


# Quidgest



Instituto  
Português  
da ualidade

## Balanced Scorecard no IPQ

### O cliente

O Instituto Português da Qualidade, IP (IPQ) é um instituto público que tem por missão a 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 actividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da acção dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das actividades inerentes à sua função de Organismo Nacional de Normalização e Instituição Nacional de Metrologia.

Enquanto Organismo Nacional Coordenador do SPQ, são atribuições do IPQ a gestão, coordenação e desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade, numa perspectiva de integração de todas as componentes relevantes para a melhoria da qualidade de produtos, de serviços e de sistemas da qualidade e da qualificação de pessoas.

### Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

O facto de o IPQ assumir uma vasta amplitude de competências decorrentes do seu objecto, visão e missão impõe uma elevada organização, uma rigorosa disciplina interna e um forte esforço colectivo no sentido da excelência do seu desempenho, por forma a ser capaz de proporcionar a satisfação de todos os seus *stakeholders*.

Ao IPQ compete promover a qualidade em Portugal como fator determinante para o incremento da produtividade e competitividade em todos os setores de actividade.

A diversidade de funções do instituto conduziu à necessidade da adopção de uma metodologia de trabalho eficaz que

permitisse uma visão balanceada e integrada do mesmo e que, simultaneamente, reproduzisse de forma clara e objectiva a sua estratégia, através de fixação de objectivos e métricas associadas, e que permitisse ainda a aferição da sua *performance* institucional com regularidade.

Os principais objectivos do projecto foram:

- Operacionalizar a estratégia do IPQ, permitindo o acompanhamento e avaliação permanente da actividade departamental e institucional;
- Facilitar a gestão e o controlo da actuação de cada unidade orgânica, possibilitando, a qualquer momento, identificar o efectivo grau de execução dos seus objectivos;
- Facultar a tomada de decisões e a implementação de medidas correctivas atempadas, tendo em vista a satisfação integral das metas estabelecidas em sede de planeamento;
- Definir rotinas de prestação de informação por parte dos departamentos do IPQ.

### Caracterização da solução desenvolvida

O BSC Quidgest® é um sistema de informação de apoio à gestão estratégica que tem como principal objectivo garantir a eficácia do planeamento, da comunicação, da execução, da monitorização e do controlo da estratégia organizacional.

Visualizar rapidamente os resultados e trabalhar corporativamente com toda a equipa alinhada e motivada em torno de objectivos comuns, inscritos no mapa estratégico, sem esquecer a necessidade de implementar e monitorizar as necessárias actividades de correcção de desvios foi o principal motivo que levou à adopção do sistema.

A ferramenta mantém a informação concentrada e, simultaneamente, descentralizada em modo colaborativo.

## Principais objectivos alcançados

- Melhor partilha de informação, uma vez que toda a cadeia hierárquica passou a ter, mensalmente, acesso à globalidade dos dados e comportamento dos indicadores;
- Melhor monitorização da informação inserida por parte de vários utilizadores, existindo atualmente alguns colaboradores com sólidos conhecimentos do mesmo;
- Concentração numa única base informativa de todos os elementos relevantes referentes aos indicadores de desempenho;
- Aumento da performance e produtividade dos colaboradores, prestando mais e melhores serviços, sem aumento de estruturas, pelo contrário, permitindo até reduzi-las ligeiramente;
- Contributo importante para o processo de certificação segundo a NP EN ISO 9001:2008 obtido em Março de 2011, bem como para receber a distinção de mérito atribuída pelo ministério da tutela no âmbito do SIADAP 1, para além do elevado nível de satisfação dos seus clientes estudado por uma entidade independente;
- Cumprimento das metas e objectivos com o auxílio do BSC, mesmo com a escassez de recursos humanos e a extensão de actividades que caracterizam o IPQ.

Após um período de formação interna e conhecimento das potencialidades do sistema, o IPQ e a Quidgest criaram em conjunto os mapas estratégicos que foram utilizados de uma forma progressiva até ao final de 2009, ano em que se produziu o primeiro relatório de desempenho BSC, entrando a partir daí em utilização regular.

### Resultados alcançados

A aplicação do BSC Quidgest® permitiu ao IPQ:

- Estruturar a estratégia organizacional, assente na sua visão e missão, considerando as perspetivas dos stakeholders financeira, de inovação e aprendizagem, de processos e de recursos;
- Efetuar superiormente a monitorização contínua da performance das actividades, uma vez que a metodologia BSC é suportada em indicadores de desempenho com periodicidade variável;
- Disciplinar as unidades orgânicas na prestação da informação,

ou seja, assegurar a obtenção dos elementos relativos ao comportamento de cada objectivo/indicador de forma correta e atempada;

- A possibilidade de proceder a uma análise crítica dos desempenhos;
- O registo das acções correctivas a implementar em caso de tendência desfavorável dos respectivos indicadores de medida. Da realização das actividades correntes do IPQ, derivam ocorrências e resultados que são tratados numa perspetiva de melhoria contínua (ciclo PDCA – Plan, Do, Check, Act).

Refere-se, ainda, como vantagem a existência de um único repositório de dados demonstrativo do trabalho desenvolvido por todo o instituto, permitindo que todos os dirigentes e alguns colaboradores possam consultar, a qualquer momento, a informação relacionada com a totalidade dos objetivos e indicadores.

**O IPQ faz uma apreciação globalmente positiva à colaboração prestada pela Quidgest. Reconhece-se a permanente e prestimosa colaboração, bem como a disponibilidade e profissionalismo na prestação de esclarecimentos ao longo da aplicação prática da ferramenta e na resolução de problemas.**

Eng. Jorge dos Santos,  
Presidente do IPQ