

Data: 2019-01-14

Versão: Aprovada para 2019 e atualizada com resultados de 2018

Ministério da Economia

Serviço: Instituto Português da Qualidade

MISSÃO: Desenvolver políticas e 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.

Objetivos Estratégicos

- OE1:** 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, consolidando a satisfação das partes interessadas
- 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:** Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as

Objetivos Operacionais

										Ponderação	
Eficácia											30,00%
O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Subsistema Nacional de Normalização										Peso	35%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Volume de formação	1231,5	1100,5	1100	100	1231,5	100%	1202,0	1202	119%	Superou	
O2. Aumentar em 0,5% a faturação da metrologia por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio										Peso	35%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Volume de faturação (k€)	4056,1	4042,99	4076	8	5105	100%	2285,72	4339,87	106%	Superou	
O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades dos respetivos subsistemas – Qualificação, Normalização e Metrologia.										Peso	30%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	45	51	46	2	60	100%	20	56	118%	Superou	
Eficiência										Ponderação	50,00%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de operações metrológicas por FTE em relação à meta de 2018										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	158,6	183,2	155	1,5	185,7	100%	77	174,79	116%	Superou	
O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	1888,1	2029,6	1600,0	160	2200,0	100%	1043	1944,8	114%	Superou	
O6. Garantir a operacionalização atempada dos atos relativos a alterações de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão, nos termos da LOE para 2019										Peso	60%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	90		100	100%	97	97	118%	Superou	
Qualidade										Ponderação	20,00%
O7. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,7	7,8	7,7	0,1	7,9	50%	7,8	7,8	100%	Atingiu	
Ind 8. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as	7,9	7,9	8,0	0,2	8,3	50%	7,4	8,2	100%	Atingiu	
O8. Implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal de acordo com a norma NP 4552:2016										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 9. Percentagem de cumprimento do plano de implementação e certificação até 31 de dezembro de 2019	-	-	95		100	100%	75	95	100%	Atingiu	

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.

Nota 1) No âmbito dos OP2 e OP4 enquadra-se a Medida SIMPLEX "Metrologia online", que visa melhorar a interação entre o IPQ e os seus clientes, através da disponibilização de uma ferramenta informática onde é possível aceder a qualquer momento e a partir de qualquer local, a uma área de trabalho reservada onde já consta informação pré-preenchida, simplificando procedimentos e tornando os processos mais céleres. A referida interface possibilita a:

- Submissão de Pedidos de Execução de Trabalho (PET): Introdução online do Pedido de Execução de Trabalho ao IPQ para a solicitação de trabalhos ao Departamento de Metrologia, facilitado pelo preenchimento automático de dados específicos da entidade cliente;
- Consulta de PET: Acesso a informação relativa aos PET e respetivo estado processual, abrangendo todos os processos relativos às solicitações da Entidade registada ao Departamento de Metrologia;
- Consulta de Certificados: Disponibilização de documentos emitidos pelo IPQ como forma de agilizar o contacto com o cliente, nomeadamente o acesso a Certificados de Calibração, Relatórios de Ensaio, Certificados de Verificação e Boletins de Rejeição, validados com assinatura eletrónica qualificada.

Nota 2) OP5: Face à análise do histórico da atividade de licenciamento no IPQ, desde 2015, considera-se que o valor proposto para 2019, ainda que inferior ao de 2018, traduz de forma mais ajustada a realidade e o fluxo anual de pedidos de licenciamento, de acordo com a natureza cíclica da atividade e o caráter excepcional da recuperação de processos pendentes efetuada em 2017, que se traduziu num número de atos excepcionalmente elevado nesse ano.

Nota 3) Os valores apresentados para 2018 constituem estimativas, calculados por comparação com os valores observados no 4.º trimestre de 2017, a que se adicionou o realizado até ao final do 3.º trimestre de 2018.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2017).
IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2019.
IND 3 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2019.
IND 4 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2016).
IND 5 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2019.
IND 6 100% dos/as trabalhadores/as abrangidos/as.
IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10 e a meta definida para 2019, considerou-se o valor de 7,9 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
IND 8 Apesar de ser um indicador novo no QUAR, desde 2010 que o IPQ vem avaliando anualmente o grau de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as. O melhor resultado em termos históricos foi alcançado em 2014 com 8,3.
IND 9 O plano de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação integra várias fases até 31/12/2019, representando a "solicitação da certificação um Organismo de Certificação" 95% de concretização do Plano. Os 100% identificados como fator crítico, referem-se à realização da auditoria externa pelo Organismo de Certificação e respetiva obtenção da certificação antes de 31/12/2019.

Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
IND 1 Σ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação)	Base de dados com fichas de ações de formação realizadas
IND 2 Volume de faturação (em k€)	ERP de gestão
IND 3 Contagem direta do número de eventos (workshops, seminários, conferências, congressos, encontros) e ações de formação organizados pelo IPQ e do número de eventos de promoção do SPQ em que o IPQ participa	Base de dados de eventos e formação (INTRANET)
IND 4 Número de Operações Metrológicas executadas/Valor do <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de horas de falta.	Base de dados da Área de Recursos Humanos Relatórios do CRM
IND 5 Número de atos de licenciamento de ESP e Cisternas/Valor do <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de horas de falta.	Base de dados da Área de Recursos Humanos Base de dados do Licenciamento de ESP e Cisternas
IND 6 $(N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização até à data em referência}) / 100$. No final do ano em análise: $(N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização no ano}) / 100$.	Base de dados da Área de Recursos Humanos
IND 7 O Índice de satisfação é calculado com base na abordagem SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>) ou Modelo de Equações Estruturais. Para a estimação do Modelo é utilizada a metodologia PLS (<i>Partial Least Squares</i>).	Relatório do Índice de Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa
IND 8 Média dos resultados das avaliações efetuadas ao grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ e graus de satisfação dos/as clientes internos dos serviços prestados pela Assessoria Jurídica, Equipa de Tecnologias de Informação, Área de Logística, Área de Recursos Humanos, Unidade Financeira e Patrimonial e Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade.	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes internos do IPQ
IND 9 Percentagem de conclusão das ações que integram as fases de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação.	Evidências disponibilizadas pela Gestão da Qualidade do IPQ: procedimentos, atas e outros documentos.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS 31dezembro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direção Superior	20	3	60	60	3	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	144	9	0
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	66	792	686	62	-106
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	17	1	-1
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	33	264	244	32	-20
Assistente operacional	5	2	10	5	1	-5
Total		115	1288	1156	108	-132

Recursos Financeiros

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2019)	EXECUTADOS (31 dez 2019)	DESVIO
Orçamento de funcionamento (OF)	7 757 744	7 082 496	1 962 366	6 158 426	-924 070
Despesas c/Pessoal	3 755 535	3 519 018	1 505 549	3 517 296	-1 722
Aquisições de Bens e Serviços	2 014 721	1 835 272	361 597	1 448 447	-386 825
Transferências correntes	418 329	423 158	1 959	423 157	-1
Outras despesas correntes	312 548	170 060	53 029	168 311	-1 749
Aquisição de bens de Capital	1 256 611	1 134 988	40 232	601 214	-533 774
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	
PIDDAC					
.....					
Outros					
TOTAL (OF+OI+Outros)	7 757 744	7 082 496	1 962 366	6 158 426	-924 070

Parâmetros

Eficácia (L23)	Eficiência (L37)	Qualidade (L47)	AVALIAÇÃO FINAL
114%	117%	100%	112,6% ₂

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

Ind 1 _____
 Ind 2 _____
 Ind 3 _____

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	Obj Op 1	Obj Op 2	Obj Op 3	Obj Op 4	Obj Op 5	Obj Op 6	Obj Op 7	Obj Op 8
Objetivo Estratégico 1	x		x		x		x	
Objetivo Estratégico 2			x					
Objetivo Estratégico 3		x	x	x				
Objetivo Estratégico 4			x			x	x	x