

Tutela: 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%
OE1 e OE2	OP1. Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais									Peso	35%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	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	76	60	10	88	100%	68	68	100%	Atingiu	
OE1 e OE3	OP2. Aumentar a faturação da metrologia face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio, maior participação em projetos da EU e considerando a atualização das taxas de controlo metrológico legal									Peso	35%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Volume de faturação em 30 de novembro (k€)	4433,5	4699,6	5000	10	6263	100%	2819,1	5761,5	115%	Superou	
OE1	OP3 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	2021	2022	META 2023	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.)	55	56	45,0	5,0	56,0	100%	32	56	125%	Superou	
Eficiência										Ponderação	20,00%
OE1 e OE3	OP4. Manter o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior									Peso	100%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	163,8	165,7	120,0	1,5	186,0	100%	51,51	128,7	103%	Superou	
OE1	OP5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de equipamentos sob pressão, de cisternas e de motores fixos para melhor serviço aos clientes									Peso	50%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	1690,3	1697,02	1700,0	170	2338	100%	sem dados	indicador eliminado	#VALOR!	#VALOR!	
Qualidade										Ponderação	50,00%
OE4	OP6. Promover a boa gestão dos/as trabalhadores/as, designadamente nos domínios da participação dos/as trabalhadores/as na gestão dos serviços, da motivação, da segurança e saúde no trabalho e da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal									Peso	50%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	95,6	94	80	10	100	25%	49,5	94,6	118%	Superou	
Ind 7. Percentagem de trabalhadores/as com despacho favorável à solicitação/renovação de contrato de teletrabalho	-	-	75	5	100	50%	74	100	125%	Superou	

Ind 8. Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	7,9	7,5	8,2	0,2	8,6	25%	-	8,4	100%	Atingiu	
OE1 e OE4	OP7. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ									Peso	50%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 9. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,3	8	8,1	0,1	8,3	50%	-	7,8	98%	Não atingiu	
Ind 10. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	8,1	0,2	8,4	50%	-	8,1	100%	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 2023.
- IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2023.
- 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 2023.
- IND 6 A taxa de 100 % indicada como valor crítico, representa um valor nunca alcançado, nos últimos 5 anos, tidos como referência para o cálculo da meta.
- IND 7 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2023.
- IND 8 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta estimada para 2022, a meta definida para 2023 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,6 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 9 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2021).
- IND 10 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2023 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,4 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

Fórmula de calculo	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 Σ Valor mensal de faturação (em k€)	ERP de gestão
IND 3 Σ 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 Metrológicas 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 2023 ÷ Total de trabalhadores/as) x 100	Base de dados da Área de Recursos Humanos
IND 7 (Número de trabalhadores/as que solicitam/renovam o contrato de teletrabalho em 2023 ÷ Total de trabalhadores/as) x 100	Base de dados da Área de Recursos Humanos
IND 8 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 = Σ 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 9 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

<p>IND 10 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.</p>	<p>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</p>
<p>.....</p>	

**Recursos Humanos**

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFETIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	56	3	-4
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	128	8	-16
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	77	924	741	67	-183
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9	9	1	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	30	240	209	25	-31
Assistente operacional	5	0	0	0	0	0
						0
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>1377</b>	<b>1143</b>	<b>104</b>	<b>-234</b>

**Recursos Financeiros** Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2023)	EXECUTADOS (31 dez 2023)	DESVIO
<b>Orçamento de funcionamento (OF)</b>	<b>9 472 948</b>	<b>9 045 370</b>	<b>3 316 927</b>	<b>7 275 993</b>	<b>-5 728 443</b>
Despesas c/Pessoal	4 267 068	4 267 068	1 822 956	3 786 266	-2 444 112
Aquisições de Bens e Serviços	2 336 475	1 753 728	493 439	1 292 676	-1 260 289
Transferências correntes	548 535	553 595	211 845	536 304	-341 750
Outras despesas correntes	423 481	206 000	82 987	143 425	-123 013
Aquisição de bens de capital	1 897 389	2 264 979	705 699	1 517 321	-1 559 280
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
.....					
.....					
<b>Outros</b>					
<b>TOTAL (OF+OI+Outros)</b>	<b>9 472 948</b>	<b>9 045 370</b>	<b>3 316 927</b>	<b>7 275 993</b>	<b>-5 728 443</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (30%)	Eficiência (20%)	Qualidade (50%)	
112,8%	103,3%	107,9%	108,45%

**JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS**

Ind 5	Objetivo e indicador eliminados do QUAR IPQ 2023 aprovados por Despacho do Senhor Ministro da Economia e do Mar de 2023/12/12
Ind 9	O valor tido como referência reportava-se ao resultado do estudo de avaliação da satisfação de 2021, uma vez que à data da elaboração do QUAR 2023, ainda não eram conhecidos os resultados de 2022. Assim, e numa ótica de melhoria contínua, foram estabelecidas metas consentâneas com os valores obtidos naquele ano. O resultado relativo a 2023 foi de 7,8, inferior à meta e correspondendo a uma taxa de realização de 98 %.
.....	

**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
	<b>Objetivo Estratégico 1</b>	x	x	x	x	x	
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	x						
<b>Objetivo Estratégico 3</b>		x		x			
<b>Objetivo Estratégico 4</b>						x	x