

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)	-	1000	1000	100	1250	100%			

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	3523	3541	33	4097	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	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	42	45	2	56	100%			

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	153,3	154	1,5	175,6	100%			

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	-	1350,0	1909,1	190,1	2386,3	100%			

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	7,7	0,1	7,9	100%			

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		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	65	780		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	33	264		
Assistente operacional	5	1	5		
Total		113	1271		

Recursos Financeiros

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	7.354.776			
Despesas c/Pessoal	3.699.507			
Aquisições de Bens e Serviços	2.014.612			
Transferências correntes	416.749			
Outras despesas correntes	304.515			
Investimento	919.393			
PIDDAC				
Outros				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	7.354.776			

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL
			0

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