Ciclo de Gestão:	2024
Designação do Serviço|Organismo:	Instituto Português da Qualidade
Tutela(s):	Ministro da Economia e do Mar/Secretário de Estado da Economia
Missão:	Coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) 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 às suas funções de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

Objetivos Estratégicos (OE)		Meta	Grau de concretização
OE1:	Assegurar o desenvolvimento sustentado do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e da Infraestrutura da Qualidade, contribuindo para o aumento da produtividade e competitividade nacional, para o progresso da economia e da sociedade portuguesa, e em resultado para a melhoria da qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs	Não aplicável	Não aplicável
OE2:	Promover a adoção e a utilização das Normas pelos agentes económicos, particularmente pelas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação	Não aplicável	Não aplicável
OE3:	Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional no apoio à atividade da indústria e dos laboratórios, no reforço da credibilidade das transações comerciais, na defesa do consumidor, nas operações fiscais, e na promoção da segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral	Não aplicável	Não aplicável
OE 4:	Consolidar a satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as e demais partes interessadas	Não aplicável	Não aplicável

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

Ponderação: 40%

OE1; OE2 — OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais — Peso: 35%

Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	76%	76%	73%	65%	10%	94%	100%		0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP1	0%

OE1; OE3 — OP2: Aumentar a faturação da metrologia face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio, maior participação em projetos da EU e considerando a atualização das taxas de controlo metrológico legal — Peso: 35%

Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Volume de faturação (k€)	4433,5	4699,6	4 238,3	5200	10	6513	100%		0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP2	0%

OE1 — OP3: Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades da respetiva infraestrutura – Qualificação, Normalização e Metrologia — Peso: 30%

Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	55	56	41	50	5	69	100%		0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP3	0%

EFICIÊNCIA

Ponderação: 30%

OE1; OE3 — OP4: Aumentar o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior — Peso: 100%

Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	163,8	165,7	72,12	126,0	1,5	185,7	100%		0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP4	0%

QUALIDADE

Ponderação: 30%

OE4 — OP5: Promover a boa gestão dos/as trabalhadores/as, designadamente nos domínios da participação dos/as trabalhadores/as na gestão dos serviços, da segurança e saúde no trabalho, dos ambientes de trabalho saudáveis, da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e da motivação — Peso: 50%

Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5	Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	96%	94%	50%	80%	10%	100%	50%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.6	Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	7,9	7,5	-	8,0	0,2	8,6	25%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.8	Percentagem de iniciativas que possam vir a integrar o orçamento do ano seguinte, apresentadas pelos/as trabalhadores/as, analisadas e tratadas	-	-	-	90,0	5,0	100,0	25%		0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP5	0%

OE4 — OP6: Garantir um nível global de satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, em linha com o alcançado em anos anteriores — Peso: 50%

Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	8,3	8,0	-	8,1	0,1	8,3	50%		0%	Não atingiu	-100%
Ind.10	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	-	7,8	0,2	8,4	50%		0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP6	0%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR

	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação : 40%	Qualidade Ponderação : 20%

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Quantitativa	0%
	Qualitativa	*Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE*

Grau de realização Parâmetros e Objetivos							
Objetivos Operacionais	**Peso dos parâmetros na avaliação final**	**Peso dos objetivos no respetivo parâmetro**	**Peso de cada objetivo na avaliação final**	**Grau de realização do objetivo**	**Grau de realização do objetivo *(ponderado)***	**Classificação**	**OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)**
EFICÁCIA	0,0%						
OP1: Assegurar a edição dos documentos normativos portugueses, melhorando a sua acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais	40%	35%	14%	0%	0%	Não atingiu	
OP2: Aumentar a faturação da metrologia face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio, maior participação em projetos da EU e considerando a atualização das taxas de controlo metrológico legal		35%	14%	0%	0%	Não atingiu	
OP3: Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades da respetiva infraestrutura – Qualificação, Normalização e Metrologia		30%	12%	0%	0%	Não atingiu	
EFICIÊNCIA	0,0%						
OP4: Aumentar o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta do ano anterior	30%	100%	30%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
QUALIDADE	0,0%						
OP5: Promover a boa gestão dos/as trabalhadores/as, designadamente nos domínios da participação dos/as trabalhadores/as na gestão dos serviços, da motivação, da segurança e saúde no trabalho e da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal	30%	50%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP6: Garantir um nível global de satisfação de clientes externos/as, internos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, em linha com o alcançado em anos anteriores		50%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					60%

RECURSOS HUIMANOS											Dias úteis de N	230
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada			UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60		0	0	-3	0%			0%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	9	2052	144		0	0	-9	0%			0%
Técnico Superior	12	77	17556	924		0	0	-77	0%			0%
Especialistas de Informática	12	3	684	36		0	0	-3	0%			0%
Coordenador Técnico	9	1	228	9		0	0	-1	0%			0%
Técnicos de Informática	8	0	0	0		0	#DIV/0!	0	#DIV/0!			#DIV/0!
Assistente Técnico	8	29	6612	232		0	0	-29	0%			0%
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	#DIV/0!	0	#DIV/0!			#DIV/0!
	Total	122	27 816	1 405		0	#DIV/0!	-122	#DIV/0!			0%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n	Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n
	108	107	108	102	120		122			-122

RECURSOS FINANCEIROS								
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução
				30.06.n	30.09.n	31.12.n		
Orçamento de Funcionamento (OF)	###### ######	- €	####### #####	- €	- €	- €	####### ######	0%
Despesas c/Pessoal	4 481 087,00 €	0,00 €	4 481 087,00 €				4 481 087,00 €	0%
Aquisições de Bens e Serviços	1 730 138,00 €	0,00 €	1 730 138,00 €				1 730 138,00 €	0%
Outras despesas correntes	945 106,00 €	0,00 €	945 106,00 €				945 106,00 €	0%
Despesas de Capital	1 185 169,00 €	0,00 €	1 185 169,00 €				1 185 169,00 €	0%
Orçamento de Investimento (OI)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	#DIV/0!
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	0,00 €	0,00 €	0,00 €				0,00 €	#DIV/0!
Outros valores								#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	###### ######	- €	####### #####	- €	- €	- €	####### ######	0%

Ref.º.	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Percentagem de documentos normativos portugueses com tempo de edição no IPQ ≤ a 40 dias	Departamento de Normalização	N.º total de documentos normativos portugueses editados que estiveram em fase de análise editorial no IPQ ≤ a 40 dias ÷ N.º total de documentos normativos x	Tabela «DNP Editados_TME» e CRM	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind2	Volume de faturação em 30 de novembro (k€)	Departamento de Metrologia	∑ Valor mensal de faturação (em k€)	ERP de gestão	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind3	Número de eventos (seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	Conselho Diretivo, Departamento de Normalização, Departamento de Metrologia, Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	∑ do n.º de eventos (workshops, seminários, conferências, congressos, encontros) e ações de formação organizadas pelo IPQ, e do n.º de eventos de promoção do SPQ em que o IPQ participa enquanto orador/promotor	Base de dados de eventos e formação	Taxa de realização de 125% em relação à meta estabelecida para 2024.
Ind4	Número de certificados/relatórios/boletins por FTE	Departamento de Metrologia	∑ do n.º de Operações Metrológicas executadas ÷ Valor do Full Time Equivalent (FTE) dos/as técnicos/as 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	Base de dados da Área de Recursos Humanos Relatórios do CRM	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2015).
Ind5	Grau de abrangência das ações de formação/capacitação dos/as trabalhadores/as (%)	Departamento de Administração Geral	(N.º de trabalhadores/as com formação em 2023 ÷ N.º total de trabalhadores/as) x 100	Base de dados da Área de Recursos Humanos	A taxa de 100 % indicada como valor crítico, representa um valor nunca alcançado, nos últimos 5 anos, tidos como referência para o cálculo da meta.
Ind6	Índice de satisfação dos/as trabalhadores/as com as medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (escala de 1 a 10)	Conselho Diretivo, Departamento de Administração Geral	Média das avaliações atribuídas a cada um dos parâmetros que contribuem para aferir o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ relativamente às medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal implementadas = ∑ respostas de cada um/a dos/as trabalhadores/as no inquérito ÷ N.º de respostas total. O inquérito de avaliação da satisfação de trabalhadores/as é realizado anualmente, durante o primeiro trimestre, com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que:	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2020).
Ind7	Taxa de resposta ao inquérito à avaliação da satisfação de trabalhadores/as (%)	Todas	(N.º de trabalhadores/as que responderam ao inquérito ÷ N.º total de trabalhadores/as) x 100	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2013).

Ind8	Percentagem de consultas de saúde periódicas obrigatórias realizadas no âmbito da Medicina do Trabalho (%)	Departamento de Administração Geral	(Número de consultas obrigatórias realizadas ÷ N.º total de consultas obrigatórias a realizar no ano) x 100	Registos da medicina do trabalho - Área de Recursos Humanos	A taxa de 100 % indicada como valor crítico, representa um valor nunca alcançado, nos últimos 5 anos, tidos como referência para o cálculo da meta.
Ind9	Índice de satisfação de clientes externos/as e entidades do SPQ	Conselho Diretivo, Departamento de Normalização, Departamento de Metrologia, Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	Média das avaliações atribuídas pelas 8 subpopulações de clientes externos/parceiros do IPQ. Este Índice de satisfação é calculado com base na abordagem SEM (Structural Equation Modelling) ou Modelo de Equações Estruturais. Para a estimação do Modelo é utilizada a metodologia PLS (Partial Least Squares). Este estudo é realizado anualmente, durante o primeiro trimestre com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 =	Relatório do Estudo de Avaliação da Satisfação do Cliente IPQ elaborado por entidade externa	O melhor resultado em termos históricos (alcançado em 2021).
Ind10	Índice de satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as	Todas	Média do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ e do grau de satisfação dos/as clientes internos/as dos serviços prestados pela Assessoria Jurídica, Núcleo para as Tecnologias da Informação, Comunicação, Área de Logística, Área de Recursos Humanos e Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade. As avaliações do grau de satisfação de trabalhadores/as e de clientes internos/as são realizadas anualmente, durante o primeiro trimestre, com referência ao ano anterior. É utilizada uma escala de 1 a 10 em que: entre 1 e 4 =	Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ Relatório de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes internos/as do IPQ	Tendo em conta uma escala de 1 a 10, a meta definida para 2023 e a tolerância, considerou-se o valor de 8,4 como valor crítico, nunca alcançado até à data.

NOTAS EXPLICATIVAS:	
#1	
#2	
#3	
# n...	