

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

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

Versão: 2013-11-26

Ministério da Economia

Serviço: Instituto Português da Qualidade, I.P.

MISSÃO: Desenvolver políticas, disponibilizar infraestruturas e metodologias, facilitadoras da afirmação da especificidade e da competitividade do tecido sócio económico nacional, num contexto de globalização, através dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação e da participação integrada da sociedade no desenvolvimento harmonioso do SPQ.

VISÃO: Afirmar o 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 cidadãos e para uma cultura da Qualidade.

Objetivos Estratégicos

OE1 Consolidar a elevada satisfação de clientes e stakeholders;

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 metroológica nacional para apoio à indústria, credibilidade das transações comerciais, defesa do consumidor, operações fiscais, segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral;

OE4 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 cidadãos.

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	50%
O1. Aumentar em 1% em relação à estimativa para 2013, a produção de documentos normativos editados em língua portuguesa com base no financiamento FPA celebrado entre a Comissão Europeia e CEN-CENELEC.										Peso	35%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de documentos normativos.	357	361	365	4	458	100%					
O2. Atingir a faturação prevista para 2013 acrescida de 0,5%										Peso	35%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Faturação (K€)	3384	3471	3488	33	3540	100%					
O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ										Peso	30%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc).	36	32	34	2	37	100%					

Eficiência										Ponderação	30%
O4. Aumentar em 2% o número de Certificados/Relatórios/Boletins por FTE de 2012										Peso	50%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de Operações Metroológicas executadas por FTE.	148,6	150,5	151,5	1,5	153,5	100%					
O5. Reduzir o tempo médio de edição dos documentos normativos em português melhorando a sua acessibilidade aos agentes económicos nacionais, nomeadamente PME.										Peso	50%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Tempo médio de edição em dias dos documentos normativos, desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro.	44,83	44,5	44,0	1	42,5	100%					

Qualidade										Ponderação	20%
O6. Manter o nível global de satisfação de clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ.										Peso	100%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Índice de satisfação de clientes e entidades do SPQ numa escala de 1 a 10.	7,6	7,6	7,6	0,1	7,8	100%					

Objetivos Relevantes: O6, O1 e O2

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 Valor histórico mais elevado

IND 2 Aumento de 1,5% em relação ao valor a atingir que é superior 0,5% ao valor mais elevado dos últimos 5 anos

IND 3 Valor da meta acrescida da tolerância reforçada em 50%

IND 4 Aumento de 3,3% em relação ao realizado em 2012 e 2% acima da meta de 2013, o que representa um esforço crítico.

IND 5 Dada a conjuntura económica manteve-se o valor crítico do ano anterior, que constitui uma meta ambiciosa.

IND 6 Mantém-se o valor crítico do ano anterior, constituindo um nível de excelência muito difícil de alcançar.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	ELETIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3	60		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	7	112		
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática)	12	49	588		
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	2	18		
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	8	30	240		
Assistente operacional	5	1	5		
Total		92	1023		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	5.183.626			
Despesas c/Pessoal	2.776.550			
Aquisições de Bens e Serviços	1.594.858			
Transferências correntes	434.764			
Outras despesas correntes	377.454			
Despesas de Capital	161.629			
PIDDAC				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	5.345.255			

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL
----------	------------	-----------	-----------------

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1. Número de documentos normativos	Ordens de Distribuição (de documentos normativos)
IND 2. Faturação (k€)	ERP de gestão
IND 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc)	Base de dados de eventos (My IPQ)
IND 4. Número de Operações Metroológicas executadas por FTE	Base de dados de RH e CRM
IND 5. Tempo médio de edição em dias dos documentos normativos, desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro	Balanced ScoreCard do IPQ
IND 6. Índice de satisfação de clientes e entidades do SPQ numa escala de 1 a 10	Estudo de satisfação por entidade externa