

Ciclo de Gestão:	2025
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 da Infraestrutura Nacional da Qualidade, promovendo a inovação em Qualidade, uma cultura empreendedora, contribuindo para o aumento da produtividade e competitividade nacional, e para a melhoria da qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs	Anual	
OE2: Promover a adoção e a utilização das Normas pelos agentes económicos, particularmente pelas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação	Anual	
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	Anual	
OE4: Consolidar a satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as e demais partes interessadas	Anual	

**Objetivos Operacionais (OP)**

**EFICÁCIA** Ponderação: 40%

OE1; OE2	OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais	Peso:	35%
----------	---	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias cuja intenção de elaboração tenha sido submetida em 2024 e 2025	76 %	68%	65%	65%	10%	94%	100%	0%		-100%
<b>Grau de Realização do OP1</b>											0%

OE1; OE3	OP2: Realizar as auditorias ao universo existente de entidades qualificadas (OVM, SMM, SCM e I&R) à data	Peso:	35%
----------	--	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Percentagem de auditorias realizadas	100 %	99%	95%	4%	100%	100%		0%		-100%
<b>Grau de Realização do OP2</b>											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%
-----	---	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	56	56	37	55	5	75	100%	0%		-100%
<b>Grau de Realização do OP3</b>											0%

**EFICIÊNCIA** Ponderação: 35%

OE1; OE3	OP4: Manter o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior	Peso:	100%
----------	---	-------	------

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	165,7	128,7	102,96	126	1,5	185,7	100%	0%		-100%
<b>Grau de Realização do OP4</b>											0%

**QUALIDADE** Ponderação: 25%

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%
-----	--	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5	Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	94%	94,6%	19,4%	80%	10%	100%	50%	0%		-100%
Ind.6	Grau de cumprimento do Programa Anual de Auditorias, dos indicadores monitorizados pelo BSC, das ações resultantes da Revisão pela Gestão, da Avaliação de Riscos e Oportunidades e dos Planos de Ações de Melhoria, no âmbito do sistema de gestão certificado NP EN ISO 9001:2015 e NP 4552:2022 (%)	90%	94%	70%	85%	5%	100%	25%	0%		-100%
Ind.7	Percentagem de iniciativas que possam vir a integrar o orçamento do ano seguinte, apresentadas pelos/as trabalhadores/as, analisadas e tratadas	-	-	100%	90%	5%	100%	25%	0%		-100%
<b>Grau de Realização do OP5</b>											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%
-----	---	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,0	7,8	7,8 ( E )	8,1	0,5	10	50%	0%		-100%
Ind.9	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	7,6	8,1	8,1 ( E )	7,8	0,5	8,4	50%	0%		-100%
<b>Grau de Realização do OP6</b>											0%

**AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR**

	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 35%	Qualidade Ponderação: 25%
--	--------	-----------------------------	-------------------------------	------------------------------

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro		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	RELEVANTE
OP2: Realizar as auditorias ao universo existente de entidades qualificadas (OVM, SMM, SCM e I&R) à data		35%	14%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
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: Manter o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior	35%	100%	35%	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 segurança e saúde no trabalho, dos ambientes de trabalho saudáveis, da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e da motivação	25%	50%	13%	0%	0%	Não atingiu	
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%	13%	0%	0%	Não atingiu	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes</b>					<b>63%</b>

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis de N	228
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 30 junho/31 dezembro (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	0	0	0%	0%	
Assistente Técnico	8	29	6612	232		0	0	-29	0%	0%	
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	0	0	0%	0%	
Total		122	27 816	1 405	0	0	0	-122	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
		107	108	102	104	122		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>	<b>9 973 259,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>9 973 259,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>9 973 259,00 €</b>	<b>0%</b>	
Despesas c/Pessoal	4 799 789,00 €	0,00 €	4 799 789,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4 799 789,00 €	0%	
Aquisições de Bens e Serviços	2 288 776,00 €	0,00 €	2 288 776,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2 288 776,00 €	0%	
Outras despesas correntes	1 025 747,00 €	0,00 €	1 025 747,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1 025 747,00 €	0%	
Despesas de Capital	1 858 947,00 €	0,00 €	1 858 947,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1 858 947,00 €	0%	
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>0%</b>	
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	
Outras despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	
Despesas de Capital	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	
<b>Outros valores</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>0%</b>	
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	<b>9 973 259,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>9 973 259,00 €</b>				<b>9 973 259,00 €</b>		

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ < a 40 dias cuja intenção de elaboração tenha sido submetida em 2024 e 2025	Departamento de Normalização	$N.º \text{ total de documentos normativos portugueses editados que estiveram em fase de análise editorial no IPQ } \leq a \text{ 40 dias} \div N.º \text{ total de documentos normativos} \times 100$	Tabela «DNP Editados_TME» e CRM DNOR	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind2	Percentagem de auditorias realizadas	Departamento de Metrologia	$(N.º \text{ de Auditorias realizadas/Universo existente de Organismos de Verificação Metroológica, Serviços Municipais de Metrologia, Serviços Concelhos de Metrologia e Instaladores Reparadores, à data}) \times 100$	CRM DMET	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2022).
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	$\Sigma \text{ do n.º de eventos (workshops, seminários, conferências, congressos, encontros) e ações de formação organizadas pelo IPQ, e do n.º de eventos de promoção do SPQ em que o IPQ participa enquanto orador/promotor}$	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	$\Sigma \text{ do n.º de Operações Metroológicas executadas } \div \text{ Valor do Full Time Equivalent (FTE) dos/as técnicos/as afetos à atividade.}$	Base de dados da Área de Recursos Humanos e CRM DMET	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	$(N.º \text{ de trabalhadores/as com formação em 2023 } \div N.º \text{ total de trabalhadores/as}) \times 100$	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	Grau de cumprimento do Programa Anual de Auditorias, dos indicadores monitorizados pelo BSC, das ações resultantes da Revisão pela Gestão, da Avaliação de Riscos e Oportunidades e dos Planos de Ações de Melhoria, no âmbito do sistema de gestão certificado NP EN ISO 9001:2015 e NP 4552:2022 (%)	Conselho Diretivo, Departamento de Normalização, Departamento de Metrologia, Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	Média da percentagem de auditorias realizadas+percentagem de indicadores cumpridos e/ou superados+percentagem de ações resultantes da revisão pela gestão concretizadas+percentagem de ações de riscos/opportunidades concretizadas+percentagem de ações de melhoria implementadas dentro do prazo	Programa anual de auditorias internas; Relatórios BSC; Mapa de indicadores do IPQ; Atas do Conselho da Qualidade; Relatório da Revisão pela Gestão; Mapas de Riscos e Oportunidades; Planos de Ações de Melhoria	A taxa de 100 % indicada como valor crítico, é o valor máximo que se pode apresentar.
Ind7	Percentagem 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	$(\text{Número de iniciativas apresentadas pelos/as trabalhadores/as, analisadas e tratadas } \div N.º \text{ total de apresentadas pelos/as trabalhadores/as}) \times 100$	Relatório com 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 (escala de 1 a 10)	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 = positivo; entre 9 e 10 = muito positivo.	Relatório do Estudo de Avaliação da Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa	O valor de 10 indicado como valor crítico, é o valor máximo que se pode alcançar.
Ind9	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	Conselho Diretivo, Departamento de Normalização, Departamento de Metrologia, Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	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 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	Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2024 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,4 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

NOTAS EXPLICATIVAS:	
#1	
#2	
#3	

