

Ministério da Economia

Serviço: Instituto Português da Qualidade, I.P.

MISSÃO: Desenvolver políticas, disponibilizar infraestruturas e metodologias, facilitadoras da afirmação da especificidade e da competitividade do tecido socioeconómico nacional, num contexto de globalização, através dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação e da participação integrada da sociedade no desenvolvimento harmonioso do SPQ.

VISÃO: Afirmar o SPQ como suporte ao desenvolvimento da Qualidade em todos os setores de atividade, em Portugal, contribuindo para o incremento da produtividade e da competitividade nacionais, para a melhoria da Qualidade de Vida dos cidadãos e para uma cultura da Qualidade.

Objectivos Estratégicos

OE1	Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e stakeholders;
OE2	Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação;
OE3	Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional para apoio à indústria, credibilidade das transações comerciais, defesa do/a consumidor/a, operações fiscais, segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral;
OE4	Assegurar sustentadamente o desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade (SPQ) contribuindo para o aumento da competitividade, produtividade dos agentes económicos e qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs.

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	50%
O1. Assegurar a produção de documentos normativos editados em português										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de documentos normativos	368	372	369	4	458	100%	4	397	108%	Superou	
O2. Manter o nível de faturação em Metrologia										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Faturação (k€)	3543	3611	3505	40	3577	100%	4	4097	306%	Superou	
O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ.										Peso	30%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	35	39	40	2	43	100%	4	43	125%	Superou	

Eficiência										Ponderação	30%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação à meta de 2015										Peso	50%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	174,0	184	152,2	1,5	164,00	100%	4	167,10	132%	Superou	
O5. Manter o tempo médio de edição dos documentos normativos em português										Peso	50%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Tempo médio de edição desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro, em dias úteis	41,0	42,5	42,5	1	41,1	100%	4	41,7	100%	Atingiu	

Qualidade										Ponderação	20%
O6. Manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ										Peso	100%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	7,6	0,1	7,8	100%	4	7,6	100%	Atingiu	

Objetivos Relevantes: 01, 02 e 06

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 Valor histórico mais elevado
IND 2 Valor médio de 2014 e 2015
IND 3 Valor da meta acrescida da tolerância reforçada em 50%
IND 4 Valor da média dos últimos quatro anos (148,6; 150,2; 174; 184), amortecendo os picos de atividade
IND 5 Melhorou-se o valor crítico em 1 % relativamente ao do ano anterior (41,5).
IND 6 Mantido o valor crítico do ano anterior.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	53	-7
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	132	-12
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	63	756	614	-142
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	18	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	35	280	238	-42
Assistente operacional	5	1	5	4	-1
					0
					0
					0
Total		113	1263	1059	-204

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	6.625.674	6.226.844	5.861.375	365.469	
Despesas c/Pessoal	3.559.972	3.550.346	3.184.906	365.440	
Aquisições de Bens e Serviços	1.625.962	1.403.878	1.403.854	24	
Transferências correntes	408.632	549.607	549.607	0	
Outras despesas correntes	405.354	159.964	159.963	1	
Despesas de capital	625.754	563.049	563.044	5	
PIDDAC					
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	6.625.674	6.226.844	5.861.375	365.469	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
182%	116%	100%	146%

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1	Ordens de Distribuição (de documentos normativos)
IND 2	ERP de gestão
IND 3	Base de dados de eventos (My IPQ)
IND 4	Base de dados de RH e CRM
IND 5	Balanced ScoreCard do IPQ
IND 6	Estudo de satisfação por entidade externa

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

Justificação da taxa de realização de 306% do Objetivo Operacional 2.
 O objetivo consistia em “manter o nível de faturação da metrologia”, alcançando a meta de 3 505 k€, tendo a mesma sido superada em 592 k€. O resultado de 4 097 k€ deveu-se a vários fatores que tiveram um impacto muito significativo no aumento da receita em 2016, dos quais se destacam os seguintes:
 - Maior acompanhamento e controlo mais exaustivo por parte do IPQ relativamente à atividade desempenhada pelas entidades qualificadas;
 - Faturação referente às auditorias de reconhecimento da qualificação das entidades que participam no exercício da atividade de reparação e ou instalação de instrumentos de medição (de acordo com o Despacho n.º 7873/2015);
 - Controlo e regularização de dívidas de clientes.
 Estas variáveis, não contempladas em cálculos anteriores, conjugadas com o histórico disponível relativo à atividade das ex-Direções Regionais da Economia, levaram a que quer a meta, quer o valor crítico estabelecidos para 2016, fossem estimados em linha com a evolução verificada em anos anteriores, ou seja, muito abaixo do que se veio a realizar.