

Ministério da Economia e da Transição Digital

Serviço: Instituto Português da Qualidade

MISSÃO: Coordenação do Sistema Português da Qualidade e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das atividades inerentes à sua função de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

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 da Normalização										Peso	35%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Volume de formação Σ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação)	1100,5	1202	300	100	500	100%	196	377	100%	Atingiu	
O2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação da metrologia, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio										Peso	35%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Volume de faturação (k€)	4042,99	4339,87	4096	8	5130	100%	1832,55	4240,83	104%	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	2018	2019	META 2020	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.)	51	56	29	2,0	39	100%	15	37	121%	Superou	
Eficiência										Ponderação	20,00%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de operações metrológicas por FTE, em relação à meta de 2019										Peso	50%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	183,2	174,79	120	1,5	185,7	100%	61,88	147,8	111%	Superou	
O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes										Peso	50%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	2029,62	1944,8	1700,0	170	2337,5	100%	605,17	2111,72	116%	Superou	
Qualidade										Ponderação	50,00%
O6. 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										Peso	50%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,8	7,8	7,8	0,1	8,0	50%	-	8,1	138%	Superou	

Ind 7. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as	7,4	8,2	7,8	0,2	8,1	50%	-	8,2	133%	Superou
07. Assegurar a qualificação dos trabalhadores/as do IPQ em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em práticas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal										Peso 50%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 8.Taxa de trabalhadores/as com formação na área da SST e Conciliação em 2020 (%)	-	-	75	5	100	100%	20	30	43%	Não atingiu

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.

No âmbito dos **OP2 e OP4** enquadra-se a Medida SIMPLEX 2016 "**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.

No âmbito do **OP5** enquadra-se a Medida SIMPLEX 2019 "**IPQ.net**", que visa simplificar os regimes de licenciamento de equipamentos sob pressão e de cisternas, desmaterializando os respetivos procedimentos, cuja tramitação em plataforma eletrónica encontra-se acessível através Portal ePortugal. Pretende-se assegurar uma gestão mais eficaz e uma maior celeridade dos processos de licenciamento a cargo do IPQ, reduzindo os custos de contexto para as empresas que lhes estão associados.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

- IND 1 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 3 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 4 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2016).
- IND 5 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 6 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,0 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,1 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 8 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.

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 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 7 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, Núcleo 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 8 Percentagem de ações de formação em Segurança e Saúde no Trabalho e Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, frequentadas pelos trabalhadores/as	Plano de Formação Anual

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS 31dezembro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	60	3	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	144	9	0
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	68	816	734	68	-82
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9	9	1	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	32	256	239	32	-17
Assistente operacional	5	2	10	4	2	-6
						0
Total		115	1295	1190	115	-105

Recursos Financeiros

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2020)	EXECUTADOS (31 dez 2020)	DESVIO

Orçamento de funcionamento (OF)	8 515 283	7 987 098	2 392 596	6 101 435	-1 885 663
Despesas c/Pessoal	3 808 318	3 801 835	1 671 341	3 576 881	-224 954
Aquisições de Bens e Serviços	1 980 906	1 783 857	370 155	1 236 144	-547 713
Transferências correntes	421 313	418 313	134 247	404 490	-13 823
Outras despesas correntes	337 830	171 677	73 979	164 456	-7 221
Aquisição de bens de capital	1 966 916	1 811 416	142 873	719 464	-1 091 952
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	0
PIDDAC					0
.....					
Outros					
TOTAL (OF+OI+Outros)	8 515 283	7 987 098	2 392 596	6 101 435	-1 885 663

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (L23)	Eficiência (L37)	Qualidade (L47)	
107,4%	113,4%	89,1%	99,5%

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

- Ind 1 _____
- Ind 2 _____
- Ind 3 _____
- Ind 4 _____
- Ind 5 _____

Ind 6 Aquando da elaboração do QUAR para 2020 apenas eram conhecidos os resultados relativos aos estudos de avaliação do grau de satisfação de clientes externos e entidades parceiras até 2018, uma vez que o estudo relativo a 2019 só foi realizado durante o primeiro trimestre de 2020. Assim, a meta estabelecida para 2020 teve em conta os últimos resultados conhecidos e a média dos 3 anos anteriores (7,6). O resultado alcançado em 2020 passa a constituir uma referência, já que o índice de satisfação nunca tinha ultrapassado os 7,8 em 14 anos de avaliações. Tendo em conta a escala de 1 a 10 utilizada para a avaliação, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,0 como valor crítico, nunca alcançado até à data. O resultado alcançado em 2020 (8,1) superou assim a meta e o valor crítico, com uma taxa de realização de 138%.

Ind 7 Aquando da elaboração do QUAR para 2020 apenas eram conhecidos os resultados relativos aos inquéritos de avaliação do grau de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as até 2018, uma vez que os inquéritos relativos a 2019 só foram realizados durante o primeiro trimestre de 2020. Assim, a meta estabelecida para 2020 teve em conta os últimos resultados conhecidos e a média dos 3 anos anteriores (7,5). Tendo em conta a escala de 1 a 10 utilizada para a avaliação, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,1 como valor crítico, nunca alcançado até à data (valores conhecidos aquando da elaboração do QUAR 2020). O resultado alcançado em 2020 (8,2) superou assim a meta e o valor crítico (uma vez que já não foi possível considerar o valor de 8,2 relativo a 2019 em virtude da data de elaboração do relatório do inquérito), com uma taxa de realização de 133%.

Ind 8 No QUAR do IPQ aprovado para 2020, constava como indicador a taxa de execução do plano de formação na área da SST e Conciliação. Atendendo à emergência de saúde pública de âmbito internacional, declarada pela Organização Mundial da Saúde, no dia 30 de janeiro de 2020, à classificação da COVID-19 como uma pandemia, no dia 11 de março de 2020, bem como ao decretamento de sucessivas medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus, considerou-se não existirem condições de certeza e previsibilidade para a elaboração do Plano de Formação para 2020. Toda a situação existente que levou, nomeadamente, ao encerramento das instalações do IPQ, impediu a concretização de ações que estavam previstas no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (designadamente formação em Primeiros Socorros – Suporte Básico de Vida) e da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (designadamente formação no âmbito da norma NP 4552:2016). Não obstante, durante o primeiro semestre do ano, 20% dos/as trabalhadores/as frequentaram ações de formação em SST e Conciliação (a maioria delas realizadas online), num volume total de formação de 94 horas. Dada a incerteza associada ao desenvolvimento da pandemia e prevendo-se que não se pudesse vir a atingir a meta estabelecida para 2020, foi solicitado à Tutela uma alteração ao indicador e à meta associada. A nova meta proposta tinha em consideração a realização de ações de formação durante o último trimestre do ano, que abrangeriam no mínimo 70% dos/as trabalhadores/as. Porém, dada a evolução da pandemia e à obrigatoriedade do retorno ao teletrabalho a partir de 4 de novembro de 2020, foi necessário proceder-se ao cancelamento das ações entretanto agendadas, não tendo sido possível alcançar a meta proposta. O objetivo não foi assim atingido, já que apenas 30% dos/as trabalhadores/as frequentaram ações de formação enquadráveis na SST e Conciliação, apresentando este indicador uma taxa de realização de apenas 41%.

.....

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
Objetivo Estratégico 1	x		x		x	x	
Objetivo Estratégico 2	x		x				
Objetivo Estratégico 3		x	x	x			
Objetivo Estratégico 4			x			x	x