

Ministério da Economia e da 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 30%

O1. Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais Peso 35%

INDICADORES	2020	2021 E	META 2022	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	-	74	50	10	75	100%				

O2. Aumentar a faturação da metrologia em 0,3%, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio Peso 35%

INDICADORES	2020	2021 E	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Volume de faturação (k€)	4240,83	4096	4110	8	5148	100%				

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 30%

INDICADORES	2020	2021 E	META 2022	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.)	37	42	35	2	56,0	100%				

Eficiência Ponderação 20%

O4. 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 COVID-19 Peso 50%

INDICADORES	2020	2021 E	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	147,8	134	145	1,5	186	100%				

O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de equipamentos sob pressão, de cisternas e de motores fixos para melhor serviço aos clientes Peso 50%

INDICADORES	2020	2021 E	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE	2111,72	1700	1700	170	2338	100%				

Qualidade Ponderação 50%

O6. 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	2020	2021 E	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Percentagem de trabalhadores/as com formação na área da SST e Conciliação (%)	30	50	60	5	81,3	50%				
Ind 7. Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	8,4	8,3	8,4	0,2	8,7	50%				

07. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ										Peso	50%
INDICADORES	2020	2021 E	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,1	7,8	8,0	0,1	8,2	50%					
Ind 9. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	8,2	8,3	8,3	0,2	8,6	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 2022.
- IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2022.
- 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 2022.
- IND 6 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2022.
- IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2022 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,7 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 8 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2022 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,2 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 9 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2022 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,6 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

Fórmula de cálculo	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 \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 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 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 7 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 ÷ 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 8 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 9 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 (Balanco 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	74	888			-888
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9			-9
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	31	248			-248
						0
Total		118	1349	0	0	-1349

Recursos Financeiros						Unidade: euros
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 junho)	EXECUTADOS (31 dezembro)	DESVIO	
Orçamento de funcionamento (OF)	8 998 052	0	0	0		
Despesas c/Pessoal	4 084 737					
Aquisições de Bens e Serviços	2 576 541					
Transferências correntes	439 286					
Outras despesas correntes	382 030					
Aquisição de bens de Capital	1 515 458					
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0		
.....						
.....						
Outros						
TOTAL (OF+OI+Outros)	8 998 052	0	0	0	0	

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

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS							
Ind 1							
Ind 2							
Ind 3							
Ind 4							
Ind 5							
Ind 6							
Ind 7							
Ind 8							
.....							

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

EXEMPLO	Obj Op 1	Obj Op 2	Obj Op 3	Obj Op 4	Obj Op 5	Obj Op 6	Obj Op 7
Objetivo Estratégico 1	x	x	x	x	x		x
Objetivo Estratégico 2	x		x				x
Objetivo Estratégico 3		x	x	x			x
Objetivo Estratégico 4			x			x	x