

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

Versão: 2016-11-15

Ministério da Economia

Serviço: Instituto Português da Qualidade

**MISSÃO:** Desenvolver políticas, disponibilizar infraestruturas e metodologias, facilitadoras da afirmação da especificidade e da competitividade do tecido socioeconómico 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 dos/as 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/a consumidor/a, 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/as cidadãos/ãs.

## Objetivos Operacionais

**Eficácia** Ponderação **50%**

**O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Sistema Nacional de Normalização** Peso **35%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Volume de horas de formação (h x participante)	-	-	1000	100	1250	100%				

**O2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação por influência em especial do melhor controlo da metrologia legal** Peso **35%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Faturação (k€)	3612	3505	3523	33	3612	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	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	39	40	42	2	45	100%				

**Eficiência** Ponderação **30%**

**O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação à meta de 2016** Peso **50%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Número de Operações Metroológicas por FTE	185,7	152,5	153,3	1,5	164,6	100%				

**O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes** Peso **50%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. N.º de atos de licenciamento por FTE	-	-	1350	67,5	1455	100%				

**Qualidade** Ponderação **20%**

**O6. Manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ** Peso **100%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,7	7,7	7,7		7,8	100%				

**Objetivos Relevantes: O1, O2 e O6**

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 - Não existindo referencial de excelência (*benchmark*), nem histórico para o indicador, considera-se como valor crítico o correspondente à taxa de realização de 125%.

IND 2 O melhor resultado em termos históricos.

IND 3 O valor do limite superior do intervalo da meta, acrescido em 50% da tolerância.

IND 4 Média dos resultados obtidos entre 2012 e 2015.

IND 5 Considerou-se um número previsível de atos de licenciamento por ano, na ordem dos 8500, com base na sensibilidade da evolução histórica disponível das extintas DRE. Este número de atos, realizado por 8 técnicos com uma percentagem de afetação de 73% (muito inferior aos recursos anteriormente utilizados), resulta num valor crítico de 1455. De futuro disporemos de dados reais para suportar melhorias de eficiência.

IND 6 Mantém-se o valor crítico de anos anteriores porque se considerar um nível de excelência ainda não alcançado até à data.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3	60		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	9	144		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	64	768		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	34	272		
Assistente Operacional	5	1	5		
<b>Total</b>		113	1267		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	7.306.336				
Despesas c/Pessoal	3.634.776				
Aquisições de Bens e Serviços	2.014.402				
Transferências correntes	453.398				
Outras despesas correntes	331.730				
.....	872.030				
PIDDAC					
Outros					
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	7.306.336				

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade		
				0

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1 Volume de horas de formação (h x participante)	Base de dados com fichas de ações de formação realizadas
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 por FTE	Base de dados de RH e CRM
IND 5 N.º de atos de licenciamento por FTE	Base de dados DAESPQ e RH
IND 6 Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	Estudo de satisfação por entidade externa

### JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS