

Ministério da Economia e Transição Digital

Serviço: Instituto Português da Qualidade

Missão: Coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) 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 às suas funções de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

Visão: Afirmar o Sistema Português da Qualidade (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/as cidadãos/ãs 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 40%

O1. Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais Peso 30%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	-	-	50	10	75	100%	69	76	126%	Superou

O2. Manter a faturação da metrologia, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio Peso 30%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Volume de faturação (k€)	4 340	4240,83	4096	8	5130	100%	2184	4433,47	108%	Superou

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 10%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	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.)	56	37	35	2,0	56	100%	29	55	124%	Superou

O4. Implementar as Medidas SIMPLEX 2021: imeConf (Instrumento de medição e Equipamento Confiáveis) e rPCN (Rede de Pontos de Consulta de Normas) Peso 30%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Taxa de execução das medidas SIMPLEX 2021 (%)	-	-	95	0,0	100	100%	78	95	100%	Atingiu

Eficiência Ponderação 20%

O5. Aumentar em cerca de 12% o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior, considerando que não haverá uma maior contração da atividade de calibração por parte dos laboratórios do que a verificada em 2020, devido à situação de pandemia Peso 50%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	174,79	147,8	134	1,5	186	100%	74	163,75	114%	Superou

O6. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes Peso 50%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Número de atos de licenciamento por FTE	1944,8	2111,72	1700	170	2338	100%	1080	1690,31	100%	Atingiu

Qualidade Ponderação 40%

O7. Assegurar a qualificação dos/as trabalhadores/as do IPQ em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em práticas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, bem como o seu grau de satisfação com as medidas de Conciliação implementadas Peso 50%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. Percentagem de trabalhadores/as com formação na área da SST e Conciliação (%)	-	28,4	50	5	68,8	50%	4	76,9	136%	Superou
Ind 8. Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	8,3	8,6	8,3	0,2	8,6	50%	7,8	7,9	98%	Não atingiu

O8. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ Peso 50%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 9. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,8	8,1	7,8	0,1	8,0	50%	8,1	8,3	163%	Superou
Ind 10. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	8,2	8,2	8,3	0,2	8,6	50%	7,7	7,7	95%	Não atingiu

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP4, OP7 e OP8.

No âmbito do OP2 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.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2021.

IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2021.

IND 3 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2019).

IND 4 O processo de execução e implementação das Medidas SIMPLEX integra várias fases, estando prevista a sua conclusão no 4.º trimestre de 2021. Para efeitos do QUAR 2021, a conclusão das medidas no 4.º trimestre de 2021 representa 95% de execução do processo sendo que os 100% identificados como fator crítico, referem-se à conclusão das medidas antes do 4.º trimestre de 2021.

IND 5 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2016).

IND 6 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2021.

IND 7 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2021.

IND 8 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2021 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,6 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

IND 9 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2021 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,0 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

IND 10 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2021 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,6 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
IND 1 \sum dos documentos normativos portugueses editados no ano, que estiveram em fase de análise editorial no IPQ, durante 40 ou menos dias.	Tabela «DNP Editados_TME» e CRM
IND 2 \sum Valor mensal de faturação (em k€)	ERP de gestão
IND 3 \sum 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 enquanto orador/promotor	Base de dados de eventos e formação
IND 4 $(N^{\circ}$ de etapas de implementação concretizadas \div N° de etapas de implementação planeadas) x 100	Mapa de controlo da execução das Medidas SIMPLEX
IND 5 Número de Operações Metrológicas executadas \div Valor do Full Time Equivalent (FTE) dos/as técnicos/as afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N° de horas padrão; N° de férias gozadas; N° de horas de licença gozadas; N° de horas de falta.	Base de dados da Área de Recursos Humanos Relatórios do CRM
IND 6 Número de atos de licenciamento de ESP e Cisternas \div Valor do Full Time Equivalent (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N° de horas padrão; N° de férias gozadas; N° de horas de licença gozadas; N° de horas de falta.	Base de dados da Área de Recursos Humanos Base de dados do Licenciamento de ESP e Cisternas
IND 7 (Número de trabalhadores/as com formação em Segurança e Saúde no Trabalho e em Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal em 2021/ Total de trabalhadores/as) x 100	Base de dados da Área de Recursos Humanos
IND 8 Média das avaliações atribuídas a cada um dos parâmetros que contribuem para aferir o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ relativamente às medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal implementadas = \sum respostas de cada um/a dos/as trabalhadores/as no inquérito \div N° de respostas total. O inquérito de avaliação da satisfação de trabalhadores/as é realizado anualmente, durante o primeiro trimestre, com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 = negativo; entre 5 e 6 = neutro; entre 7 e 8 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ
IND 9 Média das avaliações atribuídas pelas 8 subpopulações de clientes externos/parceiros do IPQ. Este Índice de satisfação é calculado com base na abordagem SEM (Structural Equation Modelling) ou Modelo de Equações Estruturais. Para a estimação do Modelo é utilizada a metodologia PLS (Partial Least Squares). Este estudo é realizado anualmente, durante o primeiro trimestre com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 = negativo; entre 5 e 6 = neutro; entre 7 e 8 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório do Índice de Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa
IND 10 Média do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ e do grau de satisfação dos/as clientes internos/as dos serviços prestados pela Assessoria Jurídica, Núcleo para as Tecnologias da Informação, Núcleo para a Comunicação e Imagem, Unidade Financeira e Patrimonial, Área de Logística, Área de Recursos Humanos e Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade. As avaliações do grau de satisfação de trabalhadores/as e de clientes internos/as são realizadas anualmente, durante o primeiro trimestre, com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 = negativo; entre 5 e 6 = neutro; entre 7 e 8 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes internos/as do IPQ

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS 30 junho/31 dezembro	N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	60	3	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	144	9	0
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	71	852	740	67	-112
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9	9	1	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	33	264	232	28	-32
Assistente operacional	5	1	5	4	0	-1
Total		118	1334	1189	108	-145

Unidade: euros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 junho)	EXECUTADOS (31 dezembro)	DESVIO
Orçamento de funcionamento (OF)	8 243 526	7 894 406	2 493 197	6 756 159	-1 138 247
Despesas c/Pessoal	3 983 906	3 988 453	1 676 773	3 628 119	-360 334
Aquisições de Bens e Serviços	1 980 906	2 106 390	388 066	1 492 955	-613 435
Transferências correntes	421 313	425 336	149 062	419 993	-5 343
Outras despesas correntes	344 480	167 736	60 689	164 204	-3 532
.....	1 512 921	1 206 491	218 606	1 050 888	-155 603
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	0
PIDDAC					
.....					
Outros					
TOTAL (OF+OI+Outros)	8 243 526	7 894 406	2 493 197	6 756 159	-1 138 247

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (L23)	Eficiência (L37)	Qualidade (L45)	
112,6%	107,2%	122,7%	115,6%

- Ind 1 Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ < a 40 dias: O resultado alcançado superou o valor crítico estabelecido, com uma taxa de realização de 126 % associada. Trata-se de um objetivo e de um indicador novo no QUAR e no sistema de gestão do IPQ, pelo que se optou por estabelecer uma meta o mais aproximada possível aos dados de que o IPQ dispunha para estimar o resultado final.
- Ind 7 Percentagem de trabalhadores/as com formação na área da SST e Conciliação (%): O resultado obtido superou o valor crítico estabelecido, com uma taxa de realização de 136 %. Tal deveu-se à realização em 2021, de ações de formação que estavam programadas para 2020 e que não se realizaram devido à pandemia de COVID-19 que levou, nomeadamente, ao encerramento das instalações do IPQ, impedindo a concretização de ações que estavam previstas no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho e da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, a realizar de forma presencial. Essas ações, aliadas a outras previstas para 2021, resultaram numa taxa de realização superior ao previsto.
- Ind 8 Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10): Embora o índice de satisfação não tivesse alcançado a meta estabelecida, registou uma taxa de realização de 98 %. O indicador tem associado um elevado grau de subjetividade, uma vez que resulta de um inquérito de avaliação do grau de satisfação. Neste sentido, dado o histórico associado à evolução positiva dos resultados do indicador, tendo em conta que não foram identificados comentários no inquérito que permitissem concluir sobre a diminuição do índice de satisfação e considerando que os parâmetros em avaliação não sofreram alteração, o desvio pode ser justificado com recurso a fatores externos que não estão diretamente relacionados com a matéria em avaliação.
- Ind 9 Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ: O resultado obtido superou o valor crítico previsto com uma taxa de realização de 163 % associada. Tal deveu-se ao facto de ter sido estabelecido como valor crítico, um índice de satisfação nunca alcançado pelo IPQ, de acordo com os dados disponíveis aquando da elaboração do QUAR 2021. O QUAR 2021 foi elaborado em novembro de 2020 e o resultado de 8,1 obtido relativamente ao ano de 2020 só foi conhecido em março de 2021.
- Ind 10 Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10): O resultado final do indicador resulta da média do índice de satisfação dos/as trabalhadores/as e dos índices de satisfação dos/as clientes internos/as. O índice de satisfação dos/as trabalhadores/as atingiu a meta estabelecida, mas a média dos índices de satisfação dos/as clientes internos/as não foi suficiente para permitir o cumprimento do indicador 10 do QUAR, que registou a taxa de realização de 95 %. Tratando-se de um indicador que se baseia em dados recolhidos em inquéritos de satisfação, tendo em conta o histórico de evolução positiva dos resultados bem como a ausência de informação adicional que permita concluir sobre a diminuição de alguns dos índices de satisfação de clientes internos/as, o desvio verificado poderá ter como justificação fatores subjetivos que são alheios à matéria em avaliação.

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	x	x		x
Objetivo Estratégico 2	x		x	x				x
Objetivo Estratégico 3		x	x	x	x			x
Objetivo Estratégico 4			x	x			x	x