

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização:

18-0

Ministério: **Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento**  
 Serviço: **Instituto Português da Qualidade, I.P.**

**Missão:** Coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos, a promoção e a coordenação de actividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da acção dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das actividades inerentes às suas funções de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

### Objectivos estratégicos (OE):

**OE 1** - Assegurar sustentadamente a satisfação dos clientes e entidades do SPQ, nomeadamente através da certificação segundo a NP EN

**OE 2** - Aumentar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME.

**OE 3** - Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional, para credibilidade das transacções comerciais, operações fiscais, saúde e das actividades económicas em geral.

**OE 4** - Consolidar a abrangência do SPQ, através do aumento do número de organizações certificadas em sistemas de gestão, por organizações certificadas pelo Organismo Nacional de Acreditação.

Objectivos operacionais	Meta/ Real Ano n-1	Meta Ano n	Concretização		
			Resultado	Classificação	
				Superou	Atingiu

### EFICÁCIA

OB	Ponderação de	Indicador	Meta/ Real Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Superou	Atingiu	Não atingiu
<b>OB 1</b> Aumentar em 2%, relativamente ao realizado no ano anterior, o número de Normas editadas em língua portuguesa.	<b>40%</b>	<b>Ind 1</b> Número de Normas editadas em língua portuguesa  Peso 100%	<b>448</b>	<b>457</b>				
<b>OB 2</b> Aumentar em 2%, relativamente ao realizado no ano anterior, o nível de actividade da Metrologia Aplicada e Legal.	<b>40%</b>	<b>Ind 2</b> Facturação em milhares de euros  Peso 100%	<b>3.216</b>	<b>3.280</b>				
<b>OB 3</b> Aumentar em 2%, relativamente à meta do ano anterior, o número de organizações certificadas no âmbito do SPQ.	<b>20%</b>	<b>Ind 3</b> Número de organizações certificadas referenciadas no final do ano  Peso 100%	<b>5.148</b>	<b>5.251</b>				

### EFICIÊNCIA

OB	Ponderação de	Indicador	Meta/ Real Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Superou	Atingiu	Não atingiu
<b>OB 4</b> Aumentar em 2%, relativamente ao realizado no ano anterior, o número de Certificados/Relatórios/Bolétins/Despachos por FTE	<b>100%</b>	<b>Ind 5</b> Número de PET executados durante o ano/FTE (1)  Peso 100%	<b>131,10</b>	<b>133,72</b>				

### QUALIDADE

OB	Ponderação de	Indicador	Meta/ Real Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Superou	Atingiu	Não atingiu
<b>OB 5</b> Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade com vista à sua certificação ISO 9001	<b>100%</b>	<b>Ind 6</b> Pontuação acumulada correspondente às várias fases realizadas (2)  Peso 100%	<b>n.a.</b>	<b>80</b>				



## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados
Dirigentes - Direcção superior	20	60	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	149	
Técnico Superior	12	543	
Coordenador Técnico	9	27	
Assistente Técnico	8	256	
Encarregado geral operacional			
Encarregado operacional			
Assistente Operacional	5	18	
<b>TOTAL</b>		<b>1053</b>	

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

### Nota:

(1) PET= Pedidos de Execução de Trabalho); FTE=Full Time Equivalent

(2) A Pontuação do Objectivo 5 é feita com base nos seguintes pontos:

Diagnóstico: 20

Manual da Qualidade: 30

Auditoria interna: 30

Certificação: 20

Total: 100

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado
Funcionamento	6,672	
FIEC	1,051	

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	50%	30%	20%

### Avaliação final do serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
-----	--------------	--------------

### Listagem das Fontes de verificação

**Indicador 1** Base de dados de normas IPQNORM

**Indicador 2** Aplicação de Contabilidade

**Indicador 3** Declaração IPAC, I.P.

**Indicador 4** Base de dados de RH e Aplicação de gestão de processos, tendo passado a incluir também o Laboratório LME, transferido do INET

**Indicador 5** Documentos das fases chave do processo:

13-2010



idos por lei  
n como o  
io.

ISO 9001  
rança,  
smos de

Desvios

-100%

