

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Versão: Aprovada SEI

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 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.

Objectivos Estratégicos

OE1	Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e stakeholders;
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	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.

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	50%
O1. Assegurar a produção de documentos normativos editados em português										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de documentos normativos.	368	372	369	4	458	100%					
O2. Manter o nível de faturação em Metrologia										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Faturação (k€)	3543	3611	3505	40	3577	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	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	35	39	40	2	43	100%					
Eficiência										Ponderação	30%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação à meta de 2015										Peso	50%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	174,0	184	152,2	1,5	164,00	100%					
O5. Manter o tempo médio de edição dos documentos normativos em português										Peso	50%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	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	41,0	42,5	42,5	1	41,1	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	2014	2015	META 2016	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)	7,7	7,6	7,6	0,1	7,8	100%					
Objectivos Relevantes: 01, 02 e 06											

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO
IND 1 Valor histórico mais elevado
IND 2 Valor médio de 2014 e 2015
IND 3 Valor da meta acrescida da tolerância reforçada em 50%
IND 4 Valor da média dos últimos quatro anos (148,6; 150,2; 174; 184), amortecendo os picos de atividade
IND 5 Melhorou-se o valor crítico em 1 % relativamente ao do ano anterior (41,5).
IND 6 Mantido o valor crítico do ano anterior.

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	63	756		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	35	280		
Assistente operacional	5	1	5		
Total		113	1263		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	6.625.674				
Despesas c/Pessoal	3.559.972				
Aquisições de Bens e Serviços	1.625.962				
Transferências correntes	408.632				
Outras despesas correntes	405.354				
Despesas de capital	625.754				
PIDDAC					
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	6.625.674				

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade		

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