

Instituto Português da **Q**ualidade

# Plano de Atividades 2016



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Nota Introdutória .....  | 3  |
| 1. Identificação da Organização .....  | 4  |
| 2. Visão, Missão e Política da Qualidade da Organização .....                          | 4  |
| 3. Organização e Recursos Humanos.....   | 7  |
| 3.1. Organograma .....   | 7  |
| 3.2. Mapa de Postos de Trabalho 2016 .....   | 9  |
| 4. Matriz de <i>stakeholders</i> .....   | 10 |
| 5. Objetivos e estratégias .....   | 11 |
| 6. Atividades a desenvolver em 2016 .....  | 13 |
| 6.1. Normalização .....  | 13 |
| 6.2. Metrologia .....  | 14 |
| 6.3. Qualificação, Desenvolvimento do SPQ e Assuntos Europeus .....                    | 16 |
| 6.4. Administração Geral .....   | 19 |
| 7. Medidas de Modernização Administrativa .....  | 21 |
| 8. Quadros com o Plano de Atividades/Ações por Objetivo Estratégico e de Suporte ..... | 23 |
| 9. Glossário e abreviaturas .....  | 32 |

## **Nota Introdutória**

O presente Plano de Atividades integra e descreve as principais atividades e projetos a desenvolver pelo Instituto Português da Qualidade no ano 2016, com o propósito, entre outros, do cumprimento dos objetivos definidos no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

A concretização destas atividades, embora possa ser influenciada por condicionantes e fatores externos, depende das competências de todos/as os/as seus/suas trabalhadores/as, bem como da orientação para a excelência dos resultados e a focalização na Qualidade, de modo a contribuir para o desenvolvimento e a competitividade da sociedade portuguesa.

Não obstante o trabalho que ainda carece efetuar, o IPQ cumpre e cumprirá as Orientações Estratégicas, sendo que as insuficiências e/ou as oportunidades de melhoria são identificadas visando o progresso contínuo, no sentido de uma melhoria continuada e mais exigente, dando confiança para que a prestação de serviços possa prosseguir de acordo com as disposições legais, as do respetivo Manual da Qualidade e demais documentação e práticas estabelecidas.

Caparica, 12 de outubro de 2015

Jorge Marques dos Santos

Presidente do Conselho Diretivo

# PLANO DE ATIVIDADES 2016

## Instituto Português da Qualidade

### 1. Identificação da Organização

**Nome:** Instituto Português da Qualidade, I. P., abreviadamente designado por IPQ

**Data de fundação:** 12 de julho de 1986

**Objeto:** Promover a qualidade em Portugal, assumindo-se como um agente privilegiado de mudança no país, ao nível da economia interna e da competitividade internacional; criar e disponibilizar a infraestrutura indispensável para potenciar a prática de melhores processos e métodos de gestão pela qualidade; gerir e coordenar o Sistema Português da Qualidade (SPQ); ser o Organismo Nacional de Normalização e a Instituição Nacional de Metrologia.

**Natureza legal:** O IPQ é um instituto público dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprio, sujeito à tutela do Ministério da Economia, com a sua Lei Orgânica definida no Decreto-Lei n.º 71/2012, de 21 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 80/2014, de 15 de maio, bem como nos Estatutos estabelecidos na Portaria n.º 23/2013, de 24 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 258/2014, de 12 de dezembro.

**Localização:** Rua António Gião, n.º 2, 2829-513 Caparica

### 2. Visão, Missão e Política da Qualidade da Organização

Ao IPQ compete contribuir para o desenvolvimento do país, por via do aumento da produtividade e da competitividade, fundamentalmente através da gestão e coordenação do **Sistema Português da Qualidade**, que é o sistema nacional que integra os três subsistemas – da **Normalização**, da **Metrologia** e da **Qualificação**, bem como o desenvolvimento das atividades inerentes às suas funções de **Organismo Nacional de Normalização e de Instituição Nacional de Metrologia**.

**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.

**Missão** - Desenvolver políticas, disponibilizar infraestruturas e metodologias, facilitadoras da afirmação da especificidade e da competitividade do tecido socioeconómico nacional, num contexto de globalização, através dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação e da participação integrada da sociedade no desenvolvimento harmonioso do SPQ.

### **Política da Qualidade** (2014-06-11)

- Liderar o desenvolvimento da Qualidade através do **aprofundamento do Sistema Português da Qualidade (SPQ)**, de modo a contribuir para a competitividade da sociedade portuguesa, para a qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs e satisfazer as necessidades e expectativas dos/as Clientes, bem como assegurar o cumprimento da legislação que lhe é aplicável, designadamente, os requisitos legais e regulamentares e as orientações transmitidas pela Tutela;
- Investir na qualificação **dos/as trabalhadores/as, reforçando as suas competências**, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no/a Cliente;
- Assegurar a **igualdade de oportunidades entre homens e mulheres** adotando mecanismos que possibilitem a prossecução de objetivos em matéria de igualdade de género e de conciliação entre a atividade profissional, familiar e pessoal;
- Inovar e modernizar de modo a **melhorar continuamente os serviços prestados** e incrementar a proximidade ao/à cliente, sendo um exemplo de boas práticas da qualidade;
- Medir, avaliar e **melhorar a performance** nos vários domínios da sua atividade;
- **Melhorar, continuamente**, a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), dando cumprimento aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008, bem como aos do Guia 20 – CEN/CENELEC, e ainda aos da Norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 e dos Guias ISO 34:2009, ISO 30:1992/Amd 1/2008, ISO 31:2000 e ISO 35:2006 associados, no que se refere ao SGQ do Laboratório Nacional de Metrologia (LNM);
- **Fomentar o desenvolvimento do SGQ do LNM**, disponibilizando os meios e os recursos adequados, promovendo o acompanhamento e a execução das políticas conducentes ao desenvolvimento das atividades, assegurando que todo o pessoal relacionado com as atividades de ensaio e calibração dentro do laboratório esteja familiarizado com a documentação da qualidade e aplique as políticas e procedimentos no seu trabalho, considerando a qualidade dos ensaios e das calibrações disponibilizados aos seus clientes, de acordo com os métodos estabelecidos em procedimentos técnicos e com os requisitos dos clientes.

O Sistema Português da Qualidade engloba, de forma integrada, as entidades e organizações envolvidas na Qualidade e assegura a coordenação dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação.

Tem por objetivo a garantia e o desenvolvimento da Qualidade através das entidades e organizações que, voluntariamente ou por inerência de funções, congregam esforços para estabelecer princípios e meios, bem como para desenvolver ações que permitam de forma credível o alcance de padrões de qualidade adequados e a demonstração da sua obtenção efetiva, tendo em vista o universo das atividades, seus agentes e resultados nos vários setores da sociedade.

O seu funcionamento é credível e transparente, baseando-se em regras e métodos reconhecidos e aceites a nível nacional ou estabelecidos por consenso internacional. É um sistema horizontal e universal que pode abranger todos os setores da sociedade, bem como todos os tipos de atividades e seus agentes económicos.

O SPQ é descentralizado, assentando na autonomia de atuação das entidades que o compõem e no respeito pela unidade de doutrina e ação do sistema no seu conjunto, cabendo a cada entidade a decisão de aderir voluntariamente.

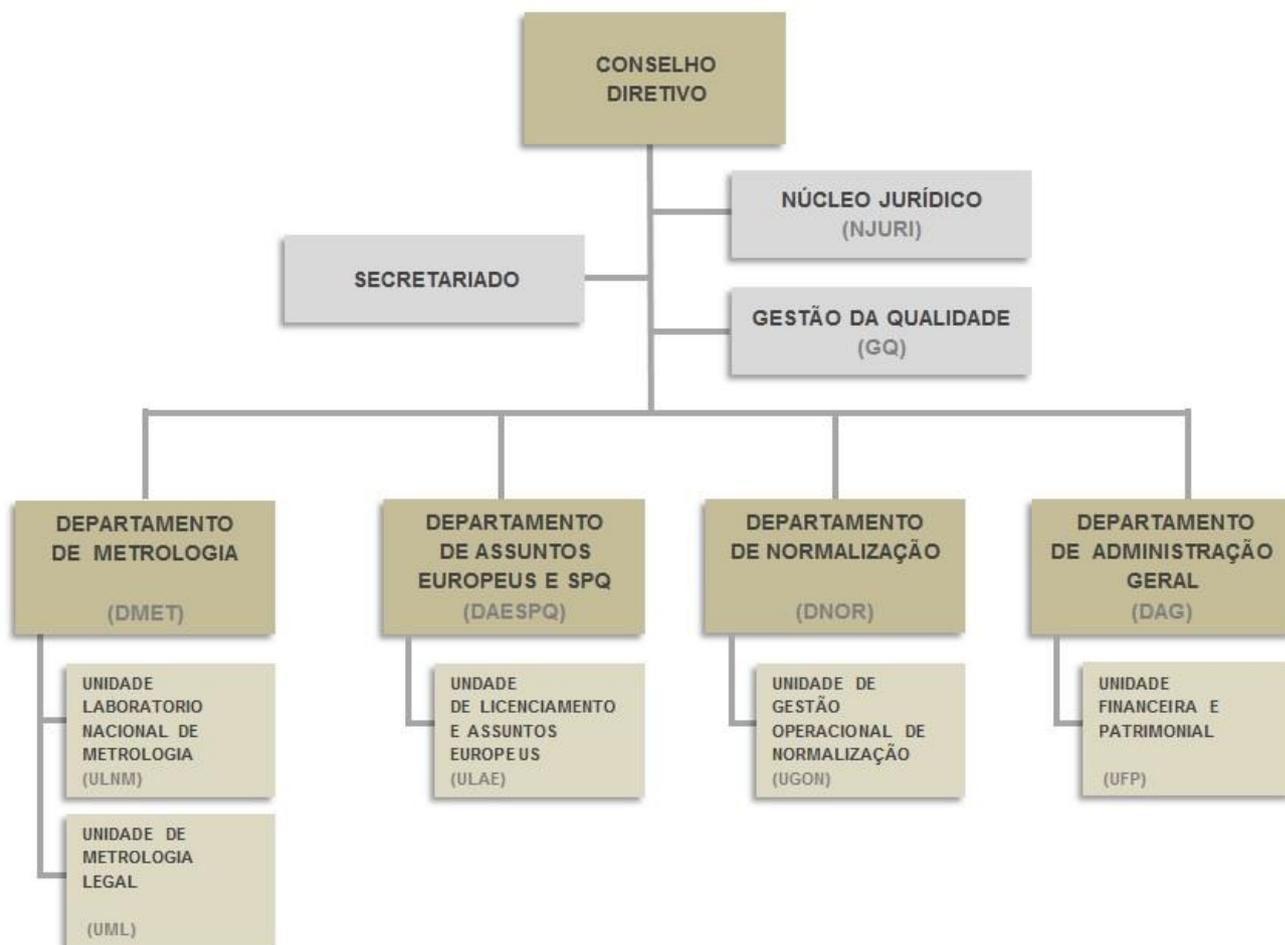
Com o SPQ podem coexistir outros sistemas setoriais ou entidades desde que demonstrem cumprir as exigências e regras estabelecidas, visando o seu funcionamento, contribuir para a igualdade de oportunidades e para o desenvolvimento sustentado.

Fazem parte do SPQ os representantes dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação, bem como os organismos públicos ou privados que estão acreditados para a verificação da competência técnica de terceiros ou para o exercício de uma determinada atividade, tais como organismos de certificação, organismos de inspeção e laboratórios acreditados (de calibração e ensaios).

### 3. Organização e Recursos Humanos

#### 3.1. Organograma

A organização interna dos serviços está estruturada de acordo com os estatutos do IPQ, aprovados pela Portaria n.º 23/2013, de 24 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 258/2014, de 12 de dezembro e atendendo ao Despacho n.º 3717/2015, de 20 de março, traduzindo-se no seguinte Organograma:



O **Departamento de Metrologia** desenvolve as ações inerentes à função do IPQ como instituição nacional de metrologia, quer a nível de metrologia científica e aplicada, quer a nível de metrologia legal. Gere o Laboratório Nacional de Metrologia com 2 500 m<sup>2</sup> de área laboratorial, compreendendo 52 domínios metrológicos, equipado com sofisticados equipamentos e condições especiais de estabilidade, construção e climatização de alto rigor, de acordo com as exigências técnicas aplicáveis para a manutenção dos padrões primários e operações inerentes.

O **Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade** assegura as ações com vista ao desenvolvimento do SPQ, enquanto sistema abrangente e transversal a todos os setores de atividade da sociedade, bem como as competências atribuídas ao IPQ no âmbito do licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas e dos assuntos europeus.

Gere os meios de comunicação nomeadamente o *website* e a *newsletter* eletrónica “Espaço Q”.

O **Departamento de Normalização** assegura a gestão das atividades de elaboração, adoção, votação, edição e venda de normas e outros documentos de carácter normativo de âmbito nacional, europeu e internacional, garantindo a coerência e a atualidade do acervo normativo nacional.

No quadro das suas competências enquanto Organismo Nacional de Normalização (ONN), o IPQ assegura ainda a representação de Portugal em inúmeras estruturas europeias e internacionais, designadamente, no *European Committee for Standardization* (CEN), no *European Committee for Electrotechnical Standardization* (CENELEC), na *International Electrotechnical Commission* (IEC) e na *International Organization for Standardization* (ISO).

O **Departamento de Administração Geral** promove e assegura a administração e gestão dos recursos humanos, financeiros, patrimoniais, informáticos, logísticos e a manutenção das instalações e equipamentos do IPQ.

### 3.2. Mapa de Postos de Trabalho 2016

| Atribuições/Competências/<br>Atividades   | Cargo/Carreira/<br>Categoria  | Área de formação académica<br>e/ou profissional | N.º de<br>postos<br>de<br>trabalho |
|---|-------------------------------|---|------------------------------------|
| <b>Conselho Diretivo</b>  | Presidente (1)                | -   | 1                                  |
|   | Vogais (1)                    | -   | 2                                  |
|   | Técnico/a Superior            | Gestão da Qualidade/Direito                     | 3                                  |
|   | Assistente Técnico            | 12.º ano  | 2                                  |
| <b>Dirigentes Intermédios</b>   | Diretor/a de Departamento (2) | Gestão/Engenharias/Direito/Humanísticas         | 4                                  |
|   | Diretor de Unidade (2)        | Gestão/Engenharias/Direito/Humanísticas         | 5                                  |
| <b>Departamento de<br/>Administração Geral</b>                                    | Técnico/a Superior            | Gestão/Gestão de Recursos<br>Humanos/Direito    | 2                                  |
|   | Especialista de Informática   | Engenharia Informática e afins                  | 2                                  |
|   | Coordenador/a Técnico/a       | 12.º ano  | 2                                  |
|   | Assistente Técnico            | 12.º ano  | 8                                  |
| <b>Departamento de Metrologia</b>   | Técnico/a Superior            | Engenharias e afins                             | 29                                 |
|   | Assistente Técnico            | 12.º ano  | 10                                 |
|   | Especialista de Informática   | Engenharia Informática e afins                  | 1                                  |
| <b>Departamento de Assuntos<br/>Europeus e Sistema Português<br/>da Qualidade</b> | Técnico/a Superior            | Gestão/Humanísticas/Design                      | 15                                 |
|   | Assistente Técnico            | 12.º ano  | 5                                  |
| <b>Departamento de Normalização</b>   | Técnico/a Superior            | Engenharias/Humanísticas /Marketing             | 11                                 |
|   | Assistente Técnico            | 12.º ano  | 10                                 |
|   | Assistente Operacional        | 9.º ano   | 1                                  |

(1) Lei Orgânica do IPQ (2) Estatutos do IPQ

113

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| Presidente                  | 1          |
| Vogais                      | 2          |
| Diretor/a de Departamento   | 4          |
| Diretor/a de Unidade        | 5          |
| Técnico/a Superior          | 60         |
| Especialista de informática | 3          |
| Coordenador/a técnico/a     | 2          |
| Assistente técnico          | 35         |
| Assistente operacional      | 1          |
| <b>Total</b>                | <b>113</b> |

#### 4. Matriz de stakeholders

Dada a natureza e diversidade de entidades com que o IPQ interage, é determinante proceder a uma identificação das várias partes interessadas (*stakeholders*) de forma a mapear e analisar a influência e o interesse de cada uma delas na atividade quotidiana do IPQ.

Pretende-se identificar o grau de importância das diversas partes nas tomadas de decisão com impactos interno e externo.

Desde as entidades parceiras, aos/às clientes, aos/às cidadãos/ãs e à sociedade em geral, os níveis de interesse e poder exercido sobre a organização são variados, conforme abaixo se demonstra:

|                    |       | Nível de interesse  |  |
|--------------------|-------|---|--|
|                    |       | Baixo   | Alto   |
| Poder (influência) | Pouco | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizações nacionais com participação institucional do IPQ</li> </ul> <p><b><i>Esforço Mínimo (EM)</i></b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades parceiras para projetos, nomeadamente de prestação de assistência técnica na área da Cooperação</li> </ul> <p><b><i>Manter Informado (MI)</i></b></p>   |
|                    | Muito | <ul style="list-style-type: none"> <li>Público em geral</li> <li>Compradores/as de Normas (agentes económicos, associações empresariais, universidade, ...)</li> <li>Empresas, associações empresariais, associações profissionais, centros tecnológicos</li> <li>Utilizadores/as do <i>Website</i> do IPQ</li> <li>Clientes do “Serviço Questionar”</li> <li>Utilizadores/as da Biblioteca</li> <li>Subscritores/as do Espaço Q</li> <li>Participantes nos Eventos organizados pelo IPQ (Seminários, <i>Workshops</i>, outros)</li> <li>Formandos/as das ações organizadas pelo IPQ</li> </ul> <p><b><i>Manter Satisfeito (MS)</i></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes da Metrologia Aplicada</li> <li>Organismos de Verificação Metrológica (Câmaras Municipais)</li> <li>Correspondentes IPQ</li> <li>Organismos de Normalização Setorial</li> <li>Comissões Técnicas e Setoriais</li> <li>Organismos Notificados</li> <li>Tutela</li> <li>Outros organismos do Estado Regulamentadores, Fiscalizadores e Legisladores</li> </ul> <p><b><i>Gerir com Proximidade (GP)</i></b></p> |

## 5. Objetivos e estratégias

No exercício económico de 2016 o IPQ compromete-se a dar cumprimento aos objetivos estratégicos estabelecidos, os quais se identificam:

| <b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO IPQ PARA O ANO DE 2016</b> |   |
|---|---|
| <b>OE 1</b>   | Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e <i>stakeholders</i>   |
| <b>OE 2</b>   | Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação  |
| <b>OE 3</b>   | 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 |
| <b>OE 4</b>   | 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/ãs                                   |

Como importante contributo para assegurar sustentadamente a satisfação do/da cliente e colocando em prática os conceitos e metodologias que são da sua competência e das atividades que desenvolve, o IPQ implementou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008, o qual foi certificado em março de 2011 pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

Para finalizar o primeiro ciclo de certificação, em fevereiro de 2014 teve lugar a auditoria de renovação de certificação ao Sistema de Gestão da Qualidade. Em março de 2015 teve lugar a auditoria de acompanhamento, tendo sido constatado que o mesmo se encontra estabilizado, é gerido numa ótica de melhoria contínua e apresenta resultados globalmente positivos. Entre outros, foram destacados os seguintes pontos fortes:

- sensibilização e focalização de todos os auditados relativamente ao imperativo de satisfação do cliente pela qualidade do serviço prestado;
- o empenhamento da Gestão de Topo através de um compromisso de Gestão, planeamento estratégico e definição de objetivos e metas;
- o compromisso posto em prática de cumprimento rigoroso da regulamentação nacional e europeia;
- a alteração da metodologia relativa às Auditorias que são realizadas por uma Bolsa de Auditores Internos;
- a manutenção de um elevado nível de satisfação dos Clientes relativamente ao desempenho do IPQ;

- o grau de cumprimento dos Objetivos e Metas anuais preconizados e ainda a Integração dos objetivos (BSC) no sistema de avaliação de desempenho do SIADAP.

Na sequência da implementação do SGQ e numa perspetiva de melhoria contínua, são promovidas revisões pela gestão em intervalos temporais definidos de acordo com o Ciclo de Gestão implementado. Essas revisões destinam-se a monitorizar a adequabilidade e o valor acrescentado do SGQ, a verificar se todos os aspetos chave da norma são abrangidos, bem como a avaliar o nível no qual a política e os objetivos da qualidade estão a ser cumpridos.

No âmbito da exploração do Sistema PROQUAL em 2016 o enfoque será colocado no aumento do envolvimento dos *stakeholders*, potenciando a integração e a otimização dos processos geridos em rede com os milhares de agentes públicos e privados, entidades e cidadãos/ãs que conosco interagem.

Continuarão a ser criadas as condições para:

- manter o nível de participação do IPQ em parcerias e em projetos de cooperação e de IDI;
- continuar a assegurar a intervenção e o reconhecimento internacional;
- fomentar a certificação de empresas e produtos;
- contribuir para o aumento da formação em qualidade;
- dinamizar a utilização de metodologias de gestão pela qualidade total, organizando o Prémio de Excelência - Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ);
- retomar o nível de intervenção junto do tecido empresarial, da Administração Pública e da sociedade em geral, potenciando o SPQ e a melhoria da Qualidade como alavanca da inovação, do aumento da produtividade e da competitividade nacional.

Os objetivos e indicadores constantes do presente Plano de Atividades serão controlados através da metodologia *Balanced Scorecard*, recorrendo-se a mapas estratégicos por Departamento.

Os objetivos das várias atividades são apresentados nos Quadros da Secção 8, devidamente associados aos indicadores, com a respetiva caracterização de tipo de indicador e Departamento envolvido.

Os indicadores podem ter a seguinte tipologia:

- **Indicadores de recursos** – Transmitem informações sobre os meios financeiros, humanos, materiais, organizacionais ou regulamentares utilizados;
- **Indicadores de realização** – Medem o produto material gerado pela atividade ou projeto interveniente e podem ser expressos em unidades físicas ou monetárias (Ex.: quilómetros construídos, número de viaturas adquiridas);
- **Indicadores de resultado** – Estão relacionados com os objetivos operacionais do serviço e com os objetivos do programa; devem traduzir o efeito direto e imediato da intervenção e podem ter um carácter físico ou financeiro (Ex.: redução de tempo gasto ou efeito de alavanca sobre os recursos);
- **Indicadores de impacto socioeconómico** – Explicitam os objetivos do programa; dizem respeito às consequências do Programa para além dos efeitos imediatos, pelo que traduzem as consequências duráveis do Programa.

## 6. Atividades a desenvolver em 2016

O Decreto-Lei n.º 80/2014, de 15 de maio veio alterar a orgânica do IPQ, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 71/2012, de 21 de março, contemplando as atribuições anteriormente exercidas pelas DRE, nos domínios da qualidade e da metrologia. A conclusão do processo de extinção, por fusão, das referidas entidades, foi declarada através do Despacho n.º 7345/2015, de 25 de junho.

Enunciam-se, de seguida, as principais atividades a desenvolver no decorrer do ano 2016:

### 6.1. Normalização

O **Subsistema da Normalização**, que enquadra as atividades de elaboração de normas e outros documentos de carácter normativo de âmbito nacional, europeu e internacional, faculta as normas aos agentes económicos, facilitando assim a disseminação e implementação das melhores práticas, contribuindo para a competitividade, produtividade e inovação nos produtos e serviços.

O IPQ, enquanto Organismo Nacional de Normalização, coordena o Subsistema da Normalização do SPQ desenvolvendo, nomeadamente, as seguintes atividades:

- preparação, atualização e disponibilização do Programa Nacional de Normalização aos agentes económicos, assegurando o cumprimento do Regulamento n.º 1025/2012;
- assegura, como único membro português efetivo, a representação e participação nacional na normalização europeia no âmbito do *European Committee for Standardization (CEN)*, *European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC)* e *European Telecommunications Standards Institute (ETSI)*, e internacional no âmbito da *International Organization for Standardization (ISO)* e *International Electrotechnical Commission (IEC)*;
- gere os processos de votação dos documentos normativos e a sua adoção/homologação e
- promove a edição das Normas Portuguesas e outros Documentos Normativos nacionais.

A atividade de Normalização, como provado em estudos internacionais, contribui inequivocamente para o desenvolvimento do PIB e da atividade económica, aumentando a competitividade, a produtividade e impulsionando a inovação. Na realidade, as empresas não podem deixar de verificar se, no âmbito da sua atividade ou do seu desenvolvimento, já existem normas aplicáveis, europeias ou internacionais, que terão de cumprir em nome da facilidade de transação dos seus produtos e serviços no exterior, ou se estão a ser preparadas normas europeias e internacionais que de alguma forma conflituem com a sua atividade. É por este motivo que a participação efetiva na normalização é tão importante para as PME nacionais.

A normalização fornece à gestão empresarial a sustentabilidade para a criação de dinâmicas próprias, desenvolvendo potencial de utilização dos produtos/serviços que fornece ao mercado, dos recursos naturais e da segurança, saúde e bem-estar dos seus recursos humanos, na prossecução do objetivo que é o do aumento da produtividade nacional.

A nível interno optando pela política de descentralização, o IPQ concretiza-a através de protocolos de reconhecimento de ONS (Organismos de Normalização Setorial) e de acordos com OGCT (Organismos Gestores de Comissão Técnica), a entidades portuguesas que o solicitem e satisfaçam os critérios para o efeito pretendido.

A atividade do DNOR, durante o ano 2016, orientar-se-á pelas seguintes grandes linhas:

- Reforçar a eficácia da rede de atores da normalização, incluindo os ONS e OGCT, visando a sua abrangência setorial, e uma maior tecnicidade, através do reforço da sua formação;
- Incentivar todas as iniciativas de normalização nacional estimulando e sensibilizando as PME para uma participação mais ativa, dinâmica e empenhada no processo de normalização;
- Continuar o esforço para modernizar o acervo normativo nacional disponibilizando um cada vez maior número de versões portuguesas de normas europeias, tirando partido dos apoios comunitários do projeto plurianual *Framework Partnership Agreement* - FPA da Comissão Europeia;
- Melhorar a infraestrutura de suporte ao acesso e à aquisição das normas e de outros documentos normativos, tendo em vista o aumento da visibilidade e acessibilidade do uso das Normas pelos agentes económicos, em particular pelas PME, através da reestruturação dos serviços prestados, nomeadamente lançamento da nova Loja eletrónica, visualização de forma gratuita das primeiras páginas das Normas, possibilidade de consulta *on-line* paga por acessos e reformulação da Rede Descentralizada de consulta de normas *on-line*, entre outros.
- Desenvolver ou apoiar projetos que promovam a normalização junto de públicos-alvo específicos, tais como:
  - a continuidade do Projeto Juventude abrangendo o ensino secundário e profissional, público e privado e o ensino universitário;
  - a edição de coletâneas temáticas de normas em suporte DVD;
  - a realização de ações de formação/sensibilização para públicos-alvo específicos, nomeadamente agentes económicos e Administração Pública;
- Explorar as potencialidades do Sistema PROQUAL no domínio da atividade normativa, sendo de sublinhar a inclusão da plataforma colaborativa, que irá suportar todo o fluxo de informação trocada entre os milhares de intervenientes nacionais no processo normativo, em especial a ligação com os nossos parceiros, particularmente os ONS, visando a melhoria da eficácia e da eficiência do processo de produção normativa.

## 6.2. Metrologia

O **Subsistema da Metrologia** garante o rigor e a exatidão das medições realizadas, assegurando a sua comparabilidade e rastreabilidade, a nível nacional e internacional, e a realização, manutenção e desenvolvimento dos padrões das unidades de medida, compreendendo três domínios: Metrologia Científica, Metrologia Aplicada e Metrologia Legal.

Enquanto Instituição Nacional de Metrologia e no âmbito da **Metrologia Científica**, o IPQ materializa, direta ou indiretamente, os padrões primários nacionais das unidades de medida das grandezas de base do Sistema Internacional (SI): comprimento (metro), massa (quilograma), tempo (segundo), temperatura termodinâmica (kelvin), corrente elétrica (ampere), intensidade luminosa (candela), e quantidade de matéria (mole) e de inúmeras grandezas derivadas do SI.

Os desenvolvimentos tecnológicos verificados na metrologia científica continuarão a ser acompanhados através da participação nos trabalhos internacionais europeus, nomeadamente no quadro do EMRP (Programa Europeu de Investigação Metrológica) e do novo programa EMPIR (Programa Europeu de

Inovação e Investigação em Metrologia) da EURAMET (Associação Europeia dos Laboratórios Nacionais de Metrologia), nas comparações interlaboratoriais internacionais promovidas pelo BIPM (*Bureau International des Poids et Mesures*) e EURAMET, de forma a assegurar, como Laboratório Nacional de Metrologia, a rastreabilidade ao SI das medições nas grandezas sob sua responsabilidade direta e indireta.

O IPQ assegura a representação de Portugal nas organizações especializadas, nomeadamente nos Comitês Consultivos do CIPM e nos Comitês Técnicos da EURAMET.

O Laboratório Nacional de Metrologia tem implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, no âmbito do TC-Quality, e em conformidade com o referencial normativo NP EN ISO/IEC 17025: 2005 e ISO Guide 34: 2009, o qual é avaliado anualmente por pares.

Na **Metrologia Aplicada**, a atividade principal é baseada na disseminação das unidades de medida, garantindo a rastreabilidade aos padrões nacionais, através da calibração dos padrões dos laboratórios e empresas no território nacional e da estruturação da cadeia hierarquizada de padrões, através da realização de ensaios de aptidão e de comparações interlaboratoriais com os laboratórios acreditados.

Relativamente à **Metrologia Legal**, o IPQ supervisiona e coordena a atividade de controlo metrológico dos instrumentos de medição e qualifica e acompanha entidades para exercerem essa atividade no território nacional. Realiza ainda as operações de controlo metrológico de instrumentos de medição que não descentralizou em outras entidades, nomeadamente alcoolímetros e cinemómetros radar. No que se refere às aprovações de modelo de instrumentos de medição, o IPQ continuará a efetuar estas operações, uma vez que não se justifica a delegação desta competência noutras entidades. O IPQ elabora ainda legislação metrológica e promove a sua aplicação.

Continuará a ser assegurada a participação internacional na OIML (Organização Internacional de Metrologia Legal) e na WELMEC (Cooperação Europeia em Metrologia Legal), assim como nas reuniões da Comissão Europeia sobre a Metrologia Legal.

O IPQ gere o **Museu de Metrologia**, garantindo a preservação, estudo e divulgação do espólio metrológico com interesse histórico, proporcionando visitas às entidades que o solicitem, nomeadamente, a Escolas do Ensino Básico e Secundário de todo o país.

Em 2016, serão desenvolvidas as seguintes ações, que permitirão também a promoção e a divulgação das capacidades do IPQ, bem como a sensibilização da indústria e dos/as cidadãos/ãs em geral para as atividades metrológicas de natureza obrigatória e voluntária:

- materializar, manter e desenvolver os padrões nacionais das unidades de medida;
- promover o desenvolvimento e o reconhecimento da metrologia nacional reforçando a participação nos projetos de I&D nacionais e internacionais, no âmbito EMPIR e do HORIZONTE 2020, e a participação em comparações com os seus congéneres europeus e internacionais;
- continuar o esforço de melhoria da eficiência da atividade dos laboratórios do IPQ;
- promover os ensaios de aptidão e os exercícios de comparação interlaboratorial com os laboratórios acreditados para a estruturação da cadeia hierarquizada de padrões;
- promover a disseminação de conhecimento no domínio metrológico através da organização e dinamização de eventos técnico-científicos e de fora de discussão, nomeadamente nos setores da Saúde, I&D, do Ensino e da Segurança Rodoviária;

- promover a difusão de conhecimentos e a divulgação de resultados obtidos nas atividades desenvolvidas através da participação em conferências e da publicação de trabalhos de carácter técnico-científico;
- participar em ações de formação, incrementando a colaboração com o meio académico, nas várias vertentes e níveis de ensino;
- promover a criação de conhecimento na área da Metrologia através orientação/coorientação de estágios, teses de mestrado e de doutoramento;
- reorganizar a rede nacional de metrologia legal e melhorar o seu funcionamento, nomeadamente intensificando as auditorias quer aos Organismos de Verificação Metrológica (OVM) bem como às entidades qualificadas, cujas auditorias eram anteriormente realizadas pelas Direções Regionais do Ministério da Economia, extintas pelo Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro, que aprovou a Lei Orgânica do Ministério da Economia;
- desenvolver e consolidar o controlo metrológico a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados e o acompanhamento das entidades intervenientes, bem como atualizando o pacote de legislação associado ao controlo metrológico.

No domínio da metrologia aplicada e legal, o sistema de gestão da informação continuará a contribuir para a melhoria da prestação de serviços de calibração aos/às clientes bem como será utilizada como ferramenta de trabalho pelas entidades qualificadas para o controlo metrológico de instrumentos de medição, utilizados nos diversos setores de atividade económica e que abrange um universo de alguns milhares de empresas e os/as cidadãos/ãs em geral, beneficiários/as, no seu conjunto, dos serviços prestados por aqueles.

### 6.3. Qualificação, Desenvolvimento do SPQ e Assuntos Europeus

O **Subsistema da Qualificação** tem como objetivo central contribuir para o desenvolvimento do SPQ e para o incremento da qualidade, da produtividade, da competitividade e da inovação, de forma sustentável, em todos os setores, público e privado e economia social, da sociedade portuguesa, através do reconhecimento da competência técnica de entidades para atuarem no âmbito do SPQ, bem como a avaliação e demonstração da conformidade das atividades, seus agentes e resultados - produtos e serviços – face a requisitos previamente fixados.

Ao IPQ compete intervir junto dos agentes económicos, promovendo estratégias sustentáveis, sensibilizando para as vantagens da utilização das metodologias da qualidade enquanto fatores potenciadores da melhoria do desempenho global das organizações e da sua competitividade, pela inerente economia dos recursos envolvidos e pelas melhorias que induz ao nível da eficiência e da eficácia na gestão dos processos, tendo em vista a satisfação dos/das clientes e de outras partes interessadas, apostando na Qualificação das pessoas.

Neste contexto, o DAESPQ prevê realizar as seguintes atividades em 2016:

- Continuar a promover a aproximação do IPQ, enquanto gestor e coordenador do SPQ, aos Organismos de Certificação acreditados pelo Organismo Nacional de Acreditação, através das atividades do Fórum da Certificação, envolvendo os principais atores na área da certificação e outros *stakeholders* relevantes;
- Prosseguir a divulgação, dinamização e realização do ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, por forma a reforçar e a aumentar a perceção da Qualidade através do conhecimento do

nível de satisfação do serviço prestado aos consumidores, enquanto indicador de referência da qualidade no mercado nacional, nos setores da atividade económica em que se aplica;

- Dar continuidade à realização do Prémio de Excelência PEX-SPQ, baseado no modelo da *European Foundation for Quality Management (EFQM)*, promovendo a sua utilização enquanto metodologia reconhecida e privilegiada para o reconhecimento e afirmação da excelência das organizações que, em Portugal, se destacam pela utilização das metodologias de gestão pela qualidade total;
- Prosseguir a promoção e a divulgação da Qualidade e suas metodologias nos diferentes setores, junto das empresas, dos agentes económicos nacionais e da Sociedade em geral, através do estabelecimento de parcerias estratégicas e da realização de ações de promoção e divulgação, nomeadamente, através da realização de Encontros, Seminários, *Workshops* e Sessões Temáticas das Comissões Setoriais (CS), procurando envolver os diferentes *stakeholders* e as entidades relevantes nas diferentes áreas, nomeadamente, associações empresariais nacionais e setoriais representativas, com vista ao desenvolvimento do SPQ;
- Desenvolver atividades de apoio e de prestação de serviços no âmbito da cooperação com entidades estrangeiras interessadas no domínio da Qualidade, nas suas áreas de competência, nomeadamente Normalização, Metrologia e Qualificação, privilegiando a cooperação com os países da CPLP, do Magreb, América Latina e países do Leste Europeu;
- Prosseguir a estratégia de identificação de novos âmbitos de cooperação, procurando materializar e dar seguimento às manifestações de interesse do Governo Tunisino em dar continuidade às atividades de cooperação realizadas na área da Metrologia, estendendo-a a novas áreas como a Normalização e a Qualidade em geral;
- Promover a divulgação do SPQ e uma maior aproximação do IPQ, aos cidadãos e aos operadores económicos, através da utilização das tecnologias da informação e comunicação, potenciando a utilização do PROQUAL enquanto plataforma fundamental à desmaterialização dos processos, permitindo o *download* de documentos e uma boa interligação com a Loja Eletrónica, em implementação, e possibilitando a encomenda de documentos normativos e de outros serviços a partir de pesquisas feitas a partir do *website* do IPQ na *internet*;
- Continuar a assegurar a edição da *Newsletter* mensal “ESPAÇO Q”, agora em novo formato, com a disponibilização das Listas Mensais de Documentos Normativos (Publicações Oficiais), Projetos e Regras Técnicas, em formato eletrónico, potenciando o uso das tecnologias da informação;
- Promover o ajustamento das ações de formação à procura existente e à importância estratégica de temas da atualidade, com particular enfoque nas áreas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação, privilegiando a respetiva organização com parceiros externos estratégicos para os diferentes âmbitos, como é o caso da APQ, da COTEC, do CEDINTEC e da EXPONOR, suportada em protocolos de cooperação estabelecidos ou a celebrar com outras entidades privilegiadamente no âmbito do SPQ;
- Dar continuidade à organização e realização de ações de formação, no âmbito das competências do IPQ em matéria da Qualidade em geral, nomeadamente, sobre a implementação de Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI), Sistemas de Gestão da Energia, Gestão de Risco e Gestão de Projetos e das Ferramentas da Qualidade, Experimentadores Metrologistas e outras áreas de interesse estratégico identificadas;

- Assegurar o cumprimento dos procedimentos das Diretivas Nova Abordagem, no âmbito das competências regulamentares que estão atribuídas ao IPQ, no que diz respeito à notificação em geral e à qualificação de organismos, mantendo a Comissão Europeia e os Estados membros permanentemente informados sobre os Organismos Notificados (ON) no âmbito das Diretivas “Nova Abordagem”, nomeadamente, no âmbito das seguintes diretivas: Diretiva 2009/142/CE – Aparelhos a gás; Diretiva 2006/95/CE – Equipamento elétrico de baixa tensão; Diretiva 89/686/CEE – Equipamentos de proteção individual; Diretiva 97/23/CE – Equipamentos sob pressão; Diretiva 2009/105/CE – Recipientes sob pressão simples; Diretiva 2009/23/CE - Instrumentos de Pesagem de Funcionamento não-automático; Diretiva 2004/22/CE Instrumentos de Medição (MID) Diretiva 2009/48/CE - Segurança dos brinquedos e Regulamento n.º 305/2011 (que revoga a Diretiva 89/106/CEE) - Produtos de construção;
- Assegurar o alinhamento com *New Legislative Framework*, realizando os trabalhos de transposição das diretivas abrangidas, no âmbito das competências do IPQ, bem como a aplicação da legislação relativa ao licenciamento de cisternas e ao licenciamento de equipamentos sob pressão, realizando as necessárias vistorias de funcionamento a instalações de produção de vapor, ao nível nacional decorrentes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro, que aprovou a Lei Orgânica do Ministério da Economia e consagrou a extinção, por fusão, das Direções Regionais de Economia, transferindo para o IPQ as respetivas atribuições;
- Potenciar a utilização do sistema PROQUAL com vista à melhoria do *interface* e da interação com os utilizadores externos, nomeadamente, no que respeita aos pedidos de licenciamento de cisternas e de equipamentos sob pressão e respetivos documentos de suporte;
- Acompanhar e reconhecer as marcas de garantia de toque em artefactos e metais preciosos originários de outros países, que tenham sido aplicadas por um organismo independente em condições reconhecidas como equivalentes às estabelecidas no Regulamento das Contrastarias<sup>1</sup>, nos termos das competências que este regulamento confere ao IPQ no que se refere a artefactos de metal precioso provenientes de outro Estado membro da União Europeia;
- Continuar a assegurar os procedimentos necessários à gestão do sistema de notificação prévia de regras técnicas e de normas, no âmbito da União Europeia (UE) e da Organização Mundial do Comércio (OMC), nos termos da Diretiva (UE) 2015/1535, enquanto Ponto de Notificação Nacional. A partir de 7 de outubro de 2015, entrou em vigor a Diretiva (UE) 2015/1535, que revoga a emblemática Diretiva 98/34/CE e codifica num único ato legislativo todas as alterações à que lhe são subsequentes, não introduzindo alterações substanciais ao seu conteúdo, mas apenas ao nível da numeração do seu articulado;
- Continuar a assegurar as ações de coordenação da rede dos pontos de contacto de produto (PCP) dos Ministérios e PCP do Ministério da Economia nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 44/2009, de 7 de maio, relativamente à aplicação do Regulamento (CE) n.º 764/2008, bem como às ações decorrentes do Regulamento (CE) n.º 2679/98, de 7 de Dezembro de 1998, sobre o funcionamento do mercado interno em relação à livre circulação de mercadorias entre os Estados-Membros.

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 391/79, de 20 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 384/89, de 8 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 57/98, de 16 de março.

## 6.4. Administração Geral

O **Departamento de Administração Geral (DAG)** promove e assegura a administração e gestão dos recursos humanos, financeiros, patrimoniais, informáticos e logísticos do IPQ. Enquanto unidade orgânica de suporte transversal a toda a atividade do IPQ, as responsabilidades que assume para a satisfação dos/das clientes são suportadas nas suas áreas de atuação, a saber, áreas de recursos humanos, financeiros, patrimoniais, logísticos e de tecnologias de informação, das quais depende a qualidade do *back-office* das áreas *core* de atuação do IPQ, bem como as infraestruturas físicas e de sistemas de suporte utilizadas.

O processo de fusão, por extinção, das Direções Regionais de Economia, previsto pelo Decreto-Lei n.º 11/2014, de 21 de janeiro, marcou a atividade deste Departamento no ano transato, cabendo, no corrente ano, consolidar em termos transversais a integração resultante do processo mencionado.

No que respeita à gestão de **Recursos Humanos**, a atividade manterá como especial enfoque a adequação dos perfis profissionais ao desenvolvimento das atividades inerentes aos respetivos postos de trabalho. Será dada continuidade à promoção do desenvolvimento profissional e pessoal dos/as trabalhadores/as do Instituto, bem como à aquisição das competências necessárias ao desempenho das respetivas funções, através de formação profissional adequada.

A experiência resultante do processo de integração dos trabalhadores das DRE fez sobressair a importância de toda a atividade inerente ao acolhimento de colaboradores/as que integram e venham a integrar este Instituto. Assim, nesta decorrência, serão revistos os documentos existentes para o acolhimento de trabalhadores/as, incluindo o Regulamento Interno, entendido como documento basilar de aproximação à atividade e funcionamento deste Instituto.

A gestão **Financeira e Patrimonial**, desenvolvida pela Unidade Financeira e Patrimonial (UFP), constitui um instrumento de suporte a decisões estratégicas e de gestão, através dos registos contabilísticos das despesas e receitas relativas ao normal funcionamento da atividade do IPQ, controlando as disponibilidades orçamentais e de tesouraria.

A perspetiva de melhoria contínua, pautada pelas exigências impostas pelo princípio de “prestação de contas” (*accountability*), subjacente à gestão pública continuará a ser o fiel da atividade da UFP, sobretudo, num ciclo orçamental em que se irá verificar o impacto do aumento da atividade do IPQ, decorrente do processo de extinção, por fusão, das DRE, com expressão direta nesta Área.

Será, igualmente, dado cumprimento ao calendário de gestão e da prestação de informação obrigatória para o exterior, nomeadamente para a DGO, Tribunal de Contas INE, ESPAP, etc..

A UFP, em parceria e apoio com o Fiscal Único e com o Técnico Oficial de Contas, aplicarão os vários cenários fiscais a que o IPQ está sujeito, nomeadamente em sede de IVA.

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) “(...) *constituem um pilar essencial da estratégia de modernização da Administração Pública*”, conforme é reconhecido pelo Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio.

Deste modo, no âmbito da **Informática**, serão desenvolvidas as atividades que permitam continuar e incrementar o alinhamento estratégico das infraestruturas tecnológicas existentes, tendo em consideração as

orientações existentes no PGERRTIC- Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública.

Tendo presente a orientação referida, continuar-se-á o esforço de modernização do parque informático de uso individual, através da substituição de equipamentos obsoletos, canalizando sempre que possível os equipamentos substituídos para funções de segunda linha ou para usos em que as suas características ainda o permitam.

Em 2016, continuará a efetuar-se a gestão dos serviços de “*outsourced Data Center*”, envolvendo todos os recursos que suportam o Sistema PROQUAL. Será assegurada a gestão de toda a componente informática e eventuais necessidades de formação, associadas à exploração em pleno da plataforma PROQUAL.

O processo de fusão, por extinção, das DRE teve, igualmente, o seu impacto na área das tecnologias de informação, uma vez que a diversidade de sistemas/informação utilizados para a prossecução da sua atividade terá de ser cabalmente integrada no IPQ.

Considerando a diversidade de documentação que o IPQ terá de assimilar, produzir e gerir, identificou-se que a existência de uma gestão documental mais consolidada seria um fator de melhoria para concretização das atividades deste Instituto.

Assim, a par do esforço de integração dos diversos sistemas/informação existentes na DRE com relevância para as funções do IPQ, irá proceder-se ao levantamento de requisitos para implementação de sistema de gestão documental.

A **Logística**, área que assegura a administração e gestão de recursos e equipamentos necessários à execução das atividades do IPQ, manterá a sua atividade na otimização dos recursos existentes.

Tendo sido concluído, no ano de 2015, a consolidação do inventário dos bens, respeitando o respetivo regulamento interno e legislação sobre a matéria, verifica-se que, no corrente ano, terá de proceder-se a um novo esforço de atualização e consolidação do inventário, em virtude da integração do património das DRE afeto ao IPQ.

Continuarão a ser sinalizadas as situações em que se verifique a necessidade de intervenção, com recurso a meios internos, ou externos, avaliando-se o impacto da mesma, sendo que estas situações são de índole diversa, variando desde a manutenção e recuperação programadas das instalações, com impacto nas condições de segurança, higiene e saúde no trabalho, e eficiência energética tendo, quanto a este último item, o objetivo de redução de consumos, evitando desperdício de recursos energéticos.

Para o efeito, o processo de registo e controlo de consumos energéticos implementado, constitui uma ferramenta importante.

Não obstante se manter a intenção de beneficiar dos apoios existentes quer no âmbito do Programa de Eficiência Energética na Administração Pública – ECO.AP, quer em sede do Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial, criado no âmbito do Ministério das Finanças, estas situações ficam dependentes das restrições orçamentais, não podendo cabalmente assumir-se a sua concretização.

## 7. Medidas de Modernização Administrativa

(art.º 40.º do D.L. n.º 73/2014 e n.º 1 do art.º 2.º do D.L. n.º 74/2014, ambos de 13 de maio)

No âmbito da prestação digital de serviços públicos as medidas de modernização administrativas que o IPQ se propõe desenvolver em 2016, nomeadamente relativas à *desburocratização, qualidade e inovação* são as seguintes:

- Enriquecer **os serviços já atualmente disponibilizados via website institucional**, designadamente os pedidos de execução de trabalho (PET) no domínio metrológico, informação relativa a legislação regulamentar aplicável ao controlo metrológico legal, informação relativa a taxas de controlo metrológico em vigor e base de dados possibilitando a pesquisa de aprovações de modelo de instrumentos de medição submetidos a controlo metrológico, a consulta do catálogo de normas do IPQ, os pedidos de visita ao Museu da Metrologia, a subscrição de correspondentes e a subscrição da *newsletter*. Para além do atendimento presencial, o IPQ continuará a prestar serviços de forma digital, através da sua progressiva disponibilização de informação na *Internet*.
- Tirar benefício crescente do **Sistema PROQUAL** enquanto plataforma informática que suporta a atividade dos departamentos e as tarefas associadas aos processos de negócio e assegura o relacionamento com os/as cidadãos/ãs, os parceiros e as entidades externas que interagem com o IPQ. Este sistema substitui grande parte das soluções existentes e alarga o suporte informático à operação nos seus vários domínios de atividade suportando a evolução, facilitando a interação com os seus parceiros, promovendo paralelamente a interligação eletrónica com outras organizações nacionais e internacionais e garantindo desta forma uma otimização do serviço prestado.
- **Implementar Sites Colaborativos** autónomos mas integrados, que providenciam funcionalidades de criação e gestão de *sub-sites* setoriais, com administração delegada e com funcionalidades colaborativas que o IPQ disponibilizará às entidades que consigo cooperam. É objetivo, por um lado, proporcionar a essas entidades ferramentas que as auxiliem no desempenho das suas funções e, por outro, contribuir para a homogeneidade das suas contribuições, para a manutenção de cadastros de informação comuns e para a integração nos processos em que participem. Tem-se em vista a implementação do conceito de “grupo de trabalho”, com calendários, gestão de tarefas, *chats*, *wikis*, repositórios e fluxos de tratamento documental comuns. Os *sub-sites* colaborativos deverão prever dois tipos de utilizadores: Público em geral, para o qual o *site* constitui a presença *Web* da entidade; Membros aos quais o *site* proporciona ferramentas colaborativas. O sistema deverá aceder a mecanismos de autenticação que permitam autenticar os utilizadores do *site* (uso de certificados digitais do Cartão do Cidadão).
- Continuar a explorar a **Faturação Eletrónica**, proporcionando um menor consumo de papel e uma maior eficácia administrativa.

- Implementar a utilização da **assinatura eletrónica qualificada**, através do cartão do cidadão, como meio de autenticação dos documentos emitidos para clientes no domínio da metrologia aplicada, em particular no que se refere a certificados de calibração e relatórios de ensaio emitidos.
- Implementar o sistema de **gestão documental**, como fator de melhoria para concretização das atividades deste Instituto, atendendo á diversidade de documentação que o IPQ tem de assimilar, em paralelo com o esforço de integração dos diferentes sistemas/informação existentes nas DRE.
- Finalizar e otimizar a implementação da **Loja Eletrónica** destinada à aquisição de publicações do IPQ.

**A avaliação da aplicação destas medidas será efetuada da seguinte forma:**

No ano 2016, a avaliação da utilização das medidas anteriormente referidas será efetuada através de *inquérito* a desenvolver junto dos/as utilizadores/as das novas funcionalidades, bem como pela *percentagem de faturas eletrónicas atingidas e de normas vendidas na loja eletrónica*.

A **previsão das poupanças associadas às medidas** identificadas deverá ser expressiva ao longo dos próximos anos, essencialmente ao nível dos recursos materiais, temporais e financeiros.

Com as ações identificadas o IPQ espera vir a:

- reduzir os custos associados ao processamento e envio de documentação;
- reduzir o tempo despendido em tarefas de cariz administrativo e financeiro, beneficiando a produtividade e eficiência dos/as trabalhadores/as;
- melhorar a qualidade do serviço prestado, reduzir os tempos de espera e de atrasos, aumentando a satisfação dos parceiros;
- diminuir as hipóteses de extravio de documentos;
- otimizar a gestão e controlo dos processos, em especial em relação aos desenvolvidos por entidades externas, bem como
- facilitar a consulta de documentos.

A automatização e desburocratização dos processos diários, promoverá a produtividade e a eficiência global do IPQ.

## 8. Quadros com o Plano de Atividades/Ações por Objetivo Estratégico e de Suporte

### OE 1 – Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e stakeholders

#### DEPARTAMENTO DE NORMALIZAÇÃO - DNOR

| Nº  | Atividades/Ações   | Indicador   | Meta 2015                           | Meta 2016                           | Responsabilidade | Tipo de indicador |
|-----|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------------|
| 1.1 | SGQ - Assegurar a melhoria contínua sustentável da atividade do DNOR evidenciada com ZERO não-conformidades (NC) maiores (M) na auditoria de acompanhamento do SGQ/CEN_CENELEC | Número de NC Maiores  | Zero NC M                           | Zero NC M                           | DNOR             | Resultado         |
| 1.2 | Assegurar a resposta atempada às perguntas do Serviço Questionar/DNOR e nível de satisfação a medir por entidade independente por inquérito anual                              | Prazo médio de resposta às perguntas e nível de satisfação dos/as clientes numa escala de 1 a 10, a medir por inquérito anual | 3 dias e nível de satisfação de 7,6 | 3 dias e nível de satisfação de 7,7 | DNOR             | Resultado         |

#### DEPARTAMENTO DE METROLOGIA - DMET

| Nº  | Atividades/Ações   | Indicador   | Meta 2015                           | Meta 2016                           | Responsabilidade | Tipo de indicador |
|-----|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------------|
| 1.3 | SGQ - Assegurar a melhoria contínua sustentável da atividade do DMET evidenciada com ZERO não-conformidades (NC) maiores (M) na auditoria de acompanhamento do SGQ | Número de NC Maiores  | Zero NC M                           | Zero NC M                           | DMET             | Resultado         |
| 1.4 | Manter o número de visitas de Escolas ao Museu de Metrologia do IPQ  | Número de alunos  | 1700                                | 1750                                | DMET             | Realização        |
| 1.5 | Assegurar a resposta atempada às perguntas do Serviço Questionar/DMET e nível de satisfação a medir por entidade independente por inquérito anual                  | Prazo médio de resposta às perguntas e nível de satisfação dos/as clientes numa escala de 1 a 10, a medir por inquérito anual | 3 dias e nível de satisfação de 7,6 | 3 dias e nível de satisfação de 7,7 | DAESPQ           | Resultado         |

## DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS EUROPEUS E SISTEMA PORTUGUÊS DA QUALIDADE – DAESPQ

| Nº  | Atividades/Ações  | Indicador   | Meta 2015   | Meta 2016   | Responsabilidade | Tipo de indicador |
|-----|---|---|---|---|------------------|-------------------|
| 1.6 | Assegurar a publicação ao dia 15 de cada mês (à exceção de agosto) da Newsletter ESPAÇO Q com o nível de qualidade dos conteúdos disponibilizados medido por nível de satisfação do/as leitores/as, por entidade independente, através de inquérito anual | Número de edições, data e nível de satisfação do/as leitores/as numa escala de 1 a 10 (clientes e entidades do SPQ)           | Publicação mensal (exceto agosto), dentro do prazo e com nível de satisfação $\geq 7,6$ | Publicação mensal (exceto agosto), dentro do prazo e com nível de satisfação $\geq 7,8$ | DAESPQ           | Resultado         |
| 1.7 | Assegurar a resposta atempada às perguntas do Serviço Questionar/DAESPQ e nível de satisfação a medir por entidade independente por inquérito anual   | Prazo médio de resposta às perguntas e nível de satisfação dos/as clientes numa escala de 1 a 10, a medir por inquérito anual | 3 dias e nível de satisfação de 7,6   | 3 dias e nível de satisfação de 7,7   | DAESPQ           | Resultado         |
| 1.8 | SGQ - Assegurar a melhoria contínua sustentável da atividade do DAESPQ evidenciada com ZERO não-conformidades (NC) maiores (M) na auditoria de acompanhamento do SGQ  | Número de NC Maiores  | Zero NC M   | Zero NC M   | DAESPQ           | Resultado         |

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - DAG

| Nº   | Atividades/Ações  | Indicador                         | Meta 2015 | Meta 2016 | Responsabilidade | Tipo de indicador      |
|------|---|-----------------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------------|
| 1.9  | Continuar a assegurar uma relação responsável com os fornecedores, tendo em conta a situação conjuntural atual  | Prazo de pagamento a fornecedores | 3         | 3         | DAG              | Impacto socioeconómico |
| 1.10 | SGQ - Assegurar a melhoria contínua sustentável da atividade do DAG evidenciada com ZERO não-conformidades (NC) maiores (M) na auditoria de acompanhamento do SGQ | Número de NC Maiores              | Zero NC M | Zero NC M | DAG              | Resultado              |

**OE 2 – Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação**

**DEPARTAMENTO DE NORMALIZAÇÃO – DNOR**

| <b>Nº</b>  | <b>Atividades/Ações</b>  | <b>Indicador</b>   | <b>Meta 2015</b>                     | <b>Meta 2016</b>                      | <b>Responsabilidade</b> | <b>Tipo de indicador</b> |
|------------|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>2.1</b> | Reduzir em 1% o tempo médio de edição dos documentos normativos em português melhorando a acessibilidade por parte dos agentes económicos nacionais, aos documentos normativos.  | Tempo médio de edição desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro, em dias úteis | 43                                   | 42,50                                 | DNOR                    | Resultado                |
| <b>2.2</b> | Sendo a normalização uma atividade exercida de forma voluntária, tem-se verificado (agravada pela crise económica que se tem vivido no país) a redução, por parte das entidades públicas e privadas, da disponibilização de recursos técnicos para a área da normalização, o que leva a manter-se o número de documentos editados em 2016. | Número de documentos normativos  | 369                                  | 369                                   | DNOR                    | Realização               |
| <b>2.3</b> | Devido às restrições económicas atuais e que nos últimos anos também se têm refletido a nível da aquisição de documentos normativos, a faturação de 2016 (Venda de Normas + Publicações + Correspondentes) apenas será inflacionada em 1%  | k€   | 939                                  | 948                                   | DNOR                    | Resultado                |
| <b>2.4</b> | Criar condições para a efetiva disponibilização das normas portuguesas <i>on-line</i> , de forma descentralizada (este ponto só terá efeito se a Loja Eletrónica ficar a funcionar durante 2016)   | Pontos de Consulta Nacional  | -                                    | 5                                     | DNOR                    | Impacto socioeconómico   |
| <b>2.5</b> | Educação sobre Normalização, a todo o ensino secundário e profissional, público e privado e ensino universitário   | Número de ações de formação  | 9 ações<br>(escolas e universidades) | 15 ações<br>(escolas e universidades) | DNOR                    | Impacto socioeconómico   |
| <b>2.6</b> | Editar Coletâneas de Normas em DVD e elaborar Promoções de Normas com particular interesse para as PME, com divulgação para setores alvo   | Número de Coletâneas de Normas em DVD (inclui novas temáticas e edições revistas) e de Promoções   | 15                                   | 18                                    | DNOR                    | Impacto socioeconómico   |

**OE 3 – Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional para apoio à indústria, credibilidade das transações comerciais, defesa do consumidor, operações fiscais, segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral**

**DEPARTAMENTO DE METROLOGIA – DMET**

| <b>Nº</b>  | <b>Atividades/Ações</b>   | <b>Indicador</b>                         | <b>Meta 2015</b> | <b>Meta 2016</b> | <b>Responsabilidade</b> | <b>Tipo de indicador</b> |
|------------|---|--|------------------|------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>3.1</b> | Garantir a participação internacional em comparações interlaboratoriais e projetos de investigação  | Número de novas participações            | 4                | 4                | DMET                    | Realização               |
| <b>3.2</b> | Promover as capacidades metrológicas do IPQ, assegurando a participação em Seminários e Conferências com apresentação e publicação de artigos e posters | Número de publicações                    | 32               | 32               | DMET                    | Recursos                 |
| <b>3.3</b> | Promover a metrologia nos setores da Saúde e Segurança Rodoviária com encontros envolvendo os stakeholders  | Número de eventos                        | 1                | 2                | DMET                    | Impacto socioeconómico   |
| <b>3.4</b> | Aumentar ligeiramente em cerca de 0,5% a faturação por influencia em especial do melhor controlo da metrologia legal                                    | Faturação (k€)                           | 3488             | 3505             | DMET                    | Resultados               |
| <b>3.5</b> | Garantir as auditorias aos OVM, I&R e outras entidades  | Número de auditorias                     | 750              | 850              | DMET                    | Realização               |
| <b>3.6</b> | Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação a 2015   | Número de Operações Metrológicas por FTE | 151,5            | 152,2            | DMET                    | Resultado                |

**OE 4 – 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/ãs**

**DEPARTAMENTO DE NORMALIZAÇÃO – DNOR**

| Nº  | Atividades/Ações   | Indicador       | Meta 2015 | Meta 2016 | Responsabilidade | Tipo de indicador      |
|-----|--|-----------------|-----------|-----------|------------------|------------------------|
| 4.1 | Ações de formação/sensibilização sobre normalização para públicos-alvo específicos nomeadamente agentes económicos e Administração Pública | Número de ações | 6         | 7         | DNOR             | Impacto socioeconómico |
| 4.2 | Ações de formação sobre normalização para membros/vogais de ONS, OGCT e CT   | Número de ações | 10        | 12        | DNOR             | Realização             |

**DEPARTAMENTO DE METROLOGIA – DMET**

| Nº  | Atividades/Ações  | Indicador  | Meta 2015 | Meta 2016 | Responsabilidade | Tipo de indicador      |
|-----|---|--|-----------|-----------|------------------|------------------------|
| 4.3 | Promover a metrologia nas atividades de I&D e no ensino com encontros envolvendo os <i>stakeholders</i> | Número de Seminários                                 | 1         | 1         | DMET             | Impacto socioeconómico |
| 4.4 | Realizar uma nova reunião do Fórum da Metrologia  | Número de Reuniões                                   | 1         | 1         | DMET             | Realização             |
| 4.5 | Promover a metrologia junto das universidades através da orientação/coorientação de estágios ou teses   | Número de teses/dissertações orientadas/coorientadas | 3         | 3         | DMET             | Resultado              |

**DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS EUROPEUS E SISTEMA PORTUGUÊS DA QUALIDADE – DAESPQ**

| <b>Nº</b>   | <b>Atividades/Ações</b>  | <b>Indicador</b>  | <b>Meta 2015</b>   | <b>Meta 2016</b>  | <b>Responsab.</b> | <b>Tipo de indicador</b> |
|-------------|--|---|--|---|-------------------|--------------------------|
| <b>4.6</b>  | Acompanhamento e qualificação de Organismos Notificados (Competência referida na alínea m), do art.º 5.º da Portaria n.º 23/2013) assegurando o cumprimento dos procedimentos e mantendo a CE permanentemente informada através da Base NANDO                          | Prazo de notificação de organismos contado desde atribuição do processo ao Técnico até à data de apresentação de Proposta final e manutenção da Base NANDO atualizada | ]8;10] dias<br>Base NANDO sem erros ou omissões  | ]8;10] dias<br>Base NANDO sem erros ou omissões   | DAESPQ            | Realização               |
| <b>4.7</b>  | Publicitação no Espaço Q e <i>Website</i> , de forma dirigida aos agentes económicos dos respetivos setores, das notificações portuguesas e estrangeiras decorrentes da Diretiva (UE) 2015/1535 e OMC  | Cumprimento da data de publicitação da Lista Mensal de Notificações e nível de satisfação medido através de inquérito (escala 1 a 10)                                 | Envio para publicação e publicitação no <i>website</i> até ao dia 15 de cada mês e satisfação [8,1; 8,5[ | Envio para publicação e publicitação no <i>website</i> até ao dia 15 de cada mês e satisfação [8,42; 8,5[ | DAESPQ            | Realização               |
| <b>4.8</b>  | Acompanhamento, no âmbito das suas competências, do Regulamento do Reconhecimento Mútuo - Regulamento (CE) n.º 764/2008, nos termos da R.C.M. n.º 44/2009, enquanto Ponto de Contacto para Produtos (PCP) do ME e Coordenador da ação dos 8 PCP dos outros Ministérios | Número de dias para resposta às questões colocadas pelos agentes económicos (15 dias prazo legal Reg. n.º 764)  | 8  | 7   | DAESPQ            | Resultado                |
| <b>4.9</b>  | Acompanhamento no âmbito das suas competências do Regulamento n.º 2679/98, nos termos do Despacho n.º 21 567/99 (2.ª série)  | Número de dias de resposta, a ocorrências comunicadas (5 dias prazo legal)  | 3  | 2   | DAESPQ            | Resultado                |
| <b>4.10</b> | Realizar parecer e/ou contributo sobre projetos de diploma suscetíveis de constituir regras técnicas relativas a produtos e a serviços da sociedade de informação, na aceção da Diretiva (UE) 2015/1535  | Número de dias para resposta / parecer / contributo ao projeto(s) de diploma(s)   | N.º médio de dias ≤5   | N.º médio de dias ≤2  | DAESPQ            | Realização               |
| <b>4.11</b> | Continuar a promover a aproximação do IPQ enquanto gestor e coordenador do SPQ aos Organismos de Certificação acreditados pelo Organismo Nacional de Acreditação, com as atividades do FORUM da Certificação   | Número de reuniões do Fórum dos OC  | Realização de 2 reuniões com iniciativas   | 2 reuniões com iniciativas  | DAESPQ            | Realização               |

| Nº   | Atividades/Ações   | Indicador  | Meta 2015  | Meta 2016  | Responsab. | Tipo de indicador      |
|------|--|--|--|--|------------|------------------------|
| 4.12 | Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ  | Número de eventos seminários, <i>workshops</i> , congressos, encontros, ações de formação, etc.) | 36   | 40   | DAESPQ     | Impacto socioeconómico |
| 4.13 | Organização do Prémio de Excelência PEX-SPQ como forma de reconhecimento e afirmação das organizações que utilizam metodologias de gestão pela qualidade total baseadas no modelo da <i>European Foundation for Quality Management (EFQM)</i>  | Realização e execução do PEX-SPQ   | Conclusão do PEX-SPQ 2015 e lançamento do PEX-SPQ 2016   | Conclusão do PEX-SPQ 2016 e lançamento do PEX-SPQ 2017   | DAESPQ     | Realização             |
| 4.14 | Manter o desenvolvimento da execução do ECSI no âmbito do protocolo IPQ-APQ-NOVA IMS organizando o evento de divulgação dos resultados do estudo anual, e garantir nível de satisfação dos participantes   | Nível de satisfação dos participantes no evento de divulgação do projeto, numa escala de 1 a 10  | ≥ 7,9  | ≥ 8,0  | DAESPQ     | Resultado              |
| 4.15 | Dar resposta aos pedidos de licenciamento de ESP: Autorizações prévias, autorização e renovação de funcionamento de ESP.   | Cumprimento das datas-limite/prazos aplicáveis   | Prazos de resposta: Autorizações prévias, e autorização e renovação de funcionamento de ESP: 45 dias | Prazos de resposta: Autorizações prévias, e autorização e renovação de funcionamento de ESP: 40 dias | DAESPQ     | Impacto socioeconómico |
| 4.16 | Licenciar cisternas, promover e participar na elaboração do enquadramento legislativo e regulamentar sobre estas matérias<br><br>(Dar resposta aos pedidos de licenciamento de cisternas: aprovação de projeto, avaliações de conformidade de usadas, aprovação de construção, aprovação de cisternas usadas, autorizações de utilização, renovações das Autorizações) | Cumprimento das datas-limite/prazos aplicáveis tipos de pedido                                   | 15 dias  | 13 dias  | DAESPQ     | Impacto socioeconómico |

## 5. Objetivos para realização e suporte às atividades do IPQ

| Nº  | Atividades/Ações   | Indicador  | Meta 2015 | Meta 2016 | Responsabilidade    | Tipo de indicador |
|-----|--|--|-----------|-----------|---------------------|-------------------|
| 5.1 | Manter o <b>nível global de satisfação dos/as clientes</b> e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ      | Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10) | [7,6;7,8] | [7,6;7,8] | IPQ                 | Resultado         |
| 5.2 | Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da assessoria jurídica (NJURI)               | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [8,7;9,1] | [8,7;9,1] | Assessoria jurídica | Resultado         |
| 5.3 | Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da Equipa de Tecnologias de Informação (ETI) | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [7,1;7,8] | [7,5;8]   | DAG                 | Resultado         |
| 5.4 | Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da Área de Logística (ALOG)                  | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [7,7;8]   | [7,9;8,2] | DAG                 | Resultado         |
| 5.5 | Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da Área de Recursos Humanos (ARH)            | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [8,4;8,7] | [8,6;8,9] | DAG                 | Resultado         |
| 5.6 | Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da Unidade Financeira e Patrimonial (UFP)    | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [8;8,3]   | [8,2;8,5] | DAG                 | Resultado         |
| 5.7 | Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as do DAESPQ                                    | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [8,2;8,5] | [8,3;8,6] | DAESPQ              | Resultado         |
| 5.8 | Avaliação do grau de satisfação dos/as trabalhadores/as do IPQ com base na realização de um inquérito previsto no âmbito do SGQ  | Nível de satisfação (escala de 1 a 10)                                     | [7,1;7,5] | [7,4;7,8] | Gestão da Qualidade | Resultado         |

| <b>Nº</b>   | <b>Atividades/Ações</b>   | <b>Indicador</b>  | <b>Meta 2015</b> | <b>Meta 2016</b> | <b>Responsabilidade</b> | <b>Tipo de indicador</b>     |
|-------------|---|---|------------------|------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>5.9</b>  | No âmbito do sistema de controlo de eficiência energética assegurar a redução dos consumos em relação aos verificados no ano anterior | Percentagem de redução  | 0,5              | 0,5              | DAG                     | Recursos                     |
| <b>5.10</b> | Manter a percentagem de trabalhadores/as que terão formação mínima de 20 horas realizada em 2015                                      | Percentagem de trabalhadores/as   | [35:45]          | [35:45]          | DAG                     | Recursos                     |
| <b>5.11</b> | Reduzir o volume de dívidas de clientes a 31 de Dezembro em relação ao ano anterior   | Percentagem de redução  | 1                | 2                | IPQ                     | Resultado                    |
| <b>5.12</b> | Controlo da Dívida vencida  | Média das percentagens de intervenções mensais a clientes com faturas emitidas, e não pagas, a mais de 90 dias, constantes na listagem do final do mês anterior | -                | 95%              | IPQ                     | Resultado.<br>Indicador novo |

## 9. Glossário e abreviaturas

ANCP - Agência Nacional de Compras Públicas  
APOGEP - Associação Portuguesa de Gestão de Projetos  
APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade  
BIPM - Bureau Internacional de Pesos e Medidas  
CEDINTEC - Centro para o Desenvolvimento e Inovação Tecnológicos  
CEN - *European Committee for Standardization*  
CENELEC - *European Committee for Electrotechnical Standardization*  
CIBE - Cadastro e inventário dos bens do Estado  
CIPM - Comité Internacional de Pesos e Medidas  
CMC - Capacidades de Medição e Calibração  
COTEC - Associação Empresarial para a Inovação  
CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa  
CS - Comissões Setoriais  
DAESPQ - Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade  
DAG - Departamento de Administração Geral  
DGO - Direção-Geral do Orçamento  
DMET - Departamento de Metrologia  
DNOR - Departamento de Normalização  
ECSI - *European Customer Satisfaction Index*  
EFQM - *European Foundation for Quality Management*  
EMPIR - Programa Europeu de Inovação e Investigação em Metrologia  
EMRP - Programa Europeu de Investigação Metrológica  
ETSI - *European Telecommunications Standards Institute*  
EU - *European Union*  
EURAMET - Associação Europeia dos Laboratórios Nacionais de Metrologia  
FPA - *Framework Partnership Agreement*  
FTE - *Full-Time Equivalent*  
GQ – Gestor/a da Qualidade  
IDI - Investigação, Desenvolvimento e Inovação  
IEC - *International Electrothechnical Commission*  
INE - Instituto Nacional de Estatística  
ISO - *International Organization for Standardization*  
LNM - Laboratório Nacional de Metrologia  
MRA - Acordo de Reconhecimento Mútuo  
NC – Não conformidade  
NJURI - Assessoria Jurídica  
OGCT - Organismo Gestor de Comissão Técnica  
OIML - Organização Internacional de Metrologia Legal  
OMC - Organização Mundial do Comércio  
ON - Organismo Notificado

ONN - Organismo Nacional de Normalização  
ONS - Organismo de Normalização Setorial  
OVM - Organismo de Verificação Metrológica  
PA - Plano de Atividades  
PET - Pedido de Execução de Trabalho  
PGERRTIC - Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC  
PIB - Produto Interno Bruto  
PME - Pequenas e Médias Empresas  
QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização  
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade  
SI - Sistema Internacional de Unidades  
SPQ - Sistema Português da Qualidade  
TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação  
TOC - Técnico Oficial de Contas  
UFP - Unidade Financeira e Patrimonial  
UPTV - Unidade de Produção Técnica e Vendas  
WELMEC - Cooperação Europeia em Metrologia Legal

