

Ciclo de Gestão: 2024	
Designação do Serviço/Organismo:	Instituto Português da Qualidade
Tutela(s):	Ministério da Economia e do Mar
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.

Objetivos Estratégicos (OE)	Meta	Grau de concretização
OE1: Assegurar o desenvolvimento sustentado do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e da Infraestrutura da Qualidade, contribuindo para o aumento da produtividade e competitividade nacional, para o progresso da economia e da sociedade portuguesa, e em resultado para a melhoria da qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs	Não aplicável	Não aplicável
OE2: Promover a adoção e a utilização das Normas pelos agentes económicos, particularmente pelas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação	Não aplicável	Não aplicável
OE3: Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional no apoio à atividade da indústria e dos laboratórios, no reforço da credibilidade das transações comerciais, na defesa do consumidor, nas operações fiscais, e na promoção da segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral	Não aplicável	Não aplicável
OE 4: Consolidar a satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as e demais partes interessadas	Não aplicável	Não aplicável

**Objetivos Operacionais (OP)**

**EFICÁCIA**

Ponderação: 40%

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
OE1; OE2 OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais											
										Peso:	35%
Ind.1	Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	76%	76%	73%	65%	10%	94%	100%	0%	Não atingiu	-100%
										Grau de Realização do OP1	0%
OE1; OE3 OP2: Aumentar a faturação da metrologia face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio, maior participação em projetos da EU e considerando a atualização das taxas de controlo metrológico legal											
										Peso:	35%
Ind.2	Volume de faturação (K€)	4433,5	4699,6	4238,3	5200	10	6513	100%	0%	Não atingiu	-100%
										Grau de Realização do OP2	0%
OE1 OP3: Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades da respetiva infraestrutura – Qualificação, Normalização e Metrologia											
										Peso:	30%
Ind.3	Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	55	56	41	50	5	69	100%	0%	Não atingiu	-100%
										Grau de Realização do OP3	0%

**EFICIÊNCIA**

Ponderação: 30%

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
OE1; OE3 OP4: Aumentar o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior											
										Peso:	100%
Ind.4	Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	163,8	165,7	72,12	126,0	1,5	185,7	100%	0%	Não atingiu	-100%
										Grau de Realização do OP4	0%

**QUALIDADE**

Ponderação: 30%

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
OE4 OP5: Promover a boa gestão dos/as trabalhadores/as, designadamente nos domínios da participação dos/as trabalhadores/as na gestão dos serviços, da segurança e saúde no trabalho, dos ambientes de trabalho saudáveis, da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e da motivação											
										Peso:	50%
Ind.5	Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	96%	94%	50%	80%	10%	100%	50%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.6	Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	7,9	7,5	-	8,0	0,2	8,6	25%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.8	Percentagem de iniciativas que possam vir a integrar o orçamento do ano seguinte, apresentadas pelos/as trabalhadores/as, analisadas e tratadas	-	-	-	90,0	5,0	100,0	25%	0%	Não atingiu	-100%
										Grau de Realização do OP5	0%
OE4 OP6: Garantir um nível global de satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, em linha com o alcançado em anos anteriores											
										Peso:	50%
Ind.9	Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,3	8,0	-	8,1	0,1	8,3	50%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.10	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	-	7,8	0,2	8,4	50%	0%	Não atingiu	-100%
										Grau de Realização do OP6	0%

**AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR**

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação : 40%	Qualidade Ponderação : 20%
	Quantitativa	0%		
	Qualitativa	Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE		

**Grau de realização Parâmetros e Objetivos**

Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66 B/2007, de 28.12)
<b>EFICÁCIA</b>	0,0%						
OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais	40%	35%	14%	0%	0%	Não atingiu	
OP2: Aumentar a faturação da metrologia face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio, maior participação em projetos da EU e considerando a atualização das taxas de controlo metrológico legal		35%	14%	0%	0%	Não atingiu	
OP3: Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades da respetiva infraestrutura - Qualificação, Normalização e Metrologia		30%	12%	0%	0%	Não atingiu	
<b>EFICIÊNCIA</b>	0,0%						
OP4: Aumentar o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior	30%	100%	30%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
<b>QUALIDADE</b>	0,0%						
OP5: Promover a boa gestão dos/as trabalhadores/as, designadamente nos domínios da participação dos/as trabalhadores/as na gestão dos serviços, da motivação, da segurança e saúde no trabalho e da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal	30%	50%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP6: Garantir um nível global de satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, em linha com o alcançado em anos anteriores		50%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes</b>					<b>60%</b>

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis de N	230
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60		0	0	-3	0%	0%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	9	2052	144		0	0	-9	0%	0%	
Técnico Superior	12	77	17556	924		0	0	-77	0%	0%	
Especialistas de Informática	12	3	684	36		0	0	-3	0%	0%	
Coordenador Técnico	9	1	228	9		0	0	-1	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	0	0	0		0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Assistente Técnico	8	29	6612	232		0	0	-29	0%	0%	
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Total		122	27 816	1 405		0	#DIV/0!	-122	#DIV/0!	0%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n	Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n
		108	107	108	102	120		122			-122

RECURSOS FINANCEIROS										
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução		
				30.06.n	30.09.n	31.12.n				
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	#####	- C	#####	- C	- C	- C	#####	0%		
Despesas c/Pessoal	4 481 087,00 €	0,00 €	4 481 087,00 €				4 481 087,00 €	0%		
Aquisições de Bens e Serviços	1 730 138,00 €	0,00 €	1 730 138,00 €				1 730 138,00 €	0%		
Outras despesas correntes	945 106,00 €	0,00 €	945 106,00 €				945 106,00 €	0%		
Despesas de Capital	1 185 169,00 €	0,00 €	1 185 169,00 €				1 185 169,00 €	0%		
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!		
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!		
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!		
Outras despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!		
Despesas de Capital	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!		
<b>Outros valores</b>								#DIV/0!		
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	#####	- C	#####	- C	- C	- C	#####	0%		

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Porcentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	Departamento de Normalização	$\frac{\text{N.º total de documentos normativos portugueses editados que estiveram em fase de análise editoriais no IPQ} \leq 40 \text{ dias}}{\text{N.º total de documentos normativos x 100}}$	Tabela «DNP Editados_TM E» e CRM	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind2	Volume de faturação em 30 de novembro (k€)	Departamento de Metrologia	$\Sigma$ Valor mensal de faturação (em k€)	ERP de gestão	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind3	Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	Conselho Diretivo, Departamento de Normalização, Departamento de Metrologia, Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	$\Sigma$ do n.º de eventos (workshops, seminários, conferências, congressos, encontros) e ações de formação organizadas pelo IPQ e do n.º de eventos de promoção do SPQ em que o IPQ participa enquanto orador/promotor	Base de dados de eventos e formação	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind4	Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	Departamento de Metrologia	$\Sigma$ do n.º de Operações Metroológicas executadas ÷ Valor do Full Time Equivalent (FTE) dos/as técnicos/as 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	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2015).
Ind5	Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	Departamento de Administração Geral	$\frac{\text{N.º de trabalhadores/as com formação em 2023}}{\text{N.º total de trabalhadores/as}} \times 100$	Base de dados da Área de Recursos Humanos	A taxa de 100 % indicada como valor crítico, representa um valor nunca alcançado, nos últimos 5 anos, tidos como referência para o cálculo da meta.

Ind6	Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	Conselho Diretivo, Departamento de Administração Geral	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.º 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	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2020).
Ind7	Taxa de resposta ao inquérito à avaliação da satisfação de trabalhadores/as (%)	Todas	(N.º de trabalhadores/as que responderam ao inquérito $\div$ N.º total de trabalhadores/as) x 100	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2013).
Ind8	Porcentagem de consultas de saúde periódicas obrigatórias realizadas no âmbito da Medicina do Trabalho (%)	Departamento de Administração Geral	(Número de consultas obrigatórias realizadas $\div$ N.º total de consultas obrigatórias a realizar no ano) x 100	Registos da medicina do trabalho - Área de Recursos Humanos	A taxa de 100 % indicada como valor crítico, representa um valor nunca alcançado, nos últimos 5 anos, tidos como referência para o cálculo da meta.
Ind9	Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ	Conselho Diretivo, Departamento de Normalização, Departamento de Metrologia, Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	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	Relatório do Estudo de Avaliação da Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2021).
Ind10	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as	Todas	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, Comunicação, Área de Logística, Área de Recursos Humanos e do 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	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	Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2023 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,4 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

**NOTAS EXPLICATIVAS:**

#1

#2

#3

# n...