QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2023

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E MAR

Instituto Português da Qualidade

Aprovado pelo Senhor Ministro da Economia e do Mar em 12/12/2023 **Data: 2022-11-11**

Tutela: Ministério da Economia e do Mar

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 30%

OE1 e OE2. OP1. Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais — Peso 35%

INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	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	76	50	60	10	88	100%				

OE1 e 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%

INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Volume de faturação em 30 de novembro (k€)	4433,5	4110	5900	12	7390	100%				

OE1 OP3 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	2021	2022 E	META 2023	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.)	55	35	45,0	5,0	56,0	100%				

Eficiência — Ponderação 20,00%

OE1 e OE3 OP4. Manter o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior — Peso 50%

INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	163,8	145	145,0	1,5	186,0	100%				

OE1 OP5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de equipamentos sob pressão, de cisternas e de motores fixos para melhor serviço aos clientes — Peso 50%

INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	1690,3	1700	1700,0	170	2338	100%				

Qualidade — Ponderação 50,00%

OE4 OP6. 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 — Peso 50%

INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	95,6	50	80	10	100	25%				
Ind 7. Percentagem de trabalhadores/as com despacho favorável à solicitação/renovação de contrato de teletrabalho	-	-	75	5	100	50%				

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)	7,9	8,4	8,2	0,2	8,6	25%				

OE1 e OE4	OP7. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ	Peso	50%

INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	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)	8,3	8	8,1	0,1	8,3	50%				
Ind 10. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	7,7	8,3	8,1	0,2	8,4	50%				

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.
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 2023.
IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2023.
IND 3 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 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 2023.
IND 6 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.
IND 7 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2023.
IND 8 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta estimada para 2022, a meta definida para 2023 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,6 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
IND 9 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2021).
IND 10 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.

Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
IND 1 (N.º de documentos normativos portugueses editados, que estiveram em fase de análise editorial no IPQ, durante 40 ou menos dias ÷ N.º total de documentos normativos portugueses editados, que estiveram em fase de análise editorial no IPQ) x 100.	Tabela «DNP Editados_TME» e CRM
IND 2 ∑ Valor mensal de faturação (em k€)	ERP de gestão
IND 3 ∑ 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 Número de Operações Metrológicas 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
IND 5 Número de atos de licenciamento de ESP e Cisternas ÷ Valor do Full Time Equivalent (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 (Número de trabalhadores/as com formação em 2023 ÷ Total de trabalhadores/as) x 100	Base de dados da Área de Recursos Humanos
IND 7 (Número de trabalhadores/as que solicitam/renovam o contrato de teletrabalho em 2023 ÷ 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 = ∑ respostas de cada um/a dos/as trabalhadores/as no inquérito ÷ 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 = 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 EFETIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS 30 junho/31dezembro (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	77	924			-924
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9			-9
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	30	240			-240
Assistente operacional	5	0	0			0
						0
Total		120	1377	0	0	-1377

Recursos Financeiros

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2023)	EXECUTADOS (31 dez 2023)	DESVIO
Orçamento de funcionamento (OF)	**9 472 948**	**0**	**0**	**0**	
Despesas c/Pessoal	4 267 068				
Aquisições de Bens e Serviços	2 336 475				
Tranferências correntes	548 535				
Outras despesas correntes	423 481				
Aquisição de bens de capital	1 897 389				
Orçamento de Investimento (OI)	**0**	**0**	**0**	**0**	
....					
....					
Outros					
TOTAL (OF+OI+Outros)	**9 472 948**	**0**	**0**	**0**	**0**

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

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS