

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

Aprovado em 18 de dezembro de 2013 pelo Senhor Secretário de Estado da Inovação, Investimento e Competitividade

Versão: 2013-11-25

Ministério da Economia

Serviço: INSTITUTO PORTUGUÊS DE ACREDITAÇÃO, I.P. (IPAC)

MISSÃO: Prestar serviços de acreditação, nos termos previstos no Regulamento (CE) 765/2008.

VISÃO: Ser reconhecido em todas as áreas de atuação como uma referência de credibilidade e confiança, a nível nacional e internacional.

### Objectivos Estratégicos

OE1 Garantir o cumprimento por parte do IPAC do Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008.

OE2 Melhorar a eficiência e qualidade dos serviços de acreditação prestados, de forma a contribuir para o aumento da competitividade da economia e a melhoria da qualidade de vida.

OE3 Promover a imagem do IPAC, da acreditação e dos organismos acreditados pelo IPAC a nível nacional e internacional.

### Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	50,00%
O1. – Manter o estatuto de signatário dos acordos de reconhecimento da EA										Peso	75%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1 – Número de acordos EA subscritos	6	6	6	0	7	100%					
O2. – Assegurar a participação activa nas infra-estruturas europeias e internacionais de acreditação										Peso	25%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2 - Taxa de resposta a votações ou comentários de documentos EA, ILAC e IAF	75%	75%	75%	5%	94%	100%					

Eficiência										Ponderação	30,00%
O3. – Melhorar a eficiência das actividades operacionais desenvolvidas										Peso	100%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3 - Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações	97%	86%	97%	2%	100%	30%					
Ind 4 - Taxa de avaliações fechadas em 6 meses após a sua realização	58%	65%	60%	5%	75%	20%					
Ind 5 - Taxa de avaliações fechadas em 10 meses após a sua realização	84%	90%	85%	5%	100%	20%					
Ind 6 - Taxa de emissão de Anexos Técnicos no prazo de 10 dias úteis após a respetiva decisão	94%	98%	96%	2%	100%	30%					

Qualidade										Ponderação	20,00%
O4. – Melhorar a qualidade e satisfação com os serviços prestados pelo IPAC										Peso	60%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7 - Índice de satisfação global dos clientes	15,10	15,50	15,50	0,50	19,38	100%					
O5. – Promover a imagem da acreditação e do IPAC										Peso	40%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8 - Nº eventos promocionais participados/organizados	-	-	1	1	3	100%					

### Objectivos Relevantes: O1, O3, O2

Nota-se que nos casos em que existe manutenção relativamente ao passado se deve ter em conta que existe um aumento das atividades operacionais sem aumento de recursos humanos o que implica serem verdadeiras metas de eficiência.

### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 - Nº máximo de acordos a disponibilizar pela EA em 2014

IND 2 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25

IND 3 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%

IND 4 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%

IND 5 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%

IND 6 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%

IND 7 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 20,00 valores

IND 8 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	2	40		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	0	0		
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática)	12	21	252		
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	0	0		
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	8	3	24		
Assistente operacional	5	0	0		
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>316</b>		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de Funcionamento	<b>4.277.083</b>				
Despesas c/Pessoal	901.297				
Aquisições de Bens e Serviços	1.456.750				
Transferências correntes	1.130.000				
Outras despesas correntes	736.927				
Aquisição de bens de capital	52.109				
PIDDAC	<b>0</b>				
Outros	<b>0</b>				
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>4.277.083</b>				

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade		

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1 - Número de acordos EA subscritos	Relatório de Atividades; Documento EA-INF/03
Ind 2 - Taxa de resposta a votações ou comentários de documentos EA, ILAC e IAF	Relatório de Atividades; Sistema de controlo interno
Ind 3 - Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações	Relatório de Atividades; Base de dados interna
Ind 4 - Taxa de avaliações fechadas em 6 meses após a sua realização	Relatório de Atividades; Base de dados interna
Ind 5 - Taxa de avaliações fechadas em 10 meses após a sua realização	Relatório de Atividades; Base de dados interna
Ind 6 - Taxa de emissão de Anexos Técnicos no prazo de 10 dias úteis após a respetiva decisão	Relatório de Atividades; Base de dados interna
Ind 7 - Índice de satisfação global dos clientes	Relatório de Atividades; Base de dados interna
Ind 8 - Nº eventos promocionais participados/organizados	Relatório de Atividades; Website

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS
IND 1
IND 2
IND 3
IND 4
IND 5
IND 6
IND 7
IND 8