

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015

Versão: aprovada SEIIC

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 sócio económico 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

<b>OE1</b>	Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e stakeholders ;
<b>OE2</b>	Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação;
<b>OE3</b>	Garantir o rigor das medições da rede metroológica 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;
<b>OE4</b>	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. Aumentar em 1% a produção de documentos normativos editados em português										Peso	35%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de documentos normativos.	361	365	369	4	458	100%					
O2. Devido às restrições económicas atuais manter em 2015, a meta de faturação de 2014 da metrologia										Peso	35%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Faturação (k€)	3471	3488	3488	33	3540	100%					
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	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.).	32	34	36	2	39	100%					
Eficiência										Ponderação	30%
O4. Manter o número de Certificados/Relatórios /Boletins de 2014 por FTE										Peso	50%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de Operações Metroológicas executadas por FTE.	150,5	151,5	151,5	1,5	153,5	100%					
O5. Reduzir o tempo médio de edição dos documentos normativos em português melhorando a acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais, aos documentos normativos.										Peso	50%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	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	44,5	44,0	43,0	1	41,5	100%					

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	2013	2014	META 2015	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)	7,6	7,6	7,6	0,1	7,8	100%					

Objectivos Relevantes: 01, 02 e 06

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015

### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 Valor histórico mais elevado
IND 2 Aumento de 1,5% em relação ao valor a atingir.
IND 3 Valor da meta acrescida da tolerância reforçada em 50%
IND 4 Aumento de 2% acima da meta de 2013, e de 1,3% acima da meta de 2014.
IND 5 Apesar da conjuntura económica melhorou-se o valor crítico em 1,2% relativamente ao do ano anterior.
IND 6 Melhorado o valor crítico do ano anterior em 1,2%.

### Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	61	732		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	29	232		
Assistente operacional	5	1	5		
<b>Total</b>		105	1191		

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	6.024.145			
Despesas c/Pessoal	3.265.904			
Aquisições de Bens e Serviços	1.723.542			
Transferências correntes	439.304			
Outras despesas correntes	364.545			
Despesas de capital	230.850			
PIDDAC				
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	6.024.145			

### Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL

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