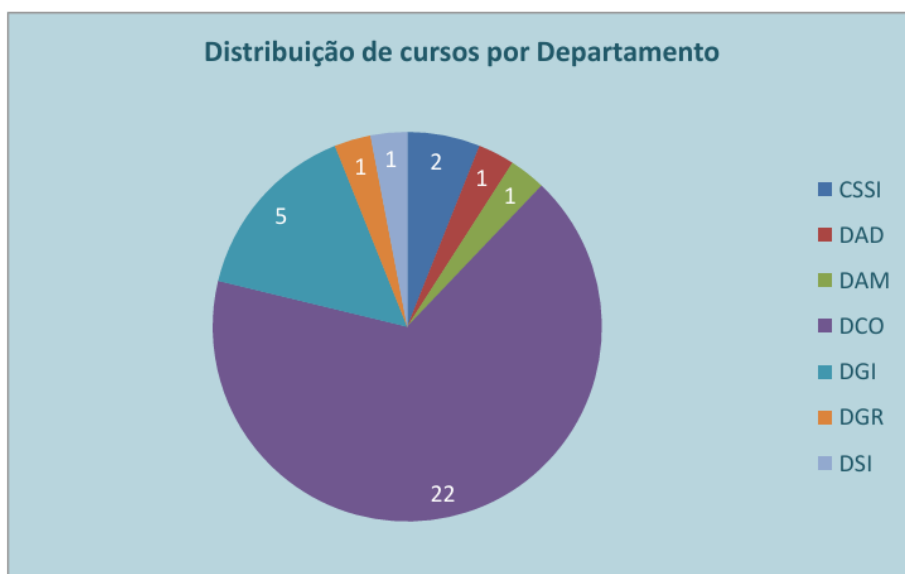


Fig. 7

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”, 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, como sejam por exemplo, “IB”, “PU” e “CPT”.

No grupo das ações com mais participações, incluem-se, como sempre, as ações internas, destinadas a todos os trabalhadores do IFAP.

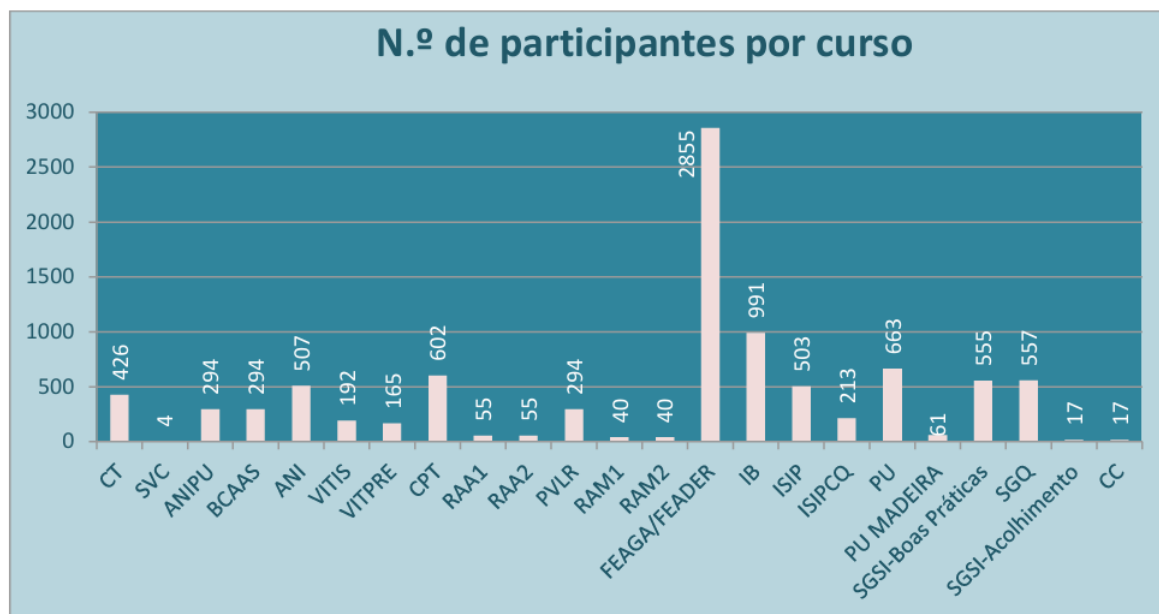


Fig. 8

e) Número de participantes em cursos permanentemente disponíveis Estes cursos, sendo de carácter obrigatório para todos os novos ou regressados trabalhadores, reflete todas as entradas no IFAP durante o ano de 2025, sendo a sua realização monitorizada e supervisionada em sede de auditoria. Por essa razão, dos 17 colaboradores inscritos, a taxa de realização foi de 100%.

f) Número de inscritos: Em 2025 verificou-se um decréscimo de 1895 formandos face ao ano anterior.

Dentro do universo de inscritos, existem:

- utilizadores “Aprovados” – que obtêm nota positiva na avaliação;
- utilizadores “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 aqueles que, apesar de inscritos, nunca acederam ao curso (Fig.9).

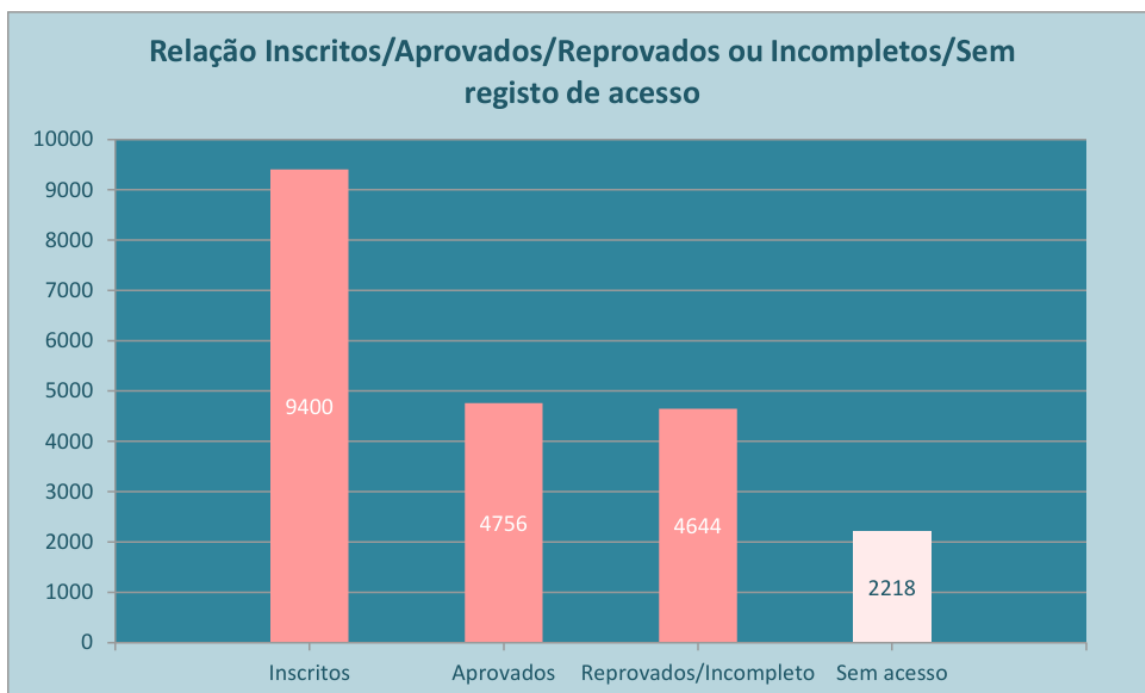


Fig. 9

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 sem qualquer registo de acesso.

De uma forma geral, podemos afirmar que o nível de participação nos cursos é aceitável, uma vez que, para um total de 9400 inscritos, temos 2218 utilizadores que nunca acederam.

Contudo, este valor não deixa de significar que, aproximadamente 23,6% dos inscritos não apresenta qualquer registo.

Ora, a diferença entre inscritos e utilizadores que efetivamente iniciam sessão gera impactos relevantes ao nível operacional, pedagógico e estratégico, isto porque, ao não iniciar sessão, os utilizadores inscritos, ainda assim, entram nas métricas como participantes, mas nunca como aprovados, contribuindo no apuramento final para uma diminuição da taxa global de aprovação, podendo até dar uma falsa perceção de baixo desempenho formativo.

Se excluídos os 2218 utilizadores sem acesso, a taxa de sucesso real da plataforma aumentaria de forma significativa, não só este ano, como nos anteriores.

É de salientar que todas as inscrições são feitas manualmente, ainda que em bloco, logo, ao inscrever um elevado n.º de utilizadores que acabam por não aceder, estão a ser utilizados recursos, quer humanos, quer técnicos, ao nível da capacidade da plataforma, que acaba por conter na sua base de utilizadores dados de participantes não efetivos.

A existência de tal percentagem de inativos, dificulta a análise real do engagement das ações de formação e impacta negativamente na performance global da plataforma *e-learning*, ao sobrecarregar o sistema com dados inúteis.

Este problema pode ter como causa uma perceção errada do universo de formandos a inscrever, por parte dos serviços requerentes da formação, ou por falta de compromisso do formando, que não atribui àquela ação de formação a necessária relevância.

Ainda que a aproximação entre o número de aprovados (4756) e o número de Reprovados/Sem avaliação/Sem tempo de permanência exigido/Sem acesso (4644), possa parecer preocupante, a verdade é que muitos utilizadores, por terem ainda certificação válida, frequentam as ações apenas para “reciclagem” de conhecimentos, não tendo por isso a obrigatoriedade de realizar avaliação. Importa salientar, uma vez mais, que em termos de taxa de reprovação por não cumprimento dos requisitos, o valor é relativamente baixo, se considerarmos que, retirando do universo dos reprovados, os 2218 que nunca acederam, o número de utilizadores sem aproveitamento é de 2426, cerca de metade do número de aprovados.

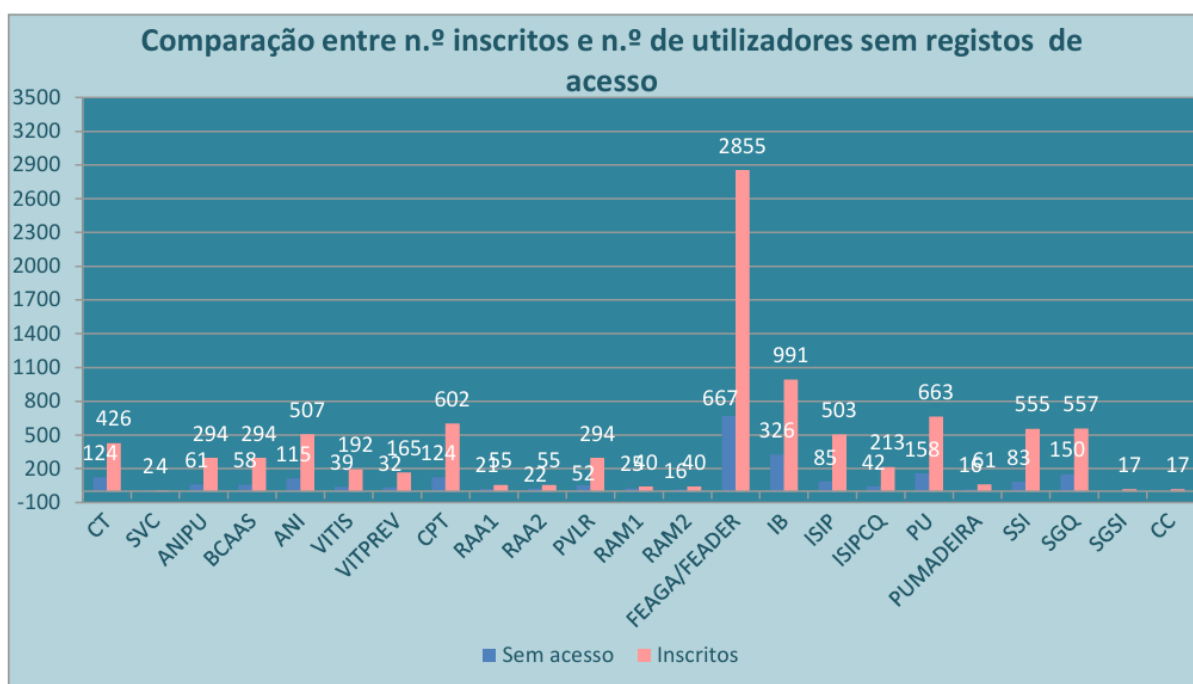


Fig 10

g) Duração do curso: A duração do total das horas de formação dos cursos disponibilizados em 2025, manteve-se praticamente igual face a 2024.

h) N.º de aprovados: Como referido, mantém-se em 2025 a tendência para existir um maior número de inscritos do que aprovados, praticamente o dobro. 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, se esta disparidade não se revelava muito acentuada para a generalidade dos cursos, em 2025 essas diferenças são evidentes em cursos como “Comunicação de Transferências”, “ANI”, “Controlo Procedimentos Transversais”, “iSIP”, “PU” e “IB”, para além dos incluídos no grupo FEAGA/FEADER, onde esta diferença se destaca, conforme revela a figura 11.

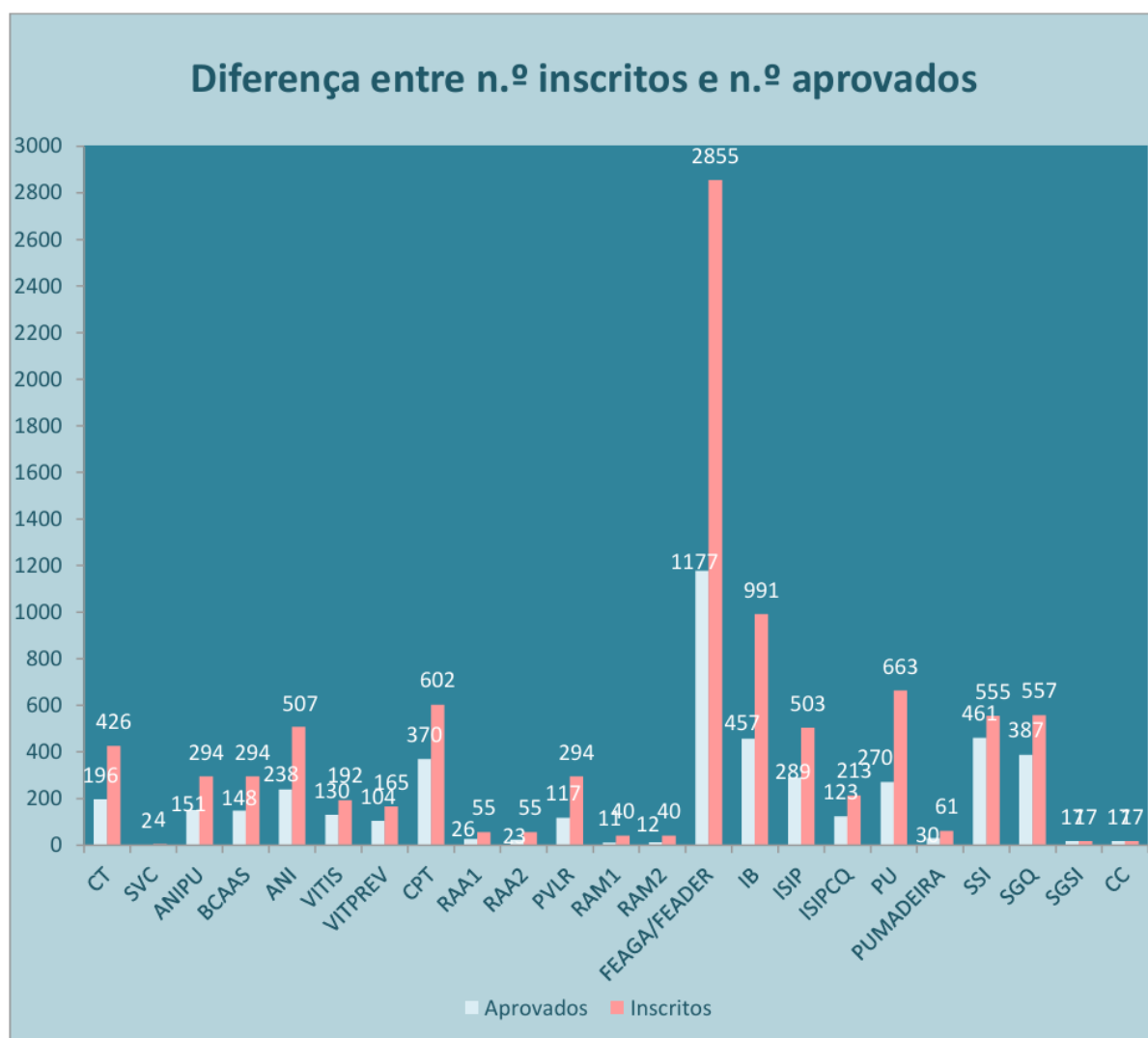


Fig. 11

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 avaliação por apenas pretenderem reciclagem de conhecimentos.

Uma vez mais se destaca em 2025, a aproximação entre o número de aprovados e o número de reprovados, com formação incompleta, ou sem acesso. Daqui se concluiu que mais de metade dos utilizadores que são inscritos nos cursos disponibilizados, não necessitaram de realizar avaliação para obtenção da certificação técnica, possivelmente por grande parte deles ter obtido a renovação da mesma em 2024.

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 2024, este ano realizaram-se mais edições, o que contraria o suposto, tendo em conta o menor número de inscritos. Contudo, face à existência de pedidos isolados com carácter de urgência, para efeitos de credenciação, quer sobretudo devido à celebração tardia de contrato com empresa para execução das funções delegadas, as ações de avaliação acabaram por prolongar-se no tempo.

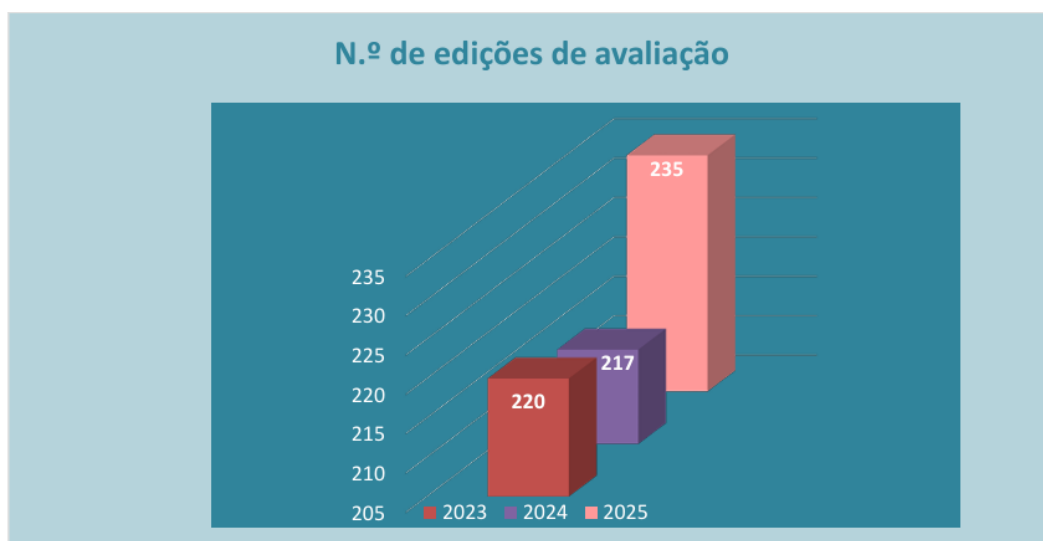


Fig. 12

k) N.º certificados emitidos: Comparativamente ao ano passado, em 2025 houve uma maior percentagem de certificados emitidos, com 65% dos aprovados a extraírem o seu certificado.

Ainda assim, e face à alteração introduzida em 2024, pela qual todos os utilizadores que não emitam o seu certificado até ao final do ano civil em que decorreu a ação de formação tenham de o solicitar à equipa Gestao.IFOR, já que os utilizadores deixam de ter essa permissão após o término do ano civil,

é expectável que ainda surjam mais pedidos para emissão de certificados referentes a ações concluídas em 2025 ou até em anos anteriores.

Relembrando também que só têm acesso ao certificado os formandos que obtenham não só avaliação positiva como também completem o tempo de presença obrigatório, o que em muitos casos não se verifica, dada a frequência da ação apenas para efeitos de reciclagem de conhecimentos.

l) Distribuição de formandos por Entidades: Para uma melhor perceção do volume de técnicos certificados por cada uma das Entidades ou CCDR, foi feito para 2025 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)
- “IB - Identificação do Beneficiário” (DGI) ·
- “CPT - Controlo Procedimentos Transversais” (DCO);

Para o “PU” (Fig.13), e como vem sendo hábito, são as entidades com funções delegadas, as que se evidenciam face às demais. Este ano, e contrariando a tendência de anos anteriores, a CAP ficou muito abaixo dos números do passado.

Com exceção da CCDR-N e CCDR-C as restantes CCDR não apresentam valores significativos.

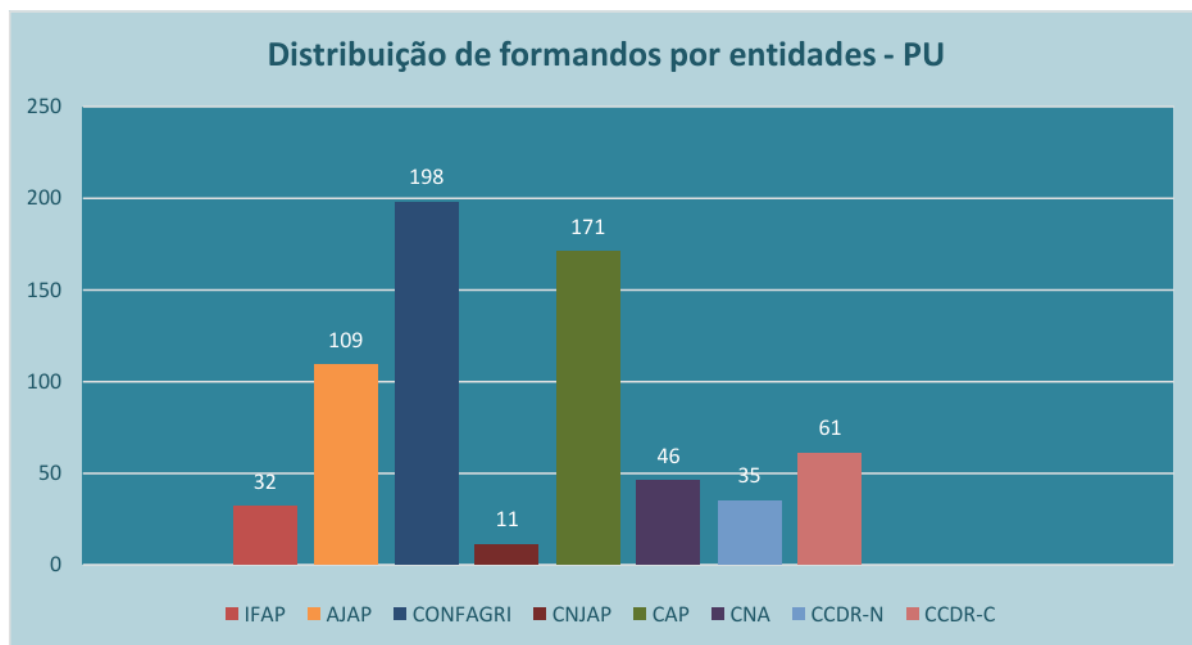


Fig. 13

No curso “Identificação do Beneficiário” (Fig.14), destinada aos técnicos que irão proceder à receção do formulário IB, a AJAP surge, pela primeira vez, destacada face às restantes entidades, ainda que neste curso as CCDR apresentem uma maior representatividade face ao que sucede com o “PU”.

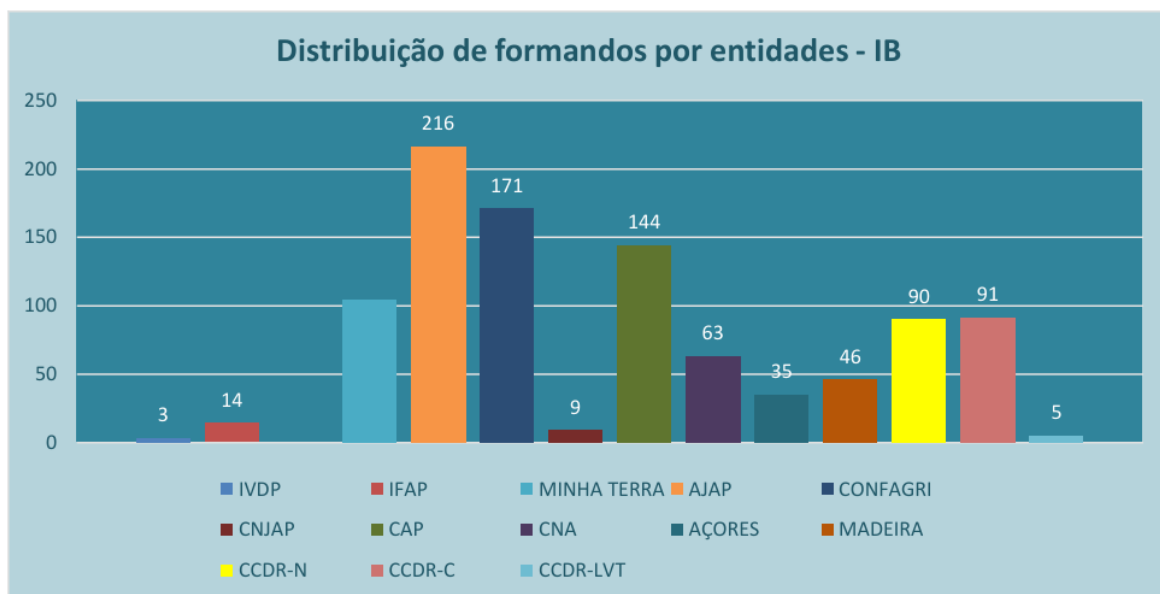


Fig.14

No curso “CPT – Controlo Procedimentos Transversais”, todas as CCDR estão representadas, com destaque para a CCDR Norte. No entanto, quem mais se evidencia são a DGAV e a empresa protocolada SGS.

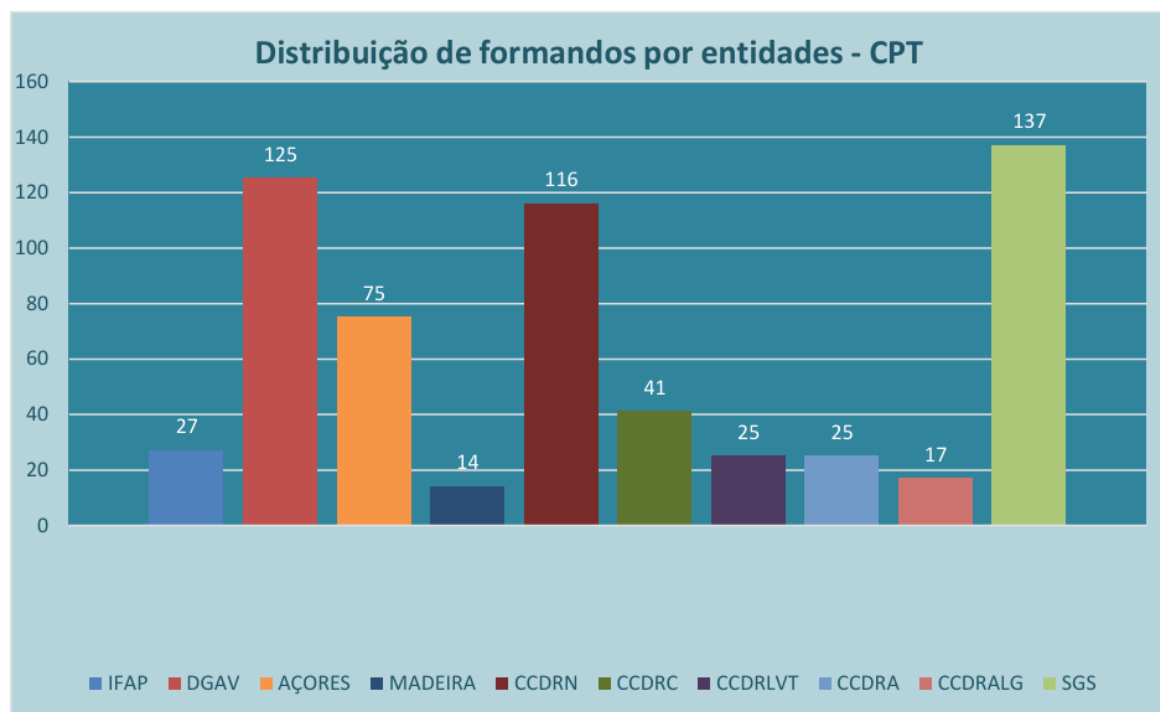


Fig.15

- III -

MELHORIAS IMPLEMENTADAS

Durante o ano de 2025, e transitando para 2026, foi adotado o ficheiro de inscrição de formandos apresentado na Norma de Procedimentos n.º RH/329, de 10.07.2025, dada a necessidade de salvaguarda do cumprimento do artigo 13º do RGPD referente à recolha de dados pessoais dos formandos e ao seu tratamento (alínea e) n.º 1 artigo 6.º.

Também por força do RGPD, e na sequência de auditoria e também por sugestão do DPO, foi necessário incluir, nos cursos PU e IB, um módulo dedicado a esta temática, que aborda o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, e estabelece as regras aplicáveis ao tratamento de dados pessoais em todos os Estados Membros da União Europeia.

- IV -

CONSTRANGIMENTOS (CAMPANHA2025 E ARRANQUE 2026)

O principal constrangimento verificado em 2025, continua a ser a falta de apoio técnico de suporte à plataforma Moodle, muitas das vezes resultando de falhas de comunicação entre a empresa B Training e o DSI.

Mantém-se a dificuldade já documentada nos últimos 2 anos relacionada com a duplicação de testes, o que, de acordo com a empresa B-Training, estará relacionada com a versão Moodle instalada e já muito desatualizada.

A plataforma opera na versão Moodle 3.7 (de 2019), desatualizada face à atual versão 5.1 (abril 2025), o que agrava as limitações técnicas e vulnerabilidades de segurança, especialmente considerando que o sistema lida com dados pessoais sensíveis.

A empresa de manutenção alerta para a existência de diversas inconsistências decorrentes da obsolescência tanto da versão Moodle quanto das tecnologias de suporte (como PHP e MySQL). A falta de atualizações regulares compromete a segurança, a performance e a compatibilidade com plugins e novas funcionalidades.

Caso se avance com o upgrade da atual versão, será necessário o DSI avaliar, conjuntamente com a empresa contratada, qual a versão que melhor se adapta à capacidade operacional e reais necessidades do IFAP, sendo certo que, sem qualquer upgrade não poderá garantir-se a integridade dos dados dos utilizadores inscritos na plataforma, uma vez que continua sujeita a vulnerabilidades externas, que comprometem não só a segurança dos dados, como o desempenho da plataforma que, cada vez menos responde a ações que envolvam o processamento de grande volume de dados, como sejam a duplicação de testes e a atualização dos registos de presenças dos formandos.

De salientar que esta funcionalidade se revela de extrema importância pois permite ao utilizador gerir o seu tempo de formação e dar-lhe a indicação do tempo em falta até reunir as condições para emissão

de certificado. Sem essa opção, a equipa Gestao.IFOR é contactada várias vezes para fazer essa atualização manualmente, correndo o risco de enviar dados incorretos nos relatórios remetidos aos Mediadores, ao atribuir a classificação "Reprovado" (por incumprimento do requisito tempo), quando na realidade foi a plataforma que não fez a atualização automática. Como consequência, o técnico não pode obter de imediato a certificação que lhe permita iniciar os trabalhos em campo.

Começam também a surgir problemas na visualização de conteúdos para alguns participantes, sem motivo aparente, obrigando a equipa que gere a plataforma a fazer duplicações da atividade em causa, o que se traduz num dispêndio de tempo quer para a equipa, quer para os formandos que se vêm impossibilitados de prosseguir o seu percurso formativo.

- V -

ANTEVISÃO DE 2026

O arranque do plano de formação e-learning para 2026 decorreu dentro do expectável: estão, em março de 2026, disponíveis ou em fase de validação 11 ações de formação.

Em 2026 realizar-se-á pela primeira vez um conjunto de ações dedicadas ao SNIRA, sendo a primeira delas "Procedimentos transversais SNIRA", cujo objetivo é dar a conhecer as principais regras e procedimentos a observar pelas Entidades envolvidas; disponibilizar informações no âmbito da atualização do Sistema de Informação e Registo Animal (SNIRA) e dotar os utilizadores dos conhecimentos necessários à correta utilização e navegação nos vários serviços digitais existentes na Base de Dados SNIRA.

Esta formação, solicitada pelo DGI/UTDI destina-se a utilizadores que pretendam obter a certificação para o registo no iDIGITAL dos Serviços Digitais SNIRA, ou para aqueles que perderam a certificação por incumprimento dos procedimentos do SNIRA ou por inação nos devidos Serviços Digitais SNIRA por mais de 12 meses e pretendam obter nova certificação.

Relativamente ao DCO, este Departamento divulgou já o calendário das ações para o segundo semestre e uma vez mais a quase totalidade das ações serão para disponibilizar no mês de junho, o que sempre acarreta alguma sobrecarga não apenas para os formandos que, na sua generalidade são os mesmos para todas essas ações, como para a própria plataforma, com necessidade de replicar dezenas de testes, com os constrangimentos que essa funcionalidade tem vindo a apresentar.

Também para a própria equipa de produção, tal obriga a uma gestão rigorosa dado que esse calendário colide já com o período de férias. O ideal seria distribuir essas ações ao longo dos 3 meses de verão, mas que, por condicionalismos de calendário relacionados com as datas estabelecidas para as campanhas, não é exequível.

Está previsto um exercício do Plano de Continuidade de Negócio (PCN), em data a definir e a realizar no Porto, em que será testada a aplicação Moodle.

- VI -

PROPOSTAS DE MELHORIA/PERSPETIVAS FUTURAS

Para que o IFAP possa dar continuidade às atuais solicitações formativas e possa ambicionar alargar o seu leque de oferta e-learning, é essencial que se proceda à atualização da plataforma para uma versão mais recente, com todas as versões intermédias devidamente migradas para garantir estabilidade e integridade dos dados, podendo para o efeito ser necessário analisar e atualizar a própria infraestrutura técnica, avaliando os alojamentos e servidores de suporte às versões Moodle mais recentes.

Em termos práticos e relacionados com constrangimentos decorrentes da própria formação e não do sistema de suporte, numa tentativa de colmatar a existência recorrente de um elevado número de utilizadores inscritos que nunca acedem à plataforma, deverão os mediadores de cada CCDR ou entidade com funções delegadas estabelecer um compromisso de remeter apenas os técnicos que efetivamente necessitem de realizar a formação e se comprometam com tal, ainda que possam existir situações que escapem a este controlo.

Para não sobrecarregar a plataforma com informação desnecessária relativa a participantes não efetivos, seria de avaliar a hipótese de desenvolver, com o apoio do DSI e B-Training, um mecanismo de alerta da plataforma Moodle, em que, passado um prazo pré-estabelecido de entrada na plataforma, essa inscrição fosse automaticamente eliminada em caso de inatividade.

Recuperando outra sugestão formulada em 2024, e numa tentativa de rentabilizar a plataforma Moodle, existe a hipótese de, recorrendo ao “licenciamento de conteúdos”, que se traduz na aquisição de conteúdos de formação a empresas externas e à sua transformação em cursos e learning, ministrar ações de formação internas em formato e-learning, em áreas não tão exploradas, como a comportamental, sobre diversas atitudes/comportamentos associados às competências tidas por mais relevantes para cada grupo profissional, complementando a formação ministrada pelo INA, na plataforma NAU, a que os trabalhadores acederam em 2025.

Na realidade, tendo em conta que o IFAP já possui um volume significativo de formação interna e uma plataforma ativa, e que os trabalhadores estão já familiarizados com esta ferramenta, faz sentido apostar em conteúdos curtos, aplicáveis e alinhados com necessidades operacionais reais.

Existem grandes temas que englobam em si pequenas ações, de carácter prático e aplicação quase imediata, que conferem, a curto prazo, competências aos trabalhadores.

Entre eles estão os cursos relacionados com a Comunicação e Colaboração, como sejam “Comunicação assertiva em contexto institucional”; “Escrita profissional e e-mails institucionais”; “Gestão de conflitos em equipas”; “Gestão do tempo e prioridades”; “Organização do trabalho em ambientes híbridos”.

Existem igualmente cursos na área da Literacia Digital e Ferramentas Internas, como “Utilização eficiente das ferramentas colaborativas internas”, ou “Gestão documental e organização de ficheiros”, que, conferindo ou aperfeiçoando competências digitais, se traduzem em mais valias para o trabalhador.

Também poderão ser criados cursos específicos, de formação técnica por Departamento, ou em áreas que sejam transversais a todas as Unidades, como é o exemplo de formação em. Procedimentos internos normalizados (ex. Cursos práticos sobre as aplicações existentes (GEADAP, iDOC, Recrutamento e Seleção para júris (Atas, Guiões de entrevistas de avaliação de competências, etc), ou até casos práticos e simulações reais de processos internos (relevantes para as áreas de negócio).

Estes microcursos modulares podem ainda ser utilizados em áreas mais abrangentes, mas ainda assim essenciais, como Saúde, Segurança e Bem-Estar, ou poderão ser desenvolvidos cursos ou ações de sensibilização abordando temas como “Gestão do stress e burnout”; Saúde mental no contexto profissional” e “Primeiros socorros básicos”.

Estes são exemplos de ações de formação que podem gerar retorno quase automático no desempenho dos trabalhadores, desde que, aplicado um modelo pedagógico inovador, como seja o Microlearning (Módulos de 10-15 minutos), vídeos curtos e simulações interativas, estudos de caso baseados em situações reais do IFAP ou Departamento, se for mais direcionado a determinada área.

Existe na verdade uma enorme variedade de ações/temas que podem converter-se em atividades a realizar on line, ao ritmo de cada utilizador e adaptando ao atual sistema híbrido que vigora no IFAP, permitindo que o trabalhador acesse a partir do seu pc, em casa ou nas instalações, a conteúdos formativos ou informativos que lhes conferem uma mais-valia profissional.

Anexo 5 - Inquérito de satisfação dos trabalhadores



IFAP

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

Relatório sobre o Questionário de Satisfação dos Trabalhadores

2025

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.....	7
3.3	GRUPO 3 - MOTIVAÇÃO PESSOAL	10
3.4	GRUPO 4 - SATISFAÇÃO COM A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	12
3.5	GRUPO 5 - SATISFAÇÃO COM O SUPERIOR HIERÁRQUICO	15
3.6	GRUPO 6 - SATISFAÇÃO COM O CONSELHO DIRETIVO	18
4	SUGESTÕES E COMENTÁRIOS APRESENTADOS	21
4.1	CONDIÇÕES DE TRABALHO.....	21
4.2	AMBIENTE ORGANIZACIONAL	22
4.3	AValiação DE DESEMPENHO	23
4.4	FORMAÇÃO	24
4.5	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	24
4.6	TELETRABALHO.....	24
4.7	LIDERANÇA	25
4.8	QUESTIONÁRIO	26
5	CONCLUSÕES.....	26

1 Introdução

O presente relatório apresenta os resultados do inquérito de satisfação realizado em abril de 2026, dirigido aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores do IFAP, no âmbito do ciclo de gestão de 2025.

2 Metodologia

O inquérito, em formato digital, foi composto 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 questão aberta destinada à recolha de sugestões ou comentários.

O questionário foi disponibilizado através de um *link*, enviado por correio eletrónico a todos os colaboradores, tendo estado ativo entre 25 de março e 11 de abril. A aplicação utilizada para a realização do inquérito foi a *Microsoft Forms*.

Foram recolhidas 214 respostas anónimas, correspondendo a 40% do total. Em comparação com o ano anterior, verificou-se uma diminuição na taxa de resposta (anteriormente de 50%). Na questão aberta, foram registados 44 comentários ou sugestões.

O inquérito teve por base o modelo de questionário genérico, aplicável a todos serviços e organismos da Administração Pública, disponibilizado pelo Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços, tendo sido adaptado ao contexto do IFAP. À semelhança do ano anterior, foi utilizada uma escala de *Likert* de 5 níveis.

Para o tratamento dos dados, foi atribuída uma pontuação de 1 a 5 às respostas, correspondendo 1 à mais negativa (*Muito insatisfeito, Muito desmotivado e Discordo totalmente*) e 5 à mais positiva (*Muito satisfeito, Muito motivado e Concordo totalmente*). Consideraram-se como avaliações negativas as classificações inferiores a 3, sendo as respostas com a pontuação 3 classificadas como neutras.

A coordenação deste processo esteve a cargo da Área do Planeamento Estratégico e Projetos (APEP) do Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE).

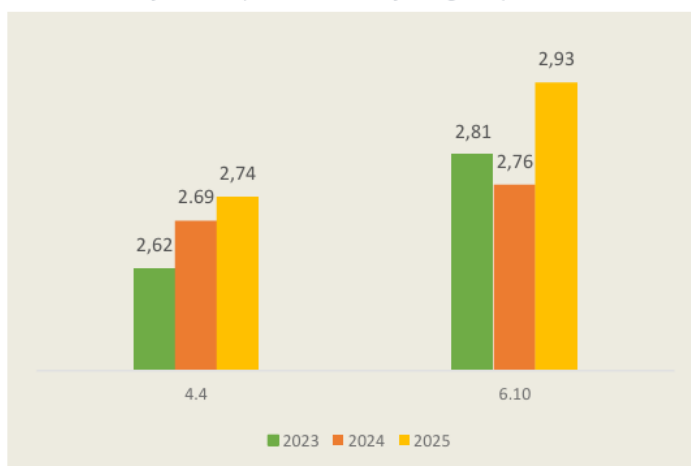
3 Análise dos resultados

De um modo geral os resultados mantiveram-se positivos (*Satisfeito, Muito satisfeito, Concordo, Concordo totalmente, Motivado, Muito motivado*), à semelhança do verificado em 2024.

Face ao ano anterior, em que cinco questões obtiveram uma avaliação inferior a 3, verificou-se uma melhoria, registando-se apenas duas questões com essa classificação. Foram as seguintes:

- Grupo 4 - “Satisfação com a gestão de recursos humanos”:
 - 4.4 “Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho”
- Grupo 6 - “Satisfação com o Conselho Diretivo”
 - 6.10 “Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas”

Gráfico 1 – Evolução das respostas com avaliação negativa por ano



A questão 4.5 - “Melhoria de competências através da formação”, do grupo “Satisfação com a gestão de recursos humanos”, bem como as questões 6.4 - “Informa e consulta os trabalhadores sobre assuntos relevantes para o IFAP” e 6.8 - “Promove ações de formação”, do grupo “Satisfação com o Conselho Diretivo”, que em 2024 apresentavam avaliação negativa, passaram a registar valores superiores a 3 em 2025.

Nos capítulos seguintes são apresentados os resultados detalhados 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:

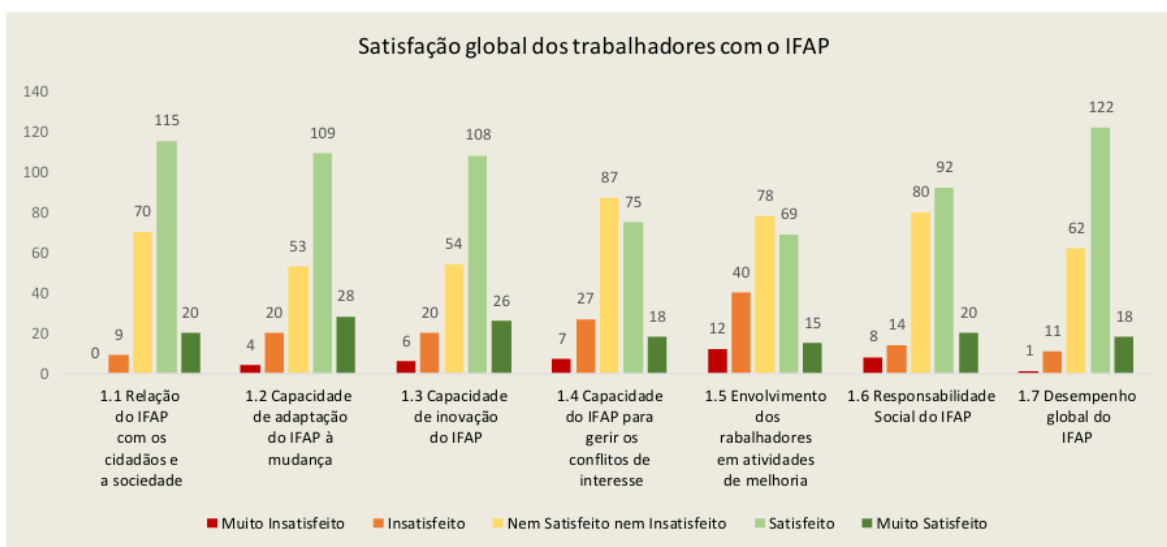
- 1.1 Relação do IFAP com os cidadãos e a sociedade
- 1.2 Capacidade de adaptação do IFAP à mudança
- 1.3 Capacidade de inovação do IFAP
- 1.4 Capacidade do IFAP para gerir os conflitos de interesse
- 1.5 Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria
- 1.6 Responsabilidade Social do IFAP
- 1.7 Desempenho global do IFAP

Conforme se pode observar no Gráfico 2, predominam os colaboradores satisfeitos ou com opinião neutra, esta última preponderante nas questões 1.4 e 1.5.

A questão com mais respostas positivas (*satisfeito* ou *muito satisfeito*) foi a 1.7, relativa ao desempenho global do IFAP. Esta questão, juntamente com a 1.1 - “*Relação do IFAP com os cidadãos e a sociedade*”, obtiveram a melhor classificação média, de 3.68. Em 2024, a questão mais bem classificada em termos médios tinha sido a 1.1.

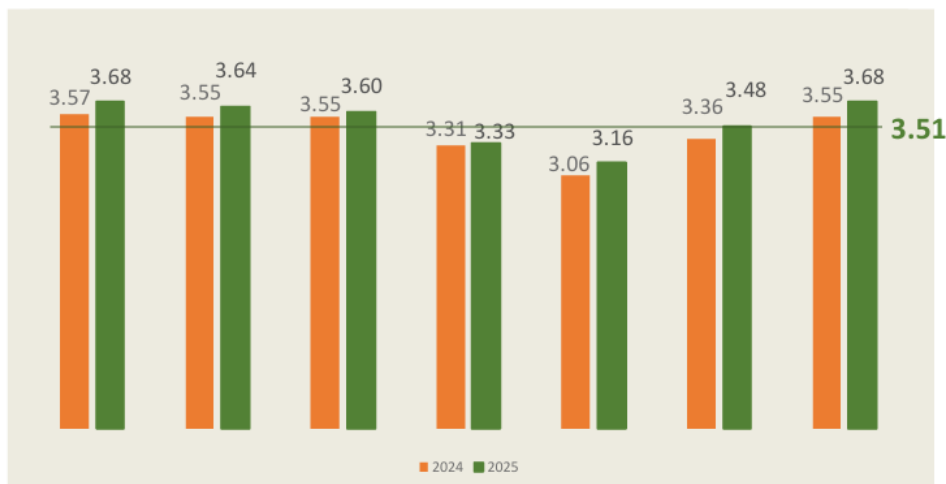
A questão com mais avaliações negativas foi a relativa ao envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria (1.5), o que já acontecia nos últimos anos.

Gráfico 2 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP



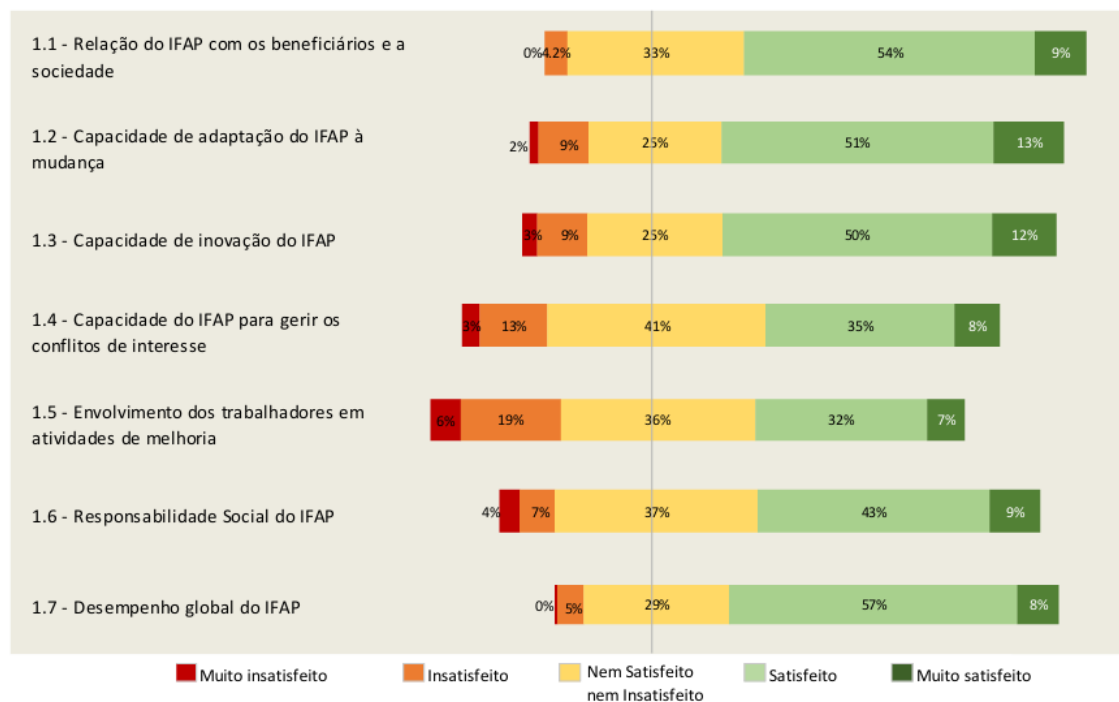
No global, a avaliação média deste grupo foi de 3.51, superior à de 2024 (3.42), e encontra-se representada pela linha horizontal no Gráfico 3. As questões 1.4 a 1.6 encontram-se abaixo da média do grupo, tal como no ano anterior, mas mantêm-se positivas.

Gráfico 3 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP



No Gráfico 4, 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 4 - Grupo 1 – Satisfação global dos trabalhadores com o IFAP



O Quadro 1 apresenta uma síntese das classificações dentro do grupo, identificando as questões com melhor e pior desempenho, bem como as que registaram maior percentagem de respostas positivas e negativas, além da classificação média do grupo.

No grupo 1, a questão melhor classificada manteve-se face ao ano anterior: “*Relação do IFAP com os cidadãos e a sociedade*”, ainda que com valores muito próximos da questão 1.7 - “*Desempenho global do IFAP*”. Esta última passou a ser a questão com maior percentagem de classificações positivas (em 2023 era a 1.3 - “*Capacidade de inovação do IFAP*”).

Por outro lado, a questão 1.5 - “*Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria*” manteve-se, à semelhança de 2024, com a classificação média mais baixa e maior percentagem de classificações negativas.

A classificação média do grupo passou de 3.42 para 3.51.

Quadro 1 – Grupo 1 – Resumo das avaliações

Ano de 2025

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de classificações positivas	Pior classificação	Maior percentagem de classificações negativas
3.51	1.1 - Relação do IFAP com os cidadãos e a sociedade	1.7 - Desempenho global do IFAP	1.5 - Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria	1.5 - Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria
	3.68	65.4%	3.16	24%

Ano de 2024

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de classificações positivas	Pior classificação	Maior percentagem de classificações negativas
3.42	1.1 - Relação do IFAP com os cidadãos e a sociedade	1.3 - Capacidade de inovação do IFAP	1.5 - Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria	1.5 - Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria
	3.57	62%	3.06	26%

3.2 Grupo 2 - Satisfação com as condições de trabalho

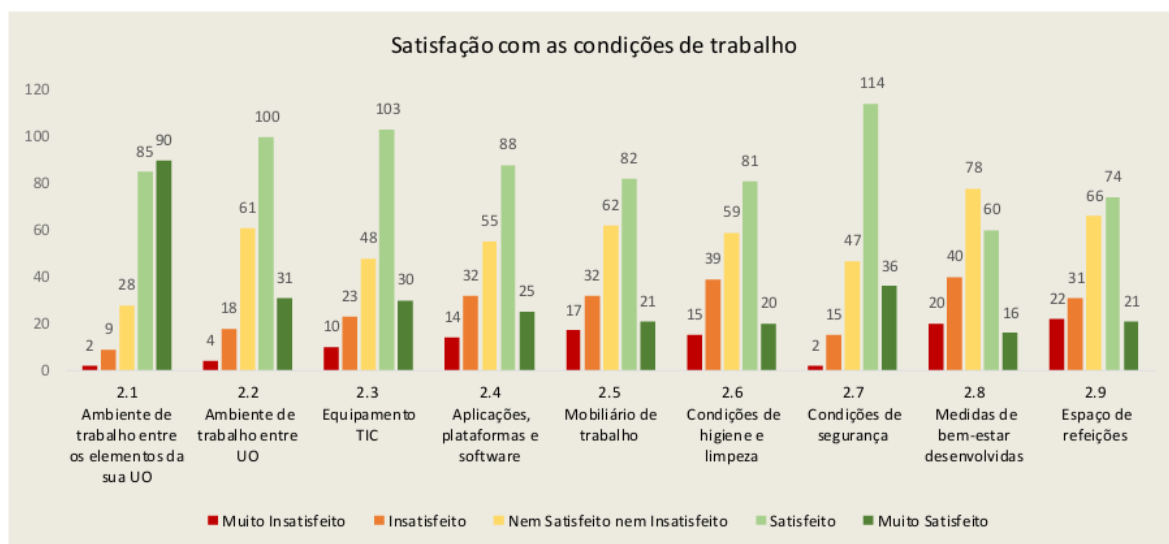
Neste grupo foi solicitado o grau de satisfação para 9 questões:

- 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 ilustrado no Gráfico 5, a questão 2.1 registou o maior número de avaliações positivas, à semelhança do verificado em 2024. As classificações positivas são igualmente predominantes nas restantes questões (2.2 a 2.7 e 2.9).

Na questão 2.8 - “Medidas de bem-estar desenvolvidas”, predominam as respostas neutras. No entanto, é também nesta questão que se observa o maior número de avaliações negativas.

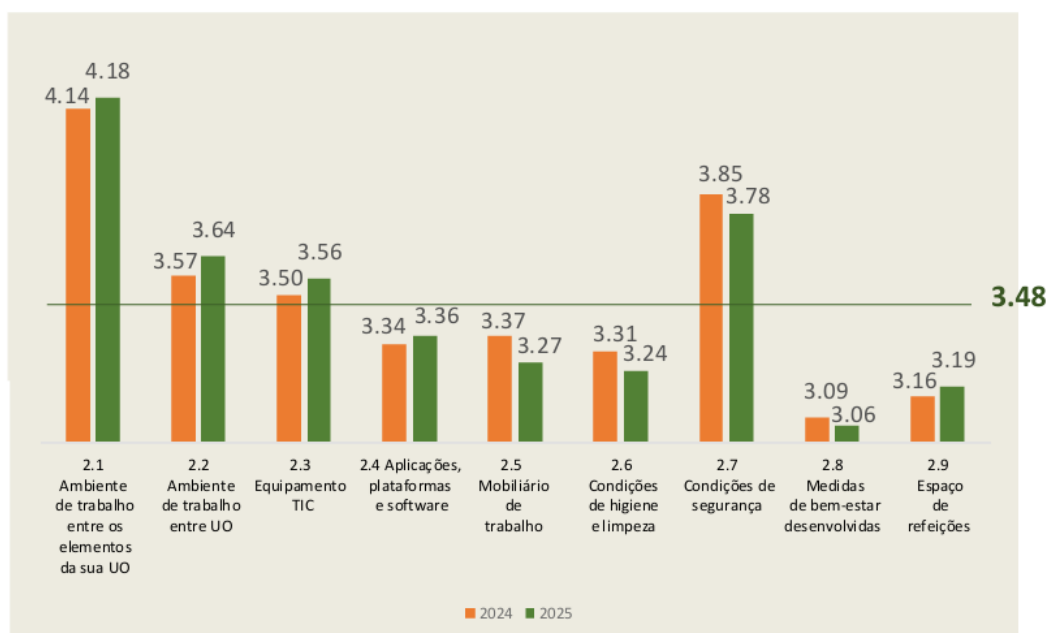
Gráfico 5 - Grupo 2 – Satisfação com as condições de trabalho



A melhor avaliação verificou-se na questão 2.1, com uma média de 4.18. (Gráfico 6). A questão com a mais baixa avaliação foi, tal como em 2024, a questão relativa às medidas de bem-estar desenvolvidas, com 3.06.

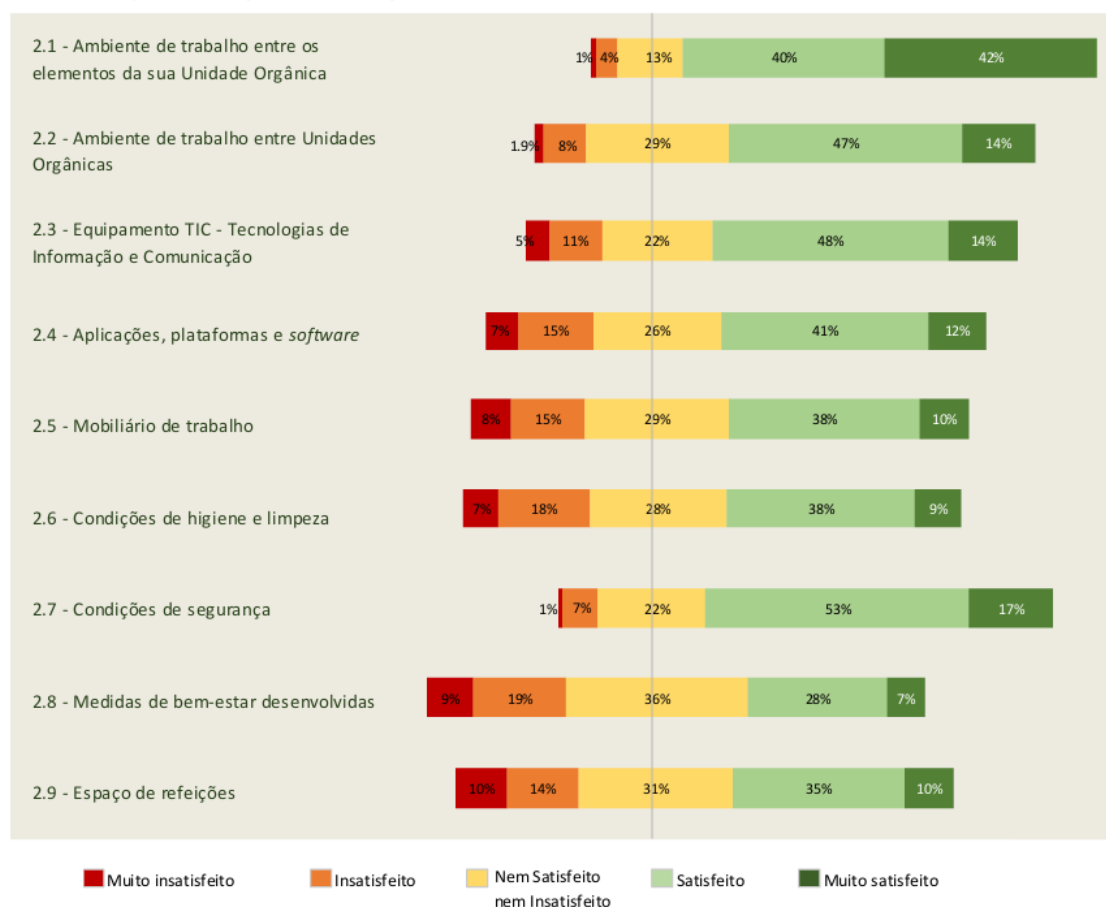
A avaliação média global do grupo manteve-se em 3.48, representada na linha horizontal do Gráfico 6, onde se verifica que 5 questões - as mesmas que em 2024 - obtiveram avaliações abaixo da média do grupo.

Gráfico 6 - Grupo 2 - Satisfação com as condições de trabalho



No Gráfico 7 pode continuar a observar-se 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”.

Gráfico 7 - Grupo 2 – Satisfação com as condições de trabalho



Apresenta-se no quadro abaixo o resumo das classificações obtidas. À semelhança de 2024, 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 foi, tal como em 2024, a relativa às “*Medidas de bem-estar desenvolvidas*”. Foi também esta a questão com maior percentagem de respostas negativas, enquanto em 2024 tinha sido a 2.9, relativa ao espaço de refeições.

Quadro 2 – Grupo 2 – Resumo das avaliações

Ano 2025

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.48	2.1 - Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica	2.1 - Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica	2.8 - Medidas de bem-estar desenvolvidas	2.8 - Medidas de bem-estar desenvolvidas
	4.18	82.0%	3.06	28.0%

Ano 2024

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.48	2.1 - Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica 4.14	2.1 - Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica 83.6%	2.8 - Medidas de bem-estar desenvolvidas 3.09	2.9 - Espaço de refeições 26.3%

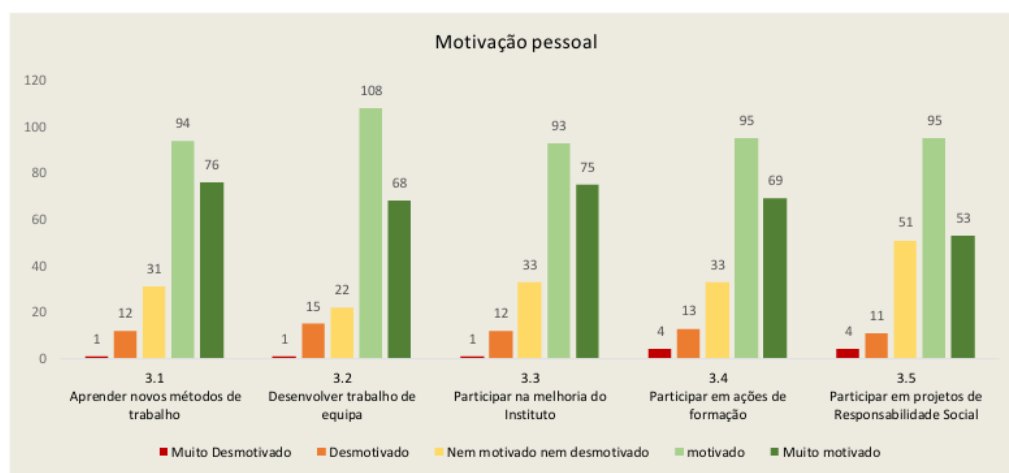
3.3 Grupo 3 - Motivação pessoal

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 2024, foi este o grupo com maior número de respostas positivas.

Gráfico 8 – 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, sendo a maior motivação a de “Desenvolver trabalho de equipa”.

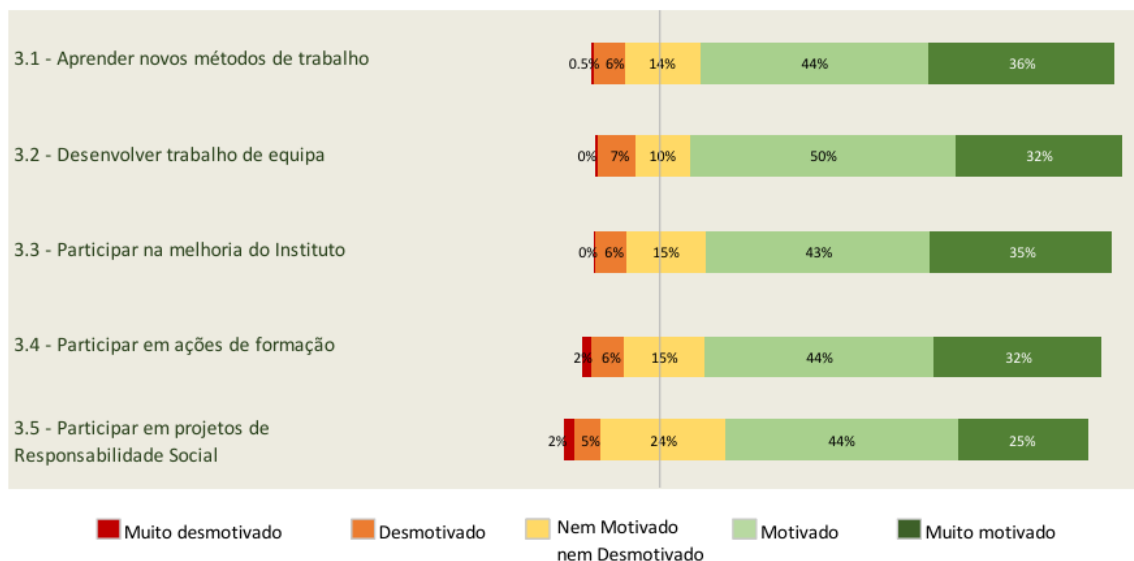
A pontuação média foi de 4.01 (Gráfico 9), a mais elevada de todo o questionário, tendo aumentado face a 2024. Duas questões ficaram abaixo da média, a 3.4 e a 3.5.

Gráfico 9 - Grupo 3 – Motivação pessoal



Mais uma vez se destacam as avaliações positivas relativamente aos parâmetros indicados (Gráfico 10).

Gráfico 10 - Grupo 3 – Motivação pessoal



Apresenta-se no quadro abaixo um resumo das avaliações. A melhor classificação foi obtida pelas questões 3.1 - “*Aprender novos métodos de trabalho*”. No que respeita à maior percentagem de respostas positivas foi para a questão 3.2 - motivação em “*Desenvolver*

trabalho de equipa". A pior avaliação foi para a motivação em "*Participar em projetos de Responsabilidade Social*" (questão 3.5), e a maior percentagem de respostas negativas foi para a questão 3.4 - motivação em "*Participar em ações de formação*".

Quadro 3 – Grupo 3 – Resumo das avaliações

Ano 2025

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
4.01	3.1 - Aprender novos métodos de trabalho 4.08	3.2 - Desenvolver trabalho de equipa 82.0%	3.5 - Participar em projetos de Responsabilidade Social 3.85	3.4 - Participar em ações de formação 7.9%

Ano 2024

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.94	3.1 - Aprender novos métodos de trabalho 3.2 - Desenvolver trabalho de equipa 4.01	3.2 - Desenvolver trabalho de equipa 80.5%	3.5 - Participar em projetos de Responsabilidade Social 3.76	3.4 - Participar em ações de formação 3.5 - Participar em projetos de Responsabilidade Social 8.4%

3.4 Grupo 4 - Satisfação com a gestão de recursos humanos

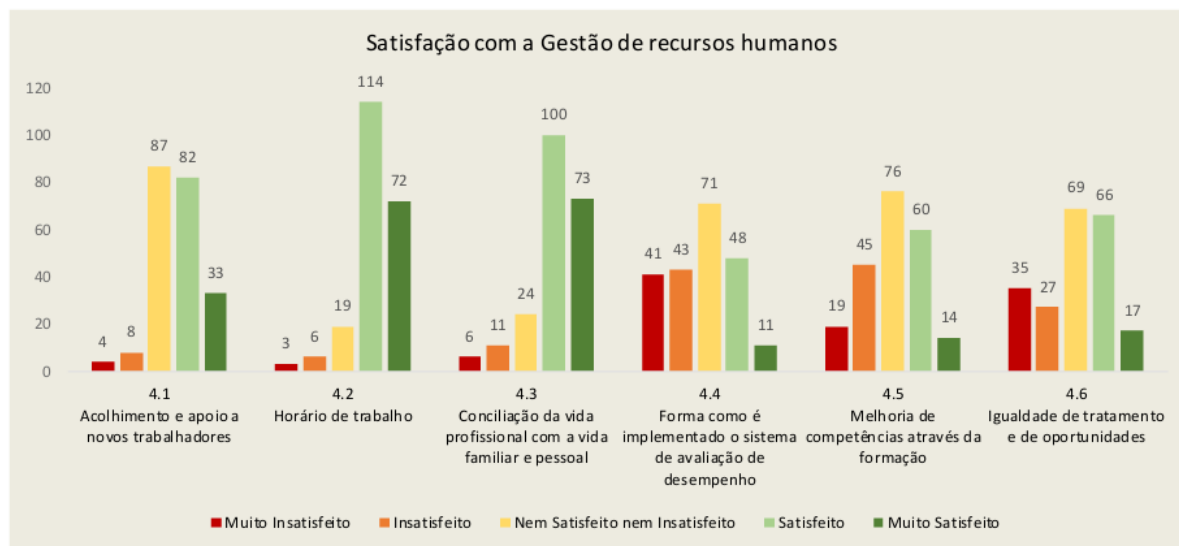
Neste grupo avaliou-se o grau de satisfação relativamente à gestão de recursos humanos, nomeadamente nos seguintes temas:

- 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 predominância de avaliações negativas, nomeadamente a questão 4.4, associada ao SIADAP.

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.

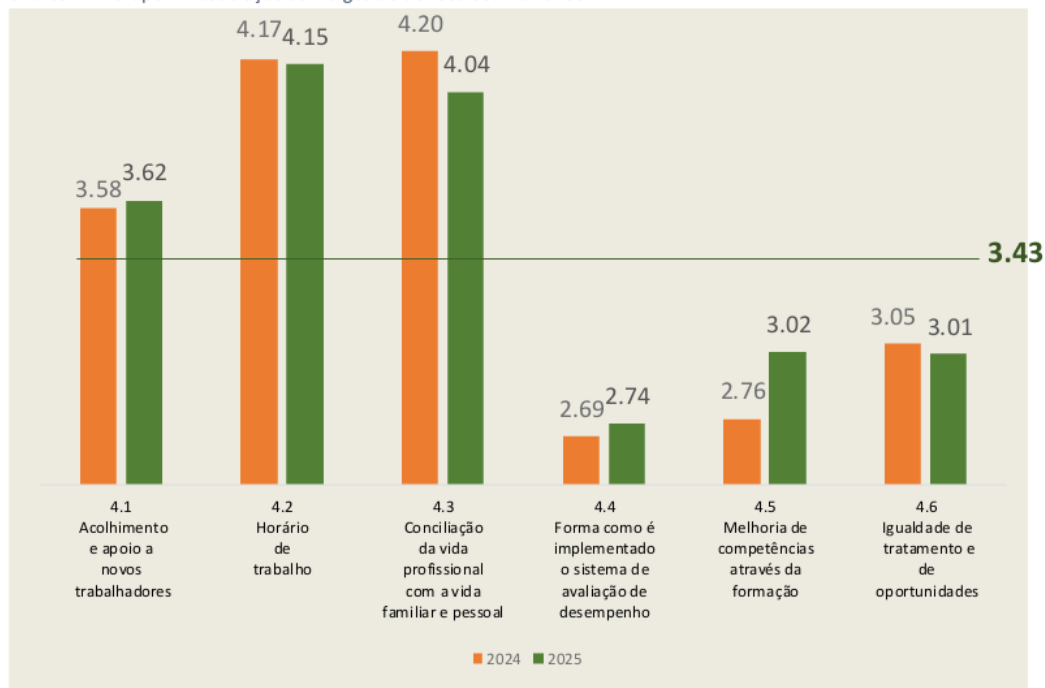
Gráfico 11 - Grupo 4 – Satisfação com a Gestão de recursos



Conforme se pode ver no Gráfico 12, a classificação mais elevada, 4.15, foi para a questão 4.2 - “Horário de trabalho”, seguida da questão 4.3 - “Conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal”, com classificação 4.04.

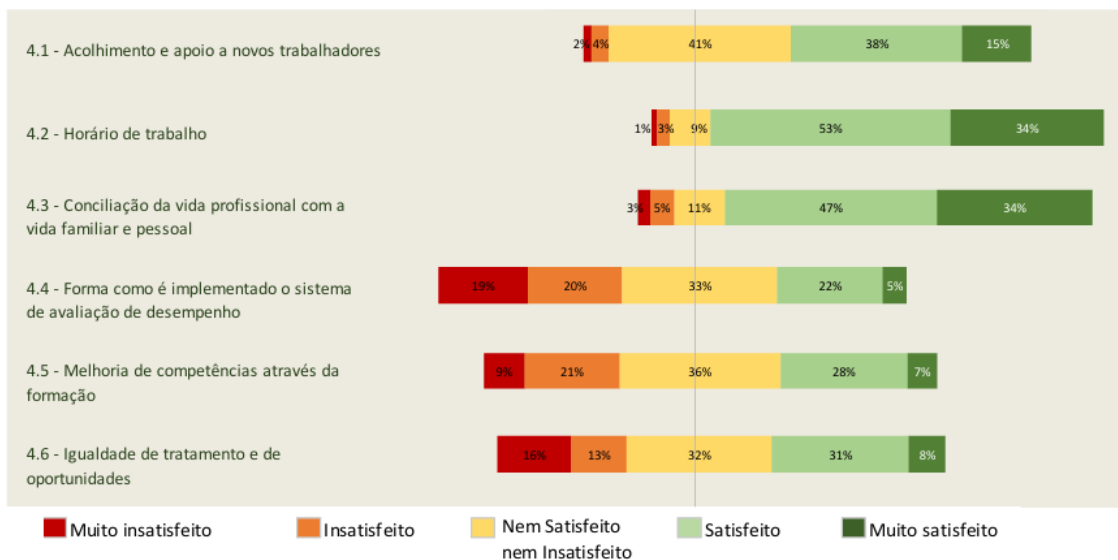
A pior avaliação, conforme já abordado, foi para a “Forma como é implementado o SIADAP”, com 2.74, e foi essa a única questão com avaliação inferior a 3. A classificação média do grupo (3.43) foi superior à de 2024, tendo ficado as últimas três questões abaixo dessa média, tal como já acontecia em 2024.

Gráfico 12 - Grupo 4 – Satisfação com a gestão de recursos humanos



No Gráfico 13 é visível a maior percentagem de avaliações negativas nas questões 4.4 a 4.6.

Gráfico 13 - Grupo 4 – Satisfação com a Gestão de recursos humanos



Este grupo apresenta a classificação mais baixa entre todos os grupos. Também a classificação mínima foi a menor do inquérito.

Quadro 4 – Grupo 4 – Resumo das avaliações

2025

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.43	4.2 - Horário de trabalho	4.2 - Horário de trabalho	4.4 - Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho	4.4 - Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho
	4.15	87.0%	2.74	39.0%

2024

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.41	4.3 - Conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal	4.2 - Horário de trabalho	4.4 - Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho	4.4 - Forma como é implementado o sistema de avaliação de desempenho
	4.20	84.4%	2.69	43.1%

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

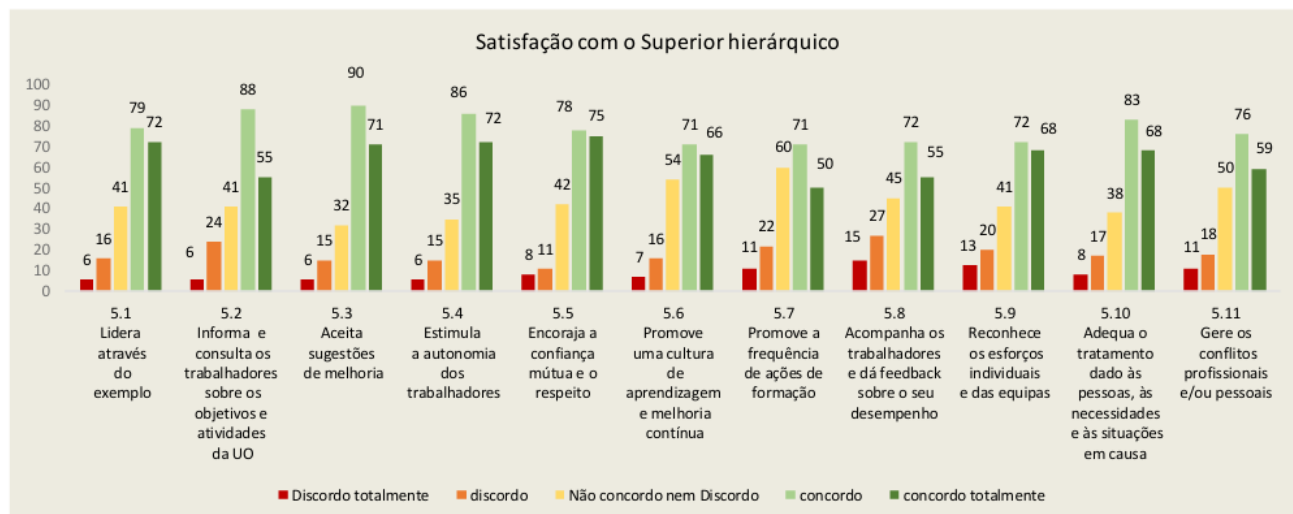
5.8 Acompanha os trabalhadores e dá *feedback* sobre o seu desempenho

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

Gráfico 14 - Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico



Em termos médios (Gráfico 15), a questão mais bem classificada foi a 5.3 - o superior hierárquico “*Aceita sugestões de melhoria*”. As questões menos bem classificadas foram a 4.7, relativa à promoção por parte da chefia, da frequência de ações de formação e a 5.8 relativa ao acompanhamento do trabalhador e do *feedback* sobre o seu desempenho. A média do grupo, 3.80, baixou relativamente ao ano anterior. Cinco (5) questões tiveram classificação abaixo da média do grupo.

Gráfico 15 - Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico



As diversas questões tiveram avaliações predominantemente positivas, conforme se pode verificar no Gráfico 16.

Gráfico 16 - Grupo 5 – Satisfação com o superior hierárquico



O Quadro 5 resume as avaliações. A melhor classificação, conforme já mencionado, foi para a questão 5.3, tendo sido também a questão com maior percentagem de respostas positivas.

A questão com pior classificação e, simultaneamente, com maior percentagem de respostas negativas, foi a 5.8.

Quadro 5 – Grupo 5 – Resumo das avaliações

2025

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.80	5.3 - Aceita sugestões de melhoria 3.96	5.3 - Aceita sugestões de melhoria 75.2%	5.8 - Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho 3.58	5.8 - Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho 19.6%

2024

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.83	5.3 - Aceita sugestões de melhoria 4.06	5.3 - Aceita sugestões de melhoria 5.4 - Estimula a autonomia dos trabalhadores 77.5%	5.7 - Promove a frequência de ações de formação 3.48	5.7 - Promove a frequência de ações de formação 17.9%

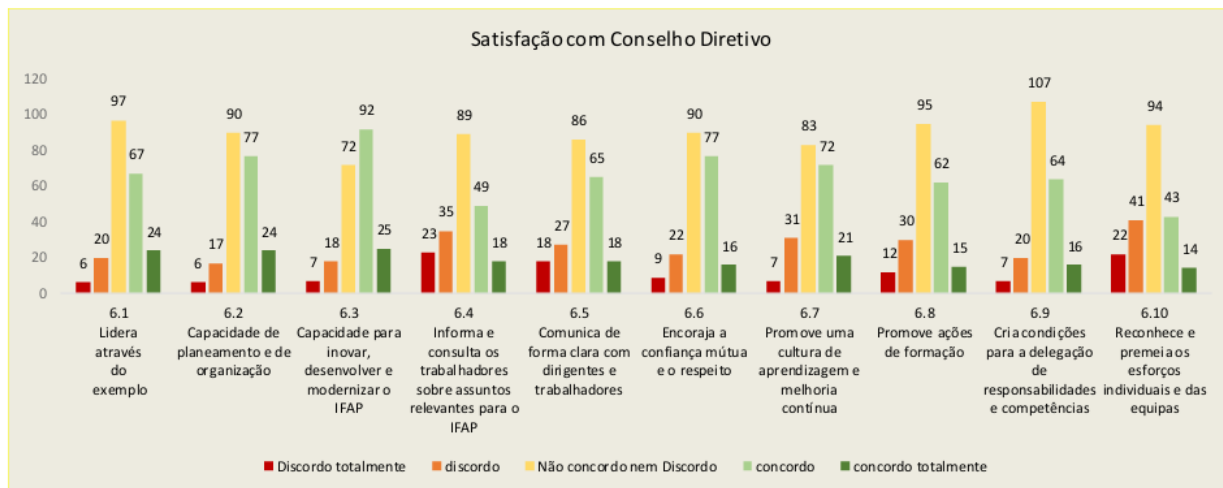
3.6 Grupo 6 - Satisfação com o Conselho Diretivo

Através das questões que se seguem relativamente ao Conselho Diretivo (CD) 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

Destaca-se aqui o número de respostas neutras, em praticamente todas as questões apresentadas. Apenas na 6.3 é que tal não acontece, conforme se pode observar no Gráfico 17.

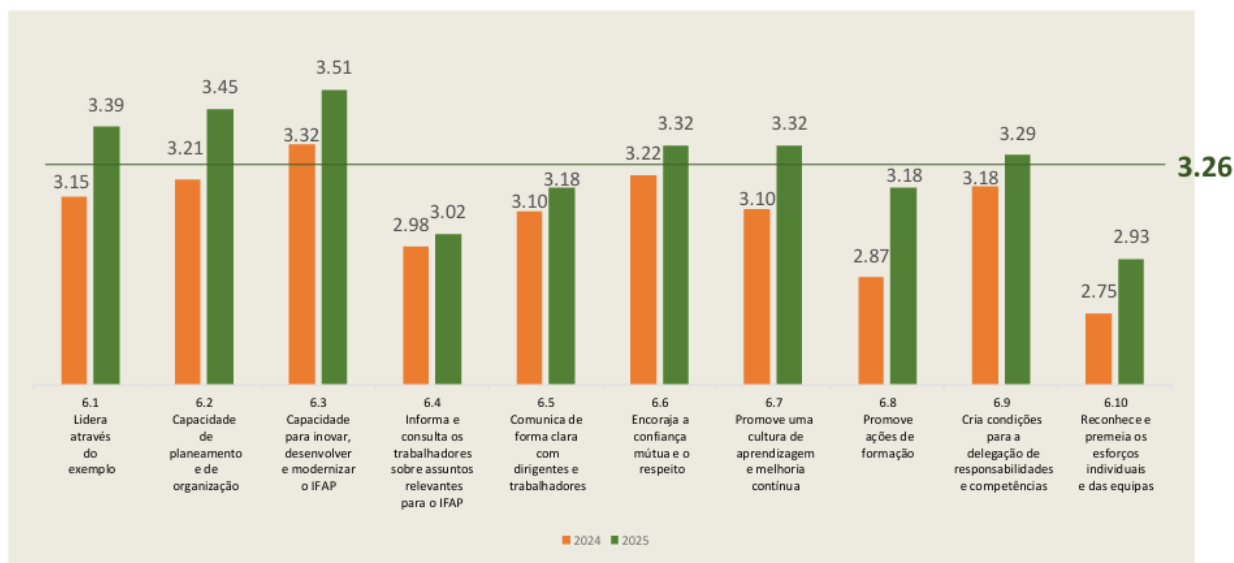
Gráfico 17 - Grupo 6– Satisfação com o Conselho Diretivo



A questão mais bem classificada, tal como em 2024, foi a 6.3, relativa à “Capacidade de inovar, desenvolver e modernizar o IFAP”.

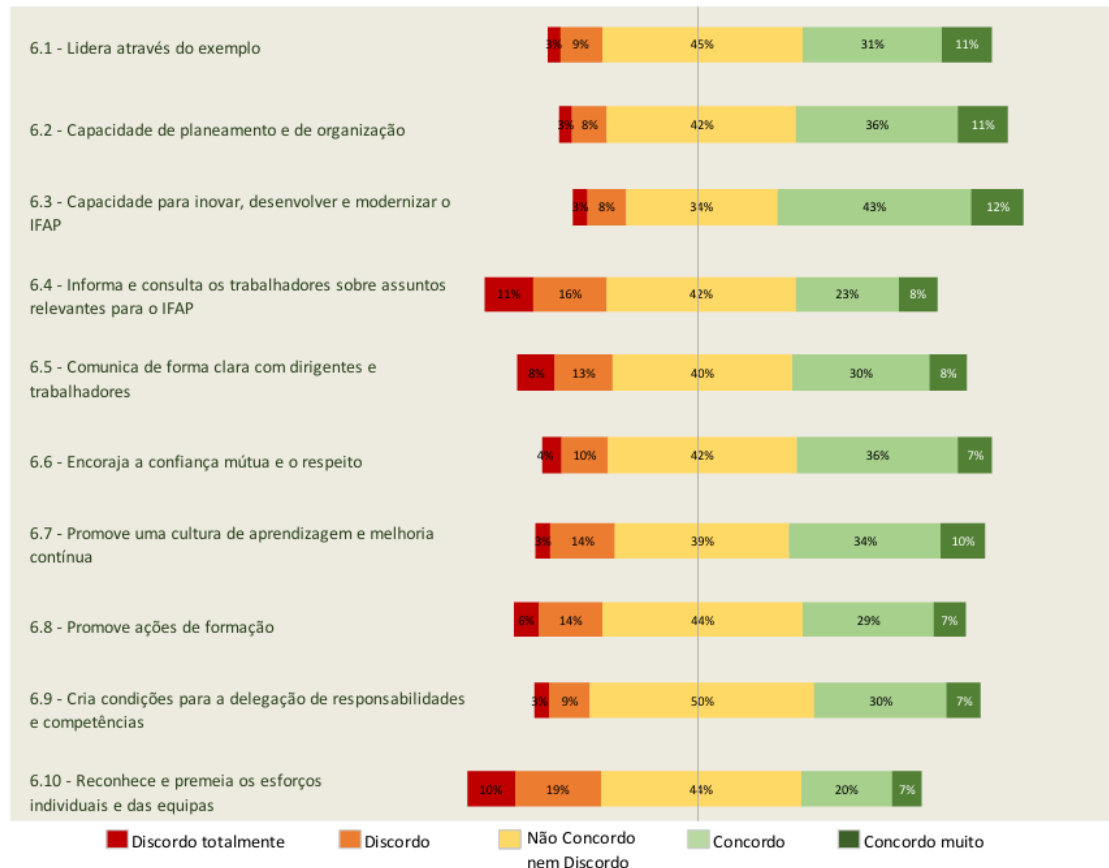
Abaixo da média do grupo encontram-se quatro questões, sendo a afirmação 6.10 - o CD “Reconhece e premia os esforços individuais e das equipas” a única com avaliação (2.93) inferior a 3 (Gráfico 18).

Gráfico 18 - Grupo 5 – Satisfação com o Conselho Diretivo



No Gráfico 19 consegue-se observar distribuição de classificações nesse grupo. Consegue-se igualmente observar a maior percentagem de respostas negativas na questão 6.10.

Gráfico 19 - Grupo 5 – Satisfação com o Conselho Diretivo



A pergunta com melhor classificação e, simultaneamente, com maior percentagem de respostas positivas foi a 6.3 e a mais mal classificada e com maior percentagem de respostas negativas foi a 6.10 (Quadro 6), situação esta que se verifica desde 2022. A classificação média, 3.26, aumentou relativamente a 2024, ano em que a avaliação foi de 3.09.

Quadro 6 – Grupo 6 – Resumo das avaliações

2025

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.26	6.3 - Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP 3.51	6.3 - Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP 55.0%	6.10 - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas 2.93	6.10 - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas 29.0%

2024

Classificação média	Melhor classificação	Maior percentagem de respostas positivas	Pior classificação	Maior percentagem de respostas negativas
3.09	6.3 - Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP 3.33	6.3 - Capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o IFAP 44.3%	6.10 - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas 2.76	6.10 - Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas 33.3%

4 Sugestões e comentários apresentados

Foi incluída, no inquérito, uma caixa aberta para comentários e sugestões. As 44 sugestões/comentários submetidas foram organizadas em oito (8) temas:

4.1 Condições de trabalho

No edifício da Rua Castilho foi identificada a necessidade de reforçar o investimento em equipamentos informáticos, destacando-se a desigualdade de recursos entre trabalhadores e a sugestão de disponibilizar meios tecnológicos adequados para melhorar a eficiência. Apenas um comentário mencionou a higiene das instalações.

Relativamente ao edifício do Campo Grande, todos os comentários sobre as condições das instalações apontam para a necessidade de substituição do mobiliário de escritório, em particular das cadeiras, que apresentam mecanismos danificados e um elevado grau de sujidade. A maioria das observações refere também o deficiente funcionamento do sistema de ar condicionado, resultando numa climatização inadequada, demasiado fria no inverno e excessivamente quente no verão.

No mesmo edifício, foram ainda identificados cabos de comunicação sem calhas técnicas, atravessando zonas de circulação, bem como problemas frequentes nos elevadores, que configuram um potencial risco de acidente.

No que respeita à higiene das instalações, apesar de se registar alguma melhoria face ao ano anterior, esta continua a ser considerada insuficiente, tendo sido alvo de críticas em quatro comentários.

É igualmente referida a necessidade de intervenções estruturais, devido à existência de infiltrações e entrada de água nas salas através de janelas com vedação deficiente, contribuindo para a degradação das madeiras dos parapeitos interiores. Assinala-se ainda a ausência de cortinas nas janelas e problemas nas canalizações dos WC, que, em determinados períodos, libertam odores intensos e desagradáveis.

Foi também mencionado que as lâmpadas não estão a ser substituídas de forma regular.

Por fim, o espaço de convívio do 9.º andar é descrito como degradado, deteriorado e pouco acolhedor, não reunindo condições adequadas de utilização.

4.2 Ambiente organizacional

Verifica-se a perceção de fragilidades ao nível da governança e liderança, sendo sugerida a implementação de um plano de melhoria estruturado, orientado para o reforço do envolvimento dos trabalhadores, a modernização das práticas de gestão (incluindo matérias de cibersegurança), e a promoção de um ambiente organizacional mais colaborativo, inovador e focado no bem-estar. Destaca-se ainda a importância de reforçar a transparência, a equidade e a valorização das competências.

É igualmente proposta a dinamização de iniciativas que promovam o conhecimento das diferentes áreas do IFAP, incluindo as suas atividades, recursos disponíveis para o trabalho diário e perspetivas futuras, com o objetivo de envolver todos os colaboradores. Neste âmbito, sugere-se também a criação de momentos de interação entre departamentos e níveis hierárquicos distintos, quer para a partilha de ideias e melhoria de procedimentos, quer para o fortalecimento das relações interpessoais.

Adicionalmente, é recomendada a promoção de atividades de *team building* ao nível das unidades, departamentos e de todo o Instituto, de forma a reforçar o sentimento de pertença e integração entre colaboradores de diferentes níveis hierárquicos.

Como aspetos críticos, são apontadas a reduzida cooperação entre serviços e a insuficiente comunicação entre departamentos, o que dificulta a compreensão eficaz das respetivas necessidades. Refere-se ainda que o espírito colaborativo depende, em grande medida, de relações pessoais e não de uma cultura organizacional promovida pelas lideranças. É salientada a importância de ouvir dirigentes e técnicos no terreno, bem como a perceção de falta de envolvimento das chefias na realidade do Instituto e de insuficiente partilha de

informação. Acresce a inexistência de formação estruturada e de comunicação sobre matérias relevantes, nomeadamente no âmbito das ajudas nos serviços gestores, o que contribui para o afastamento dos técnicos em relação à organização.

Por fim, é sugerido o restabelecimento do serviço externo de refeições anteriormente disponibilizado aos colaboradores, bem como a promoção de maior autonomia e responsabilização, incluindo a eventual criação de centros de custo.

4.3 Avaliação de desempenho

Como tem sido recorrente, o atual sistema de avaliação de desempenho continua a ser alvo de diversas críticas, sendo frequentemente referida a existência de preferências pessoais como influenciadores nos processos de progressão.

Neste contexto, é proposta a introdução de mecanismos de avaliação dos próprios superiores hierárquicos, com o objetivo de reforçar a transparência, a equidade e a responsabilização do sistema.

Defende-se que a avaliação de desempenho deve basear-se em princípios de meritocracia, afastando-se de critérios associados à conveniência na atribuição de classificações, que podem penalizar trabalhadores cujo esforço e desempenho não são devidamente reconhecidos. Neste sentido, é também sugerida a divulgação das classificações atribuídas, como forma de promover maior transparência em todo o processo.

Por outro lado, regista-se uma discordância significativa em relação ao modelo de quotas em vigor, sendo proposto que o CD promova a rotatividade na atribuição das classificações de “Excelente”, “Muito Bom” e “Bom” entre as unidades orgânicas. Esta medida visa atenuar o impacto negativo da limitação destas menções ao longo do tempo, considerando que a obtenção de determinadas classificações em períodos prolongados (por exemplo, oito anos) tem efeitos relevantes ao nível remuneratório, apesar do elevado grau de dedicação e responsabilidade demonstrado pelos trabalhadores.

Adicionalmente, é destacada a importância de prever progressões por opção gestionária, bem como a criação de mecanismos que permitam salvaguardar situações de reclamação de avaliações que, apesar do mérito, ficam excluídas devido às quotas. Estas medidas são consideradas fundamentais para reforçar a motivação dos trabalhadores, sobretudo tendo em conta a morosidade dos processos de progressão e os níveis remuneratórios praticados.

Por fim, é assinalada a ausência de incentivos, quer de natureza motivacional quer financeira, associados ao cumprimento ou superação de objetivos, sendo esta lacuna identificada como um fator adicional de desmotivação.

4.4 Formação

É fundamental assegurar um investimento robusto na formação, destacando-se a necessidade de capacitação em áreas diretamente relacionadas com as funções desempenhadas no quotidiano, bem como no domínio das novas tecnologias, nomeadamente ferramentas de Inteligência Artificial. Torna-se igualmente essencial promover a realização contínua de ações de formação, garantindo a atualização de conhecimentos e o desenvolvimento de competências.

Esta aposta permitirá não só melhorar o desempenho profissional, como também elevar a qualidade do serviço prestado, contribuindo para o reforço da imagem do Instituto, junto dos beneficiários e da população em geral.

4.5 Organização do trabalho

Foi sugerida a adoção de uma abordagem mais proativa, centrada na antecipação de problemas e dificuldades, em detrimento da definição de planos de ação reativos decorrentes de auditorias. Neste âmbito, destaca-se a recomendação de reforçar a utilização de ferramentas de Inteligência Artificial e *machine learning* em processos preditivos e na extração de *insights* a partir dos dados geridos pelo IFAP.

Refere-se ainda que estruturas hierárquicas excessivamente rígidas podem contribuir para a desmotivação e o subaproveitamento de recursos, enquanto a utilização de Inteligência Artificial poderá potenciar o desempenho organizacional, através da automatização de tarefas, do reforço da autonomia e da criação de equipas mais ágeis. Apesar dos desafios identificados, como o receio de substituição e a iliteracia digital, reconhecem-se oportunidades relevantes ao nível da democratização de competências e do acesso ao conhecimento. Neste contexto, o adiamento da adoção destas tecnologias poderá agravar lacunas de competências e comprometer a competitividade da organização.

A transição para este novo paradigma exigirá investimento na requalificação, bem como a adoção de modelos de liderança mais flexíveis e colaborativos, promovendo a articulação entre pessoas e tecnologia. Conclui-se que o principal risco não reside na adoção da Inteligência Artificial, mas sim na resistência à mudança.

4.6 Teletrabalho

Um dos principais fatores de satisfação e motivação para trabalhar no IFAP é o regime de teletrabalho, amplamente reconhecido como promotor de maior qualidade de vida e de uma melhor conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar. Este modelo permite

também uma maior flexibilidade na resposta a situações urgentes do serviço, mesmo fora do horário habitual.

Foram muitas as opiniões que valorizam o teletrabalho, seja em regime híbrido ou total, destacando o seu impacto positivo na motivação, na produtividade e no cumprimento atempado e com qualidade dos objetivos. Adicionalmente, é referido como um fator relevante na redução dos níveis de stress e ansiedade.

A possibilidade de teletrabalho integral, ainda que com deslocações pontuais ao local de trabalho, é igualmente apontada como uma medida com impacto territorial positivo, permitindo que os trabalhadores residam em zonas do interior do país. Tal contribuiria para a descentralização e dinamização dessas regiões, evitando a excessiva concentração em Lisboa e na sua área metropolitana.

Considerando também a degradação do espaço físico do IFAP e o bom funcionamento do modelo remoto no Instituto, entende-se que o CD tem a oportunidade de liderar práticas inovadoras na Administração Pública, alinhadas com as tendências do mercado, através da implementação de políticas de teletrabalho mais abrangentes. Muitos trabalhadores referem dispor de melhores condições físicas e psicológicas em regime remoto, o que reforça a ideia de que o teletrabalho poderá assumir-se como modelo preferencial. Acresce ainda o potencial de redução de custos para o Instituto e para o Estado, aliado a equipas globalmente mais motivadas.

Por fim, é igualmente defendido que os dirigentes também possam beneficiar de regimes híbridos de teletrabalho, por uma questão de equidade e para facilitar a conciliação entre a vida profissional e pessoal.

4.7 Liderança

Tendo o atual CD tomado posse em setembro de 2025, importa ressaltar que algumas avaliações dizem ainda respeito ao anterior órgão, enquanto outras incidem já sobre o novo, sendo muitas classificadas como neutras, dada a ausência de elementos suficientes para uma apreciação fundamentada.

É referida a perceção de distanciamento entre o CD e os trabalhadores, bem como uma reduzida visibilidade, extensível também aos níveis hierárquicos superiores do IFAP. Esta situação contribui para que apenas alguns colaboradores tenham acesso à informação relevante sobre o funcionamento do Instituto, originando desmotivação e a proliferação de rumores informais, que geram um ambiente organizacional desconfortável.

É igualmente salientada a importância de as chefias valorizarem os seus colaboradores através de práticas de comunicação positiva, que promovam a motivação, em detrimento de abordagens centradas predominantemente na crítica. Neste sentido, é sugerido o reforço da comunicação entre técnicos e responsáveis hierárquicos.

Por fim, é apontada uma perceção de degradação organizacional, ilustrada por situações em que alguns trabalhadores não cumprem tarefas ou horários sem que tal tenha consequências, sendo referida uma eventual conivência das chefias perante esses comportamentos.

4.8 Questionário

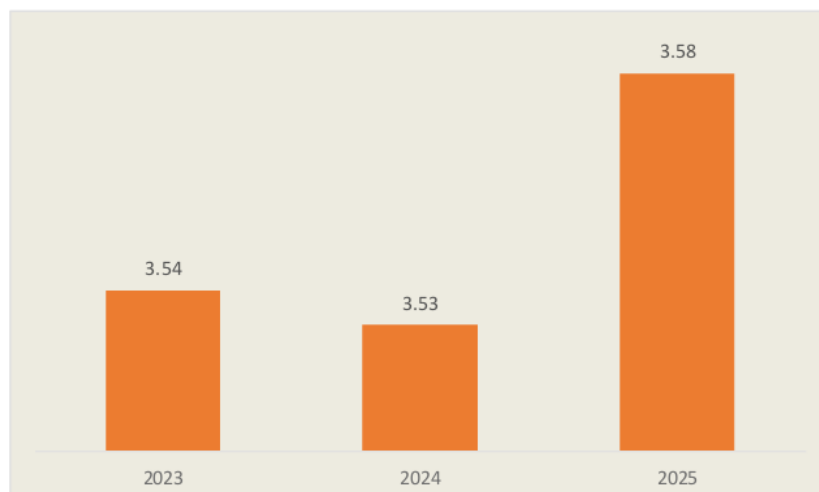
Relativamente a este questionário, foi sugerida a inclusão da opção de “Não sei”.

Houve quem mencionasse que não valer a pena apresentar sugestões ou comentários.

5 Conclusões

A taxa de satisfação dos trabalhadores que responderam ao inquérito manteve-se positiva, registando uma melhoria face ao ano anterior. A média global passou de 3.52, em 2024, para 3.58, em 2025, o que corresponde a 71.6% numa escala de 1 a 5.

Gráfico 20 – Evolução da avaliação global por ano



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	3.68	3.16	3.51
Satisfação com as condições de trabalho	4.18	3.06	3.48
Motivação pessoal	4.08	3.85	4.01
Satisfação com a gestão de recursos humanos	4.15	2.74	3.43
Satisfação com o superior hierárquico	3.96	3.58	3.80
Satisfação com o Conselho Diretivo	3.51	2.93	3.26

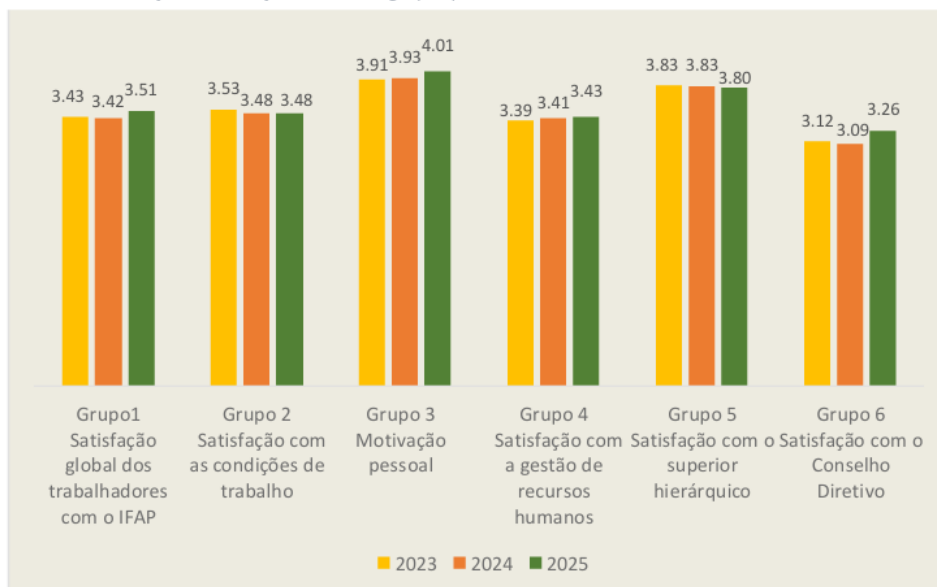
Ao nível dos grupos, a classificação média mais elevada foi alcançada no grupo 3 - “*Motivação pessoal*”, com 4.01.

A classificação média mais baixa verificou-se no grupo 6 - “*Satisfação com o Conselho Diretivo*”, com 3.26.

Analisando questão a questão, o máximo foi atingido na 2.2: “*Ambiente de trabalho entre os elementos da sua Unidade Orgânica*”, pertencente ao grupo “*Satisfação com as condições de trabalho*” com 4.18.

Por outro lado, o valor mínimo foi registado na questão 4.4 “*Forma como é implementado o SIADAP*”, com 2.74, incluída no grupo - “*Satisfação com a gestão de recursos humanos*”.

Gráfico 21 – Evolução da avaliação média dos grupos por ano



Apenas duas questões tiveram avaliação média inferior a 3, ambas relacionadas com a perceção de ineficiência dos sistemas de reconhecimento de desempenho, quer no âmbito do SIADAP, quer de outras formas de valorização de esforço. As questões em causa foram:

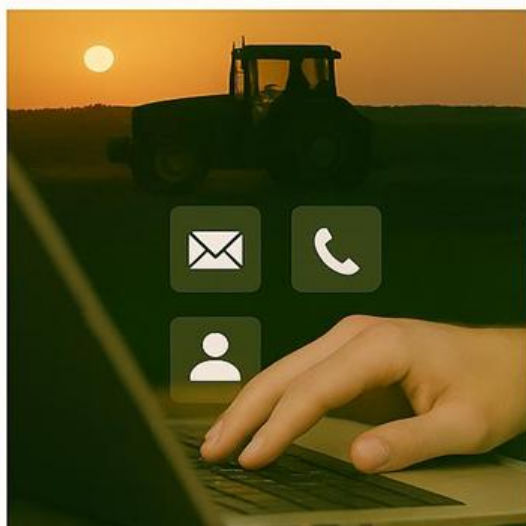
- 4.4 - *“A Gestão de Recursos humanos reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas”*;
- 6.10- *“O Conselho Diretivo reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas”*.

Anexo 6 - Inquérito de satisfação ao serviço prestado pela área do *Help Desk*



IFAP

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



RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO PELA ÁREA DO HELP-DESK • 2024

ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO.....	6
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	18
5. PERFIL DO UTILIZADOR.....	30
6. CONCLUSÕES.....	33
ANEXOS.....	38

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

Nº de Participantes		Total de destinatários e-mails massivos	Porcentagem da amostra	Δ% amostra face ao ano anterior
304		3 801	10,4%	-8%
Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificações			Peso das respostas	Δ% face ao ano anterior
% de respostas em que os participantes afirmaram ter utilizado este canal entre 1 a 3 vezes durante o ano de 2024			74%	-9%
% que considera a utilização do formulário difícil ou muito difícil			18%	33%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de apoio para aplicações (B, Guias, Candidaturas) + Dificuldades em aceder à área reservada do portal		61%	-7%
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom		66%	-5%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom		60%	1%
Assunto na origem do contacto totalmente resolvido?	Resposta afirmativa		82%	NA
Classificação dos agentes (média dos 4 critérios)	Muito Bom e Bom		71%	-9%
	Suficiente		19%	32%
	Insuficiente e Mau		9%	38%
% de participantes que afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública em 2024			36%	30%
% de participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.			36%	45%
Qual a melhoria que privilegiaria que fosse introduzida neste canal?	Maior facilidade de acesso ao formulário de HD		28%	3%
Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificação			Peso das respostas	Δ% face ao ano anterior
% que afirma ter utilizado este canal			27%	-7%
% que considera este canal de fácil contacto	Entre 1 e 3 tentativas até conseguir estabelecer contacto		65%	-18%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento, através de menus IVR	Muito útil e útil		63%	-12%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de apoio para aplicações (B, Guias, Candidaturas) + Outros assuntos		66%	12%
Avaliação Global ao Canal telefónico	Muito Bom e Bom		56%	-21%
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)	Entre o próprio dia e 3 dias úteis		68%	-9%
O assunto na origem do contacto telefónico ficou resolvido?	Resposta afirmativa		76%	-1%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom		72%	-7%
	Suficiente		19%	27%
	Insuficiente e Mau		10%	23%
% De participantes que afirmaram ter recorrido ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública em 2024			40%	9%
% de participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.			29%	8%
Qual a melhoria que privilegiaria ser introduzida neste canal?	Redução do tempo de espera		58%	0%
Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados			Peso das respostas	Δ% face ao ano anterior
Faixa Etária	Entre 40 e 65 anos		65%	0%
Em que qualidade interagiu com o IFAP	Beneficiário		44%	-16%
Habilitações literárias	Ensino superior		65%	8%

2. INTRODUÇÃO

Com o objectivo de proceder à avaliação do grau de satisfação dos utentes da área de apoio técnico e informático, doravante designada de Help-Desk, o IFAP promove anualmente um inquérito de satisfação, destinado a recolher a opinião dos seus utilizadores acerca da qualidade do atendimento prestado, através dos canais electrónico e telefónico desta área de apoio, recorrendo para o efeito a uma plataforma específica.

O período de avaliação refere-se ao serviço prestado durante o ano de 2024, tendo o processo de disponibilização e recolha da informação decorrido entre os dias 2 e 30 de Junho do corrente ano.

Procedeu-se, subsequentemente, ao tratamento e à interpretação dos resultados, procurando, sempre que possível, estabelecer relações de causa e efeito entre as fragilidades identificadas e os motivos que potencialmente estiveram na sua origem.

No que concerne à forma de disponibilização do inquérito, o IFAP procedeu ao envio de um total de 3.801 e-mails, contendo um link destinado a responder ao inquérito. O universo de destinatários limitou-se, exclusivamente, aos utentes que, durante o ano 2024, recorreram aos dois canais de atendimento objecto de avaliação.

Em termos de participação, o actual inquérito registou níveis substancialmente inferiores aos do ano anterior, com 394 participações, o que correspondeu a uma variação percentual negativa na ordem dos 36%, comparativamente ao registado no ano anterior.

Considerando o rácio entre o nível de participação e o total de e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se em 10,4%, ligeiramente inferior aos 11,3% registados no ano anterior.

Para o sucesso desta iniciativa foi, uma vez mais, determinante o papel desempenhado pelo GPE/ARCC. A sua intervenção foi crucial quer na execução das múltiplas iniciativas de promoção e divulgação do inquérito, quer no que respeita ao envio dos e-mails massivos destinados à resposta ao inquérito.

À semelhança do verificado no caso do inquérito de satisfação ao serviço prestado através dos canais de atendimento da área do Contact Center, no presente ano introduziu-se um conjunto de alterações na estrutura de questões do inquérito à área do Help-Desk, fundamentalmente destinadas a possibilitar o recurso a novas métricas de avaliação da satisfação dos utentes destes canais. Estas métricas incluem a Customer Satisfaction (C-SAT), que mede o grau de satisfação com o serviço prestado; a Net Promoter Score (NPS), que avalia o grau de fidelização com o serviço ou canal, e, por último, a Customer Effort Score (CES), cuja finalidade consiste em medir

o esforço realizado pelo utente no acesso ao canal de atendimento, ou na obtenção da informação/esclarecimento pretendido.

Importa referir que os resultados apurados nas métricas anteriormente referidas serão objecto de avaliação e tratamento próprios, a constar de documento específico para esse efeito, sendo superiormente submetidos logo que possível.

Cumpre ainda referir que a presente iniciativa, alicerçada nas alterações introduzidas, se insere numa estratégia que visa, fundamentalmente, a promoção de políticas de qualidade em relação ao serviço prestado. Esta estratégia baseia-se em três momentos-chave: i. Aferir o grau de satisfação dos utentes em relação ao serviço prestado; ii. Identificar possíveis fragilidades e/ou oportunidades de melhoria; iii. Avaliar e implementar as respectivas alterações.

Procura-se, deste modo, ir ao encontro das necessidades e expectativas manifestadas pelos utentes, reflectidas nas avaliações periódicas dos inquéritos de satisfação, bem como de outros insights recolhidos ao longo do ano. Destacam-se, a este respeito, as sugestões com origem em feedback dos utentes durante processos de atendimento, as identificadas pela própria área interna que serve de suporte interno ao Help-Desk, e ainda as apresentadas pelos agentes intervenientes nos processos de atendimento.

Relativamente ao modelo de funcionamento do *Help-Desk*, importa referir que existem dois intervenientes principais neste processo, a saber:

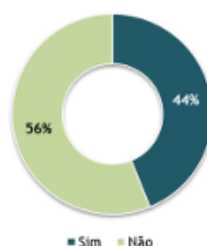
- i. A equipa do *Help-Desk*, integrada na estrutura do Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI);
- ii. As diversas unidades inseridas no Departamento de Sistemas de Informação (DSI) e/ou em outros Departamentos.

No que respeita ao primeiro interveniente, é constituído por 3 recursos humanos, funcionando como área de 1º nível, destinada ao diagnóstico dos pedidos recepcionados por via multicanal, procedendo à respectiva avaliação, resolução e filtragem dos assuntos que necessitam de reencaminhamento interno para as áreas técnicas de 2º nível (DSI), funcionando durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00-13:00 e as 14:00-17:00.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Neste capítulo do inquérito constaram 13 grupos de questões, relativamente ao acesso ao *Help-Desk*, com recurso a formulário específico, disponibilizado através do portal do IFAP.

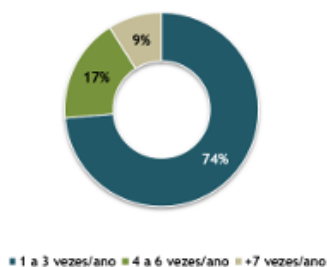
3.1 Em 2024 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 44% afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico do *Help-Desk*. Este resultado sofreu uma variação, em sentido positivo, próxima dos 7%, face ao registado durante o ano anterior.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Sim	19,1%	19,9%	42,0%	38,5%	41,2%	43,9%	6,7%
Não	80,9%	80,1%	58,0%	61,5%	58,8%	56,1%	-4,7%

3.2 Caso tenha respondido “Sim” na pergunta nº 1, indique quantas vezes utilizou esse serviço



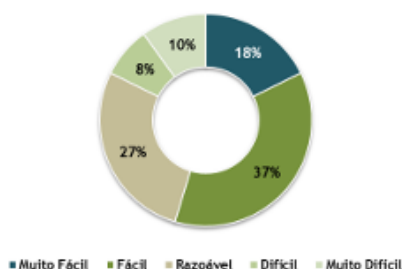
Do total de participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico, 74% referiram que utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 17% utilizaram 4 a 6 vezes, e 9% mais de 7 vezes por ano.

Comparando os resultados actuais com os registados no ano anterior, constantes do quadro seguinte, verifica-se uma variação percentual em sentido negativo, superior a 9%, no que respeita ao peso das respostas associadas à menor frequência, por

contrapartida de um aumento, em sentido positivo, nas restantes opções de resposta de maior frequência.

Frequência	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
1 a 3 vezes/ano	83,2%	84,9%	76,1%	76,8%	81,1%	73,6%	-9,2%
4 a 6 vezes/ano	13,1%	10,5%	14,1%	14,4%	11,7%	17,4%	48,2%
+7 vezes/ano	3,7%	4,6%	9,8%	8,8%	7,2%	9,0%	25,0%

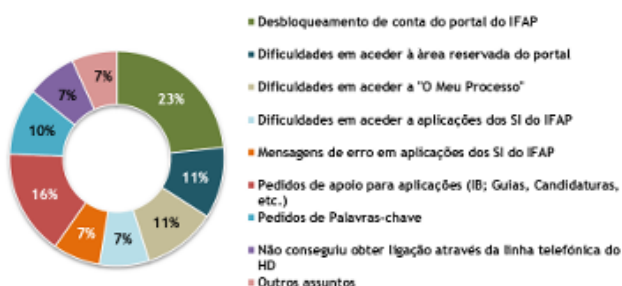
3.3 Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço



Nesta questão, cerca de 55% dos participantes classificaram de “Fácil” ou “Muito Fácil” a utilização do formulário disponibilizado através do portal. Cerca de 8% consideraram “Difícil” e 10% como “Muito Difícil”.

Em virtude das alterações introduzidas na escala de avaliação, não foi possível dispor do quadro comparativo respeitante ao histórico de avaliações para esta questão.

3.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram maior número de contactos, através do canal electrónico do *Help-Desk*, foram o “Desbloqueamento de contas do portal”, com um peso de 23%, “Os pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, com 16%, e as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal” e os “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, ambas com 11%.

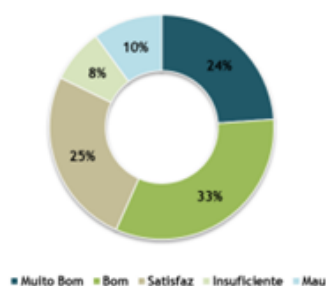
Relativamente à análise comparativa com os resultados alcançados no ano anterior, as principais alterações registaram-se na redução nos assuntos relacionados com o

“Desbloqueamento de conta do portal” e nos “Pedido de palavra-chave”, em 20% e 24%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se um aumento nos temas relacionados com as “Dificuldades de acesso ao Meu Processo”, na “Impossibilidade de obtenção de ligação através do canal telefónico”, e ainda nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias de candidaturas, etc.)”, com taxas de crescimento de 62%, 49% e 34%, respectivamente.

Assuntos	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	18,3%	16,9%	21,5%	26,6%	29,2%	23,4%	-19,8%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	12,0%	12,2%	12,7%	11,3%	11,6%	10,7%	-7,8%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	15,8%	13,0%	8,1%	7,8%	6,8%	11,0%	61,6%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	5,1%	5,7%	6,2%	4,7%	7,5%	7,5%	-0,7%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,2%	4,9%	8,1%	8,8%	6,8%	7,1%	4,6%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	18,5%	22,0%	14,6%	13,4%	11,9%	15,9%	34,3%
Pedidos de Palavras-chave	16,3%	16,5%	13,1%	13,8%	13,2%	10,1%	-23,8%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	4,3%	3,5%	5,4%	5,3%	5,0%	7,5%	49,1%
Outros assuntos	4,5%	5,3%	10,4%	8,4%	8,0%	6,8%	-14,5%

3.5 Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões?



Relativamente ao prazo de resposta às questões colocadas junto da área de *Help-Desk*, 82% dos participantes avaliaram positivamente o prazo de resposta, enquanto que os restantes 18% classificaram-no em sentido oposto.¹

Objectivamente, os resultados alcançados no actual inquérito revelam um aumento no peso das classificações negativas, face ao ano anterior, passando de 14% para 18%.

Comparando os resultados alcançados no presente inquérito, de forma desagregada, com os obtidos no ano anterior, verifica-se um decréscimo nas classificações “Bom”, “Satisfatório” e “Insuficiente”, com variações de 19%, 5% e 19%, respectivamente.

Em sentido oposto, observou-se um aumento nas classificações “Muito Bom” e “Mau”, com variações de 26% e 146%, respectivamente.

¹ Nesta análise recorreu-se ao somatório do peso para as 3 classificações positivas. O resultado apurado em 2023 foi de 86%, o que nos permite concluir que em 2024 se registou uma variação percentual negativa, na ordem de 4,7%, face ao ano anterior.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023 /2024
Muito Bom	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	18,9%	23,9%	26,5%
Bom	39,9%	41,2%	40,2%	39,0%	40,4%	32,8%	-18,8%
Satisfatório	29,7%	26,0%	18,9%	26,0%	27,0%	25,6%	-5,5%
Insuficiente	5,3%	3,6%	8,5%	8,0%	9,6%	7,8%	-19,2%
Mau	2,8%	3,6%	3,1%	4,5%	4,1%	10,0%	145,7%

3.6 Segundo os critérios abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP

Classificações	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade	Média
Muito Bom	43,2%	34,0%	30,3%	35,2%	35,7%
Bom	33,0%	38,9%	36,4%	34,0%	35,6%
Satisfaz	18,8%	19,8%	21,0%	18,2%	19,4%
Insuficiente	1,7%	3,1%	8,6%	6,9%	5,1%
Mau	3,4%	4,3%	3,7%	5,7%	4,3%
Σ Class. Positivas	94,9%	92,6%	87,7%	87,4%	90,6%
Σ MB + Bom	76,1%	72,8%	66,7%	69,2%	71,2%
Σ Class. Negativas	5,1%	7,4%	12,3%	12,6%	9,4%

Com base na análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso médio - quando observados os quatro critérios objecto de análise - foi o “Muito Bom”, com uma média próxima de 36% para essa classificação, sendo a média

Caso se considere o somatório das 3 classificações positivas, os resultados para os quatro critérios variam entre 95%, no caso da “Cortesia e educação”, e de 87%, este último referente à “Precisão e objectividade nas respostas” e “Profissionalismo e pró-actividade”, sendo a média dos 4 critérios (com avaliação positiva) de 91%.

Caso seja contabilizado o somatório nas duas classificações mais elevadas (“Muito Bom e “Bom”), verifica-se que as mesmas variam entre 76%, no caso do primeiro critério e de 67%, no terceiro, sendo a média nos 4 critérios de 71%.

Relativamente às classificações negativas, as mesmas variam entre 13%, no caso da “Profissionalismo e pró-actividade” e os 5%, no critério associado à “Cortesia e educação”, sendo a média dos 4 critérios de 9%.

No que respeita à análise comparativa com os resultados alcançados no ano anterior, desagregados por critério (vide quadros seguintes), pode observar-se que o somatório do peso das avaliações com a classificação “Muito Bom” e “Bom” diminuiu na

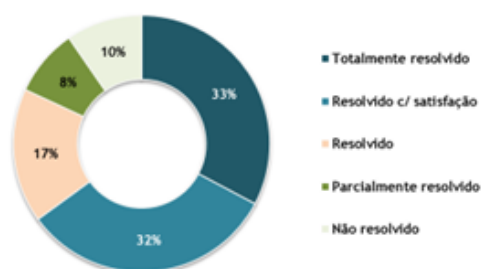
totalidade dos 4 critérios de análise, o mesmo acontecendo em relação ao peso das 3 classificações positivas.

No que se refere ao peso das 2 classificações negativas, observou-se um aumento, extensível à totalidade dos critérios observados.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento							Uso de linguagem clara e simples						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	37,7%	43,2%	14,4%	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	32,2%	34,0%	5,6%
Bom	43,8%	41,1%	39,8%	37,2%	46,4%	33,0%	-29,0%	45,6%	43,1%	42,3%	40,2%	47,1%	38,9%	-17,4%
Satisfaz	14,9%	13,4%	9,3%	13,8%	12,8%	18,8%	46,1%	16,7%	14,5%	10,3%	19,1%	13,7%	19,8%	43,8%
Insuficiente	1,4%	1,8%	1,2%	3,6%	1,1%	1,7%	50,4%	2,3%	2,3%	3,2%	2,1%	3,9%	3,1%	-21,2%
Mau	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%	1,9%	3,4%	80,4%	1,4%	1,1%	0,0%	1,1%	3,1%	4,3%	37,6%
Σ MB + Bom + Suf.	97,5%	97,5%	98,8%	95,4%	97,0%	94,9%	-2,2%	96,3%	96,6%	96,8%	96,8%	93,0%	92,6%	-0,4%
Σ MB + Bom	82,6%	84,1%	89,4%	81,6%	84,2%	76,1%	-9,5%	79,5%	82,0%	86,5%	77,8%	79,2%	72,8%	-8,1%
Σ Insuf. + Mau	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	3,0%	5,1%	69,2%	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	7,1%	7,4%	5,0%

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas							Profissionalismo e pró-atividade						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	30,4%	30,3%	-0,3%	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	32,8%	35,2%	7,4%
Bom	43,5%	42,3%	39,7%	41,0%	43,2%	36,4%	-15,7%	42,1%	40,8%	38,8%	37,8%	44,0%	34,0%	-22,8%
Satisfaz	18,8%	16,0%	15,4%	16,5%	16,7%	21,0%	25,5%	16,8%	14,3%	15,1%	16,2%	16,0%	18,2%	14,0%
Insuficiente	3,8%	3,0%	2,6%	8,0%	5,5%	8,6%	58,5%	2,5%	2,7%	3,3%	7,6%	4,0%	6,9%	73,0%
Mau	1,9%	1,7%	1,9%	3,7%	4,3%	3,7%	-13,6%	1,8%	1,9%	0,7%	3,2%	3,2%	5,7%	76,9%
Σ MB + Bom + Suf.	94,4%	95,3%	95,5%	88,3%	90,3%	87,7%	-2,9%	95,7%	95,5%	96,1%	89,2%	92,8%	87,4%	-5,8%
Σ MB + Bom	75,6%	79,2%	80,1%	71,8%	73,5%	66,7%	-9,3%	78,9%	81,2%	80,9%	73,0%	76,8%	69,2%	-9,9%
Σ Insuf. + Mau	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	9,7%	12,3%	26,8%	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	7,2%	12,6%	74,7%

3.7 O assunto que motivou o seu contacto, através do canal electrónico, ficou resolvido?



Cerca de 82% das opções de resposta a esta questão consideraram que o assunto na origem do contacto, através do canal electrónico, ficou resolvido, sendo que a restante percentagem se distribuiu entre a opção “Parcialmente resolvido” (8%) e “Não resolvido” (10%).

Em virtude de se tratar de uma questão apenas introduzida no actual inquérito, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa dos resultados.

3.8 Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior, recorrendo ao somatório correspondente ao peso das 3 classificações positivas, verifica-se que 87% dos participantes manifestou-se agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

No que respeita à análise comparativa dos resultados com o período homólogo do ano anterior, o quadro seguinte permite-nos observar que as classificações “Bom” e “Insuficiente” sofreram variações em sentido negativo, na ordem dos 10% e 2%, respectivamente.

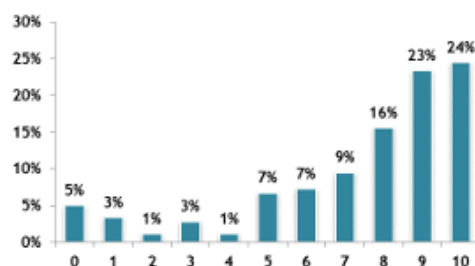
Em sentido oposto, as classificações “Muito Bom” e “Satisfatório” e “Mau” registaram variações positivas, em 6%, 14% e 16%, respectivamente.

Quando analisadas as avaliações de forma agregada, e quando comparadas com as registadas no ano anterior, observa-se que o somatório das três classificações positivas registou um ligeiro aumento decréscimo, inferior a 1%, as duas classificações mais elevadas, obtiveram uma diminuição próxima de 5%, e por último, no caso das classificações negativas, verificou-se um aumento, na ordem dos 5%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	26,7%	29,8%	35,8%	27,0%	24,0%	25,4%	6,1%
Bom	45,8%	45,6%	37,0%	41,0%	45,3%	40,7%	-10,2%
Satisfatório	21,8%	18,6%	17,6%	19,5%	18,4%	20,9%	13,9%
Insuficiente	4,0%	3,2%	7,3%	8,0%	7,5%	7,3%	-1,9%
Mau	2,2%	2,9%	2,4%	4,5%	4,9%	5,6%	16,0%
Σ MB + Bom + Suf.	94,3%	94,0%	90,3%	87,5%	87,6%	87,0%	-0,7%
Σ MB + Bom	72,5%	75,3%	72,7%	68,0%	69,3%	66,1%	-4,6%
Σ Insuf. + Mau	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	12,4%	13,0%	5,1%

3.9 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é o valor mínimo e 10 o valor máximo, qual a probabilidade de recomendar o canal electrónico do *Help-Desk* a outros utilizadores?

Introduziu-se no presente inquérito esta nova questão, que visa alimentar a métrica Net Promoter Score (NPS), destinada a medir o grau de fidelização e a qualidade do serviço prestado.



Com base nos resultados apresentados no gráfico anterior, observa-se que aproximadamente 63% das respostas se concentraram nas classificações entre 8 e 10.

Conforme foi mencionado no capítulo introdutório, a análise e os resultados apurados para as três novas métricas que avaliam a qualidade do serviço, incluindo o NPS, serão objecto de avaliação em documento específico para esse efeito.

3.10 Apenas em relação ao canal electrónico do *Help-Desk*, descreva sucintamente o que motivou a sua avaliação na questão anterior

No presente inquérito foi disponibilizada uma questão de texto livre solicitando aos participantes que descrevessem, sucintamente, o que motivou a sua avaliação do canal electrónico na questão anterior. Foram recolhidos 78 registos, embora se tenha verificado a inclusão de diversos comentários fora do contexto².

Não obstante esse facto, foram identificados múltiplos aspectos que influenciaram a as classificações atribuídas, verificando-se inclusivamente um total de 19 comentários elogiosos, e que revelaram elevada satisfação com o serviço prestado.

As queixas e comentários dos utilizadores apontam para problemas comuns em ambos os canais, com destaque para a dificuldade em resolver questões técnicas complexas³,

² A totalidade dos comentários constam do anexo 2 ao presente relatório.

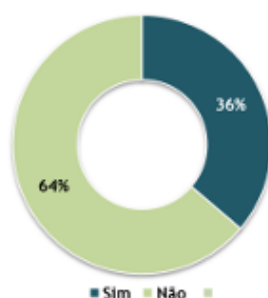
³ As atribuições e competências da área do *Help-Desk* não contemplam o domínio de matérias de elevada complexidade, mas sim a sua triagem e encaminhamento para as áreas internas que são responsáveis pelo seu tratamento.

a linguagem utilizada ser pouco clara, a demora no atendimento/resposta e a falta de capacidade para lidar com os problemas específicos das diversas plataformas.

As principais queixas que foram identificadas, incluem os seguintes aspectos:

- **Linguagem pouco clara e Intuitiva**, contendo as respostas termos que o utilizador comum não compreende, e a indicação de links para pdf com procedimentos que são igualmente pouco claros, exigindo múltiplas interações para a sua compreensão;
- **Demora na resposta**: existência de prazos de resposta considerados elevados, especialmente em situações que exigem a sua pronta clarificação;
- **Problemas de acesso e credenciais**, nomeadamente as dificuldades constantes com o desbloqueio de palavras-passe, revalidação e não recepção de novas credenciais;
- **Bugs e dificuldades nas plataformas**, que a área do Help-Desk nem sempre consegue solucionar;
- **Respostas impessoais**, designadamente sem a identificação do técnico, o que dificulta o acompanhamento e a gestão do processo, em especial quando são necessários esclarecimentos adicionais.

3.11 Em 2024 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

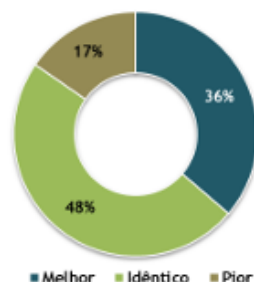


Conforme é possível observar-se no gráfico anterior, apenas 36% das respostas a esta questão foram no sentido de os participantes terem recorrido a canais electrónicos de *Help-Desk* em outros serviços da Administração Pública (AP).

A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, observando-se um aumento, na ordem dos 10%, em relação à percentagem de participantes que afirmou ter recorrido, durante o último ano, a serviços semelhantes, em outros serviços da AP.

Resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Sim	33,2%	31,9%	33,9%	36,4%	33,1%	36,3%	9,7%
Não	66,8%	68,2%	66,1%	63,6%	66,9%	63,7%	-4,8%

3.12 Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento electrónico prestado pelo IFAP, quando comparado com o desses serviços?

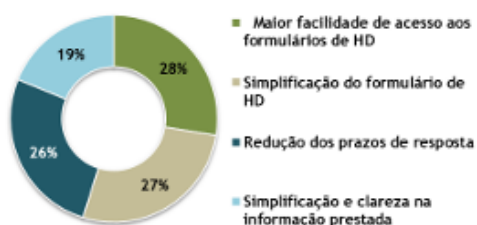


Do total de participantes que responderam a esta questão, 58% consideraram o serviço “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 25% consideram-no “Melhor”, e por último, 17% classificaram-no como “Pior”.

O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se que o peso referente à classificação “Melhor” registou um aumento, na ordem dos 45% e as classificações “Idêntico” e “Pior” uma variação negativa, em cerca de 16% e 12%, respectivamente.

Classificação	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Melhor	34,9%	33,6%	37,4%	33,3%	25,0%	36,3%	45,2%
Idêntico	56,9%	60,7%	51,8%	51,6%	57,5%	48,4%	-15,8%
Pior	8,2%	5,8%	10,8%	15,1%	17,5%	15,4%	-12,0%

3.13 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP



Pese embora se verifique um forte equilíbrio na distribuição das respostas, a opção relacionada com a necessidade de “Maior facilidade de acesso ao formulário do HD” obteve um peso correspondente a 28%, seguido da “Simplificação do formulário do HD”, com 27%, e da “Redução dos prazos de resposta”, que recolheu 26% das opiniões.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos comparar os resultados com os registados no ano anterior, verificando-se um crescimento nas duas primeiras opções de resposta, com variações na ordem dos 3% e 7%, respectivamente.

Em sentido descendente, verificou-se que as duas últimas opções de resposta registaram variações negativas, na ordem de 5% e 6%, respectivamente.

Opções de resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Maior facilidade de acesso ao formulário de HD	29,4%	29,0%	34,7%	23,7%	26,8%	27,6%	2,9%
Simplificação do formulário de HD	28,3%	28,3%	20,2%	27,6%	25,4%	27,2%	7,2%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	23,0%	29,0%	25,0%	27,8%	26,4%	-5,2%
Simplificação e clareza na informação prestada	20,2%	19,7%	16,1%	23,7%	20,0%	18,8%	-5,9%

3.14 Quadros comparativos gerais 2023-2024

3.14.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”⁴

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	43,2%	44,6%	49,1%	48,3%	45,3%	17,7%	-61,0%
5. Prazo de resposta	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	18,9%	23,9%	26,5%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	37,7%	43,2%	14,4%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	32,2%	34,0%	5,6%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	30,4%	30,3%	-0,3%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	32,8%	35,2%	7,4%
7. O assunto que motivou o contacto ficou resolvido?						32,8%	
8. Como classificaria globalmente o serviço?	26,6%	29,8%	35,8%	27,0%	24,0%	24,4%	1,9%
Média	33,4%	37,0%	41,5%	35,1%	31,6%	31,8%	0,7%

Nota: em virtude das alterações introduzidas nas questões e escalas de avaliação no presente inquérito, e de modo a não enviesar os resultados, os resultados das questões nºs 3 e 7 não foram contabilizados, para efeitos de cálculo da média.

Tendo por base a análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível concluir-se que a percentagem de respostas com a classificação “Muito Bom” aumentou na quase totalidade das questões objecto de avaliação, com excepção da questão nº 6.3, que registou uma variação percentual de apenas 0,3%. De referir que nesta análise não foi considerado o resultado da questão nº 3, em virtude da escala de avaliação ter sofrido alterações, passando de 3 para 5 escalões, o que obviamente comprometeria esta análise.

Relativamente ao cálculo da média da avaliação às questões, não foram igualmente consideradas as questões mencionadas no parágrafo anterior, com base nos mesmos motivos já referidos, verificando-se uma variação percentual positiva de 0,7%, passando a representar 31,8% do total das avaliações, contra os 31,6% registados no ano anterior.

Recorrendo a uma avaliação desagregada às diversas questões que compõem esta análise, observa-se que o “Prazo de resposta”, a “Cortesia e educação no atendimento” e o “Profissionalismo e pró-actividade” foram 3 questões que mais contribuíram para o aumento verificado, com variações na ordem de 26%, 14% e 7%, respectivamente.

⁴ Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta “Fácil”, na questão nº 3.

3.14.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau” e “Insuficiente”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	9,5%	9,3%	11,4%	11,4%	13,3%	17,7%	32,8%
5. Prazo de resposta	8,1%	7,2%	11,6%	12,5%	13,7%	17,8%	29,8%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	3,0%	5,1%	69,2%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	7,1%	7,4%	5,0%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	9,7%	12,4%	26,9%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	7,2%	12,6%	74,7%
7. O assunto que motivou o contacto ficou resolvido?						18,1%	
8. Como classificaria globalmente o serviço?	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	12,4%	13,0%	5,1%
Média	5,7%	5,4%	6,5%	9,53%	9,48%	11,37%	19,9%

Nota: em virtude das alterações introduzidas nas questões e escalas de avaliação no presente inquérito, e de modo a não enviesar os resultados, os resultados das questões nºs 3 e 7 não foram contabilizados, para efeitos de cálculo da média.

Relativamente à percentagem de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída resultou do somatório das classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se que, em termos médios, a mesma sofreu um aumento em 20%, face à registada no ano anterior, passando a representar, 11,37% do total das avaliações, contra os 9,48% registados no ano anterior.

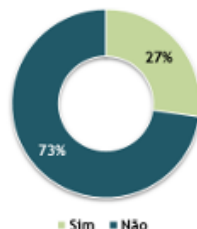
À semelhança do verificado no ponto anterior, não foram considerados os resultados referentes às questões nºs 3 e 7, devido às alterações que foram introduzidas susceptíveis de enviesamento da análise comparativa.

Analisando os resultados de forma desagregada, observa-se que o aumento foi generalizado à totalidade das questões, em particular nas questões que avaliaram o “Profissionalismo e pró-actividade” e a “cortesia e educação no atendimento”, com taxas de crescimento na ordem dos de 75% e 69%, respectivamente.

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi realizada através de um conjunto de 16 questões.

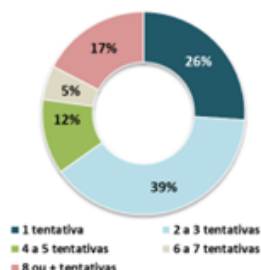
4.1 Em 2024 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 27% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado o canal telefónico de atendimento. Comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se uma variação percentual negativa nas respostas que referem a utilização deste canal, em cerca de 7%, conforme pode ser observado no quadro seguinte.

Opções de resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Sim	10,3%	10,9%	28,5%	31,0%	29,2%	27,2%	-7,0%
Não	89,7%	89,1%	71,5%	69,0%	70,8%	72,8%	2,9%

4.2 Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas tentativas efectuou até conseguir estabelecer contacto?

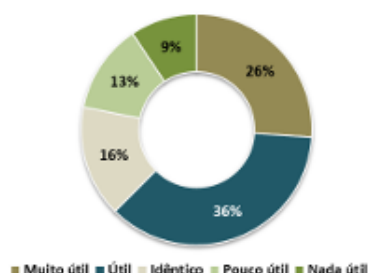


Do total de participantes que afirmou utilizar este canal de atendimento, 26% referiram que estabeleceram contacto em apenas 1 tentativa e 39% entre 2 a 3 tentativas, i.e. 65% dos participantes no máximo tiveram que contactar o canal telefónico até 3 vezes para serem atendidos.

Em virtude das alterações introduzidas na escala de avaliação, não é possível proceder à análise comparativa do histórico de resultados.

4.3 Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento do *Help-Desk* informático do IFAP?

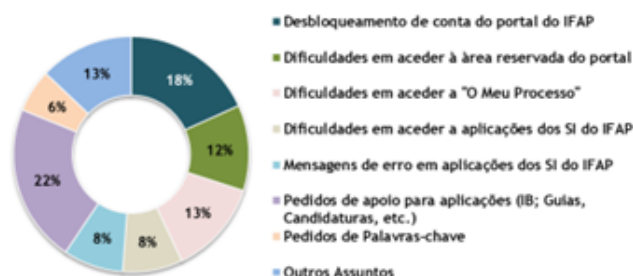
Relativamente à opinião dos utilizadores deste canal de atendimento, a respeito das vantagens e da utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento disponibilizadas através da central telefónica, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte, mantém-se uma tendência de avaliação muito positiva, na medida em que 26% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 36% “Útil”, i.e., cerca de 62% do universo das avaliações incidiram nestas duas classificações.



Com base nos dados constantes do quadro seguinte, é possível no entanto observar-se que, comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se uma diminuição acentuada nos resultados para as 3 classificações mais elevadas, por contrapartida de um aumento nas que consideram essas funcionalidades pouco ou nada úteis.

Classificações	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito útil	37,7%	33,3%	27,8%	31,4%	26,0%	-17,1%
Útil	45,2%	45,4%	43,8%	39,4%	36,5%	-7,5%
Idêntico	8,6%	5,6%	9,0%	16,0%	15,6%	-2,3%
Pouco útil	5,1%	11,1%	13,2%	8,6%	12,5%	45,9%
Nada útil	3,4%	4,6%	6,3%	4,6%	9,4%	105,1%

4.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os principais motivos que estiveram na origem dos contactos telefónicos foram os “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, com um peso correspondente a 22%, o “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com 18%, e ainda as “Dificuldades em aceder a “O Meu Processo” e “Outros assuntos”, em ambos os casos com 13%.

Observa-se, no entanto, que a generalidade dos assuntos relacionados com acessos ao portal (somatório dos primeiros 3 assuntos constante da lista de opções de resposta apresentada), representam cerca de 43% do total das respostas a esta questão, havendo a referir que no ano anterior esta percentagem representava cerca de 45%. Importa ainda referir que no caso do canal electrónico, o somatório destes 3 assuntos totalizou cerca de 45% do total das respostas (ponto 3.4 do presente relatório).

No quadro infra é possível observar-se a comparação dos actuais resultados com os registados durante o ano anterior, havendo a registar a elevada taxa de crescimento ocorrida em “Outros assuntos” e nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, em 47% e 31%, respectivamente.

Em sentido oposto, importa destacar as reduções verificadas em “Outros assuntos” e nos “Pedidos de palavras-chave” e no “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com variações negativas na ordem dos 46% e 19%, respectivamente.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,2%	15,4%	20,8%	18,1%	22,5%	18,2%	-19,1%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,0%	13,0%	10,1%	10,5%	10,9%	11,8%	7,7%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	16,0%	14,3%	8,3%	11,8%	11,3%	12,9%	14,8%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	6,7%	7,8%	8,9%	8,4%	9,2%	8,2%	-9,9%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,8%	6,6%	7,7%	10,5%	9,9%	8,2%	-16,4%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	20,9%	23,7%	18,5%	13,5%	16,6%	21,8%	31,5%
Pedidos de Palavras-chave	11,2%	12,1%	14,3%	12,6%	10,9%	5,9%	-46,2%
Outros Assuntos	7,3%	7,1%	11,3%	14,7%	8,8%	12,9%	47,0%

4.5 Segundo os critérios abaixo indicados, como classifica o atendimento prestado pelos técnicos da linha telefónica de *Help-Desk* informático do IFAP?

Classificações	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	46,7%	43,5%	42,9%	42,9%
Bom	25,6%	28,2%	28,6%	28,6%
Satisfaz	22,2%	18,8%	16,7%	16,7%
Insuficiente	1,1%	7,1%	6,0%	6,0%
Mau	4,4%	2,4%	6,0%	6,0%

Com base na análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso, para os 4 critérios analisados, recaiu na opção “Muito Bom”, com particular relevo para o critério relacionado com a “Cortesia e educação do atendimento”, que recolheu cerca de 47% do total de respostas, sendo a média para essa classificação nos 4 critérios de 44%, havendo ainda a registar que o somatório das classificações mais elevadas obteve uma próxima de 72%.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, os dois quadros seguintes permitem-nos constatar que o somatório respeitante ao peso das duas classificações mais elevadas (“Muito Bom” e “Bom”), abrangendo os 4 critérios em análise, sofreu uma redução generalizada, na ordem dos 7,4%, quando considerada a média do resultado para os 4 critérios, passando de 77,4% para 71,7%.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento							Uso de linguagem clara e simples						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	44,9%	46,7%	4,1%	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	40,7%	43,5%	6,8%
Bom	38,8%	35,9%	33,0%	33,8%	36,4%	25,6%	-29,7%	39,7%	37,8%	38,8%	39,3%	37,0%	28,2%	-23,8%
Satisfaz	12,8%	12,3%	15,5%	13,4%	15,2%	22,2%	46,7%	14,8%	14,2%	12,6%	13,6%	15,4%	18,8%	22,0%
Insuficiente	2,2%	1,5%	1,9%	3,5%	1,2%	1,1%	-8,3%	3,5%	2,3%	3,9%	3,6%	2,5%	7,1%	185,8%
Mau	1,2%	1,4%	1,0%	2,1%	2,4%	4,4%	83,5%	1,2%	1,7%	1,9%	2,1%	4,3%	2,4%	-45,6%
Σ MB + Bom + Suf.	96,5%	97,1%	97,1%	94,4%	96,4%	94,5%	-2,0%	95,4%	96,0%	94,2%	94,3%	93,2%	90,6%	-2,8%
Σ MB + Bom	83,7%	84,7%	81,6%	81,0%	81,2%	72,3%	-11,0%	80,6%	81,9%	81,6%	80,7%	77,8%	71,8%	-7,7%
Σ Insuf. + Mau	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	3,6%	5,6%	52,9%	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	6,8%	9,4%	38,6%

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas							Profissionalismo e pró-atividade						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	38,4%	42,9%	11,6%	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	40,6%	42,9%	5,5%
Bom	38,8%	36,9%	37,6%	38,1%	35,4%	28,6%	-19,2%	36,9%	35,2%	34,7%	37,3%	36,3%	28,6%	-21,2%
Satisfaz	14,4%	14,5%	15,8%	15,8%	13,4%	16,7%	24,3%	15,0%	13,8%	11,6%	13,4%	14,4%	16,7%	15,9%
Insuficiente	5,3%	3,6%	4,0%	5,0%	6,1%	6,0%	-2,5%	3,8%	2,7%	5,3%	4,5%	3,1%	6,0%	90,1%
Mau	2,5%	2,2%	4,0%	4,3%	6,7%	6,0%	-11,3%	2,0%	2,3%	3,2%	3,7%	5,6%	6,0%	5,7%
Σ MB + Bom + Suf.	92,2%	94,2%	92,1%	90,7%	87,2%	88,1%	1,0%	94,2%	95,0%	91,6%	91,8%	91,3%	88,1%	-3,5%
Σ MB + Bom	77,9%	79,8%	76,2%	74,8%	73,8%	71,4%	-3,2%	79,2%	81,2%	80,0%	78,4%	76,9%	71,4%	-7,1%
Σ Insuf. + Mau	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	12,8%	11,9%	-7,1%	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	8,8%	11,9%	35,8%

À semelhança do ocorrido no caso anterior, quando se considera o somatório do peso das 3 classificações positivas, verifica-se uma diminuição em 3 dos 4 critérios, com excepção ao terceiro critério, que registou um crescimento, na ordem de 1%.

Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso respeitante às 2 classificações negativas (“Insuficiente” e “Mau”), verifica-se uma variação percentual em sentido positivo na quase totalidade dos 4 critérios, com excepção do terceiro, que apresentou uma diminuição, na ordem dos 7%.

Por fim, relativamente à média do somatório das duas últimas classificações, quando contabilizados mais uma vez os 4 critérios em análise, a mesma fixou-se em 9,7%, o que correspondeu a uma variação positiva de 21,2%, face ao registado no ano anterior.

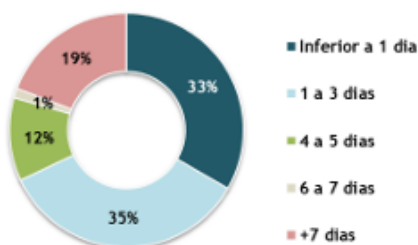
4.6 O assunto que motivou o seu contacto, através do canal telefónico, ficou resolvido?



De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 76% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido no primeiro contacto. Somente 15% dos participantes referiram que os assuntos na origem do contacto não foram logo resolvidos.

Em virtude das alterações introduzidas na escala desta questão não é possível realizar a análise comparativa com os resultados do ano anterior.

4.7 Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?

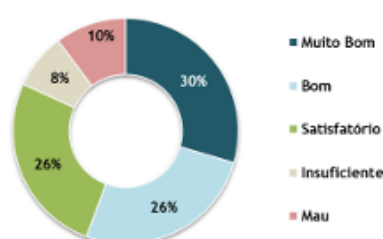


Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 33% dos participantes afirmou tê-la obtido num prazo inferior a 1 dia útil, e 35% num prazo compreendido entre 1 e 3 dias, i.e. 68% das respostas incidiram em um prazo de resposta até 3 dias.⁵

A comparação dos actuais resultados com os alcançados no ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um aumento, em cerca de 131%, no prazo intermédio, que passou a representar 11,5% do total de respostas, e simultaneamente, uma diminuição nos restantes, em particular nos dois prazos mais reduzidos.

Prazos	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Inferior a 1 dia	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	35,7%	33,3%	-6,7%
1 a 3 dias	40,3%	38,8%	38,1%	37,0%	39,3%	34,6%	-11,9%
4 a 5 dias	9,3%	7,5%	11,9%	5,9%	5,0%	11,5%	130,8%
6 a 7 dias	4,2%	3,4%	0,0%	5,0%	0,0%	1,3%	
+7 dias	10,5%	12,0%	11,9%	12,6%	20,0%	19,2%	-3,8%

4.8 Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pelo *Help-Desk* informático do IFAP?



No que se refere à avaliação global ao serviço, 30% dos participantes atribuíram a classificação de “Muito Bom”, 26% de “Bom” e 26% como “Satisfatório”, havendo um total de 18% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado (“Mau” e “Insuficiente”).

Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, que constam do quadro seguinte, é possível observar-se uma variação negativa, em cerca de 7%, no peso correspondente à classificação “Muito Bom”, e de 33% na classificação “Bom”.

⁵ Comparativamente com o registado no ano anterior, a percentagem de respostas que identificou um prazo de resposta até 3 dias (i.e. o somatório dos dois prazos mais curtos), sofreu uma variação negativa de 9,4%.

Por outro lado, verificou-se uma variação positiva no peso nas restantes classificações, com particular relevância no “Satisfatório” e “Mau”, com aumentos de 75% e 55%, respectivamente.

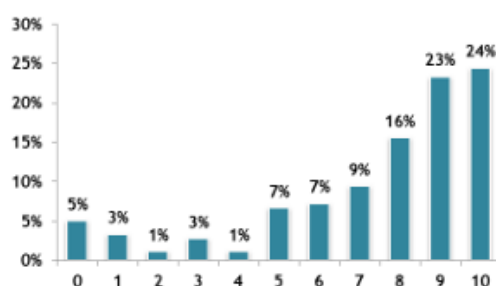
Relativamente ao somatório do peso das duas classificações mais elevadas, este passou a representar 56% do total de respostas, traduzindo-se numa variação negativa, na ordem dos 21%, face ao registado no ano anterior.

Por último, no que respeita ao somatório das classificações negativas, estas passaram a representar cerca de 18% do total de respostas, o que correspondeu a um aumento superior a 26%, face ao registado no ano anterior.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023 / 2024
Muito Bom	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	31,7%	29,5%	-6,9%
Bom	40,2%	40,0%	34,6%	34,7%	38,9%	26,1%	-32,8%
Satisfatório	17,0%	15,6%	17,3%	15,3%	15,0%	26,1%	74,6%
Insuficiente	5,0%	4,7%	1,9%	10,4%	7,8%	8,0%	2,2%
Mau	2,8%	2,3%	7,7%	3,5%	6,6%	10,2%	55,2%
Σ MB + Bom + Suf.	92,1%	93,0%	90,4%	86,1%	85,6%	81,8%	-4,5%
Σ MB + Bom	75,2%	77,4%	73,1%	70,8%	70,7%	55,7%	-21,2%
Σ Insuf. + Mau	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	14,4%	18,2%	26,5%

4.9 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é a classificação mínima e 10 a classificação máxima, qual a probabilidade de recomendar o canal telefónico do *Help-Desk* a outros utilizadores?

No presente inquérito introduziu-se esta nova questão, que visa alimentar a métrica Net Promoter Score (NPS), destinada a medir o grau de fidelização e a qualidade do serviço prestado.



Com base nos resultados apresentados no gráfico anterior, observa-se que aproximadamente 57% das respostas se concentraram nas classificações entre 8 e 10.

Conforme foi mencionado no capítulo introdutório, a análise e os resultados apurados para as três novas métricas que avaliam a qualidade do serviço, incluindo o NPS, serão objecto de avaliação em documento específico para esse efeito.

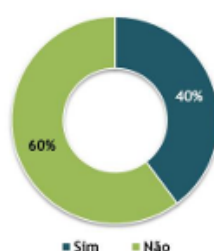
4.10 Apenas em relação ao canal telefónico do Help-Desk, descreva sucintamente o que motivou a sua avaliação na questão anterior

No presente inquérito foi disponibilizada uma questão de texto livre solicitando aos participantes que descrevessem, sucintamente, o que motivou a sua avaliação do canal electrónico na questão anterior. Foi recolhido um total de 37 comentários, sendo que 23 dos quais se destinaram a elogiar a qualidade e eficácia do serviço prestado⁶.

As principais queixas identificadas incluem os seguintes aspectos:

- Espera excessiva no atendimento, com o utilizador a ser muitas vezes informado de que a chamada não será atendida com brevidade, devido ao volume elevado de chamadas em espera;
- Incapacidade de resolução de questões técnicas de elevada complexidade;⁷
- O Help-Desk remete muitas vezes para a resolução, via ticket informático, o que pode ser um problema no caso de questões que carecem de resposta e de solução urgente;
- Impossibilidade de comunicar directamente com os técnicos que tem o processo em mãos, dificultando o esclarecimento de dúvidas específicas;⁸
- O horário de atendimento é bastante limitado, o que pode dificultar o contacto

4.11 Em 2024 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?



⁶ A totalidade dos comentários constam do anexo 2 ao presente relatório.

⁷ Tal como anteriormente referido a este propósito, no ponto correspondente ao canal electrónico, as competências e atribuições da área do Help-Desk passam por proceder ao diagnóstico e à triagem dos assuntos e posterior encaminhamento para as áreas técnicas internas, com responsabilidade na sua resolução, e não na resolução de matérias de elevada complexidade.

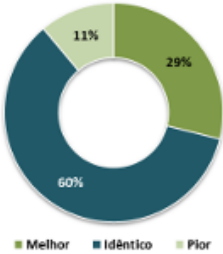
⁸ Esta questão está mais uma vez relacionada com o modelo de funcionamento do IFAP, neste âmbito, no qual a área do Help-Desk se limita a desempenhar um conjunto de tarefas e procedimentos, inseridos num determinado *workflow* pré-definido, que procura filtrar/triar/direccionar os assuntos internamente.

Do total de participantes que responderam a esta questão, 40% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico, no universo da AP, durante esse período.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento no peso das respostas afirmativas, na ordem dos 9%, como poderá ser observado no quadro seguinte.

Opções Resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Sim	36,9%	34,8%	43,3%	42,6%	36,5%	39,8%	8,9%
Não	63,1%	65,2%	56,7%	57,4%	63,5%	60,2%	-5,1%

4.12 Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classificaria o canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

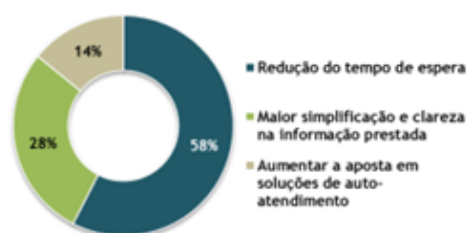


Do total de participantes que responderam a esta questão, 29% consideraram o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP como “Melhor”, 60% consideram-no “Idêntico”, e por último, 11% como sendo “Pior”.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se uma variação, em sentido positivo, nas classificações “Melhor” e “Idêntico”, na ordem de 8% e 1%, respectivamente, e simultaneamente, uma redução na classificação “Pior”, em cerca de 21%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Melhor	37,9%	37,4%	44,0%	37,3%	26,8%	28,9%	8,0%
Idêntico	50,7%	54,1%	36,0%	52,2%	59,2%	60,0%	1,4%
Pior	11,4%	8,4%	20,0%	10,4%	14,1%	11,1%	-21,1%

4.11 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, a “Redução do tempo de espera”, recolheu 58% das respostas, tendo sido a opção privilegiada por parte dos participantes, seguida da necessidade de uma “Maior simplificação e clareza na informação prestada”, com 28%, e por último, a “Aposta em soluções de auto-atendimento”, que recolheu apenas 14% das respostas.

O quadro seguinte contém a análise comparativa dos resultados com o ano anterior, sendo possível observar que os resultados se mantiveram praticamente inalterados face ao ano anterior.

Opções de resposta	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Redução do tempo de espera	63,3%	47,7%	53,7%	57,6%	57,5%	-0,1%
Maior simplificação e clareza na informação prestada	36,7%	33,6%	29,5%	28,5%	28,3%	-0,6%
Aumentar a aposta em soluções de auto-atendimento	a)	18,7%	16,8%	13,9%	14,2%	1,5%

(a) Opção de resposta inexistente em 2020.

4.12 Quadros comparativos gerais 2023-2024

4.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
15. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	84,7%	84,2%	79,0%	81,2%	80,0%	65,2%	-18,5%
16. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR)?		37,7%	33,3%	27,8%	31,4%	26,0%	-17,1%
18.1 Cortesia e educação no atendimento	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	44,9%	46,7%	4,1%
18.2 Uso de linguagem clara e simples	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	40,7%	43,5%	6,8%
18.3 Precisão e objectividade nas respostas	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	38,4%	41,7%	8,5%
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	40,6%	42,9%	5,5%
19. O assunto que motivou o seu contacto ficou resolvido?	80,7%	81,1%	77,4%	74,8%	76,5%	75,6%	-1,2%
20. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	35,7%	33,3%	-6,7%
21. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	31,7%	29,6%	-6,9%
Média	50,4%	51,2%	49,0%	47,3%	46,7%	42,4%	-9,1%

(1) Utilizada a resposta “Sim” como referência

(2) Utilizada a resposta “Inférieur à 1 dia” como referência

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso médio de respostas com a classificação “Muito Bom” (ou equiparado) teve uma variação negativa em cerca de 3%, quando comparado com os resultados alcançados no ano anterior, passando a representar 42% do total das respostas, quando anteriormente representava cerca de 47%.

Importa contudo referir que, em face das alterações introduzidas no número de escalões de resposta à questão nº15, o resultado obtido na mesma não foi considerado para efeitos de cálculo da média global, de modo a não enviesar o resultado final.

Caso se proceda a uma análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observa-se a existência de um equilíbrio entre o volume de questões que registaram progressos e as que, pelo contrário, tiveram uma diminuição no peso correspondente às avaliações ao escalão mais elevado. No plano positivo regista-se, com apreço, o aumento verificado no peso correspondente às 4 questões que incidem sobre os critérios associados ao desempenho dos agentes. Em sentido oposto, verificou-se uma diminuição nas questões relacionadas com a eficácia do IVR, da avaliação global ao serviço e ainda relativamente aos prazos para obtenção de resposta a *posteriori*.

4.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
15. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	3,3%	5,1%	9,0%	9,4%	4,9%	17,4%	258,6%
16. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR)?		8,5%	15,7%	19,4%	13,1%	9,4%	-28,6%
18.1 Cortesia e educação no atendimento	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	3,6%	5,6%	53,2%
18.2 Uso de linguagem clara e simples	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	6,8%	9,4%	38,6%
18.3 Precisão e objectividade nas respostas	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	12,8%	14,3%	11,6%
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	8,8%	11,9%	35,8%
19. O assunto que motivou o seu contacto ficou resolvido?	19,3%	19,0%	22,6%	25,2%	23,5%	24,4%	4,0%
20. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	14,8%	15,5%	11,9%	17,7%	20,0%	20,5%	2,6%
21. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	14,4%	18,2%	26,5%
Média	8,4%	8,1%	10,4%	12,7%	12,0%	14,2%	18,6%

(1) Utilizada a resposta “não” como referência

(2) Utilizadas as respostas “0 a 7 dias” e “> 7 dias” como referência

Relativamente ao peso das respostas com avaliações negativas, no cômputo geral, verificou-se uma variação média positiva, na ordem dos 18,6%, face ao registado no ano anterior, passando a representar, cerca de 14% do total das respostas questões que constituem o objecto desta análise.

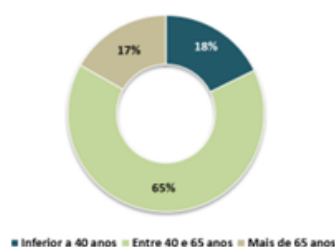
À semelhança do referido no ponto anterior, o resultado obtido na questão nº 15 não foi considerado para efeitos de cálculo da média global, de modo a não enviesar o resultado final.

Caso se proceda análise individualizada aos resultados, verifica-se que as questões relacionadas com a “Cortesia e educação no atendimento” e “O uso de linguagem clara e simples”, o “Profissionalismo e pró-actividade” e a “Avaliação global ao serviço prestado”, foram as que mais aumentaram o peso das avaliações negativas. Por último, importa referir que a única questão que sofreu uma diminuição respeitante à avaliação da eficácia do IVR, a qual sofreu uma diminuição, em cerca de 29%.

5. PERFIL DO UTILIZADOR

5.1 Faixa Etária

A faixa etária mais representativa fixou-se no escalão entre os 40 e os 65 anos, abrangendo 65% das respostas, seguida da faixa etária com idade superior aos 65 anos, com 20%, e por último, a faixa inferior a 40 anos, com um peso correspondente a 15%.



O quadro seguinte apresenta os resultados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar-se que o escalão referente à faixa etária mais elevada reduziu o seu peso, passando de 20% para cerca de 17%, o que correspondeu a uma variação percentual negativa próxima dos 16%.

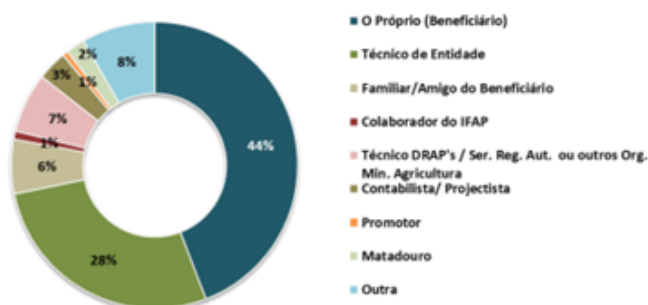
Por outro lado, a faixa etária inferior aos 40 anos e a faixa intermédia aumentaram os respectivos pesos, em cerca de 20% e 0,5%, respectivamente.

Pese embora esta diminuição, a faixa etária intermédia continua a ser a mais representativa, assegurando um peso superior a 65% do universo de participantes neste inquérito.

Faixa etária	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Inferior a 40 anos	16,3%	14,2%	18,5%	15,0%	14,8%	17,8%	19,8%
Entre 40 e 65 anos	64,0%	65,0%	62,1%	66,3%	65,1%	65,4%	0,5%
Mais de 65 anos	19,6%	20,8%	19,4%	18,7%	20,0%	16,8%	-15,7%

5.2 Qual a sua relação com o IFAP?

No que respeita à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 52% afirmaram tratar-se de Beneficiários, 23% Técnicos de Entidades e 9% Familiares/Amigos do Beneficiário, encontrando-se os restantes 15% dispersos pelas outras opções de resposta, conforme pode ser observado no gráfico constante da página seguinte.

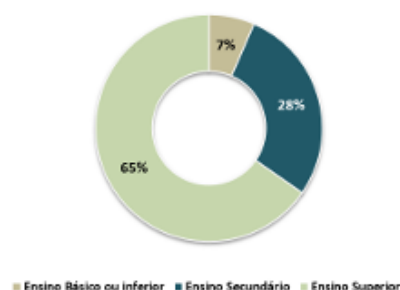


O quadro seguinte apresenta o comparativo dos resultados com o período anterior, destacando-se principalmente as diminuições verificadas nos pesos correspondentes aos beneficiários (-16%), familiares e colaboradores do IFAP (ambos com -30%) e simultaneamente, verificou-se um aumento nos Técnicos de entidades e da DRPAP's, bem como no caso dos contabilistas e promotores, embora estes dois últimos tenham uma expressão residual nos resultados globais.

Opções de resposta	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023 /2024
O Próprio (Beneficiário)	70,7%	51,8%	50,8%	52,5%	44,2%	-15,9%
Técnico de Entidade	7,2%	25,9%	21,5%	23,1%	27,6%	19,6%
Familiar/Amigo do Beneficiário	11,9%	7,1%	7,4%	8,8%	6,1%	-30,5%
Colaborador do IFAP	0,6%	1,2%	2,8%	1,3%	0,9%	-29,8%
Técnico DRAP's / Ser. Reg. Aut. ou outros Org. Min. Agricultura	1,0%	0,3%	5,3%	4,1%	6,8%	63,4%
Contabilista / Projectista	1,7%	3,2%	2,5%	1,9%	3,4%	79,3%
Promotor	0,6%	0,6%	0,7%	0,4%	0,6%	60,5%
Matadouro	0,2%	2,4%	1,9%	1,7%	2,2%	27,2%
Outra	6,1%	7,7%	7,2%	6,2%	8,3%	33,8%

5.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 65% dos participantes referiu possuir Formação Superior, 28% indicou o Ensino Secundário, e por último, 7% referiu o Ensino Básico ou inferior.



Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, constantes do quadro infra, observa-se uma diminuição nas duas opções de resposta que abrangem as

habilitações académicas mais baixas, por contrapartida de um aumento na mais elevada, que registou um peso superior a 65%, correspondente a uma taxa de crescimento próxima de 8%, face ao ano anterior.

Habilitações académicas	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Ensino Básico ou Inferior	16,4%	15,0%	5,6%	5,2%	6,8%	6,5%	-4,8%
Ensino Secundário	37,9%	39,7%	30,6%	30,3%	32,5%	28,7%	-11,5%
Ensino Superior	45,8%	45,3%	63,8%	64,5%	60,7%	65,3%	7,6%

6. CONCLUSÕES

O inquérito de satisfação relativo ao serviço prestado pelo Help-Desk (Apoio Informático) do IFAP, referente ao ano de 2024, permitiu identificar um conjunto relevante de indicadores de desempenho e de percepções dos utilizadores sobre a qualidade do atendimento.

Os resultados evidenciam uma manutenção de níveis satisfatórios de avaliação, em particular nos domínios da cortesia, profissionalismo e resolução de contactos. Contudo, registaram-se também sinais de alerta em domínios estratégicos, como a demora na resposta, a dificuldade no acesso às plataformas e a limitação da capacidade instalada face à procura, nomeadamente no canal telefónico.

A análise comparativa com o ano anterior revela, de forma transversal a ambos os canais de atendimento (electrónico e telefónico), revela uma redução no peso das classificações mais elevadas e um ligeiro agravamento da percepção negativa do serviço.

Pontos Fortes

- Avaliação positiva dos técnicos: ambos os canais mantêm níveis de avaliação muito satisfatórios, no que respeita à cordialidade, empenho e competência técnica dos agentes de 1º nível, com médias acima de 90% nas classificações positivas;
- Resolução de contactos no primeiro atendimento: no canal telefónico, 76% das ocorrências foram resolvidas no primeiro contacto. No canal electrónico, o valor ascendeu a 82%, sendo necessário ter em consideração que uma percentagem considerável das matérias recepcionadas no Help-Desk implicam inevitavelmente a intervenção directa das áreas do DSI na sua resolução⁹;
- Aceitação de funcionalidades de auto-atendimento (IVR): cerca de 62% dos inquiridos consideraram “Útil” ou “Muito útil” a introdução de opções automáticas, demonstrando abertura à digitalização de serviços;¹⁰
- Aumento da percepção positiva comparada com outros serviços da AP: a classificação “Melhor”, em relação a outros Help-Desk da Administração Pública, aumentou 45% no canal electrónico e 8% no canal telefónico;

⁹ Os dados operacionais referentes a idêntico período revelam uma taxa média de resolução, em sede de 1º contacto telefónico na ordem dos 93%.

¹⁰ Os dados operacionais referentes ao grau médio de eficácia do auto-atendimento foi de 48%, e o peso desta componente no total de atendimentos realizados (somatório dos realizados por agentes + IVR) foi de 34%.

Fragilidades e Riscos Detectados

- Capacidade instalada insuficiente: elevada dificuldade de contacto através do canal telefónico;¹¹
- Tempos de espera e prazos de resposta elevados: nos casos que não são solucionados no imediato (ou no prazo máximo de 3 dias úteis), verifica-se um agravamento, representando cerca de 32% das respostas recolhidas;¹²
- Tempos de espera e dificuldades de contacto significativas no canal telefónico;¹³
- Dificuldade de acesso ao canal electrónico: persistem entraves associados ao formulário do portal (usabilidade e linguagem), indicados como área prioritária de intervenção por 28% dos inquiridos;
- Aumento do peso das classificações negativas: a percentagem de respostas com avaliação negativa (“Mau” e “Insuficiente”) aumentou 20% no canal electrónico e 18,6% no canal telefónico, sinalizando perda de eficácia percebida.

Recomendações Estratégicas e Operacionais

A. Reforço da Capacidade Operacional

- Reforço ou afectação de recursos temporários em períodos de maior criticidade (vide nota de rodapé 13);
- Equacionar o desenvolvimento de planos de contingência face a alterações estruturais nos SI (ex. desbloqueio de acessos ao portal)¹⁴

B. Simplificação e Clarificação dos Canais Digitais

- Reestruturar o formulário electrónico, promovendo usabilidade e linguagem orientada ao utilizador comum;

¹¹ A equipa do Help-Desk foi recentemente reforçada com mais um elemento, ainda em fase de formação, e que se espera possa vir a aumentar a oferta de agentes no canal telefónico, e assim colmatar esta fragilidade apontada.

¹² Tratam-se de assuntos reencaminhados internamente para resolução.

¹³ Pese embora os indicadores operacionais associados a estas queixas não sejam os ideais, no ano de 2024 registaram-se francas melhorias face ao ano anterior, nomeadamente uma diminuição na percentagem de chamadas abandonadas (-24%) e perdas (-14%), e ainda reduções nos tempos médios de espera das chamadas abandonadas (-1%), por contrapartida de um aumento da percentagem das chamadas atendidas (+12%).

¹⁴ Esta situação encontra-se em fase de análise, juntamente com o DSI, no sentido de ser disponibilizada aos utilizadores formas de desbloqueio da conta de acesso ao portal, sem necessidade de intervenção humana, numa base 24/7, assegurando sempre aspectos no domínio da segurança dos sistemas e acessos.

- Substituir conteúdos técnicos por mensagens orientadas por tarefas (ex: “como desbloquear o acesso”, com linguagem acessível e exemplos visuais)

C. Aposta em Automação Inteligente

- Explorar soluções de auto-atendimento personalizadas via *chatbots* ou *voicebots*, com integração nos sistemas do IFAP;
- Promover autenticação simples e segura para disponibilização de respostas específicas ao utilizador

D. Implementação de Inquéritos Pós-Atendimento

- Avaliar a satisfação por contacto, de forma individualizada e em tempo útil, através de questionários curtos, disponibilizados através de e-mail, ou telefone;¹⁵
- Associar as respostas aos técnicos e aos assuntos tratados, promovendo responsabilização e melhoria contínua

E. Comunicação Pró-activa e Gestão de Expectativas

- Garantir comunicação atempada e multicanal sobre alterações nos sistemas (portal, acessos, novas funcionalidades);
- Reforçar o uso de vídeos tutoriais e conteúdos formativos orientados para a autonomia do utilizador e para as suas necessidades e expectativas, e não para a eventual conveniência da organização

Considerações Finais

Apesar das limitações identificadas, o serviço prestado pelo Help-Desk do IFAP mantém padrões de qualidade sólidos, sustentados pela dedicação, experiência e resiliência da sua equipa e dos colaboradores envolvidos a jusante.

A crescente complexidade dos sistemas e a sofisticação dos problemas apresentados pelos utentes exigem, no entanto, uma mudança de paradigma no modelo de apoio técnico. Essa mudança deve ser ancorada na antecipação, automação inteligente, foco no utilizador e reforço da capacidade de resposta multicanal.

¹⁵ Esta recomendação já se encontra implementada no canal telefónico desde o passado mês de Novembro de 2024.

A concretização destas medidas contribuirá para reforçar a confiança dos beneficiários e interlocutores institucionais no IFAP, bem como para a elevação sustentada dos padrões de serviço da Administração Pública.

Anexo:

Comentários questão nº10

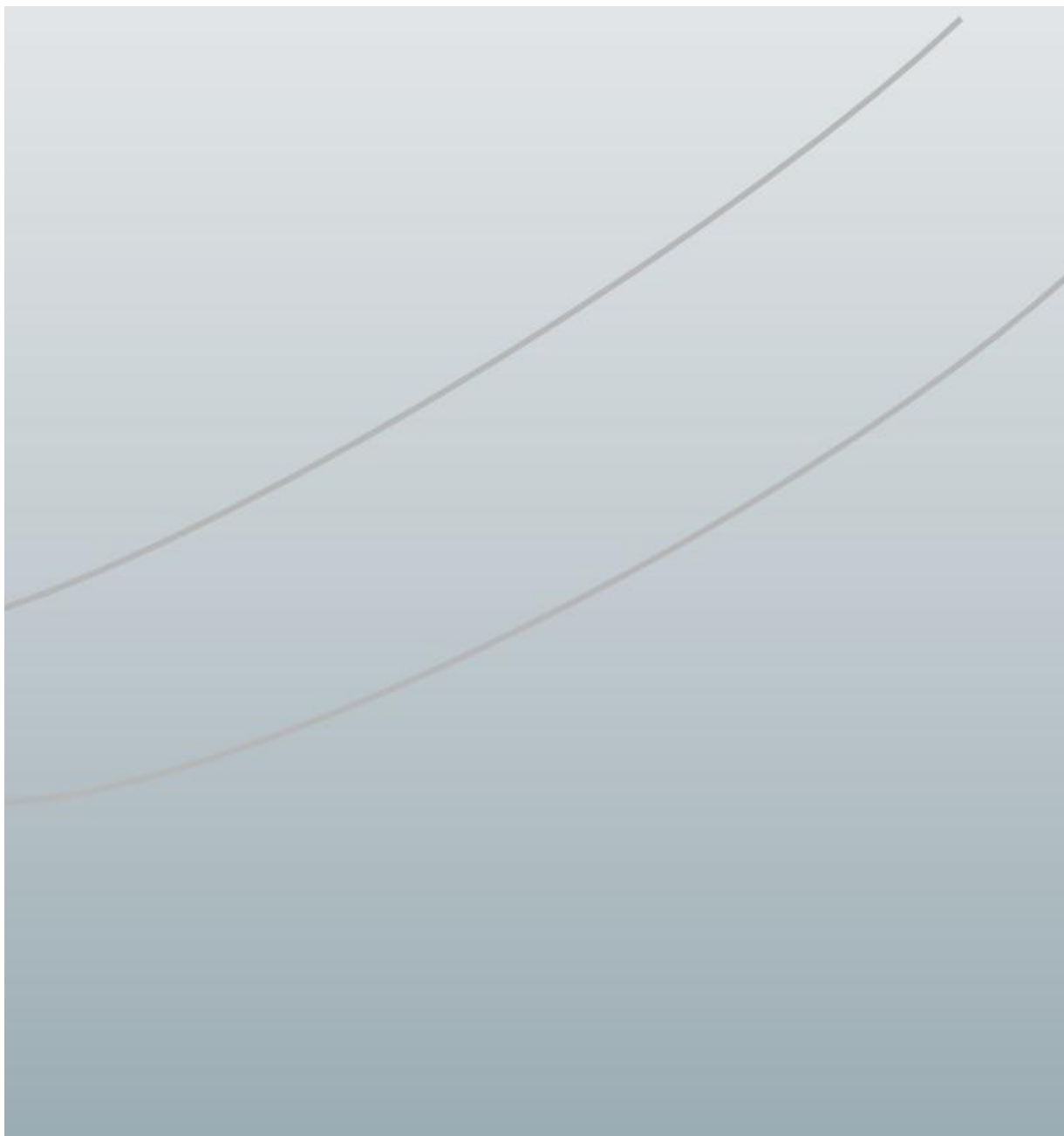
ID	Comentários
1	O canal eletrónico do Help-Desk do IFAP foi satisfatório, mas implica muito tempo para pedir ajuda, por telefone é mais fácil.
2	No papel de Administrador com os assuntos dos utilizadores (criar utilizadores, desbloquear e atribuição de perfis), recorrendo ao HelpDesk muitas vezes.
3	Pedido esclarecimento
4	- O melhoramento desta plataforma.
5	Trata-se de um serviço recomendável pela sua eficácia.
6	O atendimento não demonstrou capacidade para resolver questões técnicas mais complexas, o que foi bastante frustrante. Além disso, quando houve reencaminhamento ou indicação de outro número de contato para supostamente solucionar o problema, em nenhuma das situações obtive retorno ou resolução efetiva por parte dos responsáveis. Essa experiência deixou a desejar em termos de eficiência e comprometimento com o cliente. Esperava um suporte mais qualificado e pró-ativo, especialmente em questões técnicas que exigem agilidade e conhecimento específico. Sugiro que seja revista a formação da equipe de atendimento, assim como os processos de encaminhamento, para garantir que os clientes recebam respostas claras e soluções efetivas, sem necessidade de múltiplas interações infrutíferas.
7	pelos motivos apresentados no ponto 4
8	Dificuldades e bugs constantes na plataforma
9	A rapidez e eficiencia
10	Intuitivo Fácil Percepção
11	Não temos muita alternativa, quando temos problemas temos que recorrer como primeiro passo á linha de atendimento.
12	Por vezes utilizam termos que o leigo cidadão não percebe e quando tentamos obter esclarecimentos levam muito tempo
13	Eficiencia e cortesia no apoio
14	apesar da resposta ser relativamente rapido, a reposta contem sempre lingua nao clara na qual tem sempre de rever multiplas vezes como proceder, sendo que por vezes a indicacao para links de pdf com procedimentos ainda menos claros.
15	Obrigada
16	Não consegui obter resposta a uma simples pergunta. Não atenderam chamada telefónica. 45 minutos de espera e depois desligaram. 24/06/2025. Não se conseguiu falar com ninguém. Não responderam ao meu pedido de ajuda através do e.mail: O sistema do IFAP não está preparado para ser utilizado por parte substancial dos investidores com candidaturas apoiadas pelo IFAP.
17	Sou consultora por isso tive variadíssimas situações diferentes
18	Foi solicitado um acesso às aplicações do IFAP, mas houve enganos ao nível dos utilizadores
19	Simpatia e profissionalismo.
20	Simpatia
21	Solução de resolver as suas dificuldades.
22	Facilidade
23	As palavras passe, têm de ser revalidadas, dê tempos a tempos. Não recebemos a carta com a nova palavra passe até hoje.
24	Em Relação ao canal eletrónico do Hel - Desk fui obrigada a recorrer a este meio pelo motivo de não conseguir ser atendida.
25	Rapidez na resposta, educação
26	Rapidez
27	muito bom
28	tirar duvidas duvidas
29	DESBLOQUEAMENTOS DE PALAVRA PASSE
30	Tempo de espera
31	Dificuldade em aceder Área reservada do portal
32	Célere resolução do problema
33	Apenas alguma dificuldade na consulta
34	Acesso a plataforma do IFAP, com dificuldades
35	Bom
36	Profissionalismo e correção
37	Resolução do problema ser resolvido rapidamente
38	Desbloqueamento e pedido de palavra-passe.
39	Profissionalismo, capacidadae de resposta , simpatia
40	não sendo uma avaliação negativa, apenas ressalvo que os serviços de help- desk, devem ter uma resposta rápida, isto porque, muitas vezes estamos a meio de um pedido/ processo e surgem duvidas as quais devem ser clarificadas no momento. em diversos casos temo que sair da aplicação e aguardar pela resposta.

Comentários questão nº10

ID	Comentários
41	Rapidez de resposta
42	Sempre que é necessário o atendimento é muito profissional e eficiente
43	Porque achei excelente atendimento.
44	Desbloqueamento da senha
45	Método de contacto simples e direto. Rapidez nas respostas e na resolução do problema. Método preferencial em comparação com serviços de atendimento por telefone.
46	Nem sempre a utilização deste tipo de funcionalidades resolve as questões, e as respostas nem sempre vão de encontro às questões colocadas. Por vezes existe um contacto telefónico, seria mais simples e eficaz.
47	Simpatia e profissionalismo
48	Educação, respostas com prontidão e adequadas.
49	Teve a ver com uma reformulação de pedido.
50	Levantei uma questão que não foi respondida nem apresentada uma solução alternativa. O prazo de resposta também foi injustificadamente alto.
51	pela rápida resposta e bastante elucidativa
52	Penso que foi em 2024 que não conseguia aceder à listagem dos pagamentos. Escrevi para o IFAP e nunca obtive resposta. Felizmente contacto com informáticos que me ajudaram (tinha que usar o microsoft edge para aceder à listagem).
53	É a forma mais fácil para resolver os assuntos.
54	A resposta tem sido mais rápida e esse é o ponto positivo. Resposta impessoal, sem assinatura do técnico ou funcionário que responde, gera percas de tempo para ambas as partes quando os assuntos não ficam resolvidos e é necessário o esclarecimento telefónico. Não saber quem responde, não é razoável na gestão e operacionalização destes processos. A estrutura da plataforma já existente para outras candidaturas, aplicada às candidaturas de Promoção do Vinho em Países Terceiros não se mostra adequada ao processamento e avaliação da informação, quer para os técnicos, quer para o beneficiário. A tentativa de quantificar matérias não quantificáveis, como é o caso da área da comunicação, torna a informação confusa, desprovida de contexto que dificulta a análise. A plataforma é deficiente em muitos níveis, mas a principal melhoria deveria ser a possibilidade de carregar as evidências junto às rubricas de despesa, linha por linha, fazendo correspondê-las, sem margem para dúvidas.
55	Satisfatório
56	A fácil resolução do acesso aos Extratos de conta que se encontravam bloqueados.
57	é uma via de ajuda
58	Rapidez na resolução do problema.
59	Ser português...
60	O histórico que tenho com o atendimento. Todos os problemas que levei ao help-desk foram resolvidos rápida e objectivamente e portanto é algo que recomendo a qualquer um que tenha alguma dificuldade.
61	Prefiro o atendimento telefónico, ou por email.
62	sou sempre bem atendida
63	pricipalmente pela eficiencia
64	Falta de celeridade na resposta. Dificuldade nos contactos.
65	O Help-Desk é uma ótima ferramenta para tratar temas não urgentes, funciona relativamente bem e o tempo de resposta não é longo, mas para temas mais urgentes o contacto telefónico continua a ser mais prático.
66	O atendimento bom , simpatia e muito prestavel em ajudar
67	Prefito contacto verbal
68	Pelo serviço que me tem sido prestado.
69	O atendimento é bom
70	Não ajudam os pobres é tudo só para os ricos.
71	O meu tegisto da erro foi alterado em conformidade pela entidade que me registou ecobyonuou a dar erro
72	Todos os problemas que tentei resolver com o ifap nunca tive resposta até hoje, ignoram completamente os problemas não dão respostas nenhuma e ainda são arrogantes e insultam as pessoas.
73	Apesar de responderem com alguma prontidão, não resolveram qualquer problema, apenas encaminham para serviços
74	atendimento bom
75	Excelente atendimento e resolução do problema rápido.
76	Bloqueio
77	Não têm preparação nem sequer noção do trabalho que estão a desempenhar.
78	ipik09çl~!~.kkk0k0çk0k

Comentários questão nº 23

ID	Comentários
1	O canal telefónico é bom, embora não forneça logo a resposta, pelo menos indica como chegar lá.
2	Rapidez na resposta; Resolução do problema apresentado.
3	Espera no atendimento
4	Trata-se de um serviço eficaz.
5	O atendimento não demonstrou capacidade para resolver questões técnicas mais complexas, o que foi bastante frustrante. Além disso, quando houve reencaminhamento ou indicação de outro número de contato para supostamente solucionar o problema, em nenhuma das situações obtive retorno ou resolução efetiva por parte dos responsáveis. Essa experiência deixou a desejar em termos de eficiência e comprometimento com o cliente. Esperava um suporte mais qualificado e pró-ativo, especialmente em questões técnicas que exigem agilidade e conhecimento específico. Sugiro que seja revista a formação da equipe de atendimento, assim como os processos de encaminhamento, para garantir que os clientes recebam respostas claras e soluções efetivas, sem necessidade de múltiplas interações infrutíferas.
6	pelos motivos apresentados no ponto 17
7	rapidez e eficiencia
8	identico
9	Remetem muitas vezes para a resolução através de ticket informático
10	Sou consultora por isso os assuntos que me levaram a contactar os serviços foram diversos
11	Não recebimento de apoios no âmbito do pedido único
12	Afinal a questão, pela qual liguei, não era da competência do help desk, mas foram muito atenciosos e não realida foi o único serviço de atendimento do IFAP, com o qual consegui contactar directamente.
13	Apoio aos Agricultores relativamente a assuntos que o I.F.A.P. Diretamente poderia resolver. Porque recorremos sempre como apoio à Confagri.
14	esclarecer duvidas
15	Não faz sentido estar tempos infinitos a aguardar que nos atendam a chamada. Muitas vezes, acabamos por ouvir que, pelo numero excessivo de c/hamadas em espera não vão atender a nossa chamada e que devemos ligar mais tarde. Há anos que é sempre isto. Já era tempo de ter havido melhorias significativas, de facto.
16	Eficiência
17	não sendo uma avaliação negativa, apenas ressalvo que os serviços de help- desk, devem ter uma resposta rápida, isto porque, muitas vezes estamos a meio de um pedido/ processo e surgem duvidas as quais devem ser clarificadas no momento. em diversos casos temo que sair da aplicação e aguardar pela resposta.
18	Notificações anormais
19	Como não existem processos perfeitos, não poderia ter atribuído nota 10.
20	Muita demora para falar com algum responsável.
21	Não utilizei a linha Help-Desk, mas sim o email ifap@ifap.pt, devido a ter a conta bloqueada. De seguida recebi uma resposta da linha Help-Desk a informar o desbloqueamento da mesma. Situação resolvida com celeridade.
22	Não existência de um número direto ao departamento de técnicos que avaliam os pedidos de pagamento. Horário de atendimento reduzido. Atendimento demorado. Muito tempo de espera. Passagem por muitos departamentos até chegar ao contacto certo. Impossibilidade de comunicar diretamente com o técnico que está com o processo em mãos. Ponto essencial para esclarecimentos de ambas as partes.
23	Ficou tudo resolvido
24	linguagem simples, rapidez e esclarecimentos prontos ao objecto das dúvidas apresentadas
25	Solução do problema em menos de 1 minuto
26	Atendimento rápido e resolução imediata
27	Ser português...
28	Prefiro o atendimento telefónico personalizado ou atendimento por email.
29	O canal telefónico acaba por ser mais prático para temas urgentes.
30	Simpatia e ajuda
31	E
32	É quase IMPOSSÍVEL ser atendido pelo telefone do IFFAP. E disso não são culpados os funcionários, mas sim a organização geral, em particular por não haver mais pessoas para atender o telefone. Da forma como decorre este Serviço de pouco serve para o utente. Em suma passam-se horas, verdadeiras horas, por vezes, até que a chamada caia,
33	Arrogantes não dão resposta despacham as pessoas
34	Nada a acrescentar.
35	Resolução do problema
36	Excelente.
37	hhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhh



Ficha Técnica

Título

Resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado pelo *Help-Desk* (Apoio Informático) - 2024

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

R. Castilho, n.º 45 - 51

1049-002 LISBOA

Tel: 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

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

Concepção técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

30/07/2025

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

SIGLA	DESCRITIVO
AG	Autoridade de Gestão
AJAP	Associação dos Jovens Agricultores de Portugal
APP	<i>Application Software</i>
ARB	Apoio ao Rendimento Base
CAD	Controlo Administrativo
CAP	<i>Confederação de Agricultores de Portugal</i>
CC	<i>Contact Center</i>
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
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
CQ	Controlo de Qualidade
CSI	Coordenação de Segurança da Informação
DAD	Departamento de Ajudas Diretas
DAI	Departamento de Apoios ao Investimento
DAM	Departamento de Apoios de Mercado
DCO	Departamento de Controlo
DEFI	Decisão Final
DFI	Departamento Financeiro
DdG	Declaração de Gestão

SIGLA	DESCRITIVO
DGADR	Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DG AGRI	<i>Directorate-General for Agriculture and Rural Development</i>
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
DJU	Departamento Jurídico
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
ELP	Elementos Lineares da Paisagem
ESA	Estrutura Segregada de Auditoria
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
GPP	Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
HD	<i>Help Desk</i>
IB	Identificação do Beneficiário
iDOC	Sistema de Gestão Documental
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i>
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

SIGLA	DESCRIPTIVO
iSIP	Plataforma informática do IFAP que serve de base à gestão do Sistema de Identificação de Parcelas (SIP)
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
IVR	<i>Interactive Voice Response</i>
LEADER	Iniciativa comunitária no âmbito da política europeia de desenvolvimento rural
M€	Milhões de euros
MAGriM	Ministério da Agricultura e Mar
MAGriP	Ministério da Agricultura e Pescas
MAR2030	Programa Operacional Mar 2030
NP	Norma de Procedimentos
NSIGC	Não pertencente ao Sistema Integrado de Gestão e Controlo
OE	Objetivos Estratégicos
OP	Objetivos Operacionais
PA	Plano de Atividades
PAC	Política Agrícola Comum
PDR2020	Programa de Desenvolvimento Rural do Continente 2014-2020
PEPAC	Plano Estratégico da Política Agrícola Comum 2023-2027
PNASV	Programa Nacional de Apoio ao Setor da Vinha
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

SIGLA	DESCRITIVO
PU	Pedido Único de Ajudas
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RAA	Região Autónoma dos Açores
RAM	Região Autónoma da Madeira
REAP	Regime de Exercício da Atividade Pecuária
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e de Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIGC	Sistema Integrado de Gestão e de Controlo
SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental
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
SVS	Sistema de vigilância de superfícies
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