

Ministério da Economia e do Emprego

Serviço: Instituto Português da Qualidade, I.P.

MISSÃO: Desenvolver políticas, disponibilizar infra-estruturas 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 sectores de actividade, 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.

Objectivos Estratégicos

- OE1** Consolidar a elevada satisfação dos clientes e stakeholders;
- OE2** Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como factor de incremento da competitividade e da inovação;
- OE3** Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional para apoio à indústria, credibilidade das transacções comerciais, defesa do consumidor, operações fiscais, segurança, saúde, energia, ambiente e das actividades 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.

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	50,00%
O1. Aumentar em 1% em relação à meta de 2012, 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	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de documentos normativos.	350	357	361	4	458	100%					
O2. Atingir no mínimo a faturação de 2011, para a Metrologia Aplicada e Legal										Peso	35%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Faturação (k€)	3471	3377	3471	33	3510	100%					
O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objectivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ.										Peso	30%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, acções de formação, etc).	28	30	32	2	35	100%					

Eficiência										Ponderação	30,00%
O4. Aumentar em 1% em relação a 2011 o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE										Peso	50%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de PET (1) executados por FTE.	147,5	149	150,5	1,5	152,5	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	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Número médio de dias para edição dos documentos normativos, desde que entram pela primeira vez no ano e até 15 de Outubro.	48,26	46	45,54	2,26	42,5	100%					

Qualidade										Ponderação	20,00%
O6. Manter o nível global de satisfação dos clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ.										Peso	50%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Índice de satisfação dos clientes e entidades do SPQ numa escala de 1 a 10.	7,6	7,6	7,6	0,1	7,8	100%					
O7. Aumentar o número de trabalhadores com formação mínima de 20 h, acumulada de 2011 a 2013, tendo presente o cumprimento da RCM nº 89/2010										Peso	50%
INDICADORES	2011 (a)	2012 (a)	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7. Percentagem de trabalhadores efetivos a 31 de dezembro, com pelo menos 20 horas de formação acumuladas entre 2011 a 2013	79	87,5	87,5	2,5	100	100%					

Objectivos Relevantes: O1, O2, O3 e O5

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 Valor histórico mais elevado
IND 2 Aumento de 1,12% em relação ao valor a atingir que é o valor mais elevado dos últimos 5 anos
IND 3 Valor da meta acrescida da tolerância reforçada em 50%
IND 4 Aumento de 2,4% em relação à meta de 2012, sendo a meta de 2103 de 1% acima de 2012, 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.
IND 7 Assumimos que o valor crítico se verifica quando todos os funcionários do IPQ têm pelo menos 20 Horas de formação acumulada dos anos de 2011 a 2013. Em vez das 18 horas previstas para todos em 2012.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	7	112		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	62	744		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	32	256		
Assistente operacional	5	1	5		
Total		107	1195		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	5.994.821			
Despesas c/Pessoal	2.729.699			
Aquisições de Bens e Serviços	3.265.122			
PIDDAC	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	5.994.821			

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1	Ordens de Distribuição (de documentos normativos)
IND 2	ERP de gestão
IND 3	Base de dados de eventos (My IPQ)
IND 4	Base de dados de RH e Aplicação de gestão de processos
IND 5	Balanced ScoreCard do IPQ
IND 6	Estudo de satisfação ISEGI:
IND 7	Base de dados de Formação

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS