

Aprovado pelo Sr. Secretário de Estado Adjunto e da Economia em 13/5/2020

Data:2020-03-03 Versão: 04

Ministério da Economia e da Transição Digital

Serviço: Instituto Português da Qualidade

MISSÃO: Coordenação do Sistema Português da Qualidade e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das atividades inerentes à sua função de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

VISÃO: Afirmar o SPQ como suporte ao desenvolvimento da Qualidade em todos os setores de atividade, 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.

Objetivos Estratégicos

- OE1:** 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/as cidadãos/as, consolidando a satisfação das partes interessadas
- OE2:** Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação
- OE3:** Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional para apoio à indústria, credibilidade das transações comerciais, defesa do/a consumidor/a, operações fiscais, segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral
- OE4:** Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as

Objetivos Operacionais

| Eficácia | | | | | | | | | | Ponderação | 30,00% |
|--|---------|--------|-----------|------------|---------------|------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------|--------|
| O1. Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Subsistema Nacional da Normalização | | | | | | | | | | Peso | 35% |
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 1. Volume de formação Σ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação) | 1100,5 | 1100 | 1150 | 100 | 1562,5 | 100% | | | | | |
| O2. Aumentar em cerca de 0,5% a faturação da metrologia, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio | | | | | | | | | | Peso | 35% |
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 2. Volume de faturação (k€) | 4042,99 | 4076 | 4096 | 8 | 5130 | 100% | | | | | |
| O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades dos respetivos subsistemas – Qualificação, Normalização e Metrologia. | | | | | | | | | | Peso | 30% |
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 3. Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.) | 51 | 46 | 46 | 2,0 | 60 | 100% | | | | | |
| Eficiência | | | | | | | | | | Ponderação | 20,00% |
| O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de operações metrológicas por FTE, em relação à meta de 2019 | | | | | | | | | | Peso | 50% |
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 4. Número de certificados/relatórios/boletins por FTE | 183,2 | 154,6 | 155,3 | 1,5 | 185,7 | 100% | | | | | |
| O5. Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes | | | | | | | | | | Peso | 50% |
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 5. Número de atos de licenciamento por FTE | 2029,62 | 1600 | 1700,0 | 170 | 2337,5 | 100% | | | | | |
| Qualidade | | | | | | | | | | Ponderação | 50,00% |
| O6. Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão | | | | | | | | | | Peso | 50% |
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 6. Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10) | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 0,1 | 8,0 | 50% | | | | | |
| Ind 7. Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as | 7,4 | 8,0 | 7,8 | 0,2 | 8,1 | 50% | | | | | |

| 07. Assegurar a qualificação dos trabalhadores/as do IPQ em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em práticas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal | | | | | | | | | | Peso | 50% |
|--|------|--------|-----------|------------|---------------|------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------|-----|
| INDICADORES | 2018 | 2019 E | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 8. Taxa de execução do plano de formação na área da SST e Conciliação (%) | - | - | 50 | 5 | 68,8 | 100% | | | | | |

Objetivos Relevantes: OP1, OP2, OP6 e OP7.

No âmbito dos **OP2 e OP4** enquadra-se a Medida SIMPLEX 2016 "**Metrologia online**", que visa melhorar a interação entre o IPQ e os seus clientes, através da disponibilização de uma ferramenta informática onde é possível aceder a qualquer momento e a partir de qualquer local, a uma área de trabalho reservada onde já consta informação pré-preenchida, simplificando procedimentos e tornando os processos mais céleres. A referida interface possibilita a:

- Submissão de Pedidos de Execução de Trabalho (PET): Introdução online do Pedido de Execução de Trabalho ao IPQ para a solicitação de trabalhos ao Departamento de Metrologia, facilitado pelo preenchimento automático de dados específicos da entidade cliente;
- Consulta de PET: Acesso a informação relativa aos PET e respetivo estado processual, abrangendo todos os processos relativos às solicitações da Entidade registada ao Departamento de Metrologia;
- Consulta de Certificados: Disponibilização de documentos emitidos pelo IPQ como forma de agilizar o contacto com o cliente, nomeadamente o acesso a Certificados de Calibração, Relatórios de Ensaio, Certificados de Verificação e Boletins de Rejeição, validados com assinatura eletrónica qualificada.

No âmbito do **OP5** enquadra-se a Medida SIMPLEX 2019 "**IPQ.net**", que visa simplificar os regimes de licenciamento de equipamentos sob pressão e de cisternas, desmaterializando os respetivos procedimentos, cuja tramitação em plataforma eletrónica encontra-se acessível através Portal ePortugal. Pretende-se assegurar uma gestão mais eficaz e uma maior celeridade dos processos de licenciamento a cargo do IPQ, reduzindo os custos de contexto para as empresas que lhes estão associados.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

- IND 1 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 2 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 3 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 4 O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2016).
- IND 5 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.
- IND 6 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,0 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 7 Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2020 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,1 como valor crítico, nunca alcançado até à data.
- IND 8 Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2020.

| Fórmula de calculo | Fonte de Verificação |
|---|---|
| IND 1 Σ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação) | Base de dados com fichas de ações de formação realizadas |
| IND 2 Volume de faturação (em k€) | ERP de gestão |
| IND 3 Contagem direta do número de eventos (workshops, seminários, conferências, congressos, encontros) e ações de formação organizados pelo IPQ e do número de eventos de promoção do SPQ em que o IPQ participa | Base de dados de eventos e formação (INTRANET) |
| IND 4 Número de Operações Metroológicas executadas/Valor do <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de horas de falta. | Base de dados da Área de Recursos Humanos Relatórios do CRM |
| IND 5 Número de atos de licenciamento de ESP e Cisternas/Valor do <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) dos técnicos afetos à atividade. Para o cálculo do FTE são tidos em consideração: N.º de horas padrão; N.º de férias gozadas; N.º de horas de licença gozadas; N.º de horas de falta. | Base de dados da Área de Recursos Humanos Base de dados do Licenciamento de ESP e Cisternas |
| IND 6 O Índice de satisfação é calculado com base na abordagem SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>) ou Modelo de Equações Estruturais. Para a estimação do Modelo é utilizada a metodologia PLS (Partial Least Squares). | Relatório do Índice de Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa |
| IND 7 Média dos resultados das avaliações efetuadas ao grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ e graus de satisfação dos/as clientes internos dos serviços prestados pela Assessoria Jurídica, Núcleo de Tecnologias de Informação, Área de Logística, Área de Recursos Humanos, Unidade Financeira e Patrimonial e Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade. | Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes internos do IPQ |
| IND 8 Percentagem de ações de formação em Segurança e Saúde no Trabalho e Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, frequentadas pelos trabalhadores/as | Plano de Formação Anual |

Recursos Humanos

| DESIGNAÇÃO | PONTUAÇÃO | N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal) | PONTOS PLANEADOS | PONTOS EXECUTADOS | N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social) | DESVIO/ Pontos |
|--|-----------|---|------------------|-------------------|--|----------------|
| Dirigentes - Direcção Superior | 20 | 3 | 60 | | | -60 |
| Dirigentes - Direcção Intermédia e chefes de equipa | 16 | 9 | 144 | | | -144 |
| Técnico Superior - (inclui especialistas de informática) | 12 | 68 | 816 | | | -816 |
| Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção) | 9 | 1 | 9 | | | -9 |
| Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática) | 8 | 32 | 256 | | | -256 |
| Assistente operacional | 5 | 2 | 10 | | | -10 |
| | | | | | | 0 |
| Total | | 115 | 1295 | 0 | 0 | -1295 |

Recursos Financeiros

Unidade: euros

| DESIGNAÇÃO | PLANEADOS | AJUSTADOS | EXECUTADOS (30 jun 2019) | EXECUTADOS (31 dez 2019) | DESVIO |
|--|------------------|-----------|--------------------------|--------------------------|--------|
| Orçamento de funcionamento (OF) | 8.515.283 | 0 | 0 | 0 | |
| Despesas c/Pessoal | 3.808.318 | | | | |
| Aquisições de Bens e Serviços | 1.980.906 | | | | 2 |

| | | | | | |
|---------------------------------------|------------------|----------|----------|----------|----------|
| Transferências correntes | 421.313 | | | | |
| Outras despesas correntes | 337.830 | | | | |
| Aquisição de bens de capital | 1.966.916 | | | | |
| Orçamento de Investimento (OI) | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| PIDDAC | | | | | |
| | | | | | |
| Outros | | | | | |
| TOTAL (OF+OI+Outros) | 8.515.283 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Parâmetros | | | AVALIAÇÃO FINAL |
|----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Eficácia (L23) | Eficiência (L37) | Qualidade (L47) | |
| | | | 0 |

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS