

Ministério da Economia e do Mar

Serviço: Instituto Português da Qualidade

Missão: Coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) 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 às suas funções de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

Visão: Afirmar o Sistema Português da Qualidade (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/as cidadãos/ãs 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

Eficácia Ponderação 30%

O1. Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais Peso 35%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	-	76	50	10	75	100%	69	76	126%	Superou

O2. Aumentar a faturação da metrologia em 0,3%, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio Peso 35%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Volume de faturação (k€)	4240,83	4433,47	4110	8	5148	100%	2008,6	4699,6	114%	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	2020	2021	META 2022	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.)	37	55	35	2	56,0	100%	34	56	125%	Superou

Eficiência Ponderação 20%

O4. Aumentar em cerca de 12% o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior, considerando que não haverá uma maior contração da atividade de calibração por parte dos laboratórios do que a verificada em 2020, devido à situação de pandemia COVID-19 Peso 50%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	147,8	163,75	145	1,5	186	100%	60,2	165,7	113%	Superou

O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de equipamentos sob pressão, de cisternas e de motores fixos para melhor serviço aos clientes Peso 50%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	2111,72	1690,31	1700	170	2338	100%	789,92	1697,02	100%	Atingiu

Qualidade Ponderação 50%

O6. Assegurar a qualificação dos/as trabalhadores/as do IPQ em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em práticas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, bem como o seu grau de satisfação com as medidas de Conciliação implementadas Peso 50%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Percentagem de trabalhadores/as com formação na área da SST e Conciliação (%)	30	76,9	60	5	81,3	50%	2,9	78	121%	Superou

Ind 7. Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	8,4	7,9	8,4	0,2	8,7	50%	7,9	7,5	91%	Não atingiu
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------------

07. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ										Peso	50%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,1	8,3	8,0	0,1	8,2	50%	8,3	8,0	100%	Atingiu	
Ind 9. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	8,2	7,7	8,3	0,2	8,6	50%	7,7	7,6	94%	Não atingiu	

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.

No âmbito do OP2 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.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

- IND 1 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2022.
- IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2022.
- IND 3 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 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 2022.
- IND 6 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2022.
- IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2022 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,7 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 8 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2022 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,2 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 9 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2022 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,6 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação
IND 1 (N.º de documentos normativos portugueses editados, que estiveram em fase de análise editorial no IPQ, durante 40 ou menos dias ÷ N.º total de documentos normativos portugueses editados, que estiveram em fase de análise editorial no IPQ) x 100.	Tabela «DNP Editados_TME» e CRM
IND 2 \sum Valor mensal de faturação (em k€)	ERP de gestão
IND 3 \sum 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 enquanto orador/promotor	Base de dados de eventos e formação
IND 4 Número de Operações Metroológicas executadas ÷ Valor do Full Time Equivalent (FTE) dos/as técnicos/as 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 Full Time Equivalent (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 (Número de trabalhadores/as com formação em Segurança e Saúde no Trabalho e em Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal em 2021 ÷ Total de trabalhadores/as) x 100	Base de dados da Área de Recursos Humanos
IND 7 Média das avaliações atribuídas a cada um dos parâmetros que contribuem para aferir o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ relativamente às medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal implementadas = \sum respostas de cada um/a dos/as trabalhadores/as no inquérito ÷ N.º de respostas total. O inquérito de avaliação da satisfação de trabalhadores/as é realizado anualmente, durante o primeiro trimestre, com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 = negativo; entre 5 e 6 = neutro; entre 7 e 8 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ
IND 8 Média das avaliações atribuídas pelas 8 subpopulações de clientes externos/parceiros do IPQ. Este Índice de satisfação é calculado com base na abordagem SEM (Structural Equation Modelling) ou Modelo de Equações Estruturais. Para a estimação do Modelo é utilizada a metodologia PLS (Partial Least Squares). Este estudo é realizado anualmente, durante o primeiro trimestre com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 = negativo; entre 5 e 6 = neutro; entre 7 e 8 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório do Índice de Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa
IND 9 Média do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ e do grau de satisfação dos/as clientes internos/as dos serviços prestados pela Assessoria Jurídica, Núcleo para as Tecnologias da Informação, Núcleo para a Comunicação e Imagem, Unidade Financeira e Patrimonial, Área de Logística, Área de Recursos Humanos e Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade. As avaliações do grau de satisfação de trabalhadores/as e de clientes internos/as são realizadas anualmente, durante o primeiro trimestre, com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 = negativo; entre 5 e 6 = neutro; entre 7 e 8 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes internos/as do IPQ

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFETIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS 30 junho/31 dezembro	N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direção Superior	20	3	60	55	2	-5

Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	147	9	3
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	74	888	758	63	-130
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9	9	1	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	31	248	201	27	-47
						0
Total		118	1349	1170	102	-179

Recursos Financeiros		Unidade: euros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 junho)	EXECUTADOS (31 dezembro)	DESVIO	
Orçamento de funcionamento (OF)	8 998 052	26 043 416	2 819 072	24 800 091	-1 243 325	
Despesas c/Pessoal	4 084 737	4 080 908	1 751 875	3 584 310	-496 598	
Aquisições de Bens e Serviços	2 576 541	1 770 974	522 838	1 395 642	-375 332	
Transferências correntes	439 286	18 710 834	194 412	18 706 205	-4 629	
Outras despesas correntes	382 030	171 572	49 276	142 880	-28 692	
Aquisição de bens de Capital	1 515 458	1 309 128	300 670	971 054	-338 074	
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0		
.....						
.....						
Outros						
TOTAL (OF+OI+Outros)	8 998 052	26 043 416	2 819 072	24 800 091	-1 243 325	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (L23)	Eficiência (L34)	Qualidade (L42)	
121,6%	106,3%	101,6%	108,54%

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

A superação em 2022, acima do valor crítico, foi potenciada pelo facto de terem sido editados muitos documentos com número de páginas reduzido, o que tem impacto direto no tempo de edição do documento no IPQ, sendo que o número de páginas é uma variável que não é possível prever no início de cada ano. Considerando a superação do objetivo, a meta do indicador foi ajustada para 2023, para 60 % com intervalo de tolerância estabelecido entre 50 % e 70 %.

Ind 1

Aquando da elaboração do QUAR 2022, em novembro de 2021, ainda não eram conhecidos os resultados do grau de satisfação de trabalhadores/as relativos a 2021, uma vez que o inquérito de satisfação foi realizado em janeiro de 2022. Assim, a meta definida para o indicador 7, teve por referência o último resultado conhecido, isto é, 8,4 em 2020, valor superior ao efetivamente registado em 2021 (7,9). Da análise efetuada ao relatório decorrente do inquérito, verificou-se que a descida do nível de satisfação se deveu sobretudo a expectativas dos/as trabalhadores/as relativamente à implementação do teletrabalho como forma de organização do tempo de trabalho e a um ajuste no gozo do crédito de horas, decorrente de um cumprimento legal.

Ind 7

Aquando da elaboração do QUAR 2022, em novembro de 2021, ainda não eram conhecidos os resultados do grau de satisfação de trabalhadores/as e clientes internos/as relativos a 2021, uma vez que o inquérito de satisfação foi realizado em janeiro de 2022. Assim, a meta definida para o indicador 9, teve por referência o último resultado conhecido, isto é, 8,2 relativo a 2020, valor superior ao que se veio a registar relativamente a 2021 (7,7). Da análise efetuada ao relatório decorrente do inquérito, verificou-se que a descida do nível de satisfação se deveu sobretudo a expectativas dos/as trabalhadores/as relativamente à implementação do teletrabalho como forma de organização do tempo de trabalho, a um ajuste no gozo do crédito de horas, decorrente de um cumprimento legal e à comunicação organizacional interna.

Ind 9

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS
EXEMPLO

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