

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:** 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, consolidando a satisfação das 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:** Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as

Objetivos Operacionais

| Eficácia | | | | | | | | | | Ponderação | 30,00% |
|---|--------|--------|-----------|------------|---------------|------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------|--------|
| O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Subsistema Nacional de Normalização | | | | | | | | | | Peso | 35% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 1. Volume de formação | 1231,5 | 1000 | 1100 | 100 | 1231,5 | 100% | | | | | |
| O2. Aumentar em 0,5% a faturação da metrologia por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio | | | | | | | | | | Peso | 35% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 2. Volume de faturação (k€) | 4056 | 4056 | 4076 | 8 | 5106 | 100% | | | | | |
| O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades dos respetivos subsistemas – Qualificação, Normalização e Metrologia. | | | | | | | | | | Peso | 30% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.) | 45 | 45 | 46 | 2 | 60 | 100% | | | | | |
| Eficiência | | | | | | | | | | Ponderação | 50,00% |
| O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de operações metrológicas por FTE em relação à meta de 2018 | | | | | | | | | | Peso | 20% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE | 158,6 | 154 | 155 | 1,5 | 185,7 | 100% | | | | | |
| O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes | | | | | | | | | | Peso | 20% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE | 1888,1 | 1860,2 | 1600,0 | 160 | 2200,0 | 100% | | | | | |
| O6. Garantir a operacionalização atempada dos atos relativos a alterações de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão, nos termos da LOE para 2019 | | | | | | | | | | Peso | 60% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 6. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho | - | - | 90 | | 100 | 100% | | | | | |
| Qualidade | | | | | | | | | | Ponderação | 20,00% |
| O7. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade | | | | | | | | | | Peso | 50% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 7. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10) | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 0,1 | 7,9 | 50% | | | | | |
| Ind 8. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 0,2 | 8,3 | 50% | | | | | |
| O8. Implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal de acordo com a norma NP 4552:2016 | | | | | | | | | | Peso | 50% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 E | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 9. Percentagem de cumprimento do plano de implementação e certificação até 31 de dezembro de 2019 | - | - | 95 | | 100 | 100% | | | | | |

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.

Nota 1) No âmbito dos OP2 e OP4 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.

Nota 2) OP5: Face à análise do histórico da atividade de licenciamento no IPQ, desde 2015, considera-se que o valor proposto para 2019, ainda que inferior ao de 2018, traduz de forma mais ajustada a realidade e o fluxo anual de pedidos de licenciamento, de acordo com a natureza cíclica da atividade e o caráter excepcional da recuperação de processos pendentes efetuada em 2017, que se traduziu num número de atos excecionalmente elevado nesse ano.

Nota 3) Os valores apresentados para 2018 constituem estimativas, calculados por comparação com os valores observados no 4.º trimestre de 2017, a que se adicionou o realizado até ao final do 3.º trimestre de 2018.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

| |
|---|
| IND 1 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2017). |
| IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2019. |
| IND 3 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2019. |
| IND 4 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2016). |
| IND 5 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2019. |
| IND 6 100% dos/as trabalhadores/as abrangidos/as. |
| IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10 e a meta definida para 2019, considerou-se o valor de 7,9 como valor crítico, nunca alcançado até à data. |
| IND 8 Apesar de ser um indicador novo no QUAR, desde 2010 que o IPQ vem avaliando anualmente o grau de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as. O melhor resultado em termos históricos foi alcançado em 2014 com 8,3. |
| IND 9 O plano de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação integra várias fases até 31/12/2019, representando a "solicitação da certificação um Organismo de Certificação" 95% de concretização do Plano. Os 100% identificados como fator crítico, referem-se à realização da auditoria externa pelo Organismo de Certificação e respetiva obtenção da certificação antes de 31/12/2019. |

| Fórmula de calculo | Fonte de Verificação |
|---|---|
| IND 1 Σ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação) | Base de dados com fichas de ações de formação realizadas |
| IND 2 Volume de faturação (em k€) | ERP de gestão |
| IND 3 Contagem direta do número de eventos (workshops, seminários, conferências, congressos, encontros) e ações de formação organizados pelo IPQ e do número de eventos de promoção do SPQ em que o IPQ participa | Base de dados de eventos e formação (INTRANET) |
| IND 4 Número de Operações Metrológicas executadas/Valor do <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de horas de falta. | Base de dados da Área de Recursos Humanos Relatórios do CRM |
| IND 5 Número de atos de licenciamento de ESP e Cisternas/Valor do <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de horas de falta. | Base de dados da Área de Recursos Humanos Base de dados do Licenciamento de ESP e Cisternas |
| IND 6 $(N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização até à data em referência}) / 100$. No final do ano em análise: $(N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização no ano}) / 100$. | Base de dados da Área de Recursos Humanos |
| IND 7 O Índice de satisfação é calculado com base na abordagem SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>) ou Modelo de Equações Estruturais. Para a estimação do Modelo é utilizada a metodologia PLS (Partial Least Squares). | Relatório do Índice de Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa |
| IND 8 Média dos resultados das avaliações efetuadas ao grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ e graus de satisfação dos/as clientes internos dos serviços prestados pela Assessoria Jurídica, Equipa de Tecnologias de Informação, Área de Logística, Área de Recursos Humanos, Unidade Financeira e Patrimonial e Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade. | Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes internos do IPQ |
| IND 9 Percentagem de conclusão das ações que integram as fases de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação. | Evidências disponibilizadas pela Gestão da Qualidade do IPQ: procedimentos, atas e outros documentos. |

Recursos Humanos

| DESIGNAÇÃO | PONTUAÇÃO | N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal) | PONTOS PLANEADOS | PONTOS EXECUTADOS | N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social) | DESVIO/ Pontos |
|--|-----------|---|------------------|-------------------|--|----------------|
| Dirigentes - Direção Superior | 20 | 3 | 40 | | | -40 |
| Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa | 16 | 9 | 144 | | | -144 |
| Técnico Superior - (inclui especialistas de informática) | 12 | 66 | 792 | | | -792 |
| Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção) | 9 | 2 | 18 | | | -18 |
| Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática) | 8 | 33 | 264 | | | -264 |
| Assistente operacional | 5 | 2 | 10 | | | -10 |
| | | | | | | 0 |
| Total | | 115 | 1268 | 0 | 0 | -1268 |

Recursos Financeiros

Unidade: euros

| DESIGNAÇÃO | PLANEADOS | AJUSTADOS | EXECUTADOS (30 jun 2019) | EXECUTADOS (31 dez 2019) | DESVIO |
|--|------------------|-----------|--------------------------|--------------------------|----------|
| Orçamento de funcionamento (OF) | 7.757.744 | 0 | 0 | 0 | |
| Despesas c/Pessoal | 3.755.535 | | | | |
| Aquisições de Bens e Serviços | 2.014.721 | | | | |
| Transferências correntes | 418.329 | | | | |
| Outras despesas correntes | 312.548 | | | | |
| Aquisição de bens de Capital | 1.256.611 | | | | |
| Orçamento de Investimento (OI) | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| PIDDAC | | | | | |
| | | | | | |
| Outros | | | | | |
| TOTAL (OF+OI+Outros) | 7.757.744 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Parâmetros

| Eficácia (L23) | Eficiência (L37) | Qualidade (L47) | AVALIAÇÃO FINAL |
|----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| | | | 0 |

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

| | |
|-------|--|
| Ind 1 | |
| Ind 2 | |
| Ind 3 | |
| | |

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

| | Obj Op 1 | Obj Op 2 | Obj Op 3 | Obj Op 4 | Obj Op 5 | Obj Op 6 | Obj Op 7 | Obj Op 8 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Objetivo Estratégico 1 | X | | X | | X | | X | |
| Objetivo Estratégico 2 | | | X | | | | | |
| Objetivo Estratégico 3 | | X | X | X | | | | |
| Objetivo Estratégico 4 | | | X | | | X | X | X |