

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Aprovado em 2 de setembro de 2016 pelo Senhor Secretário de Estado da Indústria

Versão 2: 2016-07-22

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 50,0%

O1. – Manter o estatuto de signatário dos acordos de reconhecimento da EA Peso 80%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1 – Número de acordos EA subscritos	7	7	7	0	7	100%				

O2. – Assegurar a participação activa nas infra-estruturas europeias e internacionais de acreditação Peso 20%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2 - Taxa de resposta a votações ou comentários de documentos EA, ILAC e IAF	92%	98%	90%	5%	100%	100%				

Eficiência Ponderação 30,0%

O3. – Melhorar a eficiência das actividades operacionais desenvolvidas Peso 100%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3 - Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações	100%	99%	97%	1%	100%	30%				
Ind 4 - Taxa de avaliações fechadas em 6 meses após a sua realização	72%	66%	62%	4%	78%	20%				
Ind 5 - Taxa de avaliações fechadas em 10 meses após a sua realização	92%	91%	87%	4%	100%	20%				
Ind 6 - Taxa de emissão de Anexos Técnicos no prazo de 10 dias úteis após a respetiva decisão	98%	98%	94%	3%	100%	30%				

Qualidade Ponderação 20,0%

O4. – Melhorar a qualidade e satisfação com os serviços prestados pelo IPAC Peso 100%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7 - Índice de satisfação global dos clientes	16,10	16,32	15,80	0,5	19,75	65%				
Ind 8 - Índice de implementação do portal dos clientes	-	-	29%	10%	48%	20%				
Ind 9 - Índice de implementação do portal dos avaliadores	-	-	25%	10%	44%	15%				

Objectivos Relevantes: O1, O3 e O4

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

## JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 - Nº máximo de acordos previstos disponibilizar pela EA em 2016

IND 2 - Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%

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%

IND 9 - 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	22	264		
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	0	0		
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	8	5	40		
Assistente operacional	5	0	0		
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>344</b>		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de Funcionamento	4.285.320				
Despesas c/Pessoal	1.036.420				
Aquisições de Bens e Serviços	1.189.650				
Transferências correntes	1.162.687				
Outras despesas correntes	702.133				
Aquisição de bens de capital	194.430				
PIDDAC	0				
Outros	0				
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>4.285.320</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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 - Taxa de autonomização dos serviços de apoio	Relatório de Atividades; Sistema de controlo interno
Ind 9 - 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
IND 9

