

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

Versão: 2017-11-13

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%

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

| INDICADORES                             | 2016 | 2017 | META 2018 | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|---|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|-----------------|---------------|
| Ind 1 – Número de acordos EA subscritos | 7    | 7    | 7         | 0          | 8             | 100% |           |                 |               |

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

| INDICADORES   | 2016 | 2017 | META 2018 | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|---|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|-----------------|---------------|
| Ind 2 - Taxa de resposta a votações ou comentários de documentos EA, ILAC e IAF | 95%  | 92%  | 91%       | 2%         | 100%          | 100% |           |                 |               |

**Eficiência** Ponderação 30%

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

| INDICADORES   | 2016 | 2017 | META 2018 | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|---|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|-----------------|---------------|
| Ind 3 - Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações                                      | 98%  | 96%  | 96%       | 2%         | 100%          | 30%  |           |                 |               |
| Ind 4 - Taxa de avaliações fechadas em 6 meses após a sua realização                          | 66%  | 61%  | 62%       | 2%         | 78%           | 20%  |           |                 |               |
| Ind 5 - Taxa de avaliações fechadas em 10 meses após a sua realização                         | 90%  | 85%  | 84%       | 2%         | 100%          | 20%  |           |                 |               |
| Ind 6 - Taxa de emissão de Anexos Técnicos no prazo de 10 dias úteis após a respetiva decisão | 98%  | 94%  | 94%       | 2%         | 100%          | 30%  |           |                 |               |

**Qualidade** Ponderação 20%

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

| INDICADORES   | 2016 | 2017 | META 2018 | Tolerância | Valor crítico | PESO | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|---|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|-----------------|---------------|
| Ind 7 - Índice de satisfação global dos clientes      | 16,3 | 15,8 | 15,8      | 0,2        | 19,8          | 60%  |           |                 |               |
| Ind 8 - Realização de ação promocional da acreditação | 0    | 1    | 1         | 0          | 1             | 40%  |           |                 |               |

**Objectivos Relevantes: O1, O3 e O4**

Nota-se que se deve ter em conta que existe um aumento e diversificação das actividades operacionais, sem aumento de recursos humanos alocados à atividade operacional, o que implica haver uma melhoria dos serviços e sua eficiência quando a soma da meta com a tolerância igualar ou ultrapassar o valor previsto para 2017.

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

|   |
|---|
| IND 1 - Nº máximo de acordos previstos disponibilizar pela EA em 2018                     |
| 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% e arredondamento à unidade |

### Recursos Humanos

| DESIGNAÇÃO   | PONTUAÇÃO | EFFECTIVOS PLANEADOS | PONTOS PLANEADOS | PONTOS EXECUTADOS | DESVIO |
|--|-----------|----------------------|------------------|-------------------|--------|
| Dirigentes - Direcção Superior                           | 20        | 2                    | 40               |                   |        |
| Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa      | 16        | 0                    | 0                |                   |        |
| Técnico Superior - (inclui especialistas de informática) | 12        | 23                   | 264              |                   |        |
| Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)          | 9         | 0                    | 0                |                   |        |
| Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)    | 8         | 6                    | 40               |                   |        |
| Assistente operacional                                   | 5         | 0                    | 0                |                   |        |
| <b>Total</b>   |           | <b>31</b>            | <b>344</b>       |                   |        |

### Recursos Financeiros

Unidade: euros

| DESIGNAÇÃO                      | PLANEADOS        | AJUSTADOS | EXECUTADOS | DESVIO |
|---------------------------------|------------------|-----------|------------|--------|
| Orçamento de funcionamento      | 4.123.244        |           |            |        |
| Despesas c/Pessoal              | 1.160.851        |           |            |        |
| Aquisições de Bens e Serviços   | 1.576.176        |           |            |        |
| Transferências correntes        | 519.136          |           |            |        |
| Outras despesas correntes       | 702.081          |           |            |        |
| Aquisição de bens de capital    | 165.000          |           |            |        |
| PIDDAC                          | 0                |           |            |        |
| Outros                          | 0                |           |            |        |
| <b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b> | <b>4.123.244</b> |           |            |        |

### Parâmetros

| Eficácia | Eficiência | Qualidade | AVALIAÇÃO FINAL |
|----------|------------|-----------|-----------------|
|          |            |           | 0               |

| 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 - Realização de ação promocional da acreditação   | Relatório de Atividades; Sistema de controlo interno |

### JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS