

Ministério da Economia e da Transição Digital

Serviço: Instituto Português da Qualidade

MISSÃO: Coordenação do Sistema Português da Qualidade e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das atividades inerentes à sua função de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

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

										Ponderação	30,00%
Eficácia											
O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Subsistema Nacional da Normalização										Peso	35%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Volume de formação Σ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação)	1100,5	1100	1150	100	1562,5	100%					
O2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação da metrologia, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio										Peso	35%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Volume de faturação (k€)	4042,99	4076	4096	8	5130	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	2018	2019 E	META 2020	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.)	51	46	46	2,0	60	100%					
Eficiência										Ponderação	20,00%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de operações metrológicas por FTE, em relação à meta de 2019										Peso	50%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	183,2	154,6	155,3	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	50%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	2029,62	1600	1700,0	170	2337,5	100%					
Qualidade										Ponderação	50,00%
O6. 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										Peso	50%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,8	7,7	7,8	0,1	8,0	50%					
Ind 7. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as	7,4	8,0	7,8	0,2	8,1	50%					
O7. Assegurar a qualificação dos trabalhadores/as do IPQ em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em práticas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal										Peso	50%
INDICADORES	2018	2019 E	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8. Taxa de execução do plano de formação na área da SST e Conciliação (%)	-	-	50	5	68,8	100%					

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.

No âmbito dos **OP2 e OP4** enquadra-se a Medida SIMPLEX 2016 "**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.

No âmbito do **OP5** enquadra-se a Medida SIMPLEX 2019 "**IPQ.net**", que visa simplificar os regimes de licenciamento de equipamentos sob pressão e de cisternas, desmaterializando os respetivos procedimentos, cuja tramitação em plataforma eletrónica encontra-se acessível através Portal ePortugal. Pretende-se assegurar uma gestão mais eficaz e uma maior celeridade dos processos de licenciamento a cargo do IPQ, reduzindo os custos de contexto para as empresas que lhes estão associados.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO
IND 1 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
IND 3 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
IND 4 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2016).
IND 5 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
IND 6 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,0 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,1 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
IND 8 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.

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 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 (<i>Partial Least Squares</i>).	Relatório do Índice de Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa
IND 7 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, Núcleo 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 8 Percentagem de ações de formação em Segurança e Saúde no Trabalho e Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, frequentadas pelos trabalhadores/as	Plano de Formação Anual

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 - Direcção Superior	20	3	60			-60
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144			-144
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	68	816			-816
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9			-9
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	32	256			-256
Assistente operacional	5	2	10			-10
						0
Total		115	1295	0	0	-1295

Recursos Financeiros						Unidade: euros
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2019)	EXECUTADOS (31 dez 2019)	DESVIO	
Orçamento de funcionamento (OF)	8 515 283	0	0	0		
Despesas c/Pessoal	3 808 318					
Aquisições de Bens e Serviços	1 980 906					
Transferências correntes	421 313					
Outras despesas correntes	337 830					
Aquisição de bens de capital	1 966 916					
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0		
PIDDAC						
.....						
Outros						
TOTAL (OF+OI+Outros)	8 515 283	0	0	0	0	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (L23)	Eficiência (L37)	Qualidade (L47)	
			0

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS