

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

Versão aprovada pelo SEI em 2017-12-19

Ministério da Economia

Serviço: Instituto Português da Qualidade

**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.

## Objetivos 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.

## Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	50%
O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Sistema Nacional de Normalização										Peso	35%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Volume de horas de formação (h x participante)	-	-	1000	100	1250	100%	4	1231,5	123%	Superou	
O2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação por influência em especial do melhor controlo da metrologia legal										Peso	35%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Faturação (k€)	3612	3505	3523	33	3612	100%	4	4056,14	249%	Superou	
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	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	39	40	42	2	45	100%	4	45	125%	Superou	
Eficiência										Ponderação	30%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação à meta de 2016										Peso	50%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	185,7	152,5	153,3	1,5	164,6	100%	4	158,57	112%	Superou	

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes										Peso	50%
INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. N.º de atos de licenciamento por FTE	-	-	1350	67,5	1455	100%	4	1888,12	228%	Superou	

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	2015	2016	META 2017	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	7,7	7,7		7,8	100%	4	7,7	100%	Atingiu	

**Objetivos Relevantes: O1, O2 e O6**

### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 - Não existindo referencial de excelência (*benchmark*), nem histórico para o indicador, considera-se como valor crítico o correspondente à taxa de realização de 125%.

IND 2 O melhor resultado em termos históricos.

IND 3 O valor do limite superior do intervalo da meta, acrescido em 50% da tolerância.

IND 4 Média dos resultados obtidos entre 2012 e 2015.

IND 5 Considerou-se um número previsível de atos de licenciamento por ano, na ordem dos 8500, com base na sensibilidade da evolução histórica disponível das extintas DRE. Este número de atos, realizado por 8 técnicos com uma percentagem de afetação de 73% (muito inferior aos recursos anteriormente utilizados), resulta num valor crítico de 1455. De futuro disporemos de dados reais para suportar melhorias de eficiência.

IND 6 Mantém-se o valor crítico de anos anteriores porque se considerar um nível de excelência ainda não alcançado até à data.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3	60	53	-7
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	125	-19
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	64	768	716	-52
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	18	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	34	272	243	-29
Assistente Operacional	5	1	5	3	-2
Total		113	1267	1158	-109

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	7.306.336	6.665.091	6.377.696	-287.395
Despesas c/Pessoal	3.634.776	3.627.025	3.446.994	-180.031

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

Aquisições de Bens e Serviços	2.014.402	1.517.611	1.437.642	-79.969
Transferências correntes	453.398	461.499	461.261	-238
Outras despesas correntes	331.730	173.560	148.000	-25.560
Aquisição de bens de capital	<b>872.030</b>	<b>885.396</b>	<b>883.799</b>	-1.597
PIDDAC				0
Outros				0
				0
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>7.306.336</b>	<b>6.665.091</b>	<b>6.377.696</b>	<b>-287.395</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
<b>Eficácia</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Qualidade</b>	
<b>168%</b>	<b>170%</b>	<b>100%</b>	<b>155%</b>

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1 Volume de horas de formação (h x participante)	Base de dados com fichas de ações de formação realizadas
IND 2 Faturação (k€)	ERP de gestão
IND 3 Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	Base de dados de eventos (My IPQ)
IND 4 Número de Operações Metrológicas por FTE	Base de dados de RH e CRM
IND 5 N.º de atos de licenciamento por FTE	Base de dados DAESPQ e RH
IND 6 Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	Estudo de satisfação por entidade externa

### JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

#### Objetivo 2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação por influência em especial do melhor controlo da metrologia legal

O objetivo consistia em "aumentar em cerca de 0,5 % a faturação da metrologia", alcançando a meta de 3 523 k€, tendo a mesma sido superada em 533,14 k€. O resultado obtido de 4 056,14 k€ deveu-se a fatores que tiveram um impacto muito significativo no aumento da receita em 2017, dos quais se destacam os seguintes:

- Considerável esforço de acompanhamento e supervisão das entidades, em particular um controlo mais rigoroso, exaustivo e eficaz por parte do IPQ relativamente à atividade desempenhada e reportada pelas entidades qualificadas;
- Maior controlo e regularização de dívidas de clientes.

Estes aspetos conjugados com o histórico disponível relativo à atividade das ex-Direções Regionais da Economia, levaram a que a meta, mas sobretudo o valor crítico estabelecido para 2017, fossem estimados em linha com a evolução verificada em anos anteriores, ou seja, muito abaixo do que se veio a realizar.

#### Objetivo 5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes

2017 foi o primeiro ano em que este objetivo esteve previsto no QUAR, com uma meta associada de 1350 atos de licenciamento por FTE. Para o cálculo do valor crítico considerou-se um número previsível de atos de licenciamento por ano, na ordem dos 8500, com base na sensibilidade da evolução histórica disponível das extintas Direções Regionais da Economia. Este número de atos, realizado por 8 técnicos com uma percentagem de afetação de 73% (muito inferior aos recursos anteriormente utilizados), resultou num valor crítico de 1455. De futuro o IPQ disporá de dados reais para suportar melhorias de eficiência.

Foi evidenciada uma crescente capacitação e robustecimento da capacidade de resposta relativamente à atividade de licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas, o que se refletiu no número de atos de licenciamento em 2017, de cerca de 13 336, acima da meta estabelecida, de 8500.

A superação do valor crítico relativo ao número de atos de licenciamento por FTE, tem justificação na definição do próprio indicador para 2017, uma vez que, face à ausência de valores consolidados concretos, o mesmo foi planeado tendo em conta os dados disponíveis da evolução histórica dos mesmos nas extintas DRE, a que não é alheio o carácter cíclico da atividade, tendo-se verificado cumulativamente uma recuperação significativa de processos pendentes oriundos das DRE, relativos a anos anteriores.