

Ciclo de Gestão: 2024	
Designação do Serviço/Organismo:	Instituto Português da Qualidade
Tutela(s):	Ministério da Economia
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 metroológica 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	N-1 Resultado	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
<b>OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais</b>												
											Peso:	35%
Ind.1	Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	76%	76%	68%	65%	10%	94%	100%	74%	100%	Atingiu	0%
<b>Grau de Realização do OP1</b>											100%	
<b>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 metroológico legal</b>												
											Peso:	35%
Ind.2	Volume de faturação (k€)	4433,5	4699,6	5761,5	5200	10	6513	100%	6534,5	125%	Superou	25%
<b>Grau de Realização do OP2</b>											125%	
<b>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</b>												
											Peso:	30%
Ind.3	Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	55	56	56	50	5	69	100%	67	123%	Superou	23%
<b>Grau de Realização do OP3</b>											123%	

**EFICIÊNCIA**

Ponderação: 30%

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	N-1 Resultado	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
<b>OP4: Aumentar o número de Operações Metroológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior</b>												
											Peso:	100%
Ind.4	Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	163,8	165,7	128,7	126,0	1,5	185,7	100%	150,1	110%	Superou	10%
<b>Grau de Realização do OP4</b>											110%	

**QUALIDADE**

Ponderação: 30%

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	N-1 Resultado	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
<b>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</b>												
											Peso:	50%
Ind.5	Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	96%	94%	94,6%	80%	10%	100%	50%	95,5%	110%	Superou	19%
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	8,4	8,0	0,2	8,6	25%	8,5	121%	Superou	21%
Ind.7	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%	100	125%	Superou	25%
<b>Grau de Realização do OP5</b>											121%	
<b>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</b>												
											Peso:	50%
Ind.8	Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,3	8,0	7,8	8,1	0,1	8,3	50%	7,9	99%	Não atingiu	-1%
Ind.9	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	8,1	7,8	0,2	8,4	50%	8,1	113%	Superou	13%
<b>Grau de Realização do OP6</b>											106%	

**AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR**

Ámbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 40%	Qualidade Ponderação: 20%
Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	113,3%		
Quantitativa	113,3%		
Qualitativa	Desempenho BOM		

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>EFICIÁCIA</b>	46,3%						
OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais	40%	35%	14%	100%	35%	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 metroológico legal		35%	14%	125%	44%	Superou	
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%	123%	37%	Superou	
<b>EFICIÊNCIA</b>	33,0%						
OP4: Aumentar o número de Operações Metroológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior	30%	100%	30%	110%	110%	Superou	RELEVANTE
<b>QUALIDADE</b>	34,0%						
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%	121%	61%	Superou	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%	106%	53%	Superou	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	2	546	48	-1	80%	80%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	9	2052	144	9	2027	143	0	99%	99%	
Técnico Superior	12	77	17556	924	70	14544	769	-7	83%	83%	
Especialistas de Informática	12	3	684	36	2	456	24	-1	67%	67%	
Coordenador Técnico	9	1	228	9	1	228	9	0	100%	100%	
Técnicos de Informática	8	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Assistente Técnico	8	29	6612	232	27	6014	211	-2	91%	91%	
Assistente Operacional	5	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Total		122	27 816	1 405	111	23 815	1 204	-11	86%	86%	
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	104	122	107	109	-11

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>	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	91%
Despesas c/ Pessoal	4 481 087,00 €	0,00 €	4 485 414,00 €	1 799 335,96 €	2 824 339,08 €	4 092 072,60 €	393 341,40 €	91%	
Aquisições de Bens e Serviços	1 730 138,00 €	0,00 €	1 844 450,00 €	515 520,83 €	765 600,06 €	1 309 690,54 €	534 759,46 €	71%	
Outras despesas correntes	945 106,00 €	#####	760 595,00 €	435 016,13 €	468 416,76 €	713 640,56 €	46 954,44 €	94%	
Despesas de Capital	1 185 169,00 €	0,00 €	1 648 775,00 €	419 724,23 €	463 829,78 €	1 645 447,71 €	3 327,29 €	100%	
Ativos financeiros	0,00 €	0,00 €	1 793 642,00 €	0,00 €	0,00 €	1 793 642,00 €	0,00 €	100%	
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	- €	- €	85 850,00 €	- €	- €	- €	85 850,00 €	0%	
Despesas c/ Pessoal	0,00 €	0,00 €	2 000,00 €				2 000,00 €	0%	
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €	0,00 €	83 850,00 €				83 850,00 €	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>	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	90%	

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	$\frac{\text{n.º total de documentos normativos portugueses editados que estiveram em fase de análise editorial no IPQ } \leq \text{ a 40 dias}}{\text{N.º total de documentos}} \times 100$	Tabela «DNP Editados_TME» e CRM	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind2	Volume de faturação em 30 de novembro (KC)	Departamento de Metrologia	∑ Valor mensal de faturação (em KC)	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	∑ 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 operador/organizador	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	$\frac{\text{N.º de Operações Metroológicas executadas} + \text{Valor do Full Time Equivalente (FTE) dos/as técnicos/as afetos/as à atividade}}{\text{Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de ...}} \times 100$	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	$\frac{\text{N.º de trabalhadores/as com formação em 2023} + \text{N.º total de trabalhadores/as}}{\text{N.º total de trabalhadores/as}} \times 100$	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 = $\frac{\sum \text{respostas de cada um/a dos/as trabalhadores/as no inquérito} + \text{N.º de respostas total}}{\text{N.º de respostas total}}$	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2020).

Ind7	Porcentagem de iniciativas que possam vir a integrar o orçamento do ano seguinte, apresentadas pelos/as trabalhadores/as, analisadas e tratadas (%)	Conselho Diretivo, Departamento de Administração Geral	(Número de iniciativas apresentadas pelos/as trabalhadores/as, analisadas e tratadas + N.º total de apresentadas pelos/as trabalhadores/as) x 100	Resultados da consulta aos/as trabalhadores/as	A taxa de 100 % indicada como valor crítico, é o valor máximo que se pode apresentar
Ind8	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 =	Relatório do Estudo de Avaliação da Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2021).
Ind9	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 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	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...	