

PLANO DE ATIVIDADES 2023 - Versão revista



IFAP

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

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

Presidente - João Carlos Mateus

Vice-Presidente - Nuno Moreira

Vogais - Anabela Reis

- Hugo Lobo

Contactos:

R. Castilho, n.º 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Website: www.ifap.pt

E-mail: ifap@ifap.pt

Coordenação Técnica:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Índice

1.	Introdução e enquadramento da atividade	1
2.	Ambientes interno e externo - Análise SWOT	2
3.	Visão, missão, atribuições e valores.....	4
4.	Delegação de competências e de tarefas e articulação interinstitucional	5
5.	Organização interna	7
5.1.	Competências do Conselho Diretivo (CD)	7
5.2.	Organograma	7
6.	Linhas Orientadoras e Objetivos Estratégicos	9
7.	Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	11
8.	Alinhamento dos objetivos com as políticas públicas	14
8.1.	Programa do XXIII governo constitucional	14
8.2.	Agenda de inovação para a agricultura 2020-2030	14
9.	Plano de atividades	16
9.1.	Departamento de Ajudas Diretas (DAD).....	18
9.2.	Departamento de Apoios ao Investimento (DAI)	19
9.3.	Departamento de Apoios de Mercado (DAM)	21
9.4.	Departamento de Controlo (DCO).....	22
9.5.	Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI).....	24
9.6.	Departamento de Sistemas de Informação (DSI).....	27
9.7.	Departamento Financeiro (DFI)	29
9.8.	Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)	31
9.9.	Departamento Jurídico (DJU)	34
9.10.	Gabinete de Auditoria (GAU)	35
9.11.	Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)	37
9.12.	Coordenação de Segurança da Informação (CSI).....	40
10.	Ações de melhoria propostas para 2023	41
11.	Recursos humanos e financeiros	42
12.	Formação.....	44
13.	Medidas de modernização administrativa	45
14.	Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	46

15. Publicidade institucional	47
Anexo 1 - Objetivos das Unidades Orgânicas	48
DAD	48
DAI	53
DAM	59
DCO	63
DGI	68
DSI	73
DFI	78
DGR	82
DJU	89
GAU	93
GPE	99
CSI	106
Glossário de Siglas	108

Índice de quadros

Quadro 1- Matriz SWOT	3
Quadro 2- Objetivos do QUAR	11
Quadro 3- Indicadores dos Objetivos do QUAR.....	12
Quadro 4- Alinhamento dos objetivos QUAR com o Programa do Governo.....	14
Quadro 5- Alinhamento dos objetivos QUAR com o Agenda para a inovação da Agricultura 2020-2030 ...	15
Quadro 6- Alinhamento dos Objetivos Operacionais do IFAP com a estratégia definida	16
Quadro 7- Objetivos Operacionais e indicadores do DAD.....	18
Quadro 8- Objetivos Operacionais e indicadores do DAI.....	19
Quadro 9- Objetivos Operacionais e indicadores do DAM	21
Quadro 10- Objetivos Operacionais e indicadores do DCO	22
Quadro 11- Objetivos Operacionais e indicadores do DGI	24
Quadro 12- Objetivos Operacionais e indicadores do DSI	27
Quadro 13- Objetivos Operacionais e indicadores do DFI	29
Quadro 14- Objetivos Operacionais e indicadores do DGR	31
Quadro 15- Objetivos Operacionais e indicadores do DJU	34
Quadro 16- Objetivos Operacionais e indicadores do GAU	35
Quadro 17- Objetivos Operacionais e indicadores do GPE	37
Quadro 18- Objetivos Operacionais e indicadores da CSI.....	40
Quadro 19- Mapa de pessoal para 2023	42
Quadro 20- Orçamento comparativo 2023/2022.....	43
Quadro 21- Plano de Formação	44

1. Introdução e enquadramento da atividade

No presente documento são apresentadas as principais orientações estratégicas e operacionais do Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P. (IFAP) para o ano de 2023.

O IFAP, no desenvolvimento da sua atividade, promove e apoia os setores relacionados com Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas, no domínio da aplicação da Política Agrícola Comum (PAC) e da Política Comum das Pescas. A superintendência e tutela do instituto é exercida pela Ministra da Agricultura e da Alimentação, em coordenação com a Ministra da Presidência e com o Ministro das Finanças.

No ano de 2023 será prosseguida a implementação de ações no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). No âmbito da agricultura, na Agenda de Inovação para a Agricultura 20|30 “Terra Futura”, o IFAP atuará como beneficiário intermediário na monitorização e acompanhamento da execução da “renovação/requalificação dos polos da rede de inovação” bem como dos “projetos de investigação e inovação” e como beneficiário final através da execução de 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”). Em termos de ambiente, inclui-se a iniciativa “emparcelar para ordenar”, e nas Pescas, o “apoio à transição energética e redução do impacto ambiental para empresas do setor da pesca e da aquicultura”. Em ambas, o IFAP atuará como beneficiário intermédio. Será prosseguido o desenvolvimento do sistema de informação de suporte à implementação do Plano Estratégico da PAC 2023-2027 (PEPAC), bem como a operacionalização das disposições transitórias estabelecidas nos respetivos regulamentos, através da adequação dos sistemas de informação, de gestão e de controlo, assegurando a transição entre quadros de programação.

A continuação do esforço de melhoria do desempenho do IFAP na prossecução das suas atribuições e competências, será realizada através dos resultados da auscultação aos beneficiários e utilizadores dos serviços do IFAP e de sugestões de melhoria relativamente ao atendimento prestado em 2022.

Continuarão presentes, no desenvolvimento da atividade do IFAP, a igualdade de género, a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos seus colaboradores, e iniciativas de sustentabilidade ambiental.

Para a elaboração deste documento, foram consideradas as orientações do programa do XXIII governo constitucional, da Agenda de inovação para a agricultura 2020-2030 e da Lei de Orçamento de Estado para 2023. A partir das orientações estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo (CD), foram consultados todos os departamentos para a definição dos objetivos dentro do seu âmbito de atuação, sendo para o efeito ouvidos os intervenientes no processo, para definição das metas e indicadores a estabelecer para o ano.

Uma das fases que integra o ciclo de gestão de cada serviço da Administração Pública é, além da elaboração e aprovação do Plano de Atividades do serviço para o ano seguinte, a “monitorização e eventual revisão dos objetivos do serviço e de cada unidade orgânica, em função de contingências não previsíveis ao nível político ou administrativo” (Artigo 8.º, alínea d), da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro). Assim, apresentam-se, devidamente assinalados, os ajustamentos e alterações efetuados ao Plano de Atividades, inicialmente aprovado para o ano de 2023, resultantes da sua monitorização à data de 30 de junho.

As alterações foram efetuadas no objetivo 4 do DGI e nos objetivos 2 e 3 do DSI, com os correspondentes ajustamentos face ao alinhamento com a estratégia (páginas 16, 26, 28, 71, 74 e 75).

2. Ambientes interno e externo - Análise SWOT

No ano de 2023 inicia-se a implementação do PEPAC em Portugal, prevendo-se também uma execução significativa dos investimentos do PRR com vista à recuperação do crescimento económico nacional sustentado. No entanto, existe uma elevada incerteza relativamente ao contexto internacional e à possibilidade de repercussões económicas adversas decorrentes do conflito na Ucrânia. Além disso, a frequente ocorrência de fenómenos atmosféricos extremos, com consequências graves para os produtores, poderá exigir a operacionalização rápida de medidas de colmatação de prejuízos e a necessidade de adaptação dos sistemas existentes, o que representará um esforço adicional do IFAP de modo a não comprometer a sua missão. A regularidade de pagamentos aos setores da agricultura e pesca que tem caracterizado a sua atividade assume aqui um papel acrescido e poderá constituir um fator de sucesso, reforçando a sua imagem, credibilidade e reconhecimento como organismo pagador.

A importância e competência técnica do IFAP adquirida na implementação de quadros anteriores, e o elevado nível técnico dos seus recursos humanos, associados à utilização de novas tecnologias e soluções inovadoras, são essenciais e constituem um ponto forte do organismo.

Como obstáculo externo pode ser mencionada a insuficiente cooperação e articulação de algumas das entidades com as quais o IFAP interage, que impedem que haja uma boa comunicação e o aproveitamento de sinergias, tão importantes para a otimização de resultados e sucesso de todos os intervenientes. O atraso na publicação de legislação é outra dificuldade para que o normal desenrolar da atividade do IFAP aconteça. Por fim, a necessidade de um cuidado acrescido face à crescente sofisticação de ataques cibernéticos, implica que o IFAP tenha atribuído um papel fundamental à segurança dos seus sistemas de informação.

A opção pelo teletrabalho, na maioria dos casos em modelo híbrido, foi mantida pelo IFAP no pós pandemia, obrigando à adoção de modelos de trabalho mais flexíveis, impulsionando a desmaterialização operacional e levando a uma menor necessidade de espaço físico de escritório,

com menos custos e com acréscimo de sustentabilidade. Para os colaboradores, permitiu uma mais fácil conciliação entre a vida profissional e pessoal.

Como pontos a melhorar, pode ser mencionada a comunicação e coordenação entre os vários departamentos, diminuindo tempos de resposta e proporcionando não só mais informação e motivação dos recursos humanos, como também o aumento do seu envolvimento e consequentemente do seu desempenho, de modo a conduzir a uma melhoria de resultados.

A falta de renovação de recursos humanos é outro ponto fraco do IFAP. A média de idades dos colaboradores situava-se no fim do ano de 2022 perto de 53 anos e o número de colaboradores tem vindo a descer nos últimos anos, muitos por via da reforma. Acresce o facto de algumas áreas específicas não possuírem recursos internos especializados. Apresenta-se no Quadro 1 a análise SWOT para 2023:

Quadro 1- Matriz SWOT

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
AMBIENTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência e competência técnica na implementação de quadros comunitários anteriores • Elevado nível técnico dos recursos humanos • Política de teletrabalho que permite a conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal • Segurança dos Sistemas de informação • Pagamento atempado das medidas nacionais e comunitárias • Utilização de novas tecnologias e soluções inovadoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente comunicação e coordenação entre os vários departamentos • Desmotivação pontual dos colaboradores • Ausência de pessoal especializado em determinadas áreas específicas • Falta de renovação dos recursos humanos
	OPORTUNIDADES - forças externas favoráveis	AMEAÇAS - Obstáculos externos
AMBIENTE EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Novo Quadro Comunitário de Apoio - PEPAC 2023 - 2027 • Plano de Recuperação e Resiliência • Tecnologias emergentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevada incerteza relativamente ao contexto internacional e climático • Crescente sofisticação de ataques cibernéticos • Atraso na publicação de legislação • Insuficiente cooperação e articulação com outras entidades

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 PAC
	Garantir o cumprimento da função de organismo pagador do Fundo Europeu Agrícola de Garantia (FEAGA) e do Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural (FEADER)
	Garantir o cumprimento da função de organismo intermédio e de autoridade de certificação no âmbito do Fundo Europeu das Pescas (FEAMP) na aceção do Decreto-lei nº 137/2014 e do Despacho nº 2650-B/2016, bem como assegurar a auditoria às operações do MAR2020 através da sua estrutura segregada de auditoria
	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. Delegação de competências e de tarefas e articulação interinstitucional

O IFAP, enquanto organismo pagador do FEAGA e do FEADER, mantém a delegação de determinadas competências e tarefas inerentes à execução das suas funções, em entidades públicas e privadas, nos termos previstos no R. 2116/2021, de 2 de dezembro do Parlamento Europeu e do Conselho, no R.127/2022, da Comissão, de 11 de março, e no Decreto-lei n.º 22/2013, de 15 de fevereiro, alterado pelo Decreto lei n.º 108/2020, de 31 de dezembro, visando a melhor prossecução das suas atribuições.

Com o mesmo objetivo, continua, igualmente, a promover, de forma integrada, a articulação interinstitucional com entidades públicas ou privadas, nacionais e internacionais, no quadro da sua missão e atribuições.

A articulação interinstitucional, *lato sensu*, abrange os principais beneficiários diretos dos serviços prestados pelo IFAP, designadamente, os agricultores, as organizações de agricultores, 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 e, ainda, os organismos públicos diretamente relacionados com estes setores, incluindo os de inspeção e de fiscalização.

As principais entidades envolvidas nas diversas áreas de funcionamento e de atuação do Instituto, organizadas ao nível da intervenção nacional e comunitária são, nomeadamente, as seguintes:

Nacionais	Tribunal de Contas Português (TC)	Interlocutor nacional do Tribunal de Contas Europeu (TCE)
	Direção-Geral do Orçamento (DGO)	Prestação de Contas Nacionais
	Inspeção-Geral de Finanças (IGF)	Organismo de Certificação
	Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT)	Ações de auditoria e controlo aos sistemas de gestão e controlo dos apoios financeiros nacionais e comunitários nos setores da agricultura, do desenvolvimento rural e das pescas
	Autoridades de Gestão do PEPAC do Continente, da Região Autónoma da Madeira e da Região Autónoma dos Açores	Responsáveis pela gestão e execução dos respetivos Programas

Nacionais	Autoridade de Gestão do Programa Mar	Responsável pela gestão e execução do Programa
	Organismos dos Governos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira	Competências, próprias ou delegadas, no setor agrícola e das pescas
	Organismos do Ministério da Agricultura e da Alimentação e de outros ministérios	Colaboração na emissão de pareceres técnicos, regulamentarmente previstos, e na análise e decisão dos projetos na área dos investimentos
		Coordenação, acompanhamento e avaliação da aplicação das linhas estratégicas, das prioridades e dos objetivos das políticas dos ministérios
	Banco de Portugal e as instituições bancárias	Protocolos para o estabelecimento de linhas de crédito, dirigidas a beneficiários dos apoios concedidos pelo IFAP, em condições mais favoráveis
	Estrutura de Missão "Recuperar Portugal"	Entidade responsável pela coordenação técnica e pela coordenação de gestão da execução do PRR
Comunitários	Tribunal de contas Europeu (TCE)	Com primordial importância na emissão de parecer formal sobre a fiabilidade das contas da UE e sobre a legalidade e regularidade das operações subjacentes
	Comissão Europeia (CE)	Com especial destaque para DG AGRI e DG SANTE, no âmbito da administração dos Fundos FEAGA e FEADER, confiada pelo Conselho à Comissão, em estreita colaboração com os Estados Membros (EM)
	Organismos congéneres de outros EM	Particular enfoque nas conferências semestrais dos organismos pagadores da União Europeia (UE)
	Grupo de Trabalho <i>Learning Network</i> (GTLN)	Análise, discussão e apresentação à CE de propostas de simplificação no âmbito da PAC, contando com a participação dos representantes dos organismos pagadores e organismos de coordenação dos EM

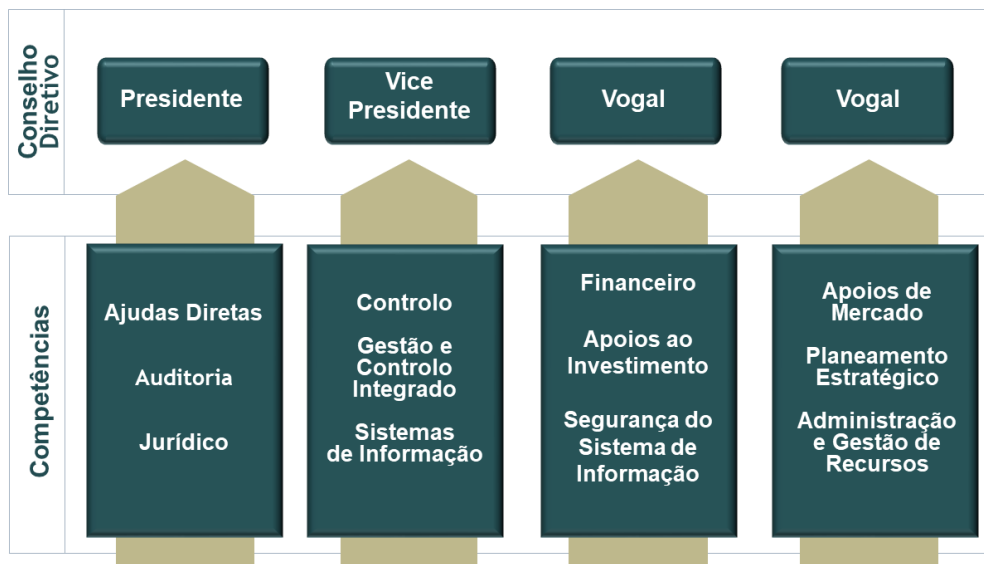
5. Organização interna

A organização interna e os estatutos do IFAP foram definidos através da Portaria n.º 393/2012, na sequência do Decreto-lei n.º 195/2012, que definiu a sua missão e atribuições.

5.1. Competências do Conselho Diretivo (CD)

O CD do IFAP é constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais, de acordo com o n.º 3, do art.º 20.º do Decreto-lei n.º 7/2012. A gestão das várias áreas de funcionamento do Instituto foi distribuída de acordo com a figura 1.

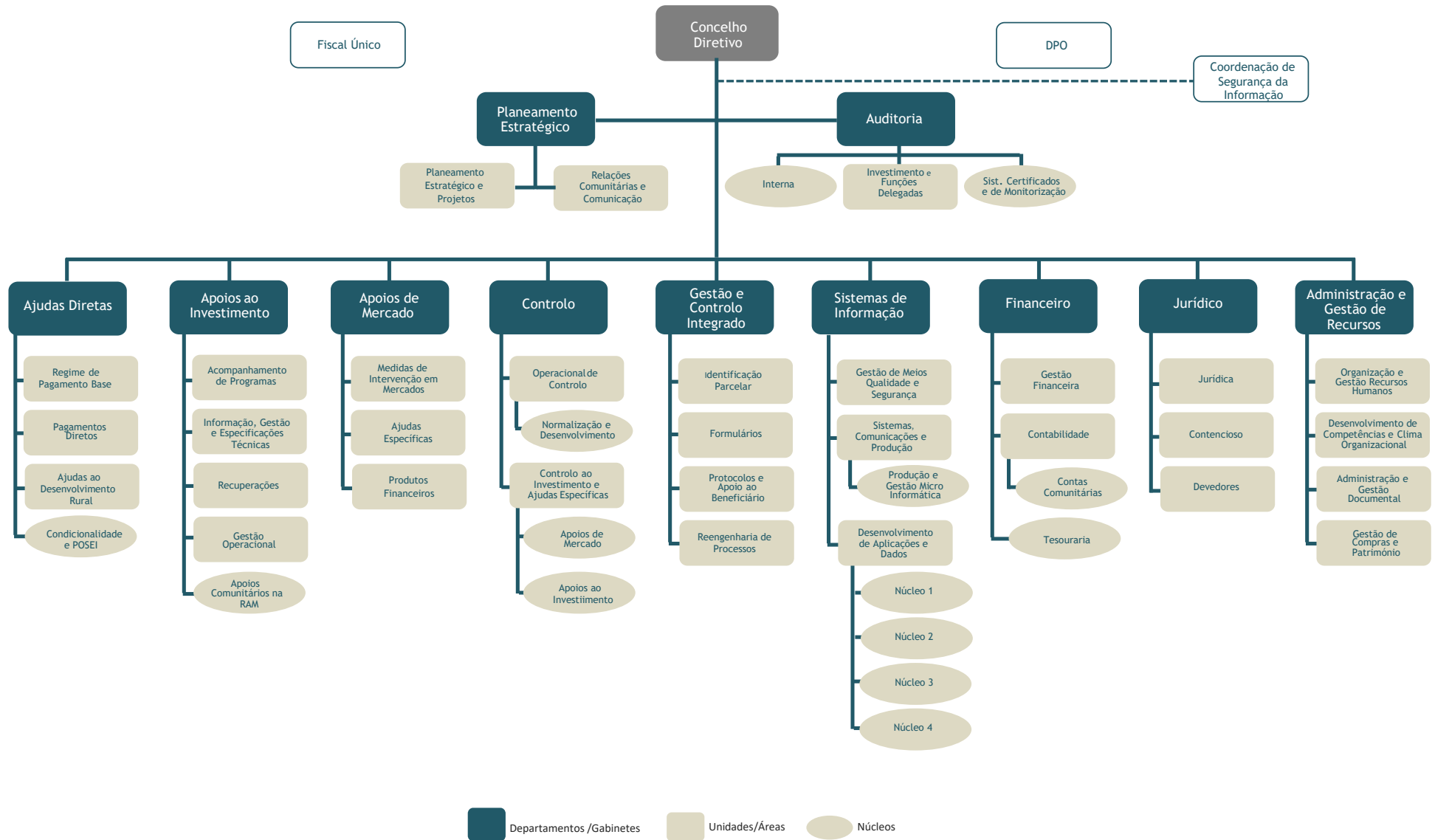
Figura 1 - Competência dos elementos do Conselho Diretivo (CD)



Por exigência legal, existe também um Fiscal Único, responsável pelo controlo da legalidade, regularidade e boa gestão financeira e patrimonial do IFAP.

5.2. Organograma

O IFAP é constituído por 2 gabinetes, 9 departamentos e uma coordenação de segurança da informação, de acordo com o organograma que se apresenta em seguida.



6. Linhas Orientadoras e Objetivos Estratégicos

Para o ano de 2023, o CD 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 PEPAC 2023-2027, incluindo o módulo relativo à Avaliação e Monitorização do Desempenho;
- Implementar as ações no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (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 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 da Alimentação (MAA), 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 FEAMP, 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 agudizam 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 MAA.

Tendo em conta estas orientações estratégicas e as referenciadas no Programa XXIII Governo Constitucional, pela Agenda de inovação para a agricultura 2020-2030 e da Lei de Orçamento de Estado para 2023, foram estabelecidos, para o ano de 2023, os seguintes objetivos estratégicos:

OE1	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/ 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 perspetiva de <i>e-government</i>
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

7. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

No âmbito do ciclo de gestão 2023, o IFAP propõe para o QUAR oito objetivos operacionais, sendo três inseridos no parâmetro Eficácia, um no parâmetro Eficiência e quatro no de Qualidade. Estes objetivos são avaliados através de 20 indicadores. Os quatro objetivos considerados relevantes representam 68% do total dos objetivos do QUAR.

Quadro 2- Objetivos do QUAR

Parâmetro		Objetivo Operacional			Objetivo Relevante	Relação com Objetivo Estratégico
Descrição	Peso	Descrição	Peso no parâmetro	Peso final		
Eficácia	31%	1. Assegurar o pagamento das ajudas/ incentivos conforme programação aprovada	38%	12%	X	1
		2. Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	30%	9%		1
		3. Garantir a execução do PDR 2020	32%	10%		1
Eficiência	3%	4. Reduzir o valor em dívida	100%	3%		1
Qualidade	66%	5. Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a segurança e saúde no trabalho	17%	11%	X	3
		6. Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	52%	34%	X	2
		7. Promover a formação adequada dos Recursos Humanos	15%	10%		3
		8. Melhorar a qualidade de informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)	16%	11%	X	2

Quadro 3- Indicadores dos Objetivos do QUAR

Indicadores		Peso	Ano 2023		
			Meta 31/12	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA					
Obj 1	Ind 1 - Taxa de pagamentos realizados no prazo programado	100%	90%	5%	100%
Obj 2	Ind 2 - Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEAGA (Associados, Dissociados e Ecoregimes)	20%	95%	2%	100%
	Ind 3 - Taxa de execução dos controlos in loco de ANI FEAGA (PVA, PVL e POC)	20%	95%	2%	100%
	Ind 4 - Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo C	20%	95%	2%	100%
	Ind 5 - Taxa de execução dos controlos in loco de SUP FEADER Eixo D	15%	95%	2%	100%
	Ind 6 - Taxa de execução dos controlos de Investimento	15%	95%	2%	100%
	Ind 7 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	10%	95%	2%	100%
Obj 3	Ind 8 - Taxa de análise dos pedidos de pagamento de apoio ao Investimento	100%	85%	10%	100%
EFICIÊNCIA					
Obj 4	Ind 9 - Taxa de redução do valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores	100%	9%	2.5%	12%

Indicadores		Peso	Ano 2023		
			Meta 31/12	Tolerância	Valor Crítico
QUALIDADE					
Obj 5	Ind 10 - Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	30%	95%	2%	100%
	Ind 11 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	20%	70%	10%	100%
	Ind 12 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	25%	90%	5%	100%
	Ind 13 - Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	15%	30%	10%	100%
	Ind 14 - N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	5%	6	3	10
	Ind 15 - N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	5%	2	1	4
Obj 6	Ind 16 -Taxa de satisfação dos clientes	55%	92%	5%	100%
	Ind 17 - Prazos de Resposta (SLA) multicanal	40%	94%	2%	100%
	Ind 18 - Taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações face ao total de atendimento presenciais realizados	5%	97%	2%	100%
Obj 7	Ind 19 - Assegurar o cumprimento do Plano de Formação Presencial	100%	70%	10%	100%
Obj 8	Ind 20 - Taxa de implementação do projeto "+Agricultura +Informação"	100%	90%	8%	100%

8. Alinhamento dos objetivos com as políticas públicas

8.1. Programa do XXIII governo constitucional

A matriz de articulação entre os Objetivos Operacionais de 2023 (Nível 2), os Objetivos Estratégicos do IFAP (Nível 1) e Objetivos da política pública (Nível 0), é apresentada na página seguinte:

Quadro 4- Alinhamento dos objetivos QUAR com o Programa do Governo

Matriz de Alinhamento				
Nível 0 - Política Pública	Nível 1 - Estratégico		Nível 2 - Gestão Operacional	
Programa do XXIII Governo	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Desafios estratégicos	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 0	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 1
1º Desafio Estratégico: Alterações Climáticas Transição Climática	OE1 - Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/ incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	OP1 - Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada	RD
Valorizar o território - do Mar à Floresta			OP2 - Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	RD
3º Desafio Estratégico: Desigualdades			OP3 - Garantir a execução do PDR 2020	RD
Coesão territorial			OP4 - Reduzir o valor em dívida	RI
4º Desafio Estratégico: Sociedade digital, da Criatividade e da Inovação				
• O futuro agora: construir uma sociedade digital	OE2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de e-government	RD	OP6-Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	RD
			OP8 - Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)	
• Economia 4.0	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	RD	OP5 - Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	RD
			OP7- Promover a formação adequada dos Recursos Humanos	RD

8.2. Agenda de inovação para a agricultura 2020-2030

Apresenta-se no quadro seguinte a matriz de alinhamento dos objetivos estratégicos e QUAR com a Agenda para a Inovação da Agricultura 2020-2030. Salienta-se o facto do IFAP ser a entidade coordenadora da iniciativa emblemática 14 - Portal Único da Agricultura, pertencente ao eixo estratégico IV.2 - Modernização e Simplificação, dentro do Pilar IV - Estado.

Quadro 5- Alinhamento dos objetivos QUAR com o Agenda para a inovação da Agricultura 2020-2030

Pilar	Eixos estratégicos/Iniciativas emblemáticas	Objetivos estratégicos (OE)	Objetivos Operacionais (OP)
Território	II.1 - Combate às alterações climáticas	<p><i>OE1 - Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/ incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos</i></p> <p><i>OE2 - Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspectiva de e-government</i></p> <p><i>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</i></p>	<i>OP1 - Assegurar o pagamento das ajudas/incentivos conforme programação aprovada</i>
	4. Adaptação às alterações climáticas		
	II.2 Valorização e gestão sustentável dos recursos naturais e genéticos		<i>OP2 - Assegurar a conclusão atempada do controlo in loco</i>
6. Territórios sustentáveis			
Cadeia de Valor	III.1 - Inovação e digitalização da agricultura		<i>OP3 - Garantir a execução do PDR 2020</i>
	8. Agricultura 4.0		
	III.2 - Internacionalização das cadeias de valor	<i>OP4 - Reduzir o valor em dívida</i>	
10. Excelência da organização da produção			
Estado	IV.2 - Modernização e Simplificação		<i>OP6 - Melhorar a qualidade do serviço de atendimento</i>
	14. Portal Único da Agricultura		<i>OP8 - Melhorar a qualidade da informação do setor agrícola (Projetos SIMPLEX)</i>
	15. Reorganiza		<p><i>OP5 - Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho</i></p> <p><i>OP7 - Promover a formação adequada dos Recursos Humanos</i></p>

9. Plano de atividades

Os Objetivos Operacionais definidos pelo IFAP para 2023 são apresentados no quadro seguinte, evidenciando o seu alinhamento com a estratégia definida.

Quadro 6- Alinhamento dos Objetivos Operacionais do IFAP com a estratégia definida

Nível 0 Política Pública	Nível 1 - Estratégico		Nível 2 - Gestão Operacional	
Programa do XXIII Governo Constitucional	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Medida	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 0	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 1
1º Desafio Estratégico: Alterações Climáticas Transição Climática Valorizar o território do Mar à Floresta	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	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 (FEAGA e FEADER)	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 financiados pelo FEADER e FEAMP	RD
			Promover a fiabilidade dos CAD dos pedidos de pagamento	RD
3º Desafio Estratégico: Desigualdades Coesão territorial	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	Assegurar a solidez e adequabilidade do SI utilizado na gestão dos Fundos	RD
			Salvaguardar as boas práticas de gestão e controlo	RD
			Reforçar os SI existentes de gestão e controlo dos apoios	RD
			Promover o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo de medidas ainda não desmaterializadas	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 Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023	RD
			Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001	RD
Obtenção da certificação ISO 9001:2015 do SGQ do IFAP no âmbito "Gestão das Ajudas Diretas"	RD			
Promover a criação e respetiva implementação do SNC-AP	RD			
Executar as ações de Auditoria nos termos constantes no Programa anual de auditoria de 2023	RI			
Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão	RI			
Assegurar ações de coordenação do GARG	RI			

Nível 1 Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Programa do XXIII Governo Constitucional	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Medida	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1	Nível 3 - Gestão Operacional	Relação com Nível 2
3º Desafio Estratégico: Desigualdades Coesão territorial (continuação)	Implementar uma política de qualidade na concessão e gestão das ajudas/incentivos, visando otimizar os prazos e a regularidade dos pagamentos	RD	Realizar ações de coordenação no âmbito das funções delegadas e das auditorias externas	RI
			Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP	RI
			Coordenar e assegurar o envio das estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE	RI
			Assegurar a manutenção e gestão dos imóveis e do restante imobilizado	RI
			Assegurar a aquisição de bens e serviços	RI
4º Desafio Estratégico: Sociedade digital, da Criatividade e da Inovação O futuro agora: construir uma sociedade digital . Economia 4.0	Potenciar a interação com os beneficiários com recurso a processos inovadores e desmaterializados, numa perspetiva de <i>e-governement</i>	RD	Melhorar a qualidade do serviço de atendimento	RD
			Aumentar a eficiência na gestão dos formulários IB, implementação de nova candidatura no âmbito do SIGC, bem como do RAG	RD
			Assegurar a gestão e a qualidade da informação registada no SNIRA e REAP e introduzir melhorias facilitadoras da utilização dos sistemas	RD
			Assegurar e coordenar o acompanhamento de missões (CE e TCE)	RI
			Implementar o Plano de Comunicação do IFAP	RD
			Cumprimento do planeamento das iniciativas de responsabilidade do DSI, do desenvolvimento do módulo aplicacional Avaliação e Monitorização de Desempenho integrado no PEPAC 23-27	RD
			Gestão dos processos de assessoria jurídica	RD
			Gestão de processos de contencioso	RD
			Assegurar a gestão do sistema documental	RD
			Acompanhar a fase de "Levantamento e Planos de ação" para implementação do Plano de Transformação digital do MAA-PRR	RD
			Assegurar os meios necessários para dar respostas às diversas exigências	RI
			Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020	RI
			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
Assegurar a eficiência no processamento de salários e afins	RD			
Promover iniciativas que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	RD			

RD – Evidência de relação direta

RI – Evidência de relação indireta

Em relação ao Plano de Atividades inicial, foi adaptado o objetivo relativo a garantir a continuidade da qualidade da informação do parcelário com a implementação do Sistema de vigilância de superfícies, e foi retirado o objetivo relativo à Comunicação Segura - RCM 41/2018, conforme justificado nos pontos 9.5 e 9.6, respetivamente.

São apresentados seguidamente os objetivos operacionais e respetivos indicadores por unidade orgânica. Além das ponderações atribuídas, metas propostas e alinhamento com o QUAR, foi incluído o histórico de resultados dos indicadores, quando aplicável. Um maior detalhe dos objetivos encontra-se no Anexo 1.

9.1. Departamento de Ajudas Diretas (DAD)

Departamento: DAD

3 Unidades: Regime de Pagamento Base; Pagamentos Diretos; Ajudas ao Desenvolvimento Rural

1 Núcleo: Condicionalidade e POSEI

O DAD assegura a gestão das ajudas diretas aos agricultores previstas na regulamentação comunitária, dos apoios ao desenvolvimento rural sujeitos ao sistema integrado de gestão e controlo (SIGC) e do regime de condicionalidade no que respeita ao cálculo e aplicação das sanções.

Quadro 7- Objetivos Operacionais e indicadores do DAD

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	80%	5%	100%	95%	5%	-
2 - Assegurar o apuramento das ajudas diretas incluídas no Pedido Único (FEAGA)	Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	100%	100%	40%	100%	90%	10%	Ind 1
3 - Assegurar o apuramento dos apoios ao desenvolvimento rural incluídos no Pedido Único (FEADER SIGC)	Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	80%	100%	40%	100%	90%	10%	Ind 1
4 - Assegurar a aplicação da taxa da condicionalidade, nomeadamente o cálculo e a dedução dos montantes da taxa da condicionalidade da campanha de 2023	Ind1 - n.º de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	-	3	10%	100%	3	1	-
5 - Promover, no âmbito das atribuições do departamento, a constituição dos processos de recuperação de verbas (PRV) relativos à campanha de 2022	Ind1 - Taxa de ajudas com PRV criados até 15/10	-	100%	5%	100%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 48 a 52

9.2. Departamento de Apoios ao Investimento (DAI)

Departamento: DAI

4 Unidades: Acompanhamento de Programas; Informação, Gestão e Especificações Técnicas; Recuperações; Gestão Operacional

1 Núcleo: Apoios Comunitários na Região Autónoma da Madeira

O DAI assegura o acompanhamento da implementação e execução dos Programas de Desenvolvimento Rural, na vertente investimento, e dos programas operacionais da pesca, articulando-se com as respetivas autoridades de gestão/órgão de gestão.

Assegura os procedimentos tendentes à celebração de contratos e à realização de pagamentos no âmbito do FEADER e FEAMPA, e a realização do controlo de qualidade no âmbito do processo de contratação e pagamento de apoios.

Quadro 8- Objetivos Operacionais e indicadores do DAI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	81%	15%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	74%		50%	95%	5%	-
2 - Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno dos projetos de investimento financiados pelo FEADER e FEAMP	Ind1 - Redução das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa (Comparação entre o ano n-1 e o ano n)	83%	66%	15%	30%	75%	10%	-
	Ind2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento	3%	2%		20%	2%	0.5%	-
	Ind3 - Realização de ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento	8	7		30%	6	2	-
	Ind4 - Assegurar uma taxa de erro de controlo a 15-07-2023 e relativamente às estatísticas de controlo de 2022, não superior a 3%, nas medidas investimento	-	-		20%	3%	2%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	62%	57%	20%	50%	60%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos/externos respondidos no prazo solicitado	-	96%		25%	90%	5%	-
	Ind3- Número de iniciativas associadas à implementação do PEPAC executadas em 2023	-	-		25%	90%	10%	-
4 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento (PP) e a fluidez dos fluxos financeiros, nos prazos calendarizados	Ind1 - Análise de pedidos de pagamento sob gestão do DAI	-	71%	20%	20%	70%	10%	Ind 8
	Ind2 - Compensação de pedido de pagamento com linhas negativas no sistema	-	87%		30%	90%	5%	-
	Ind3 - Fiabilidade de previsão de pagamentos	-	70%		20%	80%	5%	-
	Ind4 - Fiabilidade nos pagamentos realizados temporalmente pelo IFAP	-	87%		30%	90%	5%	-
5 - Promover a recuperação dos fundos de forma célere e eficiente	Ind1 - Nº de processos administrativos tratados	93%	100%	15%	30%	100%	5%	Ind 9
	Ind2 - Nº de Decisões Finais (DEFI) emitidas no prazo de 18 meses	94%	100%		30%	100%	5%	Ind 9
	Ind3 - Taxa de projetos notificados	-	77%		40%	85%	10%	Ind 9
6 - Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento (PP) no âmbito do PRODERAM2020	Ind1 - Análise de pedidos de pagamento	-	74%	15%	40%	80% no prazo de 2 meses	5%	Ind 8
	Ind2 - Verificações prévias de conformidade	-	86%		40%	80%	5%	-
	Ind3 - Tratamento das reduções e exclusões	-	86%		20%	80%	5%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 53 a 58

9.3. Departamento de Apoios de Mercado (DAM)

Departamento: DAM

3 Unidades: Medidas de Intervenção em Mercados; Ajudas Específicas; Produtos

O DAM assegura a gestão das medidas de intervenção nos mercados de produtos agrícolas e das pescas, dos apoios à promoção dos produtos agrícolas e das medidas previstas na organização comum dos mercados agrícolas. Assegura ainda, a gestão das operações de financiamento e dos sistemas de seguros, no âmbito das atribuições do IFAP.

Intervém, ainda, no processo de avaliação e emissão de parecer das operações de criação de entidades financeiras destinadas ao setor agrícola.

Quadro 9- Objetivos Operacionais e indicadores do DAM

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	93%	10%	45%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	86%		55%	95%	5%	-
2 - Agilizar os procedimentos conducentes aos apuramentos dos apoios sob a competência do DAM	Ind1 - Emitir o Resumo de Apuramento dentro do prazo estipulado para o efeito	98%	99%	40%	70%	95%	5%	-
	Ind2 - Liberar a garantia bancária associada ao pedido de adiantamento dentro do prazo estipulado para o efeito	-	-		30%	95%	5%	-
3 - Garantir a constituição atempada dos processos de recuperação de verbas indevidamente atribuídas	Ind1 - Emitir a Audiência Prévia dentro do prazo estipulado	-	-	30%	50%	92%	5%	Ind 9
	Ind2 - Emitir a Decisão Final dentro do prazo estipulado	-	93%		50%	92%	5%	Ind 9
4 - Promover o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo de duas medidas ainda materializadas	Ind1 - Aprovar as Análises Funcionais	-	-	20%	40%	70%	10%	-
	Ind2 - Entrada em produção das iniciativas propostas	-	81%		60%	70%	10%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 59 a 62

9.4. Departamento de Controlo (DCO)

Departamento: DCO

2 Unidades: Operacional de Controlo; Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas

3 Núcleos: Normalização e Desenvolvimento; Apoios ao Investimento; Apoios de Mercado

O DCO assegura a programação, a gestão do planeamento, a seleção das amostras anuais de controlo e a execução dos controlos físicos, contabilísticos e processuais das ajudas a conceder e concedidas.

Assegura, ainda, a realização do controlo de qualidade das ações de controlo desenvolvidas por outras entidades, incluindo, designadamente, a formação e a credenciação dos agentes, a criação e a atualização dos procedimentos e dos instrumentos de controlo.

Quadro 10- Objetivos Operacionais e indicadores do DCO

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	100%	10%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	100%		50%	95%	5%	-
2 - Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo <i>in loco</i>	Ind1 - % de amostras disponibilizadas	100%	100%	30%	100%	95%	2%	-
3 - Assegurar a conclusão atempada do controlo <i>in loco</i>	Ind1 -Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEAGA (Associados, dissociados e Ecoregimes)	-	-	40%	20%	95%	2%	Ind 2
	Ind2 -Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANI FEAGA	100%	100%		20%	95%	2%	Ind 3
	Ind3 -Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEADER Eixo C	-	-		20%	95%	2%	Ind 4
	Ind4 -Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEADER Eixo D	-	-		15%	95%	2%	Ind 5
	Ind5 - Taxa de execução dos controlos de Investimento	100%	100%		15%	95%	2%	Ind 6
	Ind6 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	100%	100%		10%	95%	2%	Ind 7

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
4 - Monitorizar a execução das atividades de controlo	Ind1 - Ajudas Animais e Ajudas diretas do Pedido Único (PU) - Número de pontos de situação semanais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	100%	100%	10%	60%	95%	2%	-
	Ind2 - Investimento - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	100%	100%		40%	95%	2%	-
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	100%	100%	10%	25%	95%	2%	-
	Ind2 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Animais"	100%	100%		25%	95%	2%	-
	Ind3 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Investimento	91%	95%		25%	95%	2%	-
	Ind4 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do VITIS	100%	100%		25%	95%	2%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 63 a 67

9.5. Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI)

Departamento: DGI

4 Unidades: Identificação Parcelar; Formulários; Protocolos e Apoio ao Beneficiário; Reengenharia de Processos

O DGI assegura a gestão dos pedidos de ajudas no âmbito do SIGC, bem como dos protocolos e acordos celebrados. É responsável pela manutenção da base de dados de identificação de beneficiários e assegura a informação e apoio aos mesmos, através dos diversos canais de atendimento disponíveis no IFAP. Gere, ainda, o registo de utilizadores do portal.

Cabe, igualmente, a este departamento assegurar a gestão, a manutenção e o funcionamento do sistema de informação geográfica unificado e a gestão do Sistema Nacional de Informação e Registo Animal (SNIRA) das espécies bovina, suína, ovina, caprina e equina.

No âmbito do Sistema de Aconselhamento Agrícola, coordena a preparação da informação a disponibilizar.

Quadro 11- Objetivos Operacionais e indicadores do DGI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	95%	20%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	95%		50%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31 /dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
2 - Melhorar a qualidade do serviço do atendimento prestado	Ind1 - Melhorar a perceção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal presencial do <i>Contact Center (CC)</i>	99%	-	20%	1%	95%	5%	ind 16
	Ind2 - Melhorar a perceção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal eletrónico do <i>CC</i>	93%	100%		4%	91%	5%	ind 16
	Ind3 - Melhorar a perceção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal telefónico do <i>CC</i>	92%	100%		30%	90%	5%	Ind. 16
	Ind4 - Melhorar a perceção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal eletrónico do <i>Help-Desk (HD)</i>	94%	100%		13%	91%	5%	Ind. 16
	Ind5 - Melhorar a perceção dos utilizadores em relação ao desempenho do canal telefónico do <i>HD</i>	92%	100%		7%	91%	5%	Ind. 16
	Ind6 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal do <i>CC</i>	-	100%		20%	95%	5%	Ind. 17
	Ind7 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal do <i>HD</i>	-	100%		20%	94%	5%	Ind. 17
	Ind8 - Aumentar a taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações do atendimento presencial	100%	-		5%	97%	2%	ind 18
3 - Aumentar a eficiência na gestão dos formulários IB, implementação da nova candidatura no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo, bem como do Registo de Atividade Agrícola (RAG)	Ind1 - Aumentar a taxa de formulários PU e IB desmaterializados pelos beneficiários para 80%	65%	67%	20%	20%	90%	10%	-
	Ind2 - Analisar pelo menos 70% das respostas aos erros do controlo administrativo	75%	85%		25%	95%	5%	-
	Ind3 - Garantir a realização de 95% do controlo de qualidade PU e IB submetidos até 31 de outubro	5%	94%		25%	90%	10%	-
	Ind4 - Implementação de pelo menos 95% dos modulos previstos para o RAG	-	-		20%	90%	10%	-
	Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	-	80%		10%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
4 - Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023	Ind1 - Verificar 2% das parcelas atualizadas em atendimento em controlo de qualidade em gabinete	100%	-	20%	20%	95%	5%	-
	Ind2 - % de parcelas revistas	100%	100%		25%	90%	10%	-
	Ind3 - Verificar em controlo de qualidade a documentação de 600 parcelas atualizadas atendimento	-	-		25%	90%	10%	-
	Ind4 - Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023	-	-		20%	90%	10%	-
	Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	-	100%		10%	95%	5%	-
5 - Assegurar a gestão e a qualidade da informação registada na base de dados SNIRA e REAP, e introduzir melhorias facilitadoras da utilização dos Sistemas	Ind1 - Impacto das iniciativas para promover uma melhor utilização do SNIRA e REAP	-	80%	20%	30%	85%	5%	-
	Ind2 - Impacto das iniciativas promovidas para melhorar a qualidade da Base de Dados	-	80%		30%	85%	5%	-
	Ind3 - Aumentar a eficiência nas resposta do <i>info.SNIRA</i>	-	90%		30%	85%	5%	-
	Ind4 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	-	90%		10%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 68 a 72

Tendo em conta as alterações entretanto ocorridas, torna-se necessário o ajustamento do objetivo 4, concretamente no seu indicador 4. Assim, propõe-se as seguintes alterações:

- 1- Alteração do objetivo 4 “Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e implementar o projeto de monitorização” para “Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023”.**
- 2- Alteração do indicador 4 do objetivo 4, de “ Implementação da monitorização para os apoios ligados relacionados” para “Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023” e a respetiva fórmula de cálculo de “(Nº de beneficiários controlados por monitorização/Nº beneficiários candidatos)*100” para “(Nº de beneficiários sujeitos ao Sistema de Vigilância Superfícies /Nº beneficiários candidatos)*100”.**

9.6. Departamento de Sistemas de Informação (DSI)

Departamento: DSI

3 Unidades: Desenvolvimento de Aplicações e Dados; Gestão de Meios, Qualidade e Segurança; Sistemas, Comunicações e Produção

5 Núcleos: 1 a 4; Produção e Gestão

O DSI assegura a gestão dos trabalhos de conceção e implementação dos sistemas de informação, a administração de todo o parque informático, da rede de comunicações e das aquisições informáticas e de comunicações.

Assegura, ainda, a conceção e disponibilização dos diferentes sistemas de suporte ao pagamento das ajudas e incentivos, e a coordenação, tratamento e disponibilização de dados que se revelarem necessários para o pagamento dos apoios a conceder.

No âmbito do MAA efetua a gestão e operação das infraestruturas na área das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em matéria de agricultura e pescas.

Quadro 12- Objetivos Operacionais e indicadores do DSI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	100%	25%	65%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	100%		35%	95%	5%	-
2 - Requisito RCM 41/2018 - Comunicação segura	Ind1 - Envio especificações técnicas ao DGR	Objetivo eliminado						
	Ind2 - Publicação do Concurso Público							

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
3 - Obtenção da Certificação ISO9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade do IFAP Âmbito "Gestão das Ajudas Diretas"	Ind1 - Taxa de execução do dossiê para certificação	-	-	20%	70%	95%	5%	-
	Ind2 - Implementação das Recomendações da Entidade Certificadora relativas ao DSI	-	-		30%	95%	5%	-
4 - 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	Ind1 - % de execução das tarefas planeadas	-	-	20%	100%	90%	10%	-
5 - Acompanhar a fase de "Levantamento e Planos de Ação" para implementação do Plano de Transformação Digital do MAA - PRR	Ind1 - Participação da equipa de gestão nas reuniões de <i>steering</i>	-	-	20%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Disponibilização do Relatório Mensal ao CD	-	-		50%	95%	5%	-

• Ver Anexo 1 - páginas 73 a 77

Propõe-se as seguintes alterações, com as correspondentes adaptações:

- 3- Eliminação do objetivo 2, uma vez que não foi nem será oportuno iniciar este processo em 2023, atendendo a que o projeto anterior que está no plano da implementação dos requisitos da RCM 41/2018 ainda não foi lançado ao mercado, por se ter atrasado na obtenção do cabimento e na constituição das peças de procedimento. Iniciar este processo agora correria o risco de tudo o que se fizesse nesse sentido ficasse desatualizado. Repartir o peso deste objetivo proporcionalmente pelos restantes objetivos do departamento.**
- 4- Atualização da fórmula de cálculo do indicador 2 do objetivo 3, de "Nº de recomendações adotadas/Nº recomendações propostas pela EC" para "Nº recomendações incluídas e aceites pela EC no Plano de ações corretivas/ Nº de recomendações propostas pela EC", de modo a ficar alinhada com a prática a implementar.**

9.7. Departamento Financeiro (DFI)

Departamento: DFI

2 Unidades: Gestão Financeira; Contabilidade

2 Núcleos: Contas Comunitárias; Tesouraria

O DFI assegura a guarda e o registo dos elementos fiduciários e garantias financeiras, a arrecadação das receitas, o pagamento das despesas, bem como a gestão das necessidades e disponibilidades de tesouraria.

Assegura, ainda, a elaboração e a gestão do orçamento anual, bem como o controlo orçamental e a elaboração dos relatórios de execução orçamental.

É, igualmente, da sua responsabilidade a contabilização de todos os factos orçamentais e patrimoniais de acordo com as regras contabilísticas a que o IFAP está obrigado, a preparação das peças contabilísticas e dos documentos de prestação de contas de gerência às tutelas e a outras entidades competentes a que o IFAP tenha de prestar informação de natureza financeira ou fiscal.

Compete-lhe, ainda, assegurar a adequada articulação com a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., as instituições bancárias e os auditores externos e coordenar as ações inerentes às relações financeiras com as autoridades comunitárias, no que respeita ao apuramento e prestação das contas, à emissão dos pedidos de pagamento e à transferência dos fundos comunitários dos programas de ajudas ao setor primário. Presta, ainda, informação sobre os apoios pagos pelo IFAP.

Quadro 13- Objetivos Operacionais e indicadores do DFI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	100%	20%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	98%		50%	95%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31 / dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
2 - Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento	Ind1 - Prazo Médio de Pagamentos (PMP) a fornecedores ≤ 60 dias	32	6	30%	25%	15	5	-
	Ind2 - Pagamento mensal das ajudas, através do crédito efetivo nas contas dos beneficiários, conforme plano de pagamentos previamente estabelecido	-	100%		50%	98%	1%	Ind 1
	Ind3 - Providenciar a cobrança de dívidas de clientes do IFAP, face ao nº existente	39%	16%		25%	30%	10%	Ind 9
3 - Promover a criação e respetiva implementação do Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas (SNC-AP) nas suas três vertentes	Ind1 - Taxa de concretização de solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira face à planeada (100%)	100%	95%	20%	60%	98%	1%	-
	Ind2 - Taxa de concretização de melhorar e completar a criação de um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão face à planeada (100%)	0%	0%		40%	85%	10%	-
4 - Garantir que a prestação de contas às Tutelas, DGO, TC, IGF e CE é efetuada tempestivamente	Ind1 - Assegurar que os diferentes documentos de <i>reporting</i> à DGO são efetuados nos prazos definidos (STF, PME, SIGO)	-	-2	30%	50%	0	1	-
	Ind 2 - Cumprir o prazo legalmente estipulado para a entrega da conta de gerência	-	-1		25%	0	5	-
	Ind3 - Cumprir os prazos mensais definidos internamente para reporte de informação de gestão ao CD (dia 15 do mês n+1)	-	0		25%	-1	1	-

Ver Anexo 1 - páginas 78 a 81

9.8. Departamento de Administração e Gestão de Recursos (DGR)

Departamento: DGR

4 Unidades: Organização e Gestão Recursos Humanos; Desenvolvimento de Competências e Clima Organizacional; Administração e Gestão Documental; Gestão de Compras e Património

O DGR assegura a gestão integrada do desenvolvimento de competências e motivação dos recursos humanos, assegura a vertente administrativa e social da função de recursos humanos e a componente de organização interna, bem como a elaboração dos respetivos normativos de procedimentos. Assegura, ainda, a gestão da documentação e do sistema de gestão documental, divulgação, expediente, correspondência, distribuição e arquivo central.

Garante o aprovisionamento de bens e serviços, bem como a alienação de bens nos termos legalmente previstos, assegura a gestão dos bens móveis e imóveis, incluindo as instalações e respetivas infraestruturas. É, igualmente, responsável pela gestão da frota automóvel e pela supervisão dos serviços de vigilância, de limpeza, de higiene das instalações e da segurança no trabalho.

Quadro 14- Objetivos Operacionais e indicadores do DGR

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2019	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	85%	10%	40%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	85%		60%	90%	5%	-
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 recepcionados em <i>idoc</i>)	90%	87%	25%	100%	90%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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 detectadas no âmbito da manutenção preventiva e/ou dos <i>reports</i> efetuados para a caixa de correio <i>serviços.património</i>	86%	70%	10%	45%	70%	10%	-
	Ind2 - Assegurar a colaboração, quando solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário (PGPI)	-	95%		10%	95%	5%	-
	Ind3 - Assegurar a operacionalidade da frota	93%	70%		45%	80%	5%	-
4 - Assegurar a aquisição de bens e serviços	Ind1 - Executar o Plano Anual de Aquisições (PAA) aprovado	67%	65%	25%	60%	75%	5%	-
	Ind2 - Promover o lançamento de procedimentos de aquisição, de acordo com as necessidades dos Departamentos e que não se enquadrem no PAA	100%	60%		40%	70%	5%	-
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	96%	91%	10%	70%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas em 24 horas a solicitações de documentação ao arquivo	95%	80%		30%	85%	5%	-
6 - Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional	Ind1 - Assegurar o cumprimento do plano de formação presencial	125%	100%	10%	40%	70%	10%	Ind19
	Ind2 - Assegurar o cumprimento das ações de formação <i>e-learning</i> solicitadas pelos departamentos	100%	103%		60%	90%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
7 - Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho	Ind1 - Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	100%	95%	10%	30%	95%	2%	Ind 10
	Ind2 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	65%		20%	70%	10%	Ind11
	Ind3 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	100%	90%		25%	90%	5%	Ind12
	Ind 4 - Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	-	63%		15%	30%	10%	Ind13
	Ind 5 - N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	-	2		5%	6	3	Ind14
	Ind 6 - N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	-	1		5%	2	1	Ind15

- Ver Anexo 1 - páginas 82 a 88

9.9. Departamento Jurídico (DJU)

Departamento: DJU

3 Unidades: Jurídica; Contencioso; Devedores

O DJU assegura a assessoria jurídica ao CD e a todos os órgãos do IFAP, bem como nos processos de aquisição de bens e serviços que envolvam procedimentos de contratação pública.

Garante o exercício do patrocínio judiciário e a assistência jurídica ao nível do contencioso e pré-contencioso, nacional e comunitário.

Assegura a tramitação e o tratamento jurídico decorrente do exercício da função disciplinar, a gestão dos processos de contraordenação e de penhoras, a prestação de informações aos tribunais e a outras entidades, a gestão dos processos de recuperação de ajudas indevidamente recebidas e de cobrança de valores.

Assegura, ainda, a gestão e a transmissão de todas as comunicações previstas na legislação comunitária, ao organismo de controlo antifraude da União Europeia (OLAF), e a representação junto das instituições nacionais e comunitárias e demais entidades, em matérias do foro jurídico e da sua competência.

Quadro 15- Objetivos Operacionais e indicadores do DJU

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	90%	25%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	88%		50%	95%	5%	-
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	-	90%	25%	100%	80%	10%	-
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	-	90%	25%	100%	90%	3%	-
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	8%	12%	25%	100%	9%	2.5%	Ind 9

• Ver Anexo 1 - páginas 89 a 92

9.10. Gabinete de Auditoria (GAU)

Gabinete: GAU

1 Área: Auditoria ao Investimento e às Funções Delegadas

2 Núcleos: Auditoria Interna e Auditoria aos sistemas certificados e de monitorização

O GAU assegura a avaliação do sistema de controlo interno do IFAP, contribuindo para a sua eficácia, mediante a proposta de ações preventivas e corretivas.

Assegura as funções de auditoria inerentes à emissão da declaração de fiabilidade emitida pelo Presidente do CD do IFAP e acompanha a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da CE, do TCE, do TC, da IGF e da IGAMAOT.

Coordena e assegura o acompanhamento dos trabalhos de certificação anual de contas no âmbito dos fundos comunitários, e assegura as funções de Estrutura Segregada de Auditoria, no âmbito do Sistema de Gestão e Controlo do FEAMP.

O GAU coordena, ainda, a supervisão das funções delegadas pelo IFAP.

Quadro 16- Objetivos Operacionais e indicadores do GAU

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	90%	10%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	90%		50%	95%	5%	-
2 - Executar as ações de Auditoria nos termos constantes no Programa Anual de Auditorias de 2023	Ind1 - Taxa de execução de auditorias de acordo com o planeado	90%	90%	50%	100%	90%	5%	-
3 - Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão (DG) - (Fundos Agrícolas FEAGA e FEADER) ao CD	Ind1 - Conclusão dos trabalhos e apresentação da proposta de DG relativa ao Exercício Financeiro (EF) de 2022 até 07/02/2023	100%	95%	15%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Preparação da proposta de DG relativa ao EF de 2023	70%	70%		50%	70%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31 / dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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 Programa Anual de Auditorias de 2023	Ind1 - Elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas	-	2	10%	40%	2	0	-
	Ind2 - Taxa de atualização (até 48h e suportado no CCAudit) do ficheiro de monitorização dos pedidos de Certificação de Contas	-	-		60%	100%	10%	-
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	-	1	10%	100%	3	1	-
6 - Dotar o gabinete dos meios necessários para dar resposta às diversas exigências	Ind1 - Taxa de incremento de Recursos Humanos	-	-	5%	70%	>1	5%	-
	Ind2 - N° médio de ações de formação por colaborador	-	-		30%	2	10%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 93 a 98

9.11. Gabinete de Planeamento Estratégico (GPE)

Gabinete: GPE

2 Áreas: Planeamento Estratégico e Projetos; Relações Comunitárias e Comunicação

O GPE é responsável pela elaboração do Plano de programação das ajudas e apoios que constam no Pedido Único do Continente e RAM e no equivalente Aviso da RAA. Efetua o acompanhamento e monitorização da programação aprovada propondo, se necessário, medidas corretivas (propostas de reprogramação ou outras).

Elabora o Plano de pagamentos - Orçamento de Investimento, bem como informação complementar de apoio à gestão das dotações nacionais envolvidas nos respetivos projetos.

É, igualmente, da responsabilidade deste gabinete a elaboração do plano de comunicação interna, externa e institucional, e a gestão dos conteúdos do portal.

O GPE também assegura a análise e a produção de informação estatística relevante para a esfera de atuação do IFAP, a informação de suporte à decisão do CD, bem como a prestação de informação estatística regulamentar às instituições comunitárias.

Este gabinete coordena e acompanha as auditorias realizadas pela CE e pelo TCE e assegura a representação do IFAP no Comité de Fundos Agrícolas.

É também da competência deste gabinete a coordenação e elaboração dos instrumentos de gestão, nomeadamente o QUAR, Plano e Relatório de Atividades, e respetiva monitorização, e ainda, dos normativos de procedimentos relativos à missão principal do IFAP.

O GPE é, ainda, responsável por coordenar e preparar a candidatura e os pedidos de pagamento dos projetos do IFAP, nomeadamente no âmbito da Assistência Técnica do PDR2020 e do PRR.

Quadro 17- Objetivos Operacionais e indicadores do GPE

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	100%	10%	50%	90%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	100%		50%	90%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31 / dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
2 - Promover a elaboração atempada do Plano de Pagamentos e da programação dos pagamentos das Ajudas do PU e Açores	Ind1 - N.º dias úteis decorridos entre a elaboração do Plano de Pagamentos e a disponibilização dos dados das execuções e previsões dos pagamentos pelos departamentos intervenientes	-	0.7	10%	50%	1	0.5	-
	Ind2 - Elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2023	-	14 set		50%	30 set	10 dias	-
3 - Coordenar e assegurar o envio das estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE, dentro do prazo regulamentar	Ind1 - Taxa de estatísticas FEAGA enviadas no prazo	100%	93%	20%	50%	100%	0%	-
	Ind2 - Taxa de estatísticas FEADER enviadas no prazo	100%	100%		50%	100%	0%	-
4 - Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020	Ind1 - Data de conclusão do projeto da Assistência Técnica 2022	-	06 out	10%	60%	30 jun	15 dias	-
	Ind2 - Taxa de despesa submetida em pedidos de pagamento da Assistência Técnica 2023	-	29%		40%	40%	5%	-
5 - Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP, dentro dos prazos estipulados	Ind1 - N.º dias úteis para elaboração do Relatório de Atividades (RA) 2022, após receção de todos os contributos dos departamentos	-	5	10%	40%	15	5	-
	Ind2 - N.º dias úteis para elaboração da monitorização do QUAR e Plano de Atividades (PA) 2023, após receção de todos os contributos dos departamentos	-	13		20%	8	3	-
	Ind3 - N.º dias úteis para elaboração do QUAR e PA 2024, após recepção de todos os contributos dos departamentos	-	2		40%	10	3	-
6 - 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	96%	96%	25%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas enviadas dentro do prazo estipulado	86%	88%		50%	85%	5%	-

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
7 - Promover a missão do IFAP junto do seu público-alvo, beneficiários e demais <i>stakeholders</i> do setor, como veículo fiável e rigoroso do pagamento dos apoios comunitários e nacionais para a Agricultura e Pesca. 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	100%	100%	15%	50%	95%	3%	-
	Ind2 - Executar o plano de comunicação externa, nos prazos definidos para o efeito	100%	100%		50%	95%	3%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 99 a 105

9.12. Coordenação de Segurança da Informação (CSI)

Coordenação de Segurança da Informação (CSI)

A CSI coordena e garante a manutenção, no IFAP, da certificação pela norma ISO/IEC 27001:2013, atualizando e divulgando normas de segurança da informação e articulando com os interlocutores nomeados em cada um dos departamentos para acompanhar e dinamizar a aplicação das mesmas.

Quadro 18- Objetivos Operacionais e indicadores da CSI

Objetivos Operacionais	Indicadores	Histórico de Resultados		2023				QUAR
		2020	2021	Ponderação		31/dez		
				Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	
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	-	100%	15%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	-	100%		50%	95%	5%	-
2 - Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001	Ind1 - Monitorizar a execução do plano de tratamento de risco (PTR).	-	100%	85%	50%	95%	5%	-
	Ind2 - Monitorizar a execução do Plano de Ações Corretivas (Tratamento de não Conformidades e oportunidades de melhoria)	83%	100%		50%	95%	5%	-

- Ver Anexo 1 - páginas 106 a 107

10. Ações de melhoria propostas para 2023

Ações de melhoria propostas
Agilizar os controlos administrativos dos pedidos de pagamento por forma a assegurar que ocorram dentro dos prazos legalmente previstos. Nas situações de pedidos de adiantamento, para além da regularização do mesmo, também se tenciona antecipar o tempo decorrido até à liberação da garantia bancária associada.
Assegurar a monitorização de todo o processo de recuperação de verbas indevidamente atribuídas, agilizar procedimentos por forma a que não ocorram desajustes em relação aos prazos estabelecidos.
Implementar o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo a dois apoios no âmbito do PEPAC: Domínios B.2 Programa Nacional para apoio ao setor da Apicultura e B.3 Programa Nacional para apoio ao setor da Fruta e dos Produtos Hortícolas.
Articulação interna das Unidades na gestão do <i>Gitlab</i>
Reforço da formação interna contextualizando a melhoria das competências dos colaboradores.
Criação por trimestre de equipa multidisciplinar para apresentação de propostas de criação/alteração de procedimentos/rotinas, tendo em vista o reforço positivo do desempenho do DJU.
Incrementar a análise de PRV de antiguidade superior (anteriores QCA I, II e III), ao nível, nomeadamente, dos critérios fixados para as probabilidades de cobrança, tendo em vista o encerramento do maior nº de PRV possível, com especial enfoque para os de maior montante envolvido.
Introdução de melhorias nos formulários para facilitar a sua utilização e diminuir a probabilidade de erro de registo.
Alinhamento da infraestrutura do IFAP com os requisitos obrigatórios da RCM 41/2018.
Implementação de um sistema de gestão que melhore a qualidade dos processos internos da organização e contribua para a melhoria continua dos mesmos, indo ao encontro das expectativas dos interessados e alinhado com os objetivos estratégicos do IFAP.
Melhorar a implementação do SNC-AP, por forma a garantir a prestação de contas dentro do novo referencial contabilístico; Promover informação contabilística pertinente (<i>dashboards</i>) para apoio à decisão.
Disponibilizar dos registos das operações atualizados e <i>reports</i> periódicos com a informação necessária para a implementação de prestação de informação regular e tempestiva, quer de apoio à decisão de gestão, quer de apoio aos processos de prestação de contas.
Definir o Modelo de Gestão do Risco no Instituto, acomodando/adaptando o trabalho já existente a nível da avaliação de Risco e da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, SGSI, SGQ, RGPD, ARACHNE e <i>Think Tank</i> .
Sensibilizar as partes interessadas relativamente à Gestão de Riscos, para a sua importância e necessidade.
Reforçar e melhorar a avaliação do risco (i.e., fraude, corrupção, conflito de interesses, duplo financiamento, contratação pública ou criação de condições artificiais), no âmbito da coordenação do GARG, incluindo os requisitos da alínea C do ponto 1 do Anexo I do R. 2022/127.
Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação e o envolvimento dos departamentos na sua execução.

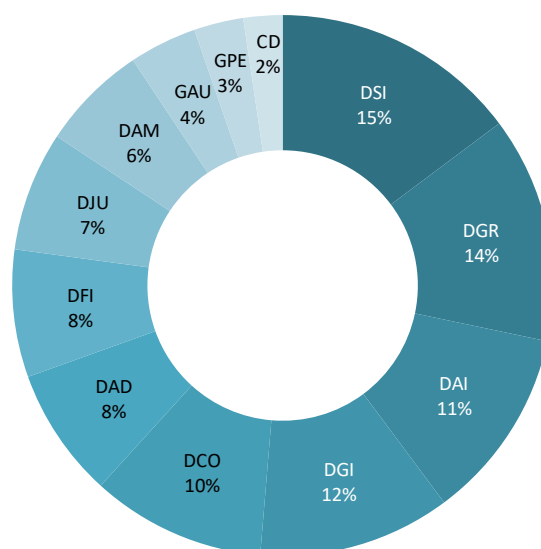
11. Recursos humanos e financeiros

No mapa de pessoal do IFAP estão previstos, para o próximo ano, 643 colaboradores, de acordo com o Quadro 17. A percentagem do número de postos de trabalho por departamento é apresentada no Gráfico 1.

Quadro 19- Mapa de pessoal para 2023

Cargo/Carreira/Categoria	Nº de postos de trabalho
Presidente	1
Vice Presidente	1
Vogal	2
Diretor	11
Chefe de Unidade	28
Chefe de Área	3
Coordenador de Núcleo	14
Técnico Superior	364
Especialista de Informática	49
Técnico de Informática	18
Coordenador Técnico	6
Assistente Técnico	132
Assistente Operacional	14
Total	643

Gráfico 1- Mapa de pessoal por departamento



No que diz respeito aos recursos financeiros, em 2023 o IFAP terá a responsabilidade de executar um orçamento total de cerca de 3396 M€, o que representa um acréscimo de cerca de 0.7% em relação ao orçamento disponível para 2022.

Quadro 20- Orçamento comparativo 2023/2022

DESIGNAÇÃO	2022	2023	VARIÇÃO	
			ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Orçamento de Funcionamento (OF)	42 597 493.00 €	43 702 012.00 €	1 104 519.00 €	2.59%
Despesas c/Pessoal	21 531 239.00 €	21 531 239.00 €	0.00 €	0.00% (a)
Aquisições de Bens e Serviços	13 018 047.00 €	14 649 939.00 €	1 631 892.00 €	12.54% (b)
Outras despesas correntes	4 701 623.00 €	4 874 903.00 €	173 280.00 €	3.69% (c)
Despesas de Capital	3 346 584.00 €	2 645 931.00 €	-700 653.00 €	-20.94% (d)
Orçamento de Investimento (OI)	644 532 591.00 €	680 927 582.00 €	36 394 991.00 €	5.65%
Outras despesas correntes	407 092 798.00 €	392 910 838.00 €	-14 181 960.00 €	-3.48% (e)
Despesas de Capital	237 439 793.00 €	288 016 744.00 €	50 576 951.00 €	21.30% (f)
Outros valores	2 731 909 350.00 €	2 671 774 532.00 €	- 60 134 818.00 €	-2.20%
Outros valores	344 546 589.00 €	334 609 003.00 €	-9 937 586.00 €	-2.88% (g)
Operações Extra Orçamentais	2 387 362 761.00 €	2 337 165 529.00 €	-50 197 232.00 €	-2.10% (h)
Total (OF+OI+OV)	3 419 039 434.00 €	3 396 404 126.00 €	- 22 635 308.00 €	-0.66%

As variações relativamente ao ano anterior são as seguintes:

- (a) Sem acréscimo face às orientações da circular da Direção-Geral do Orçamento (DGO)
- (b) Acréscimo na aquisição de serviços, nomeadamente Locação de Edifícios, Locação de Equipamento Informático, Assistência a Equipamento Informático e Trabalhos
- (c) Acréscimo verificado nos juros das Operações Específicas do Tesouro (OET)
- (d) Decréscimo nas despesas de capital, essencialmente nas rubricas de edifícios e *software* informático
- (e) e (f) Em termos globais regista-se um acréscimo nos projetos do Investimento (agricultura e pescas), destaca-se o PRR com um aumento de cerca de 30.6 M€
- (g) Destaca-se por um lado, o acréscimo no PRR (34.4 M€) e nas Correções Financeiras (+11.7 M€), e por outro, o decréscimo nas Ajudas da Agricultura nas RA (MED 042 -48.6 M€)
- (h) Decréscimo nas Operações Extra-orçamentais (Ajudas FEAGA, FEADER e FEAMP)

12. Formação

O Plano de Formação presencial/ *live training* do IFAP para 2023 teve por base:

- O levantamento de necessidades de formação efetuado junto dos Departamentos e Gabinetes;
- Formação obrigatória para o exercício de funções dirigentes;
- Ações de formação indispensáveis para o exercício das funções no âmbito do Conselho de Segurança dos Sistemas de Informação (CSSI), Canal de Denúncia, SGQ e auditoria;
- As ações de formação no âmbito do Plano de Emergência Interna (PEI);
- Ações de formação integradas no Plano de Formação para 2022 e não executadas;
- Disponibilidade orçamental nas rúbricas destinadas à formação.

Irão privilegiar-se as ações de formação intra-organização, maioritariamente e sempre que o conteúdo o permita em formato *live training*. Assim, o plano para 2023 contempla a seguinte formação:

Quadro 21- Plano de Formação

Área temática/ Curso	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes
Formação de Dirigentes	1	10	10
FORGEP Atualização	1	10	10
Atendimento ao Cidadão	1	11	11
Atendimento de Excelência	1	11	11
Auditoria, Fiscalização e Controlo	3	10	10
Especialização Avançada - Gestão Integrada da Segurança da Informação + Qualificação Encarregado de Proteção de Dados - EPD (DPO)	1	2	2
Alterações e novos Requisitos, Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2022	1	1	1
NP ISO 31000:2018 - Gestão do risco; Linhas de orientação	1	7	7
Contratação Pública	1	20	20
Novas alterações ao Código dos Contratos Públicos	1	20	20
Plano de Emergência Interna	3	40	40
Curso de Primeiros Socorros	1	12	12
Recertificação do curso de Primeiros Socorros	1	12	12
Sensibilização em combate a incêndios e evacuação de edifícios	1	16	16

Área temática/ Curso (continuação)	N.º de ações	N.º de participantes por ação	Total de participantes
Tecnologias de Informação	12	13	15
<i>Oracle Spatial</i>	1	2	2
<i>Administering Windows Server 2016</i>	1	1	1
<i>Oracle Database: Backup and Recovery Workshop</i>	1	2	2
<i>Oracle Database: Managing Multitenant Architecture</i>	1	2	2
<i>Oracle Database: Performance Management and Tuning</i>	2	1	2
<i>Power Systems for AIX - PowerVM I Implementing Virtualization</i>	1	1	1
<i>VMware vSphere: Advanced Troubleshooting Workshop</i>	1	1	1
<i>VMware vSphere: Fast Track</i>	1	1	1
Administração e Configuração de <i>Windows Server 2019</i>	1	1	1
<i>Active Directory services with Windows Server</i>	2	1	2
Total Geral	21	104	106

13. Medidas de modernização administrativa

Entre as medidas de modernização administrativa, está prevista, na área jurídica, a conclusão da desmaterialização dos processos.

Na área do controlo, prevê-se para a campanha de 2023 a integração dos controlos físicos (emissão, recolha e integração) e de qualidade (seleção, marcação, emissão, recolha e integração) no *iDigital*.

Na área do parcelário, será implementada a monitorização por imagens de satélite para deteção das culturas declaradas, e um sistema de denúncias.

Na área das ajudas ao investimento, será dada continuidade ao processo de implementação do *Gitlab* no departamento e para as entidades protocoladas, bem como dada continuidade ao processo de simplificação das listas de verificação. Serão implementadas as audiências prévias no Sistema de Informação, e será efetuada a simplificação do mesmo em matéria de contratualização e pagamento no quadro do PEPAC.

Na medida SIMPLEX “+Agricultura +Informação”, serão desenvolvidos os seguintes módulos:

Notificações de Agricultura Biológica e Certificação de atividade

Trata-se do registo das entidades reconhecidas para o processo de certificação de agricultura biológica ou outras atividades de certificação; do registo das notificações pelo agricultor das atividades, áreas, culturas e animais declarados em modo de Produção Biológica e a certificar, permitindo um conhecimento da atividade de Produção Biológica em Portugal; Registrar informação sobre produção integrada; Registo, pelas entidades certificadoras reconhecidas, das atividades e

respetivas evidências de certificação das explorações, com a indicação dos respetivos resultados; Extrair os valores registados nos formulários para sistemas de dados externos, para permitir o seu estudo e produção de relatórios; enquadrar com a arquitetura de dados do setor agrícola, nomeadamente identificação de agricultores e de cadastro geográfico das explorações.

FaST - Farm Sustainability Tool for Nutrients Management

Garantir Informação relevante relativa à exploração agrícola com base no SIP e no SIGC; informação da amostragem do solo, segundo uma escala espacial e temporal adequada; informação relativa a práticas de gestão relevantes, histórico de culturas e objetivos alcançados; Indicações relativas aos limites legais e aos requisitos relevantes para fins de gestão agrícola dos nutrientes das explorações agrícolas; Balanço de nutrientes completo.

RAG - Registo da Atividade Agrícola

Plataforma declarativa onde os agricultores podem registar as diferentes atividades efetuadas nas suas explorações, como as culturas, datas de sementeira e colheita, aplicações de fertilizantes e produtos fitofarmacêuticos, entre outras. A desenvolver: Análises, *Upload* de documentos, Fertilizações, Aplicação de Fitofarmacêuticos, Armadilhas, Alertas, Correções do Solo, Regas, Estados Fenológicos e Operações Culturais

14. Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas

Em dezembro de 2009 o IFAP elaborou e aprovou o seu Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas. Em resultado do relatório de monitorização, referente ao ano de 2011 e da evolução ocorrida no processo de acreditação do IFAP, como Organismo pagador do FEAGA e FEADER, na acessão do R. 885/2006, o CD deliberou que o referido Plano deveria ser objeto de revisão. O plano agora revisto incorpora as recomendações suscitadas no relatório de monitorização, os procedimentos instituídos tendo por base o processo de acreditação e o cumprimento dos objetivos propostos nas Recomendações n.º 1/2009 e n.º 5/2012, do CPC. Deste modo, são objetivos deste Plano:

- Identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- Apuramento dos riscos, identificação das medidas implementadas para prevenir a sua ocorrência;
- Medidas preventivas da ocorrência de riscos, quando se justifique;
- Definição e identificação dos vários responsáveis envolvidos na gestão do Plano;
- Elaboração de um relatório anual sobre a execução do Plano

Este documento encontra-se disponível para consulta no portal do IFAP.

15. Publicidade institucional

Inserido no plano de comunicação do IFAP para o ano de 2023, encontra-se um conjunto de iniciativas, de componente externa, que se inserem no âmbito da publicidade institucional, a realizar pelos diferentes meios de comunicação.

Neste âmbito, destaca-se a inserção de publicidade institucional nos meios de comunicação escrita e digital dos setores da agricultura e das pescas, tornando-se este um veículo importante que possibilita ao IFAP a divulgação de mensagens pertinentes, relacionadas com a atividade do Instituto, aos seus beneficiários e *stakeholders*. Para estas iniciativas está previsto um investimento de 24 000 €.

Esta componente do plano de comunicação do IFAP, assume, no ano de 2023, particular importância uma vez que terá início uma nova Política Agrícola Comum (PAC), que trará alterações, não só ao nível dos regimes de ajuda, com condições de acesso e de elegibilidade diferentes das existentes até à data, mas também ao nível do sistema integrado de gestão e do controlo do mesmo, que se pretende mais focado na obtenção de resultados e monitorização permanente dos mesmos, sendo fundamental um maior envolvimento dos agricultores e das associações que com eles trabalham, no sentido de que a resolução de eventuais problemas aconteça em tempo útil. Neste novo sistema de gestão, assume particular relevância a comunicação entre o IFAP e o seu público-alvo, seja das condições de acesso e das regras de elegibilidade dos novos regimes, seja dos indicadores de monitorização da atividade.

Neste domínio continuará a ter especial relevância o Portal do Instituto, dada a abrangência de utilização pelos seus interlocutores e a rapidez na transmissão de informação. Lançado em 2021, importa, igualmente, salientar o novo Portal Único da Agricultura, no qual o Instituto é responsável pela atualização de uma parte significativa e importante da informação ali disponibilizada e que se prevê ser, num futuro próximo, o meio de excelência para a divulgação dos serviços prestados por todos os Organismos tutelados pelo MAA, entre os quais o IFAP.

A comunicação no IFAP recorre a ferramentas de comunicação diversas, abrangentes e inovadoras, adaptadas consoante o objetivo pretendido, ao público-alvo e à mensagem que se pretende transmitir, na prestação de esclarecimentos ao seu público, de uma forma regular e eficaz, promovendo a adequação da linguagem ao beneficiário, e privilegiando, sempre que possível, o contacto direto com os seus *stakeholders*.

Neste contexto, destacam-se para além do Portal do IFAP, a *Newsletter* IFAP, as redes sociais em que o Instituto está presente - *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn*, o *YouTube*, a *App IFAP Mobile*, o envio de correio eletrónico massivo (*Mailing*) e o serviço de mensagens curtas (SMS) aos beneficiários, a comunicação de proximidade, através da participação em feiras, e a comunicação publicitária, através de *spots* publicitários, emitidos em rádios nacionais e locais, folhetos e anúncios em revistas da especialidade e em *banners* dos *sites* de media do setor agrícola de maior consulta.

Anexo 1 - Objetivos das Unidades Orgânicas

DAD

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	100%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Rececionar o pedido e proceder ao seu encaminhamento

Atividade 2 - Analisar e preparar a respetiva resposta

Atividade 3 - Monitorizar o cumprimento do prazo de resposta

Atividade 4 - Efetivar a resposta

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAD				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	GPE	GAU							
Atividade 1	X	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X	X	X	X							
Atividade 4	X	X	X	X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Assegurar o apuramento das ajudas diretas incluídas no Pedido Único (FEAGA)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resumos lançados no prazo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	$(N^{\circ} \text{ de resumos emitidos até à data limite} / N^{\circ} \text{ de resumos das ajudas previstas na calendarização de pagamentos de 2023 até à data limite}) * 100$	100%	96%	4%	90%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Proceder à execução do módulo de apuramento horizontal

Atividade 2 - Executar o apuramento das ajudas

Atividade 3 - Proceder à criação do resumo de apuramento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAD				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos			
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DSI	DCO	DFI	DGI				
Atividade 1	X	X		X	X	X		X				
Atividade 2	X	X		X	X	X		X				
Atividade 3	X	X		X	X		X					

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar o apuramento dos apoios ao desenvolvimento rural incluídos no Pedido Único (FEADER SIGC)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resumos lançados no prazo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de resumos lançados dentro do prazo	(Nº de resumos emitidos até à data limite / Nº de resumos das ajudas previstas na calendarização de pagamentos de 2023 até à data limite)*100	100%	96%	4%	90%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Proceder à execução do módulo de apuramento horizontal

Atividade 2 - Executar o apuramento das ajudas

Atividade 3 - Solicitar cabimento

Atividade 4 - Proceder à criação do resumo de apuramento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAD				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos			
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DSI	DCO	DGI	DFI				
Atividade 1		X	X		X	X	X					
Atividade 2		X	X		X	X	X					
Atividade 3		X	X					X				
Atividade 4		X	X		X			X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Assegurar a correta aplicação da taxa da condicionalidade, nomeadamente o cálculo e a dedução dos montantes da taxa da condicionalidade da campanha de 2023

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Antecipar o cálculo correto da taxa da condicionalidade

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - n.º de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	Contagem do n.º de dias anteriores à data programada para a passagem a produção	100%	na	na	3	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Desenvolver o algoritmo de cálculo com base na grelha da condicionalidade

Atividade 2 - Cálculo dos montantes a deduzir por aplicação da taxa da condicionalidade

Atividade 3 - Dedução dos montantes da taxa da condicionalidade

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAD				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DSI	DCO	DFI						
Atividade 1				X	X	X	X						
Atividade 2				X	X	X	X						
Atividade 3				X	X	X	X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Promover, no âmbito das atribuições do departamento, a constituição dos processos de recuperação de verbas relativos à campanha de 2022

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de ajudas com PRV criados até 15 de outubro

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de ajudas com PRV criados até 15/10	(Nº de ajudas com processos de recuperação de verbas, da campanha de 2022, constituídos a 15 de outubro / total de ajudas do PU com processos de recuperação a constituir) x 100	100%	na	na	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Constituir a tranche de apuramento de valor negativo

Atividade 2 - Criar os processos de dívida até 15 de outubro

Atividade 3 - Proceder ao envio da decisão final dentro do prazo estipulado

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAD				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos		
	URPB	UPAD	UADR	NCPO	DJU	DFI				DRADR	RAA	
Atividade 1	X	X	X	X	X	X				X		
Atividade 2	X	X	X	X	X	X				X		
Atividade 3	X	X	X	X	X	X				X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1							X	X	X	X		
Atividade 2							X	X	X	X		
Atividade 3							X	X	X	X	X	X

DAI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Resposta a solicitações internas no quadro da Instrução Interna sobre "Tratamento de pedidos de Informação internos e externos"

Atividade 2 - Resposta a solicitações externas no quadro da Instrução Interna sobre "Tratamento de pedidos de Informação internos e externos"

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Entidades externas		
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM	DGI							
Atividade 1	X	X	X	X	X	X							
Atividade 2	X	X	X	X	X	X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno dos projetos de investimento financiados pelo FEADER e FEAMP

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Assegurar o controlo de qualidade prévio aos processos de contratação e de pagamento no contexto da supervisão das funções delegadas por via protocolar, bem como realizar as ações de acompanhamento às entidades com funções delegadas. Assegurar a operacionalização de recomendações de forma célere e eficiente visando a redução da taxa de erro, bem como a implementação de outras ações tendentes a evitar procedimentos inadequados por parte das entidades com funções delegadas (manuais, normas, Notas Informativas, etc). Releva igualmente a mitigação da taxa de erro das estatísticas de controlo, procedendo à análise dos motivos de erro identificados nos controlo *in loco* e implementação de medidas corretivas.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Redução das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa (Comparação entre o ano n-1 e o ano n)	Nº de recomendações formuladas no ano n/nº de recomendações formuladas no ano n-1	30%	75%	10%	75%	10%
Ind2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento	Nº de controlos de qualidade realizados/ nº de operações ou pagamentos entrados no SI do IFAP	20%	2%	0.5%	2%	0.5%
Ind3 - Realização de ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento	Nº de ações realizadas versus o nº de ações programadas	30%	2	1	6	1
Ind4 - Assegurar uma taxa de erro de controlo a 15-07-2023 e relativamente às estatísticas de controlo de 2022, não superior a 3%, nas medidas investimento	Assegurar uma taxa de erro de controlo a 15-07-2023, não superior a 3%, nas medidas investimento (c/tolerância de 2%)	20%	na	na	3%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Redução em pelo menos 25%, das recomendações formuladas nos diversos controlos realizados pelo IFAP ou por qualquer entidade externa

Atividade 2 - Realização de controlos de qualidade prévios à contratação e ao pagamento em 2% dos processos entrados para contratação no IFAP e pedidos de pagamento validados

Atividade 3 - Realização de 6 ações de acompanhamento a entidades com funções delegadas, no âmbito da supervisão e acompanhamento

Atividade 4 - Diligenciar a realização de ações tendentes a assegurar uma taxa de erro de controlo a 15-07-2023, não superior a 3%, nas medidas investimento (tolerância 2%)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Entidades externas			
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM	GAU	GPE						
Atividade 1	X					X							
Atividade 2	X					X							
Atividade 3	X					X							
Atividade 4	X	X					X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 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

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

O presente objetivo operacional está relacionado com as atividades da UIGE. Atento o quadro de novas funcionalidades a implementar em 2023, algumas com impacto muito significativo no desempenho das entidades analistas dos pedidos de pagamento, importa assegurar um maior sistema de controlo do planeamento visando evitar a sua transição para o ano seguinte. O segundo indicador materializa o objetivo de imprimir maior celeridade ao processo de resposta às questões suscitadas pelos beneficiários, consultores e entidades com funções delegadas. Com efeito, uma capacidade de resposta acrescida, assegurando a qualidade da informação transmitida e a celeridade na sua transmissão, são atividades estratégicas que muito contribuem para a melhoria dos processos e imagem externa do IFAP. Importará finalmente, no quadro da transição para o PEPAC, efetuar os desenvolvimentos necessários visando simplificar alguns processos e criar condições técnicas para possibilitar a receção de candidaturas e pagamentos das medidas de investimento, durante o ano de 2024.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
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 2023/N.º total de documentos de requisitos aplicacionais realizados) x 100	50%	60%	5%	60%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos/externos respondidos no prazo solicitado	(N.º de pedidos de informação (internos/externos) respondidos no prazo solicitado / N.º total de pedidos de informação (internos /externos) recebidos)x100	25%	90%	5%	90%	5%
Ind3- Número de iniciativas associadas à implementação do PEPAC executadas em 2023	(N.º de iniciativas implementadas associadas ao PEPAC/N.º total de iniciativas previstas PEPAC 2023) x 100	25%	50%	10%	90%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar que 80% dos documentos de requisitos aplicacionais são entregues ao DSI na data prevista no planeamento das iniciativas 2023

Atividade 2 - Assegurar que 90% dos pedidos de informação internos e/ou externos, cuja preparação da resposta dependa inteiramente da UIGE, são tratados no prazo solicitado (*IDOC, info.pagamentos, email*)

Atividade 3 - Assegurar que 90% das iniciativas associadas ao PEPAC investimento são implementadas em 2023, evitando a transição para 2024

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Entidades externas		
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM	DGI	DSI	DFI				
Atividade 1		X					X	X				
Atividade 2	X	X	X	X	X	X						
Atividade 3		X					X	X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento (PP) e a fluidez dos fluxos financeiros, nos prazos calendarizados

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Executar o cálculo dos montantes a pagar, no âmbito do FEADER NSIGC, PRR, FEAMP e do regime de apoio à reconversão e reestruturação das vinhas, de acordo com o calendário mensal de pagamento previsto. Reduzir o tempo de análise dos pedidos de pagamento das medidas assistência técnica e funcionamento, PRR e cooperação dos GAL. Proceder ao acompanhamento dos potenciais devedores no sentido de reduzir o número de processos. Caberá à UGOP efetuar diligências necessárias para efeitos de compensação de ajudas entre pagamentos da mesma operação. Importa igualmente, face aos recursos financeiros existentes, melhorar as previsões de pagamentos nas medidas investimento do FEADER e em particular do PDR2020 visando uma gestão mais cuidada dos recursos e melhoria da visibilidade externa do Instituto. Uma 4ª atividade, que se tem mantido em todos os ciclos de avaliação, e relevante para a sua imagem externa, o cumprimento nos prazos devidos, com celeridade e qualidade, o pagamento aos beneficiários.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Análise de PP sob gestão do DAI	Taxa de PP validados no mês n/ N° PP entrados, devidamente instruídos (Medidas/projetos sob gestão do IFAP) no mês n-1	20%	70%	10%	70%	10%
Ind2 - Compensação de PP com linhas negativas no sistema	Taxa de N° de pagamentos compensados/ N° total de pagamentos que foram colocados a aguardar os 6 meses visando eventual compensação	30%	90%	5%	90%	5%
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	20%	80%	5%	80%	5%
Ind4 - Fiabilidade nos pagamentos realizados temporalmente pelo IFAP	N° de pagamentos realizados no prazo/N° de pagamentos previstos para o ano de 2023*100	30%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar no mês n+1 a liquidação de 70% dos pagamentos da assistência técnica e outras medidas/operações sob gestão, entrados no mês n (Medidas de Funcionamento)

Atividade 2 - Diligenciar que 90% dos potenciais devedores cuja decisão foi aguardar pela compensação, sejam efetivamente compensados nos 6 meses seguintes à identificação de linhas negativas no apuramento, ou marcação de IPD no prazo de mais um mês.

Atividade 3 - Assegurar que as previsões periódicas de pagamentos, não se afastem em mais de 20% da execução real

Atividade 4 - Taxa de pagamentos realizados no prazo programado

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Entidades externas			
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM	DFI							
Atividade 1				X		X							
Atividade 2				X		X							
Atividade 3				X		X							
Atividade 4				X		X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Promover a recuperação dos Fundos de forma célere e eficiente

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Imprimir uma maior celeridade no tratamento dos processos de recuperação de fundos, em particular assegurando o cumprimento da integralidade dos prazos regulamentares para os processos de recuperação ativos

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Nº de processos administrativos tratados	Nº de processos administrativos tratados no ano n relativos ao ano n-1	30%	na	na	100%	5%
Ind2 - Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses	Nº de DEFI emitidas no prazo de 18 meses	30%	100%	5%	100%	5%
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	40%	85%	10%	85%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Encerrar até 31/12/2023, os processos administrativos que se encontram em curso na base de dados de devedores em 31/12/2022

Atividade 2 - Proceder à emissão das Decisões Finais de recuperação no prazo de 18 meses após a data controlo

Atividade 3 - Realizar, para 85% processos inscritos em 2022, a 1ª notificação até 90 dias após constatação ou 180 dias após constatação (caso DEFI ao abrigo do art. 124º do CPA);

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Entidades externas	
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM	DJU				DRAP/DRDR	GAL
Atividade 1	X		X	X		X				X	X
Atividade 2	X		X	X		X					
Atividade 3	X		X	X		X					

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 6

Promover a fiabilidade dos controlos administrativos aos pedidos de pagamento no âmbito do PRODERAM2020

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Os objetivos operacionais definidos para o NACM (Núcleo de Ajudas Comunitárias da RAM) direcionam-se para as atividades que mais relevam nesta fase de encerramento do PRODERAM2020 e transição para o PEPAC bem como o processo de extinção do Núcleo e integração das suas competências em estrutura própria da RAM. Neste contexto definem-se objetivos quanto à celeridade no controlo administrativo dos pedidos de pagamento, no rigor a imprimir aos Controlos Administrativos tentando mitigar taxas de erro elevadas e melhorar a comunicação dos resultados do controlo administrativo aos beneficiários.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Análise de PP	Nº de PP objeto de CAD no prazo de 2 meses/nº total de PP submetidos	40%	80% no prazo de 2 meses	5%	80% no prazo de 2 meses	5%
Ind2 - Verificações prévias de conformidade	Nº de PP verificados em 5 dias úteis/ nº total de pagamentos submetidos	40%	80%	5%	80%	5%
Ind3 - Tratamento das reduções e exclusões	Nº de reduções verificadas em 5 dias úteis / nº de reduções submetidas	20%	80%	5%	80%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar que 80% do número de Pedidos de Pagamento submetidos e 80% dos Pedidos de Pagamentos em valor, são objeto de Controlo Administrativo submetido no prazo máximo de 2 meses.

Atividade 2 - Assegurar, no prazo de 5 dias úteis, a verificação da conformidade documental dos pedidos de pagamento submetidos

Atividade 3 - Assegurar o tratamento das reduções e exclusões em 5 dias úteis após a submissão no iDigital por parte dos beneficiários

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento					Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Entidades externas		
	UAPO	UIGE	UREC	UGOP	NACM					AG PRODERAM 2020		
Atividade 1	X			X	X					X		
Atividade 2	X				X					X		
Atividade 3	X				X					X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DAM

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resposta do IFAP dentro dos prazos indicados

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação internos recebidos)*100	45%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação externos recebidos)*100	55%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Receção do pedido

Atividade 2 - Análise do pedido e respetiva preparação de resposta

Atividade 3 - Monitorização do prazo de resposta estipulado

Atividade 4 - Efetivar a resposta

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAM			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos				
	UMIM	UAJE	UPRF										
Atividade 1	X	X	X										
Atividade 2	X	X	X										
Atividade 3	X	X	X										
Atividade 4	X	X	X										

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Agilizar os procedimentos conducentes aos apuramentos dos apoios sob a competência do DAM

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Com este objetivo pretende-se agilizar os controlos administrativos dos pedidos de pagamento por forma a assegurar que os pagamentos ocorram dentro dos prazos legalmente previstos. Nas situações de pedidos de adiantamento, para além da regularização do mesmo, também se tenciona antecipar o tempo decorrido até à liberação da garantia bancária associada

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Emitir o Resumo de Apuramento dentro do prazo estipulado para o efeito	Nº apuramentos concluídos dentro do prazo estipulado/total de apuramentos realizados	70%	na	na	95%	5%
Ind2 - Liberar a garantia bancária (GB) associada ao pedido de adiantamento dentro do prazo estipulado para o efeito	Nº de liberações de GB dentro do prazo estipulado/total de GB liberadas	30%	na	na	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Receção e controlo documental dos Pedidos

Atividade 2 - Controlo Administrativo

Atividade 3 - Apuramento do apoio e criação do Resumo de Apuramento

Atividade 4 - Liberação da Garantia Bancária

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAM			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos				
	UMIM	UAJE	UPRF	DGR	DFI			DRACE/ DRET	DGAV/ ICNF			
Atividade 1	X	X	X	X				X	X			
Atividade 2	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X		X							
Atividade 4	X	X	X		X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Garantir a constituição atempada dos processos de recuperação de verbas indevidamente atribuídas

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Assegurar a monitorização de todo o processo de recuperação de verbas indevidamente atribuídas, agilizar procedimentos por forma a que não ocorram desajustes em relação aos prazos estabelecidos

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Emitir a Audiência Prévia dentro do prazo estipulado	≤ 50 dias a contar da data de conhecimento da dívida	50%	na	na	92%	5%
Ind2 - Emitir a Decisão Final (DEFI) dentro do prazo estipulado	≤ 160 dias a contar da data de conhecimento da dívida	50%	na	na	92%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Registo na Base de Dados de Devedores

Atividade 2 - Constituição da tranche de apuramento de valor negativo

Atividade 3 - Emissão da Autorização de Pagamento

Atividade 4 - Emissão da DEFI

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAM			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos				
	UMIM	UAJE	UPRF	DJU	DSI								
Atividade 1	X	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X		X								
Atividade 3	X	X	X	X									
Atividade 4	X	X	X	X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Promover o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo de duas medidas ainda materializadas

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Pretende-se implementar o desenvolvimento aplicacional de gestão e controlo a dois apoios no âmbito do PEPAC: Domínios B.2 Programa Nacional de apoio ao setor da Apicultura e B.3 Programa Nacional para apoio ao setor da Fruta e dos Produtos Hortícolas

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Aprovar as Análises Funcionais	Análises Funcionais aprovadas/Análises Funcionais Disponibilizadas	40%	na	na	70%	10%
Ind2- Entrada em produção das iniciativas propostas	Desenvolvimentos concretizados/Total de Desenvolvimentos previstos	60%	na	na	70%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Definição das especificações técnicas e elaboração dos requisitos para o desenvolvimento aplicacional

Atividade 2 - Análise funcional dos requisitos

Atividade 3 - Realização de testes aplicacionais

Atividade 4 - Entrada em produção

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DAM			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos				
	UMIM	UAJE	UPRF	DSI								
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2				X								
Atividade 3	X	X	X	X								
Atividade 4	X	X	X	X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DCO

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analisar os pedidos de informação recebidos

Atividade 2 - Planear as várias etapas conducentes a uma resposta dentro do prazo estabelecido

Atividade 3 - Proceder à análise, validação e extração da informação a enviar, em articulação com os departamentos intervenientes

Atividade 4 - Assegurar o envio da informação solicitada

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DCO					Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos		
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME	Todos						
Atividade 1	X	X	X	X	X							
Atividade 2	X	X	X	X	X							
Atividade 3	X	X	X	X	X	X						
Atividade 4	X	X	X	X	X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Definir e divulgar atempadamente as amostras de controlo *in loco*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de amostras definidas e disponibilizadas às Entidades de Controlo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - % de amostras disponibilizadas	N° de amostras disponibilizadas / N° Total de amostras a disponibilizar * 100	100%	40%	5%	95%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Estudo e definição dos critérios de seleção a propor/aprovar

Atividade 2 - Preparação do ambiente de seleção

Atividade 3 - Seleção das amostras de controlo e sua divulgação

Atividade 4 - Monitorização do cumprimento das taxas de controlo ao longo da campanha

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DCO					Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos		
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME	DAD	DAI	DSI	DAM				
Atividade 1	X	X				X	X		X				
Atividade 2	X	X						X					
Atividade 3	X	X											
Atividade 4	X	X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar a conclusão atempada do controlo *in loco*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o nº de controlos concluídos dentro dos prazos definidos

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEAGA (Associados, Dissociados e Eco regimes)	Nº de controlos de SUP FEAGA efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP FEAGA selecionados * 100	20%	5%	2%	95%	2%
Ind2 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de ANI FEAGA	Nº de controlos de ANI FEAGA efetuados à data / Nº Total de controlos de ANI FEAGA selecionados * 100	20%	60%	5%	95%	2%
Ind3 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEADER Eixo C	Nº de controlos de SUP FEADER Eixo C efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP FEADER Eixo C selecionados * 100	20%	5%	2%	95%	2%
Ind4 - Taxa de execução dos controlos <i>in loco</i> de SUP FEADER Eixo D	Nº de controlos de SUP FEADER Eixo D efetuados à data / Nº Total de controlos de SUP FEADER Eixo D selecionados * 100	15%	5%	2%	95%	2%
Ind5 - Taxa de execução dos controlos de Investimento	(Montante da despesa controlada até 15/07/2023 / Montante a controlar definido regulamentarmente para 2022) x100	15%	80%	2%	95%	2%
Ind6 - Taxa de execução dos controlos de Fundos Operacionais	(Nº de controlos executados/Nº mínimo de controlos definido regulamentarmente) x100	10%	5%	2%	95%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Elaboração de normativos de controlo, formação de controladores e respetiva credenciação

Atividade 2 - Definição de requisitos para as aplicações informáticas de suporte ao controlo, testes e disponibilização das aplicações às entidades controladoras (EC)

Atividade 3 - Apoio às EC no planeamento e coordenação dos controlos

Atividade 4 - Realização do controlo *in loco* das medidas relativas aos fundos operacionais, promoção de vinho, leite e fruta escolar

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DCO					Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos			
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME	DGR	DSI						
Atividade 1	X	X	X			X							
Atividade 2	X	X	X				X						
Atividade 3	X		X										
Atividade 4		X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Monitorizar a execução das atividades de controlo

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Cumprir com o plano de apresentação mensal de pontos de situação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Ajudas Animais e Ajudas diretas do Pedido Único - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	N° de pontos de situação emitidos / N° total de pontos de situação definidos * 100	60%	40%	5%	95%	2%
Ind2 - Investimento - Número de pontos de situação mensais emitidos 1 mês após a divulgação da amostra	N° de pontos de situação emitidos / N° total de pontos de situação definidos * 100	40%	40%	5%	95%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Desenvolvimento de aplicações informáticas para a elaboração dos pontos situação semanais/mensais dos controlos

Atividade 2 - Elaboração de pontos de situação mensais relativos à execução do controlo *in loco* por parte das Entidades Controladoras

Atividade 3 - Análise dos desvios relativamente ao estabelecido nos planos anuais de controlo e decidir e executar as medidas necessárias para garantir o seu cumprimento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DCO					Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos			
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME								
Atividade 1	X	X											
Atividade 2	X	X											
Atividade 3	X	X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Executar tarefas de controlo de qualidade do controlo *in loco*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o nº de controlos de qualidade efetuados mais cedo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Superfícies" do PU	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	5%	2%	95%	2%
Ind2 - Taxa de execução dos controlos de qualidade das ajudas "Animais"	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	50%	5%	95%	2%
Ind3 - Taxa de execução dos controlos de qualidade do Investimento	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	10%	5%	95%	2%
Ind4 -Taxa de execução dos controlos de qualidade do Vitis	Nº de controlos de qualidade efetuados nesta data/Nº Total de controlos de qualidade previstos	25%	15%	2%	95%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Seleção das amostras de controlo de qualidade, tendo por base os planos anuais de controlo *in loco* e os resultados dos controlos de qualidade dos anos anteriores

Atividade 2 - Execução de controlos de qualidade do controlo, que contemplem a avaliação de procedimentos administrativos e técnicos. Poderão ser realizados quer através de análise em gabinete, quer através de repetição do trabalho de campo

Atividade 3 - Avaliação das ações de controlo *in loco* : elaboração de relatórios que avaliam a qualidade das ações de controlo *in loco* desenvolvidas pelas EC, para cada uma das ajudas, com base nos resultados das ações de controlo de qualidade do controlo

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DCO					Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos			
	UOPC	UCIA	NORD	NAPI	NAME								
Atividade 1	X	X											
Atividade 2	X	X	X										
Atividade 3	X	X	X										

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DGI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Criar ficheiros para registo de todos os pedidos de informação internos com os respetivos prazos de resposta (GAU, DJU, CD, GPE)

Atividade 2 - Criar ficheiro com os registo de todos os pedidos de informação externos com os respetivos prazos de resposta (CE, TCE, IGF, TCP e Organismos do MA e MM)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)							Externos	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DAD	DAI	DAM	DCO	DSI	DFI	DJU		
Atividade 1	X	X		X									
Atividade 2	X	X		X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Melhorar a qualidade do serviço do atendimento prestado

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a qualidade do atendimento prestado aos utilizadores

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal presencial do <i>Contact Center</i> (CC)	(Nº respostas positivas aos inquéritos de satisfação (IS) do cliente do atendimento presencial (AP) do CC /Nº total respostas aos inquéritos do AP do CC recolhidas)x100	1%	na	na	95%	5%
Ind2 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal electrónico do CC	(Nº respostas positivas aos IS do cliente do atendimento eletrónico (AE) do CC/Nº total respostas aos inquéritos do AE do CC recolhidas) x 100	4%	na	na	91%	5%
Ind3 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do CC	(Nº respostas positivas aos IS do cliente do atendimento telefónico (AT) do CC/Nº total respostas aos inquéritos do AT do CC recolhidas) x 100	30%	na	na	90%	5%
Ind4 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal eletrónico do <i>Help-Desk</i> (HD)	(Nº respostas positivas aos IS do cliente do AE do HD/Nº total respostas aos inquéritos do AE do HD recolhidas) x 100	13%	na	na	91%	5%
Ind5 - Melhorar a perceção dos utilizadores a respeito do desempenho do canal telefónico do HD	(Nº respostas positivas aos IS do cliente do AT do HD/Nº total respostas aos inquéritos do AT do HD recolhidas) x 100	7%	na	na	91%	5%
Ind6 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal (AM) do <i>Contact Center</i> (CC)	(Nº total de AM do CC fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ Nº total de AM do CC abertos durante esse mesmo período)*100	20%	na	na	95%	5%
Ind7 - Melhorar os prazos de resposta do atendimento multicanal (AM) do HD	(Nº total de AM do HD fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP/ Nº total de AM do HD abertos durante esse mesmo período)*100	20%	na	na	94%	5%
Ind8 - Aumentar a taxa de não reclamantes no Livro de Reclamações do atendimento presencial	1-(Nº registos no Livro de Reclamações que deram lugar à aplicação de medidas corretivas/Nº total atendimentos presenciais realizados) x 100	5%	na	na	97%	2%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a gestão do *Contact Center* e do *Help Desk*

Atividade 2 - Assegurar a gestão dos pedidos de esclarecimento dos beneficiários apresentados por via multicanal do *Contact Center* e *Help-Desk*

Atividade 3 - Assegurar as resposta no prazo máximo de 10 dias às questões apresentados por multicanal no *Contact Center* e *Help Desk*

Atividade 4 - Assegurar a gestão das reclamações apresentadas no livro de reclamações.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DAD	DAI	DAM	DCO	DFI	DJU		
Atividade 1			X									
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Aumentar a eficiência na gestão dos formulários de Identificação do Beneficiário (IB), implementação da nova candidatura no âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Controlo (SIGC), bem como do Registo da atividade Agrícola

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a eficiência deste processo com vista a minimizar o nº de erros em sede de controlo administrativo e de qualidade, potenciar a desmaterialização de formulários e iniciar a implementação do RAG

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Aumentar a taxa de formulários PU e IB desmaterializados pelos beneficiários para 80%.	(Nº de beneficiários com formulários (PU e IB) desmaterializados/Nº Total de formulários desmaterializados)*100	20%	na	na	90%	10%
Ind2 - Analisar pelo menos 70% das respostas aos erros do controlo administrativo	(Nº de Análises realizadas das respostas às anomalias do controlo administrativo/Nº respostas rececionadas)*100	25%	na	na	95%	5%
Ind3 - Garantir a realização de 95% do controlo de qualidade PU e IB submetidos até 31 de outubro	(Nº de PU e IB em controlo de qualidade/ Nº de PU e IB submetidos)*100	25%	na	na	90%	10%
Ind4 - Implementação de pelo menos 95% dos modulos previstos para o registo da atividade agrícola (RAG)	(Nº de modulos implementados/ Nº modulos previstos)*100	20%	na	na	90%	10%
Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação recebidos)*100	10%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Divulgação nos vários canais de atendimento do serviço *on line* para entrega do PU e IB de forma desmaterializada

Atividade 2 - Implementação de validações no PU de modo a minimizar o número de erros ao nível do Controlo Administrativo Cruzado e garantir a fiabilidade dos pagamentos

Atividade 3 - Implementação do novo controlo cruzado desmaterializado, garantir a sua disponibilização atempada de modo a garantir a fiabilidade dos pagamentos

Atividade 4 - Implementação de novos módulos do RAG

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DSI	DCO	CD				Entidades acreditadas	DRAP
Atividade 1		X	X		X						X	X
Atividade 2	X	X			X	X					X	X
Atividade 3	X	X		X	X						X	X
Atividade 4		X			X						X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Garantir a continuidade da qualidade da informação do Parcelário e implementar o projeto de monitorização

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Garantir a qualidade da informação no parcelário

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Verificar 2% das parcelas atualizadas em atendimento em controlo de qualidade em gabinete	(Nº de parcelas alvo controlo de qualidade/Nº de parcelas alteradas nas salas)*100	20%	40%	10%	95%	5%
Ind2 - Percentagem de parcelas revistas	(Nº parcelas revistas/Nº parcelas programadas para revisão)*100	25%	na	na	90%	10%
Ind3 - Verificar em controlo de qualidade a documentação de 600 parcelas atualizadas em atendimento	(Nº de processos controlados/Nº processos selecionados)*100	25%	40%	10%	90%	10%
Ind4 - Implementação do Sistema de Vigilância Superfícies para as intervenções mínimas estabelecidas para 2023	(Nº de beneficiários sujeitos ao Sistema de Vigilância Superfícies /Nº beneficiários candidatos)*100	20%	30%	10%	90%	10%
Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo solicitado/ nº de pedidos de informação recebidos)*100	10%	50%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Controlo de qualidade do trabalho realizado nas salas de atendimento no âmbito das funções delegadas (2% do total de parcelas)

Atividade 2 - Revisão das parcelas e ocupações do solo previstas no Protocolo com as Organizações de Agricultores

Atividade 3 - Análise em gabinete de 600 processos com parcelas com ações A ou N (no âmbito de um processo) selecionados aleatoriamente

Atividade 4 - Implementar o processo de monitorização do PU2023

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DSI	DCO	CD				EA	DRAP
Atividade 1	X				X						X	X
Atividade 2	X			X	X	X					X	X
Atividade 3	X				X						X	X
Atividade 4	X				X		X				X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2							X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Foi proposta, na monitorização à data de 30 de junho do Plano de Atividades, a alteração do objetivo 4 e do seu 4º indicador. A justificação encontra-se no capítulo 9.5, página 26.

Objetivo Operacional 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

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Introduzir melhoria nos formulários para facilitar a sua utilização e diminuir a probabilidade de erro de registo; criar ferramentas internas que permitam a correção de dados por parte da DGAV; criar ferramentas internas de análise para melhorar a eficiência da equipa

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Impacto das iniciativas para promover uma melhor utilização do SNIRA e REAP	(Nº de iniciativas desenvolvidas e concluídas/nº de iniciativas planeadas ano n)*100	30%	40%	10%	85%	5%
Ind2 - Impacto das iniciativas promovidas para melhorar a qualidade da BD	(Nº de formulários envolvidos nas iniciativas/nº total de formulários)*100	30%	40%	10%	85%	5%
Ind3 - Aumentar a eficiência nas respostas do <i>info.SNIRA</i>	Tempo médio para análise da situação e reporte ao Cliente até 7 dias uteis em 90% dos <i>Info.snira</i>	30%	40%	10%	85%	5%
Ind5 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos e externos dentro do prazo solicitado	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo solicitado/nº de pedidos de informação recebidos)*100	10%	50%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise dos pontos fracos do sistema

Atividade 2 - Proposta de desenvolvimento/implementação das propostas e testes

Atividade 3 - Elaboração de documentação técnica de suporte às ferramentas implementadas

Atividade 4 - Respostas dentro do prazo às entidades como a CE, TCE, TCP, GAU, GPE e organismos do MAA

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos	
	UIPA	UFOR	UPAB	UREP	DSI	CD					DGADR	DGAV
Atividade 1				X								
Atividade 2				X							X	X
Atividade 3				X	X						X	X
Atividade 4				X		X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DSI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	65%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	35%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Recolher, analisar e responder aos pedidos recebidos no Departamento

Atividade 2 - Recolher, analisar e responder aos pedidos recebidos no Departamento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DSI								Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)			Externos
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM				
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X				
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Requisito RCM 41/2018 - Comunicação segura

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Alinhamento da infraestrutura do IFAP com os requisitos obrigatórios da RCM 41/2018

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Envio especificações técnicas ao DGR	Conclusão das especificações até 31/05/2023	80%	95%	5%	100%	0%
Ind2 - Publicação do Concurso Público	Lançamento do concurso até 31/12/2023	20%	10%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Identificar a infraestrutura onde é necessário assegurar os requisitos da Comunicação Segura

Atividade 2 - Elaborar os requisitos técnicos para o processo concursal

Atividade 3 - Lançamento do processo concursal

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DSI								Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)			Externos
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM	DGR/UGCP			
Atividade 1							X					
Atividade 2							X					
Atividade 3						X	X		X			

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2			X	X	X							
Atividade 3						X	X	X	X	X	X	X

Foi proposta, na monitorização à data de 30 de junho do Plano de Atividades, a eliminação deste objetivo. A justificação encontra-se no capítulo 9.6, página 28.

Objetivo Operacional 3

Obtenção da Certificação ISO9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade do IFAP Âmbito "Gestão das Ajudas Diretas"

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Pretende-se implementar um sistema de gestão que melhore a qualidade dos processos internos da organização e contribua para a melhoria contínua dos mesmos, indo ao encontro das expectativas dos interessados e alinhado com os objetivos estratégicos do IFAP

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de execução do dossiê para certificação	NC resolvidas/NC identificadas na Audit Interna	70%	90%	10%	95%	5%
Ind2 - Implementação das Recomendações da Entidade Certificadora relativas ao DSI	Nº recomendações incluídas e aceites pela EC no Plano de ações corretivas/ Nº de recomendações propostas pela EC	30%	70%	10%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Elaborar o dossiê de certificação tendo como referencial o tratamento da Não Conformidades (NC) da auditoria interna

Atividade 2 - Implementar na organização as medidas corretivas para sanar as NC da Auditoria de certificação relativas ao DSI

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DSI								Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)	Externos
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM	Todos os departamentos envolvidos na Gestão das Ajudas Diretas)	
Atividade 1						X			X	
Atividade 2						X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X							
Atividade 2				X	X	X	X	X	X	X	X	X

Foi proposta, na monitorização à data de 30 de junho do Plano de Atividades, a alteração da fórmula de cálculo do indicador 2, de modo a ficar alinhada com a prática a implementar. A alteração encontra-se descrita no capítulo 9.6, página 28.

Objetivo Operacional 4

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

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Este objetivo concorre para o alinhamento do Desenvolvimento do Sistema de Informação de suporte à implementação do Plano Estratégico da PAC 2023-2027, incluindo o módulo relativo à Avaliação e Monitorização do Desempenho

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - % de execução das tarefas planeadas	Média da % de execução face às datas planeadas	100%	90%	10%	90%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise funcional

Atividade 2 - Desenvolvimento Aplicacional

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DSI								Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)	Externos
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM	Todos	
Atividade 1	X	X	X	X	X				X	
Atividade 2	X	X	X	X	X				X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Acompanhar a fase de "Levantamento e Planos de Ação" para implementação do Plano de Transformação Digital do MAA - PRR

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Dar resposta às atribuições do MAA cometidas ao IFAP na condução da implementação do Plano de Transformação Digital do Ministério

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Participação da equipa de gestão nas reuniões de <i>steering</i>	Número de reuniões participadas / número de reuniões realizadas	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Disponibilização do Relatório Mensal ao CD	Relatórios mensais disponibilizados / total de meses	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Acompanhamento dos sub projetos dos projetos estruturantes

Atividade 2 - Elaboração de Relatórios mensais de monitorizações dos projetos em curso

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DSI								Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)	Externos
	UDAD	NUC1	NUC 2	NUC 3	NUC 4	UGQS	USCP	NPGM		
Atividade 1						X				
Atividade 2						X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DFI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Recolha e tratamento da informação necessária, por forma a assegurar as respostas aos pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado

Atividade 2 - Recolha e tratamento da informação necessária, por forma a assegurar as respostas aos pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DFI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos						Externos		
	UGEf	UCON	NCOM	NTES	Todos						Diversos		
Atividade 1	X	X	X	X	X								
Atividade 2	X	X	X	X							X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Garantir e otimizar os prazos de pagamento/recebimento

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Assegurar que os pagamentos aos beneficiários se realizam dentro dos prazos previamente definidos, em articulação com os diferentes departamentos internos, garantindo uma boa execução dos fundos europeus, promovendo um incremento para o crescimento económico dos setores da agricultura e da pesca. Assegurar o pagamento atempado aos fornecedores do IFAP. Assegurar a cobrança das dívidas de clientes do IFAP.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - PMP fornecedores ≤ 60 dias	Despacho do Gabinete do Ministro das Finanças e da AP nº 9870/2009, publicado no DR nº 71, 2ª série, de 13 de abril de 2009 $PMP = \frac{\sum_{t=3}^4 DF}{\sum_{t=3}^4 A} \times 365$	25%	15	5	15	5
Ind2 - Pagamento mensal das ajudas, através do crédito efetivo nas contas dos beneficiários, conforme plano de pagamentos previamente estabelecido	$Tx = (\sum \text{Pagamento mensal de ajudas efetuado} / \sum \text{Valor total de pagamento mensal planeado}) \times 100\%$	50%	96%	1%	98%	1%
Ind3 - Providenciar a cobrança de dívidas de clientes do IFAP, face ao nº existente	$Tx = (\sum \text{Cobranças de dívidas efetuado} / \sum \text{Valor total de dívidas por cobrar}) \times 100\%$	25%	20%	10%	30%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar o pagamento aos beneficiários das ajudas mensais previstas, dentro dos prazos previamente estipulados ou acordados com as diversas Unidades Gestoras de Medidas

Atividade 2 - Assegurar o pagamento dos fornecedores dentro dos prazos contratualmente acordados

Atividade 3 - Garantir um eficiente e eficaz controlo financeiro das OET solicitadas

Atividade 4 - Controlar e providenciar a respetiva cobrança, das dívidas de clientes do IFAP

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DFI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	UGEf	UCON	NCOM	NTES	DGR	DSI	DAI	DAM	DAD	IGCP	DGO	GPP	
Atividade 1	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 2	X	X		X	X					X			
Atividade 3	X	X		X		X				X			
Atividade 4	X	X		X		X				X	X	X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Promover a criação e respetiva implementação do SNC-AP nas suas três vertentes

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a implementação do SNC-AP, por forma a garantir a prestação de contas dentro do novo referencial contabilístico. Promover informação contabilística pertinente (*dashboards*) para apoio à decisão.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de concretização de solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira face à planeada (100%)	(Nº de atividades do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira implementadas / Nº total de atividades nas vertentes orçamental e financeira a implementar no âmbito do SNC-AP)	60%	96%	1%	98%	1%
Ind2 - Taxa de concretização de melhorar e completar a criação de um sistema de indicadores e respetiva monitorização na contabilidade de gestão face à planeada (100%)	(Nº de indicadores na vertente de Contabilidade de gestão implementados / Nº total de indicadores na vertentes de contabilidade de gestão a implementar no âmbito do SNC-AP)	40%	70%	10%	85%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Continuar e solidificar a implementação do SNC-AP nas vertentes orçamental e financeira

Atividade 2 - Promover a criação do modelo de contabilidade de gestão e preparar a respetiva implementação

Atividade 3 - Melhorar e completar a implementação de um sistema de *dashboards* de apoio à gestão

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DFI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)				Externos				
	UGEf	UCON	NCOM	NTES	DGR	DSI	Todos						
Atividade 1	X	X	X	X	X	X							
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X						
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Garantir que a prestação de contas às Tutelas, DGO, TC, IGF e CE é efetuada tempestivamente

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Disponibilizar os registos das operações atualizados e geração de *reports* periódicos com a informação necessária para a implementação de procedimentos de prestação de informação regular e tempestiva, quer de apoio à decisão de gestão, quer de apoio aos processos de prestação de contas

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assegurar que os diferentes documentos de <i>reporting</i> à DGO são efetuados nos prazos definidos (STF, PME, SIGO)	Nº dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	0	1	0	1
Ind 2 - Cumprir o prazo legalmente estipulado para a entrega da conta de gerência	Nº dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao calendário legal para apresentação das Contas de Gerência	25%	0	5	0	5
Ind3 - Cumprir os prazos mensais definidos internamente para reporte de informação de gestão ao CD (dia 15 do mês n+1)	Nº dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%	0	1	-1	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Monitorizar o grau de cumprimento dos compromissos de *report* interno e externo

Atividade 2 - Monitorização e avaliação dos processos

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DFI				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos		
	UGEf	UCON	NCOM	NTES						DGO	IGF	TC
Atividade 1	X	X	X	X						X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X						X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DGR

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	40%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	60%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analisar, preparar e coligir a informação necessária e eventuais pareceres para resposta a unidades orgânicas do IFAP dentro do prazo solicitado

Atividade 2 - Analisar, preparar e coligir a informação necessária e eventuais pareceres para resposta a entidades externas dentro do prazo solicitado

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGR				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	CD	Todos				Diversas		
Atividade 1	X	X	X	X	X	X				X		
Atividade 2	X	X	X	X	X	X				X		

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 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

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a meta de 31/12

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assessoria - resposta aos requerentes num prazo médio de 8 dias úteis (documentos recepcionados em iDoc)	(Nº de pedidos de informação respondidos no prazo médio de 8 dias/ nº de pedidos de informação recebidos)*100	100%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Efetuar o processamento informático de salários e afins, emissão de ordens de pagamento e folhas de remuneração, processamento das mensalidades dos pensionistas, elaborar guias de pagamento de todos os impostos e contribuições

Atividade 2 - Assegurar a gestão da assiduidade, a monitorização da prestação de trabalho suplementar e o controlo das ajudas de custo

Atividade 3 - Manter um sistema organizado de procedimentos administrativos no âmbito laboral e monitorizar a sua aplicação

Atividade 4 - Apoiar as unidades orgânicas e os trabalhadores na aplicação das políticas definidas para os recursos humanos mediante a elaboração de estudos, pareceres e informações

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos	
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	Todos					Onde estiverem trabalhadores do IFAP	
Atividade 1	X	X	X	X	X					X	
Atividade 2		X									
Atividade 3		X									
Atividade 4	X	X									

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 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

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Cooperação, sempre que solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património do Estado

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
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 reports efetuados para a caixa de correio serviços.património	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de correção tratados}/n.^{\circ} \text{ de pedidos de correção recebidos}) * 100$	45%	40%	10%	70%	10%
Ind2 - Assegurar a colaboração, quando solicitada pelo GPP, no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário (PGPI)	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de colaboração tratados dentro do prazo solicitado}/n^{\circ} \text{ de pedidos de colaboração recebidos}) * 100$	10%	95%	5%	95%	5%
Ind3 - Assegurar a operacionalidade da frota	$(N^{\circ} \text{ de dias de operacionalidade da frota dentro de um período temporal}/n^{\circ} \text{ de dias totais dentro de um período temporal}) * 100$	45%	70%	5%	80%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Detecção de anomalias e sua resolução, garantindo a assistência técnica adequada e na medida do possível sempre preventiva

Atividade 2 - Garantir o normal funcionamento de todos os equipamentos de suporte aos edifícios (a/c, elevadores, sistema eléctrico, entre outros)

Atividade 3 - Afetação de viaturas de acordo com a disponibilidade existente

Atividade 4 - Acompanhamento e validação dos trabalhos executados por entidades externas

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos	
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP						Fornec.	Entidades que emitem pareceres prévios
Atividade 1				X						X	X
Atividade 2				X						X	X
Atividade 3				X							
Atividade 4				X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Assegurar a aquisição de bens e serviços

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a meta do Indicador 1 definida para 31/12

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Executar o Plano Anual de Aquisições (PAA) aprovado	(Nº de adjudicações concretizadas/n.º de processos de contratação do PAA)*100	60%	15%	5%	75%	5%
Ind2 - Promover o lançamento de procedimentos de aquisição, de acordo com as necessidades dos departamentos e que não se enquadrem no PAA	(Nº de adjudicações concretizadas extra PAA/ número de processos de contratação extra PAA)*100	40%	15%	5%	70%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Planeamento e elaboração do PAA

Atividade 2 - Promover e rececionar dos Departamentos as necessidades de contratação não planeadas, que se revelem fundamentais para o normal funcionamento da atividade do IFAP

Atividade 3 - Assegurar o lançamento e a adjudicação de todos os processos de contratação constantes do PAA, bem como dos processos não planeados

Atividade 4 - Fornecer todo o reporte estatístico relativo a solicitações internas e de entidades externas, no âmbito da contratação pública

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos	
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	DFI	Todos	DJU			Tutelas	Entidades que emitem pareceres prévios
Atividade 1				X		X					
Atividade 2				X		X					
Atividade 3				X	X		X			X	X
Atividade 4				X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1											X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Assegurar a gestão do sistema documental, garantindo a qualidade no apoio a todos os colaboradores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a meta a 30/06

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Percentagem de documentos que dão entrada no IFAP, desmaterializados no prazo de 24 horas	(Nº de documentos que dão entrada no IFAP, desmaterializados no prazo de 24 horas/nº de documentos que dão entrada no IFAP)*100	70%	75%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas em 24 horas a solicitações de documentação ao arquivo	(Nº de solicitações respondidas no prazo de 24 horas/nº de solicitações)*100	30%	70%	5%	85%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a gestão e manutenção do *iDoc*

Atividade 2 - Garantir o adequado arquivamento de toda a documentação de forma a ser rapidamente localizado

Atividade 3 - Garantir a eficiência na gestão documental.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)					Externos			
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	DSI								
Atividade 1			X		X								
Atividade 2			X										
Atividade 3			X										

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 6

Promover a formação adequada dos recursos humanos, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar as metas do indicador 1, a 30/06 e a 31/12

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Assegurar o cumprimento do plano de formação presencial	(Nº de formações adjudicadas constantes do PAF/ nº de formações constantes do PAF)*100	40%	30%	10%	70%	10%
Ind2 - Assegurar o cumprimento das ações de formação <i>e-learning</i> solicitadas pelos departamentos	(Nº de formações solicitadas e realizadas/nº de formações solicitadas)*100	60%	50%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Levantamento e diagnóstico das necessidades de formação dos trabalhadores do Instituto, tendo em vista o planeamento das linhas estratégicas da formação e das ações de formação a propor

Atividade 2 - Acompanhamento e execução de todos os procedimentos inerentes ao plano de formação aprovado, nomeadamente: divulgação, coordenação dos meios logísticos, técnicos e humanos, elaboração de consultas e pesquisas de mercado

Atividade 3 - Estudo, pesquisa e conceção de conteúdos, construção e desenvolvimento de módulos formativos *e-learning* e posterior articulação com os interlocutores externos (DRAP e Entidades Receptoras) na resolução e/ou encaminhamento de dúvidas e com os diferentes intervenientes internos na formação *e-learning* (Gestores de Conteúdos, DSI)

Atividade 4 - Preparação, Elaboração, Acompanhamento e Gestão de candidatura aos Fundos Comunitários, no âmbito do QREN/POPH e outros programas de financiamento

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	Unidades e núcleos do departamento				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	Todos	DFI	DSI	DCO	DAD	DAI	DRAP	Associaç.	Outros
Atividade 1		X			X								
Atividade 2		X				X	X						
Atividade 3		X						X	X	X	X	X	X
Atividade 4		X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 7

Promover iniciativas de gestão eficiente de trabalhadores que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e que fomentem a segurança e saúde no trabalho (SST)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Reforçar a boa gestão dos trabalhadores, com a introdução progressiva de novas iniciativas

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de trabalhadores com horário flexível atribuído	(Nº trabalhadores com despacho favorável ao pedido de atribuição de horário flexível/nº trabalhadores que apresentou pedido de atribuição de horário flexível)*100	30%	95%	2%	95%	2%
Ind2 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	(Nº trabalhadores com despacho favorável ao pedido de prática de teletrabalho/Nº trabalhadores que apresentou pedido de prática de teletrabalho)*100	20%	70%	10%	70%	10%
Ind3 - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	(Nº trabalhadores com despacho favorável ao pedido de jornada contínua/nº trabalhadores que apresentou pedido de prática de jornada contínua)*100	25%	90%	5%	90%	5%
Ind 4 -Taxa de consultas de medicina do trabalho realizadas	(Nº de consultas executadas, no âmbito da SST, nos termos previstos da Lei / nº total de colaboradores que deveriam realizar consulta)*100	15%	30%	10%	30%	10%
Ind 5 - Nº de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	Nº protocolos criados [ex. ginásios, creches, lavandarias, serviços online]	5%	3	1	6	3
Ind 6 - Nº de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	Nº iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	5%	2	1	2	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Utilização de todos os instrumentos legais que permitam abordar as necessidades diferenciadas manifestadas pelos trabalhadores, nomeadamente regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário, desde que reunidas as condições previstas para o efeito.

Atividade 2 - Criar iniciativas que promovam a participação dos colaboradores na gestão do Instituto

Atividade 3 - Aumentar a motivação dos colaboradores através de protocolos com entidades que criem condições favoráveis de acesso

Atividade 4 - Assegurar a gestão e execução de todos os procedimentos internos e legais no âmbito da segurança e saúde no trabalho.

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DGR				Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	UORH	UDCC	UAGD	UGCP	Todos	CD							
Atividade 1	X	X			X	X							
Atividade 2		X			X	X							
Atividade 3	X	X			X								
Atividade 4	X				X								

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DJU

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Identificar a natureza e complexidade do pedido

Atividade 2 - Estabelecer um prazo razoável para resposta ao pedido (caso o mesmo não conste do pedido)

Atividade 3 - Analisar e recolher toda a informação necessária à elaboração da resposta

Atividade 4 - Elaborar resposta

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DJU			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)							Externos		
	UJRD	UCTC	UDEV	DGM	DFI	DCO	DGI	GAU	GPE	DGR	Ent. Públicas	Tribunais	Tutela
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Análise e tratamento dos processos de assessoria jurídica de acordo com os procedimentos e prazos estabelecidos

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a taxa de realização deste objetivo face aos anos anteriores

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de conclusão dos processos de assessoria jurídica dentro do prazo estabelecido	(Nº de processos concluídos no prazo estabelecido/nº de processos abertos em 2023)*100	100%	80%	10%	80%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise das matérias

Atividade 2 - Discussão e obtenção de elementos adicionais

Atividade 3 - Elaboração de pareceres

Atividade 4 - Aprovação e envio dos pareceres

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DJU			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	UJRD	UCTC	UDEV									
Atividade 1	X											
Atividade 2	X											
Atividade 3	X											
Atividade 4	X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Análise e elaboração de peças processuais e intervenções em juízo, em processos de contencioso, dentro dos normativos aplicáveis

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a taxa de execução dos procedimentos.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de tramitação dos procedimentos nos prazos estabelecidos	(Nº de procedimentos efetuados no prazo estabelecido/Nº de procedimentos a efetuar dentro dos prazos estabelecidos)*100	100%	90%	3%	90%	3%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise das peças processuais

Atividade 2 - Pedido de contributos aos departamentos envolvidos

Atividade 3 - Preparação das peças processuais

Atividade 4 - Elaboração das peças processuais e intervenção em juízo

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DJU			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)						Externos		
	UJRD	UCTC	UDEV	Todos								
Atividade 1		X										
Atividade 2	X	X	X	X								
Atividade 3		X										
Atividade 4		X										

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 4

Reduzir o valor em dívida registado na Base de Dados de Devedores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

A natureza do objetivo mantém-se, ou seja, reduzir o montante acumulado por recuperar/em débito, quer o registado na Base de Dados de Devedores (BDD) a 31/12/2022, quer o novo débito que entre em 2023

Pretende-se incrementar, em 2023, a análise de PRV de antiguidade superior (anteriores QCA I, II e III), ao nível, nomeadamente, dos critérios fixados para as probabilidades de cobrança, tendo em vista o encerramento do maior nº de PRV possível, com especial enfoque para os de maior montante envolvido.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de redução do valor em dívida registado na BDD	$((\text{Valor em débito a 31/12/2022})/(\text{Valor em débito em 01/01/2023} + \text{Dívida inicial dos processos criados em 2023}) - 1) * 100$	100%	3%	1.5%	9%	2.5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Estabilização da informação ao nível da BDD e respetivos processos/valores nela constantes

Atividade 2 - Identificação dos processos de recuperação pendentes e valores em dívida

Atividade 3 - Planeamento / definição de critérios, medidas e procedimentos a verificar para cumprimento do objetivo

Atividade 4 - Execução da tramitação administrativa ou de âmbito coercivo/judicial adequados ao cumprimento do objetivo

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	DJU			Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)							Externos	
	UJRD	UCTC	UDEV	DAD	DAI	DAM	DFI				Serv Finanças	
Atividade 1			X									
Atividade 2			X									
Atividade 3			X									
Atividade 4		X	X	X	X	X	X				X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X											
Atividade 2		X										
Atividade 3		X										
Atividade 4			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

GAU

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(\text{N}^\circ \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(\text{N}^\circ \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Monitorização dos pedidos de informação internos e externos, assegurando a resposta atempada

Atividade 2 - Elaboração da resposta e envio em tempo útil

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GAU			Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Externos			
	AAIF	NAIN	NASC	Todas					AG	DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	Prestadores Serviços
Atividade 1	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X	X					X	X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Executar as ações de Auditoria nos termos constantes no Programa Anual de Auditorias de 2023

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o nível de execução das ações de Auditoria face ao Programa Anual de Auditorias de 2023

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de execução de auditorias de acordo com o planeado	(Número de ações de auditoria executadas/N.º de ações de auditoria planeadas) *100	100%	35%	15%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Elaboração do PPA e do Programa Anual de Auditorias

Atividade 2 - Planeamento e Execução das ações de Auditoria (incluindo *Follow-Up*, quando aplicável)

Atividade 3 - Elaboração de *draft* do relatório e envio aos órgãos auditados, para contraditório, quando aplicável

Atividade 4 - Análise das respostas apresentadas pelos órgãos auditados e reporte superior (e subsequentemente a outras entidades envolvidas, quando aplicável), dos resultados finais das ações de Auditoria

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GAU			Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Externos				
	AAIF	NAIN	NASC	TODAS					AG	DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	Prestadores Serviços	Beneficiários
Atividade 1	X	X	X										
Atividade 2	X	X	X	X					X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X					X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X						X	X	X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X									X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Assegurar a apresentação da proposta da Declaração de Gestão (Fundos Agrícolas - FEAGA e FEADER) ao CD

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar o envolvimento dos Departamentos/Entidades na elaboração da Declaração de Gestão de 2023

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Conclusão dos trabalhos e apresentação da proposta de DG relativa ao EF de 2022 até 07/02/2023	Data da proposta de apresentação da DdG	50%	95%	5%	na	na
Ind2 - Preparação da proposta de DdG relativa ao EF de 2023	Nível de execução da DdG	50%	30%	5%	70%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Execução do Programa Anual de Auditorias e análise dos respetivos resultados, de forma integrada

Atividade 2 - Desenvolvimento de trabalhos complementares, quando aplicável

Atividade 3 - Solicitação de contributos, informação e esclarecimentos aos serviços, recebê-los e analisá-los

Atividade 4 - Elaboração da proposta de DG e apresentação ao CD

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GAU			Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)				Externos			
	AAIF	NAIN	NASC	Todos				AG	DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	
Atividade 1	X	X	X								
Atividade 2		X		X				X	X	X	
Atividade 3	X	X	X	X				X	X		
Atividade 4		X								X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 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 2023

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a abordagem ao planeamento e a execução do Plano Anual de Acompanhamento das Funções Delegadas
Melhorar o rastreamento dos pedidos de informação, por forma a saber em cada momento "O quê, Quem, até Quando" e, assim, aumentar a eficiência das respostas.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas	Nº relatórios	40%	1	0	2	0
Ind2 - Taxa de atualização (até 48h e suportado no CC.Audit) do ficheiro de monitorização dos pedidos de Certificação de Contas	Nº registos atualizados/ Nº Registos rececionados no CC.Audit	60%	100%	10%	100%	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Coordenação do GAFD assim como o planeamento e elaboração de relatórios de acompanhamento das funções delegadas

Atividade 2 - Monitorização dos pedidos de informação, assegurando o envio dos mesmos às áreas auditadas e as respostas aos auditores externos

Atividade 3 - Acompanhamento da implementação das recomendações formuladas e reportar ponto de situação aos auditores externos

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GAU			Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)						Externos		
	AAIF	NAIN	NASC	TODAS	GAFD					DRAP/ Ent Deleg.	Ent. Externas Auditoria	Prestadores Serviços
Atividade 1			X		X					X		
Atividade 2	X	X	X	X						X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X						X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Assegurar a realização de Ações de Coordenação do Grupo de Acompanhamento dos Riscos de Gestão (GARG)

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Definir o Modelo de Gestão de Riscos do Instituto, acomodando/adaptando o trabalho já existente a nível da avaliação de Risco e da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, SGSI, SGQ, RGPD, ARACHNE e *Think Tank*

Sensibilizar as partes interessadas relativamente à Gestão de Riscos, para a sua importância e necessidade

Reforçar e melhorar a avaliação do risco (i.e., fraude, corrupção, conflito de interesses, duplo financiamento, contratação pública ou criação de condições artificiais), no âmbito da coordenação do GARG, incluindo os requisitos da alínea C do ponto 1 do Anexo I do Reg.2022/127

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Realização de reuniões de trabalho por ano	N.º de reuniões	100%	1	1	3	1

Principais Atividades

Atividade 1 - Coordenação e dinamização do GARG

Atividade 2 - Definição do modelo de gestão do risco , assegurando o cumprimento dos requisitos da alínea C do ponto 1 do Anexo I do Reg.2022/127 e a revisão do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações conexas

Atividade 3 - Acompanhamento e promoção de orientações do *Think Tank* , assim como articular e sensibilizar as partes interessadas da importância na sua integração nos seus processos

Atividade 4 - Acompanhamento do projeto-piloto ARACHNE e utilização dos seus resultados para a avaliação de riscos do IFAP

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GAU			Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)						Externos			
	AAIF	NAIN	NASC	GARG	CD	GPE	DAI	DJU			DRAP/ Ent. Delea.	Ent. Externas Auditoria	AG
Atividade 1			X	X									
Atividade 2	X	X	X	X									
Atividade 3			X	X	X		X	X			X	X	X
Atividade 4			X	X		X							

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 6

Dotar o Gabinete dos meios necessários para dar resposta às diversas exigências

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Reter os recursos existentes e atrair novos; Reforçar as competências (experiência e conhecimento técnico) do Gabinete

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de incremento de Recursos Humanos	N.º de recursos humanos no início do ano / N.º de recursos humanos no final do período	70%	1	5%	>1	5%
Ind2 - N.º médio de ações de formação por colaborador	N.º de ações de formação/N.º de recursos humanos	30%	1	25%	2	10%

Principais Atividades

Atividade 1 - Motivar os recursos humanos existentes

Atividade 2 - Prosseguir/desencadear os procedimentos concursais por mobilidade interna e externos (se possível)

Atividade 3 - Realização de ações de formação mais direcionadas ao exercício das funções do Gabinete

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GAU			Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)						Externos			
	AAIF	NAIN	NASC	DGR						Prestadores Serviços			
Atividade 1	X	X	X	X									
Atividade 2	X	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X	X						X			

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

GPE

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(\text{N}^\circ \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	90%	5%	90%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(\text{N}^\circ \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / \text{n}^\circ \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	90%	5%	90%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Analisar os pedidos de informação rececionados

Atividade 2 - Planear as várias etapas conducentes a uma resposta dentro do prazo estabelecido

Atividade 3 - Proceder à análise, validação, extração e envio da informação solicitada

Atividade 4 - Assegurar a coordenação, preparar e enviar a informação prevista nas comunicações a efetuar à CE, em articulação com os departamentos intervenientes

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)							Externos		
	ARCC	APEP	Todos	DAD	DAM	DCO						
Atividade 1	X	X										
Atividade 2	X	X	X									
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X	X		X	X	X						

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Promover a elaboração atempada do Plano de Pagamentos e da programação dos pagamentos das Ajudas do PU e Açores

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Antecipar a elaboração da programação da campanha 2023

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - N.º dias úteis decorridos entre a elaboração do Plano de Pagamentos e a disponibilização dos dados das execuções e previsões dos pagamentos pelos departamentos intervenientes	Σ dias úteis decorridos após a disponibilização dos elementos necessários à elaboração do Plano de Pagamentos	50%	1	0.5	1	0.5
Ind2 - Elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2023	Data da elaboração dos documentos inerentes à programação da campanha 2023	50%	na	na	30 set	10 dias

Principais Atividades

Atividade 1 - Preparar e disponibilizar ficheiros de suporte ao preenchimento mensal das previsões

Atividade 2 - Proceder à elaboração dos documentos de suporte ao Plano de Pagamentos, validar e disponibilizar o mesmo

Atividade 3 - Elaborar documentos de programação da campanha 2023 em articulação com os departamentos intervenientes e entidades externas da RAM e RAA

Atividade 4 - Acompanhar a programação aprovada para as campanhas em curso, analisar desvios e propor medidas de correção quando necessário

Atividade 5 - Incorporar na programação aprovada nova informação, entretanto disponível (legislação, orientações, mudanças de contexto operacional, outras)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)							Externos	
	ARCC	APEP	DAD	DCO	DSI	DFI	DGI	DAM	DAI	RAM	RAA
Atividade 1		X									
Atividade 2		X	X			X	X	X	X	X	
Atividade 3		X	X	X	X	X	X			X	X
Atividade 4		X	X	X	X	X	X			X	X
Atividade 5		X	X	X	X	X	X			X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3					X	X	X	X	X			
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 3

Coordenar e assegurar o envio das estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE, dentro do prazo regulamentar

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Enviar as estatísticas de controlo FEAGA e FEADER à CE, dentro do prazo regulamentar

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de estatísticas FEAGA enviadas no prazo	$(N.º \text{ estatísticas enviadas no prazo } / n.º \text{ estatísticas total FEAGA}) * 100$	50%	na	na	100%	0%
Ind2 - Taxa de estatísticas FEADER enviadas no prazo	$(N.º \text{ estatísticas enviadas no prazo } / n.º \text{ estatísticas total FEADER}) * 100$	50%	na	na	100%	0%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a coordenação dos procedimentos de extração das estatísticas de controlo e a respetiva validação, em articulação com os departamentos envolvidos, dos quadros estatísticos relativos ao FEAGA SIGC, atendendo à data regulamentar (15/07)

Atividade 2 - Assegurar a coordenação dos procedimentos de extração automática das estatísticas de controlo e a respetiva validação, em articulação com os departamentos envolvidos, dos quadros estatísticos relativos ao Regime Escolar (31/10), Organizações de produtores (15/11), POSEI (30/09), Promoção genérica (15/07)

Atividade 3 - Assegurar a coordenação dos procedimentos de extração automática das estatísticas de controlo e a respetiva validação, em articulação com os departamentos envolvidos, dos quadros estatísticos relativos ao FEADER (SIGC e NSIGC) e controlo *ex-post*, atendendo à data regulamentar (15/07)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)							Externos		
	ARCC	APEP	DAD	DAI	DCO	DSI	DAM			Autoridade Tributária	RAA	RAM
Atividade 1		X	X		X	X						
Atividade 2		X	X		X		X			X	X	X
Atividade 3		X	X	X	X	X	X				X	

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X					
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X					

Objetivo Operacional 4

Aumentar a eficiência na elaboração dos pedidos de pagamento no âmbito da Assistência Técnica do PDR 2020

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Diminuir o período de tempo para a conclusão dos projetos da Assistência Técnica do PDR2020

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Data de conclusão do projeto da Assistência Técnica 2022	Data de submissão do último pedido de pagamento da Assistência Técnica 2022	60%	30 jun	15 dias	na	na
Ind2 - Taxa de despesa submetida em pedidos de pagamento da Assistência Técnica 2023	(montante da despesa submetida/total despesa aprovada)*100	40%	na	na	40%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Identificar as despesas efetuadas a integrar os pedidos de pagamento, em articulação com os departamentos intervenientes

Atividade 2 - Reunir e preparar a documentação necessária à instrução dos pedidos de pagamento e proceder ao seu registo na plataforma disponível para o efeito

Atividade 3 - Preparar resposta aos pedidos de esclarecimento efetuados pela entidade analista, em articulação com os departamentos intervenientes

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)										Entidades externas	
	ARCC	APEP	DAI	DSI	DFI	DGI	DGR	DCO	GAU					
Atividade 1		X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Atividade 2		X												
Atividade 3		X	X	X	X	X	X	X	X	X				X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 5

Assegurar a elaboração dos Instrumentos de gestão do IFAP, dentro dos prazos estipulados

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Elaborar os Instrumentos de Gestão dentro dos prazos estipulados

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - N.º dias úteis para elaboração do RA 2022, após receção de todos os contributos dos departamentos	Somatório dos dias úteis decorridos após a receção dos contributos necessários à elaboração do RA2022	40%	na	na	15	5
Ind2 - N.º dias úteis para elaboração da monitorização do QUAR e PA 2023, após receção de todos os contributos dos departamentos	Somatório dos dias úteis decorridos após a receção dos contributos necessários à elaboração da monitorização do QUAR e PA 2023	20%	na	na	8	3
Ind3 - N.º dias úteis para elaboração do QUAR e PA 2024, após receção de todos os contributos dos departamentos	Somatório dos dias úteis decorridos após a receção dos contributos necessários à elaboração do QUAR e PA 2024	40%	na	na	10	3

Principais Atividades

Atividade 1 - Preparar e planear a elaboração dos Instrumentos de gestão em conformidade com o descrito na Lei nº 66-B/2007, tendo em consideração as GOP, as linhas orientadoras do CD e as recomendações propostas em avaliações técnicas anteriores

Atividade 2 - Solicitar, aos vários departamentos, os contributos necessários à conceção dos instrumentos de gestão

Atividade 3 - Analisar os contributos recebidos e consolidá-los de forma harmoniosa com vista à elaboração do documento em causa

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)										Entidades externas
	ARCC	APEP	Todos										
Atividade 1		X											
Atividade 2		X	X										
Atividade 3		X											

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X				X	X		X	X		
Atividade 3	X	X	X	X			X	X	X	X	X	

Objetivo Operacional 6

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

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Aumentar a taxa de resposta no prazo

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de documentos produzidos face aos exigidos pela norma vigente	$(N.º \text{ documentos técnicos produzidos} / n.º \text{ documentos a elaborar de acordo com a norma vigente relativa aos Procedimentos de Apuramento da Conformidade}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind3 - Taxa de respostas enviadas dentro do prazo estipulado	$(N.º \text{ de respostas enviadas dentro do prazo estipulado} / \text{Total de respostas enviadas}) * 100$	50%	85%	5%	85%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Análise documental relacionada com o tema da Auditoria, designadamente eventuais inquéritos abertos e/ ou fechados relativos ao âmbito e temática da Missão

Atividade 2 - Assegurar a coordenação no âmbito da Auditoria, em articulação com o departamento e entidades envolvidas; promover eventuais reuniões com os intervenientes no sentido de preparar a auditoria

Atividade 3 - Coordenar e participar na Auditoria, assegurando todas as articulações necessárias entre os auditores comunitários e os responsáveis das entidades envolvidas

Atividade 4 - Elaborar Nota-Síntese com as principais conclusões preliminares da Auditoria, elencando as principais observações/ deficiências elencadas pelos auditores; Elaborar Nota- Síntese das reuniões bilaterais e do Órgão de Conciliação, com as principais conclusões das mesmas

Atividade 5 - Analisar as cartas com as conclusões dos trabalhos relativos às diferentes fases da Auditoria; Em articulação com os departamentos e/ ou entidades externas intervenientes, preparar a posição do IFAP/ AN relativamente às deficiências detetadas; Elaborar proposta de ofício de resposta; Participar em reuniões bilaterais e do Órgão de Conciliação

Atividade 6 - Elaborar/ atualizar a Ficha-Inquérito com as principais observações/ deficiências e recomendações da CE e TCE, transmitidas formalmente por ofício nas diferentes fases do Procedimento do Apuramento de Conformidade, suscetíveis (ou não) de causar correções financeiras

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos	Externos										
	ARCC	APEP		Todos	IGF	IGAMAOT	GPP	AG	DRAP	Autoridade Tributária	IVV	ICNF	DGAV	DGADR
Atividade 1	X													
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X													
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 6	X													

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 7

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 *media*

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a execução do plano de comunicação

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Executar o plano de comunicação interna, nos prazos definidos para o efeito	N.º de atividades executadas no prazo	50%	95%	3%	95%	3%
Ind2 - Executar o plano de comunicação externa, nos prazos definidos para o efeito	N.º de atividades executadas no prazo	50%	95%	3%	95%	3%

Principais Atividades

Atividade 1 - Assegurar a divulgação de informação pelos colaboradores do IFAP, nomeadamente legislação comunitária e nacional, notícias do setor publicadas diariamente na imprensa, calendário de participação do Instituto em eventos (feiras, seminários, workshops) e questões relevantes da PAC

Atividade 2 - Assegurar o envio da *Newsletter* interna do IFAP - IFAP Comunica, no final da primeira quinzena de cada mês

Atividade 3 - Assegurar a atualização dos conteúdos disponibilizados nos principais meios de comunicação do IFAP (Portal, Redes Sociais e *App Mobile*) e promover o aumento da sua utilização, através de ações específicas para o efeito

Atividade 4 - Assegurar o envio da newsletter do IFAP até ao último dia do mês

Atividade 5 - Assegurar a participação do IFAP nos principais eventos do setor, individualmente ou em articulação com demais entidades sob a mesma tutela, garantindo a divulgação atualizada dos apoios/ ajudas de maior relevância, pelos meios disponíveis e adequados; Acolher as visitas de estudo dos outros EM

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	GPE		Internos (Dep. / Gab. / DPO / CSI / Grupos)					Externos				
	ARCC	APEP	Todos									
Atividade 1	X		X									
Atividade 2	X		X									
Atividade 3	X	X	X									
Atividade 4	X		X									
Atividade 5	X	X	X					X				

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CSI

Objetivo Operacional 1

Valorizar a capacidade de articulação e colaboração atempada entre departamentos, contribuindo para a capacidade de resposta do Instituto

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Manter a taxa de respostas no prazo a pedidos internos e externos de informação.

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Taxa de respostas a pedidos de informação internos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação internos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Taxa de respostas a pedidos de informação externos dentro do prazo solicitado	$(N^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos respondidos no prazo solicitado} / n^{\circ} \text{ de pedidos de informação externos recebidos}) * 100$	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Reunir informação para resposta a pedidos de informação internos

Atividade 2 - Reunir informação para resposta a pedidos de informação externos

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	CSI	Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)								Externos			
Atividade 1	X												
Atividade 2	X												

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Objetivo Operacional 2

Garantir a Manutenção da Certificação NP ISO/IEC 27001

O que se pretende melhorar face aos anos anteriores no âmbito deste objetivo

Melhorar a efetividade da monitorização da execução do Plano de Tratamento de Risco (PTR) e do Plano de Ações Corretivas com o objetivo de melhorar o SGSI e manter a certificação ISO/IEC 27001

Indicadores de desempenho	Fórmula de cálculo	Peso	30 de junho		31 de dezembro	
			Meta	Tolerância	Meta	Tolerância
Ind1 - Monitorizar a execução do PTR.	(N.º de monitorizações do PTR executadas/n.º de monitorizações do PTR planeadas) * 100	50%	95%	5%	95%	5%
Ind2 - Monitorizar a execução do Plano de Ações Corretivas (Tratamento de não conformidades e oportunidades de melhoria).	(N.º de monitorizações do Plano de Ações Corretivas executadas/N.º de monitorizações do Plano de Ações Corretivas planeadas) * 100	50%	95%	5%	95%	5%

Principais Atividades

Atividade 1 - Promover e efectuar a Gestão de Risco de Segurança da Informação (avaliação e tratamento)

Atividade 2 - Efetuar a gestão do Plano de Ações Corretivas (elaboração, monitorização e avaliação)

Atividade 3 - Em articulação com o CD promover a revisão pela gestão de topo

Atividade 4 - Garantir a realização da Auditoria Externa de renovação da certificação pela Entidade Certificadora (EC)

Departamentos/Entidades que contribuem para a concretização do objetivo

	CSI	Internos (Departamentos, Gabinetes, DPO, CSI, Grupos)											Externos Entidade Certific.	
		CD	DSI	DGR	GPE	GAU	DJU	DAI	DAM	DAD	DFI	DGI		
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 3	X	X												
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Cronograma das atividades

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atividade 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3		X						X				
Atividade 4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Glossário de Siglas

SIGLA	DESCRITIVO
AAIF	Área de Auditoria ao Investimento e Funções Delegadas
AE	Atendimento Eletrónico
AG	Autoridade de Gestão
AM	Atendimento Multicanal
ANI	Ajudas Animais
AP	Atendimento Presencial
APEP	Área de Planeamento Estratégico e Projetos
ARACHNE	Ferramenta informática de avaliação do risco
ARCC	Área de Relações Comunitárias e Comunicação
AT	Atendimento Telefónico
AZD	Manutenção da Atividade Agrícola em Zonas Desfavorecidas
BD	Base de dados
CC	<i>Contact Center</i>
CD	Conselho Diretivo
CE	Comissão Europeia
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção
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
DG	Declaração de Gestão
DGAGRI	<i>Directorate-General for Agriculture and Rural Development</i>
DGAV	Direção Geral de Alimentação e Veterinária
DGI	Departamento de Gestão e Controlo Integrado
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGR	Departamento de Administração e Gestão de Recursos

SIGLA	DESCRITIVO
DGSANTE	<i>Directorate General for Health and Food Safety</i>
DJU	Departamento Jurídico
DPO	<i>Data Protection Officer</i>
DGADR	Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Regional
DRAP	Direção Regional de Agricultura e Pescas
DRAP LVT	Direção Regional de Agricultura e Pescas de Lisboa e Vale do Tejo
DRDR	Direção Regional do Desenvolvimento Rural
DRET	Direção Regional de Economia e Transportes
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
EA	Entidade Acreditada
EF	Exercício Financeiro
EM	Estado Membro
FEADER	Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural
FEAGA	Fundo Europeu Agrícola de Garantia
FEAMP	Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e da Pesca
GAL	Grupos de Ação Local
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
ICNF	Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas
<i>iDoc</i>	Sistema Informático de Gestão Documental
IFAP	Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
IGAMAOT	Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IS	Inquérito de Satisfação
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>

SIGLA	DESCRITIVO
IVV	Instituto da Vinha e do Vinho
MAA	Ministério da Agricultura e da Alimentação
MAR2020	Programa Operacional MAR 2020
NACM	Núcleo de Apoios Comunitários na Região Autónoma da Madeira
NAME	Núcleo de Apoios de Mercado
NAIN	Núcleo de Auditoria Interna
NAPI	Núcleo de Apoios ao Investimento
NASC	Núcleo de Auditoria aos Sistemas Certificados e de Monitorização
NC	Não conformidades
NCOM	Núcleo de Contas Comunitárias
NCPO	Núcleo de Condicionalidade e POSEI
NORD	Núcleo de Normalização
NPGM	Núcleo de Produção e Gestão Micro Informática
NSIGC	Não abrangido pelo Sistema Integrado de Gestão e Controlo
NTES	Núcleo de Tesouraria
OE	Objetivo Estratégico
OET	Operações Específicas do Tesouro
OP	Objetivo Operacional
PA	Plano de Atividades
PAA	Plano anual de Aquisições
PAC	Política Agrícola Comum
PEPAC	Plano Estratégico da Política Agrícola Comum 2023-2027
PDR 2020	Programa de Desenvolvimento Rural do Continente 2014-2020
PME	Pequenas e Médias Empresas
PMP	Prazo Médio de Pagamentos
POSEI	Programa de Opções Específicas para fazer face ao Afastamento e Insularidade
PP	Pedido de Pagamento
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

SIGLA	DESCRITIVO
PRV	Processo de Recuperação de Verbas
PU	Pedido Único
PTR	Plano de Tratamento de Risco
QCA	Quadro Comunitário de Apoio
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA	Relatório de Atividades
RAA	Região Autónoma dos Açores
RAG	Registo da Atividade Agrícola
RAM	Região Autónoma da Madeira
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REAP	Regime do Exercício da Atividade Pecuária
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança da Informação
SI	Sistema de Informação
SIGC	Sistema Integrado de Gestão e Controlo
SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental
SIMPLEX	Programa de simplificação, modernização e inovação administrativa
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas
SNIRA	Sistema Nacional de Identificação e Registo Animal
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
STF	Solicitação de Transferência de Fundos
SUP	Ajudas Superfícies
TCP	Tribunal de Contas Português
TCE	Tribunal de Contas Europeu
UADR	Unidade de Ajudas ao Desenvolvimento Rural
UAGD	Unidade de Administração e Gestão Documental
UAJE	Unidade de Ajudas Específicas
UAPO	Unidade de Acompanhamento de Programas
UCIA	Unidade de Controlo ao Investimento e Ajudas Específicas

SIGLA	DESCRITIVO
UCON	Unidade de Contabilidade
UCTC	Unidade de Contencioso
UDAD	Unidade de Desenvolvimento de Aplicações e Dados
UDEV	Unidade de Devedores
UDCC	Unidade de Desenvolvimento de Competências e Clima Organizacional
UE	União Europeia
UFOR	Unidade de Formulários
UGCP	Unidade de Gestão de Compras e Património
UGEF	Unidade de Gestão Financeira
UGOP	Unidade de Gestão Operacional
UGQS	Unidade de Gestão de Meios, Qualidade e Segurança
UIGE	Unidade de Informação, Gestão e Especificações Técnicas
UIPA	Unidade de Identificação Parcelar
UJRD	Unidade Jurídica
UMIM	Unidade de Medidas de Intervenção em Mercados
UOCO	Unidade de Orçamento e Controlo
UOPC	Unidade Operacional de Controlo
UORH	Unidade de Organização e Gestão de Recursos Humanos
UPAB	Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário
UPAD	Unidade de Pagamentos Diretos
UPRF	Unidade de Produtos Financeiros
UREC	Unidade de Recuperações
UREP	Unidade de Reengenharia e Processos
URPB	Unidade de Regime de Pagamento Base
USCP	Unidade de Sistemas, Comunicações e Produção