

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

Versão aprovada de: 2017-11-14

Ministério da Economia

Serviço: Instituto Português da Qualidade

MISSÃO: Desenvolver políticas e 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 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: 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 **50,00%**

O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Sistema Nacional de Normalização

Peso **35%**

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Volume de horas de formação (n.º horas/ação X n.º formandos/ação)	-	1231,5	1000	100	1250	100%	1100,5	110%	Superou

O2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação por influência em especial do melhor controlo da metrologia legal

Peso **35%**

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Faturação (k€)	4097	4056,1	3541	33	4097	100%	4042,99	123%	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	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	43	45	45	2	56	100%	51	113%	Superou

Eficiência

Ponderação **30,00%**

O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios/Boletins por FTE em relação à meta de 2017

Peso **50%**

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	167,1	158,6	154	1,5	175,6	100%	183,2	134%	Superou

O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes

Peso **50%**

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. N.º de atos de licenciamento por FTE	-	1888,1	1909	190	2386	100%	2029,62	100%	Atingiu

Qualidade

Ponderação **20,00%**

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	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,6	7,7	8	0	8	100%	7,8	100%	Atingiu

Objetivos Relevantes: O1, O2 e O6.

No âmbito dos Objetivos Operacionais 2 e 4 enquadra-se a Medida SIMPLEX "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.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 Taxa de realização de 125%, para uma meta para 2018 estabelecida com base no resultado previsto em 2017-12-31
IND 2 O melhor resultado em termos históricos.
IND 3 Taxa de realização de 125%, para uma meta para 2018 estabelecida com base no resultado previsto em 2017-12-31.
IND 4 Média dos resultados obtidos entre 2014 e 2016.
IND 5 Taxa de realização de 125%, para uma meta para 2018 estabelecida com base no resultado previsto em 2017-12-31.
IND 6 Tendo em conta uma escala de 1 a 10 e a meta definida para 2018, considerou-se o valor de 7,9 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	51	-9
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	139	-5
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	65	780	692	-88
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	18	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	33	264	235	-29
Assistente operacional	5	1	5	4	-1
Total		113	1271	1139	-132

Recursos Financeiros

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	7 354 776	6 605 264	6 140 514	-464 750
Despesas c/Pessoal	3 699 507	3 562 353	3 445 171	-117 182
Aquisições de Bens e Serviços	2 014 612	1 639 203	1 479 661	-159 542
Transferências correntes	416 749	415 695	414 861	-834
Outras despesas correntes	304 515	155 977	150 752	-5 225
Investimento	919 393	832 036	650 070	-181 966
PIDDAC				
Outros				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	7 354 776	6 605 264	6 140 514	-464 750

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL
115%	117%	100%	113%

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

IND 4: O Plano de Atividades previa para o objetivo 4 um aumento de 0,5 % de Operações Metrológicas (OM) executadas durante o ano de 2018 por FTE (*Full Time Equivalent*), o que correspondia a atingir o valor de 154 OM por FTE. Este objetivo foi superado com um resultado de 183,2 OM por FTE e com uma taxa de realização associada de 134 %.

Este facto deve-se essencialmente aos seguintes aspetos:

- Durante o ano de 2018 verificou-se a ocorrência de diversas situações imprevisíveis a priori e fatores imponderáveis ao nível dos recursos humanos, designadamente um elevado nível de absentismo não previsto (por baixas médicas e licenças de paternidade), bem como a saída de um técnico superior, cuja atividade foi inteiramente colmatada com os restantes recursos humanos, e cujo esforço não se encontra refletido no número de FTE determinado. Assim, caso estes fatores de imponderabilidade não se tivessem verificado, o valor de FTE (tal como previsto e planeado à partida) seria de 18,1, o que com o número de OM igual a 3151, resultaria numa taxa de realização de 174,1, abaixo do valor crítico especificado.

Como corolário do esforço conjunto dos recursos humanos do Departamento de Metrologia, foi possível uma melhoria continuada dos trabalhos desenvolvidos, o que possibilitou assim a superação dos objetivos do QUAR