

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010**

 Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento  
 Serviço: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação

*Aprouvo*  
 9.3.2010  
 Fernando Medina  
 Secretário de Estado Adjunto, da  
 Indústria e do Desenvolvimento

Última actualização: 18-02-2010

Missão:											
Apoiar as empresas e empreendedores nas suas estratégias de crescimento inovador e internacional, contribuindo para a criação das condições favoráveis ao reforço das competências e capacidades de gestão e inovação, e ao acesso aos mercados financeiros.											
Objectivos estratégicos (O.E.):											
O.E. 1. Promover estratégias empresariais de crescimento inovador e internacional.											
O.E. 2. Reforçar as competências e as capacidades para a inovação e competitividade.											
O.E. 3. Desenvolver o empreendedorismo qualificado e facilitar o arranque de empresas inovadoras.											
Objectivos operacionais							Concretização			Devios	
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critério de Superação	Classificação			
								Resultado ano n	Superou		Atingiu
<b>EFICÁCIA</b> (Ponderação = 45%)											
OB. 1	Ponderação de:	30%									
	Aumentar em 12% o nº de empresas e empreendedores com acesso facilitado ao financiamento										
	Ind. 1	45%	6,1%	N.º de projectos de criação de empresas dinamizados e com o acesso facilitado a financiamento	150	188	Não Atinge: < 179 Sup: > 197				
	Ind. 2	30%	4,1%	N.º de Pequenas e Médias Empresas (PME) com acesso facilitado a financiamento, através do estatuto PME Líder	2.600	2.700	Não Atinge: < 2.565 Sup: > 2.835				
	Ind. 3	25%	3,4%	N.º de PME envolvidas nas acções de aproximação às participadas financeiras do IAPMEI	n.a.	200	Não Atinge: < 190 Sup: > 210				
OB. 2	Ponderação de:	25%									
	Aumentar em 25% as PME abrangidas pelas acções de qualificação de competências estratégicas										
	Ind. 4	35%	3,9%	N.º de PME envolvidas em acções de formação e de qualificação	200	350	Não Atinge: < 333 Sup: > 367				
	Ind. 5	35%	3,9%	N.º de PME envolvidas nos Encontros para a Competitividade	750	850	Não Atinge: < 808 Sup: > 892				
	Ind. 6	30%	3,4%	Proporção de realização associada à concepção e arranque do novo modelo "BBP - Benchmarking e Boas Práticas para a Inovação" (1)	n.a.	80%	Não Atinge: < 76% Sup: > 84%				
OB. 3	Ponderação de:	25%									
	Aumentar a eficácia na indução de dinâmicas de inovação, envolvendo 1000 PME										
	Ind. 7	50%	5,6%	Nº de PME envolvidas em acções de promoção-piloto com entidades da envolvente, indutoras de inovação e competitividade	100	250	Não Atinge: < 238 Sup: > 262				
	Ind. 8	50%	5,6%	Nº de PME envolvidas na realização de projectos de Transferência de Tecnologia e de iniciativas de disseminação de Boas Práticas com entidades da envolvente	600	750	Não Atinge: < 713 Sup: > 787				
OB. 4	Ponderação de:	20%									
	Apolar a transmissão, redimensionamento e reestruturação, orientando e assistindo 80% dos processos										
	Ind. 9	55%	5,0%	Proporção de situações problemáticas de reestruturação e de conciliação de credores orientadas para uma solução	60%	80%	Não Atinge: < 76% Sup: > 84%				
	Ind. 10	45%	4,1%	N.º PME apoiadas, através de consultoria ou assistência técnica, em processos de transmissão, fusão ou aquisição	n.a.	50	Não Atinge: < 48 Sup: > 52				
<b>EFICIÊNCIA</b> (Ponderação = 30%)											
OB. 5	Ponderação de:	100%									
	Aumentar em 5% a eficiência da análise e em 3% o pagamento dentro do prazo, no processamento dos incentivos										
	Ind. 11	55%	16,5%	N.º de candidaturas aos sistemas de incentivo, com excepção dos vales de I&DT e de Inovação, analisadas no ano dentro do prazo	1.900	1.995	Não Atinge: < 1.896 Sup: > 2.094				
	Ind. 12	45%	13,5%	Proporção de decisões dentro do prazo, dos pedidos de pagamento entrados no ano	77,7%	80,1%	Não Atinge: < 76,1% Sup: > 84,1%				
<b>QUALIDADE</b> (Ponderação = 25%)											
OB. 6	Ponderação de:	70%									
	Executar os planos de melhoria dos serviços de atendimento, informação e assistência										
	Ind. 13	55%	9,6%	Proporção de acréscimo das PME assistidas relativamente à meta de 2008, no âmbito do plano de consolidação do Serviço de Assistência Empresarial	100%	110%	Não Atinge: < 104,5% Sup: > 115,5%				
	Ind. 14	25%	4,4%	Proporção de realização associada à criação do gestor de cliente da assistência empresarial	n.a.	90%	Não Atinge: < 85,5% Sup: > 94,5%				
	Ind. 15	20%	3,5%	Proporção de execução das acções de melhoria da Enterprise Europe Network PT (2)	n.a.	80%	Não Atinge: < 76% Sup: > 84%				
OB. 7	Ponderação de:	30%									
	Aumentar a satisfação dos clientes, excedendo a meta de 70%										
	Ind. 16	100%	7,5%	Proporção de clientes inquiridos satisfeitos com o IAPMEI, com a pontuação de 3 a 6 numa escala de 1 a 6 (3)	70%	71%	Não Atinge: < 69,935% Sup: > 72,065%				

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	20	100		
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	16	544		
Técnico Superior	12	3348		
Coordenador Técnico	9			
Assistente Técnico	8	664		
Encarregado geral operacional	7			
Encarregado operacional	6			
Assistente Operacional	5	60		
<b>TOTAL</b>		<b>4716</b>		
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado	
Funcionamento		424,98		
Receitas (Gerais e Próprias)		487,48		
PIDDAC		164,67		

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	45%	
EFICIÊNCIA	30%	
QUALIDADE	25%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

### Listagem das Fontes de verificação

O IAPMEI utiliza um sistema de acompanhamento simples, composto por fichas de indicadores em excel, com informação de suporte ao planeamento e monitorização, incluindo a identificação das fontes de verificação.

<b>Objectivo 1:</b>	Indicador 1: Listagem de projectos (SPGM e INOV Capital) Indicador 2: Listagem com PME Líder, seleccionadas pelo IAPMEI com os Bancos Indicador 3: Relatório de PME envolvidas nas acções de aproximação
<b>Objectivo 2:</b>	Indicador 4: Listagens de PME inscritas/envolvidas nas acções de formação e de qualificação Indicador 5: Listagens de presenças nas sessões colectivas de trabalho Indicador 6: Documentos de suporte à implementação do BBP/site BBP
<b>Objectivo 3:</b>	Indicador 7: Registos de presenças; Agendas, Programas ou Relatórios das acções; Registo de comunicações; Relatórios para a Comissão Europeia Indicador 8: Listagens SIGI - Sistema de Informação e Gestão de Incentivos; Relatórios para a Comissão Europeia e outros associados ao acompanhamento dos projectos ou iniciativas; Site IAPMEI e sub-sites associados às iniciativas
<b>Objectivo 4:</b>	Indicador 9: Lista de pedidos (BD DPAR) Indicador 10: Lista das empresas apoiadas e Fichas de Empresa da DPIF
<b>Objectivo 5:</b>	Indicador 11: Listagens de candidaturas analisadas (SIGI e SiQREN) e tempos - padrão aplicáveis Indicador 12: Listagens de pedidos de pagamento (SIGI e SiQREN) e tempos - padrão aplicáveis
<b>Objectivo 6:</b>	Indicador 13: Relatórios de assistência empresarial Indicador 14: Manual do gestor de assistência à empresa e listagem de empresas com gestor Indicador 15: Documentos de suporte das acções / site EEN PT
<b>Objectivo 7:</b>	Indicador 16: Relatório do Inquérito à satisfação do cliente (entidade externa)

### Níveis de Graduação

O grau de realização de cada objectivo é calculado através da soma ponderada do grau de concretização de cada meta de indicador que lhe está associado. Os objectivos são superados quando o grau de realização é superior a 105% e não atingidos quando é inferior a 95%, excepto o objectivo n.º 7.

### Notas

(1) Iniciativa para a reestruturação da plataforma informática que sustenta o modelo do benchmarking, bem como o desenvolvimento de um modelo integrado da sua aplicação junto das empresas. A actuação a este nível contará também com a estreita articulação com a Rede de Consultores Nacionais de *Benchmarking* (CNB), principais veículos de introdução destas ferramentas nas empresas.  
<http://www.iapmei.pt/iapmei-bmkindex.php>

(2) Criada pela Comissão Europeia para apoio às PME e à inovação, a *Enterprise Europe Network* (EEN) tem como actividades mais emblemáticas a informação sobre o mercado europeu e programas comunitários, a promoção de parcerias de negócios incluindo parcerias tecnológicas, a co-organização e promoção da participação em brokerage events e missões empresariais, bem como a participação em programas de I&D e outras iniciativas comunitárias orientadas para PME. Neste contexto a actividade do IAPMEI tem uma natureza dupla. Compete-lhe, por um lado, a dinamização das actividades específicas da rede que lhe estão cometidas enquanto membro do consórcio nacional. Compete-lhe, por outro lado, a governação do mesmo, visando assegurar a coordenação intra consórcio e o desenvolvimento integrado e harmonioso de actividades globais da rede nacional, bem como a sua inserção nos objectivos da rede europeia.  
<http://www.enterpriseeuropenetwork.pt/Paginas/default.aspx>

(3) O inquérito à satisfação dos clientes é aplicado a uma amostra de clientes, alguns dos quais utilizadores ou candidatos a utilizadores de mais do que um produto ou serviço, de modo a que os resultados tenham um erro máximo amostral global associado de 3%. O inquérito é feito por telefone no primeiro trimestre do ano. Consideraram-se como clientes as empresas que utilizaram ou se candidataram à utilização dos produtos ou serviços do IAPMEI no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro do ano anterior.