

Instituto Português da Qualidade

# Plano de Atividades 2017



## Índice

Nota Introdutória .....	3
1. Identificação da Organização .....	4
2. Visão, Missão e Política da Qualidade da Organização .....	4
3. Organização e Recursos Humanos.....	6
3.1. Organograma .....	6
3.2. Mapa de Postos de Trabalho 2017.....	8
4. Área de atuação - Matriz de Stakeholders e Análise SWOT.....	9
5. Publicidade Institucional .....	11
6. Objetivos e Estratégia .....	11
7. Atividades a desenvolver em 2017 .....	13
7.1. Normalização .....	13
7.2. Metrologia .....	15
7.3. Qualificação, Desenvolvimento do SPQ e Assuntos Europeus .....	16
7.4. Administração Geral .....	20
8. Medidas de Modernização Administrativa.....	22
9. Planificação das Atividades/Ações por Objetivo Estratégico e de Suporte .....	25
10. Glossário e abreviaturas .....	34

## **Nota Introdutória**

O presente Plano de Atividades integra e descreve as principais atividades e projetos a desenvolver pelo Instituto Português da Qualidade no ano 2017, com o propósito, entre outros, do cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR). A sua elaboração contou com o total envolvimento dos dirigentes intermédios que redigiram, com o apoio dos seus trabalhadores, as propostas de texto integradas neste documento.

O planeamento das atividades tem em conta os fatores internos e externos com impacto na qualidade dos serviços prestados, com o objetivo de assegurar a sua conformidade com os requisitos estabelecidos, visando o aumento da satisfação dos clientes.

A concretização das atividades é assim influenciada por condicionantes e fatores internos e externos, considera as necessidades e expectativas das partes interessadas, depende das competências de todos/as os/as seus/suas trabalhadores/as, bem como da orientação para a excelência dos resultados e a focalização no Cliente e na Qualidade , de modo a contribuir para o desenvolvimento e a competitividade da sociedade portuguesa.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do IPQ, certificado pela norma NP EN ISO 9001, são determinados os riscos e as oportunidades associados às atividades que o IPQ desenvolve e que se propõe desenvolver no presente plano, e são planeadas e implementadas ações, de modo a prevenir efeitos negativos e a aumentar o grau de eficácia e eficiência do sistema de gestão.

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, com os requisitos dos clientes e partes interessadas demais documentação e práticas estabelecidas.

A operacionalização do Plano de Atividades do IPQ é suportada pelos processos de gestão, operacionais, técnicos e de suporte, estabelecidos no âmbito do sistema de gestão da qualidade implementado.

De modo a garantir a eficácia do planeamento e do controlo da estratégia organizacional, o IPQ monitoriza e avalia o seu desempenho através do Balanced Scorecard (BSC), com mapas estratégicos por Departamento, possibilitando, a qualquer momento, identificar o efetivo grau de execução dos seus objetivos, tomar decisões, e implementar medidas corretivas oportunas tendo em vista a satisfação integral das metas estabelecidas em sede de planeamento.

Qualquer alteração ao presente plano, no decorrer da sua implementação, será alvo de uma análise e avaliação detalhada, relativamente ao seu impacto nas restantes atividades e nos resultados que o IPQ se propõe alcançar, tendo em conta a disponibilidade de recursos e a afetação de responsabilidades e autoridades. As ações que resultarem das alterações efetuadas ficarão registadas e os indicadores associados serão alvo de monitorização.

Caparica, 22 de julho de 2016

Jorge Marques dos Santos  
Presidente do Conselho Diretivo

# **PLANO DE ATIVIDADES 2017**

## **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**.

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 realização de atividades de avaliação da conformidade, tais como organismos de certificação, organismos de inspeção e laboratórios acreditados (de calibração e ensaios).

**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.

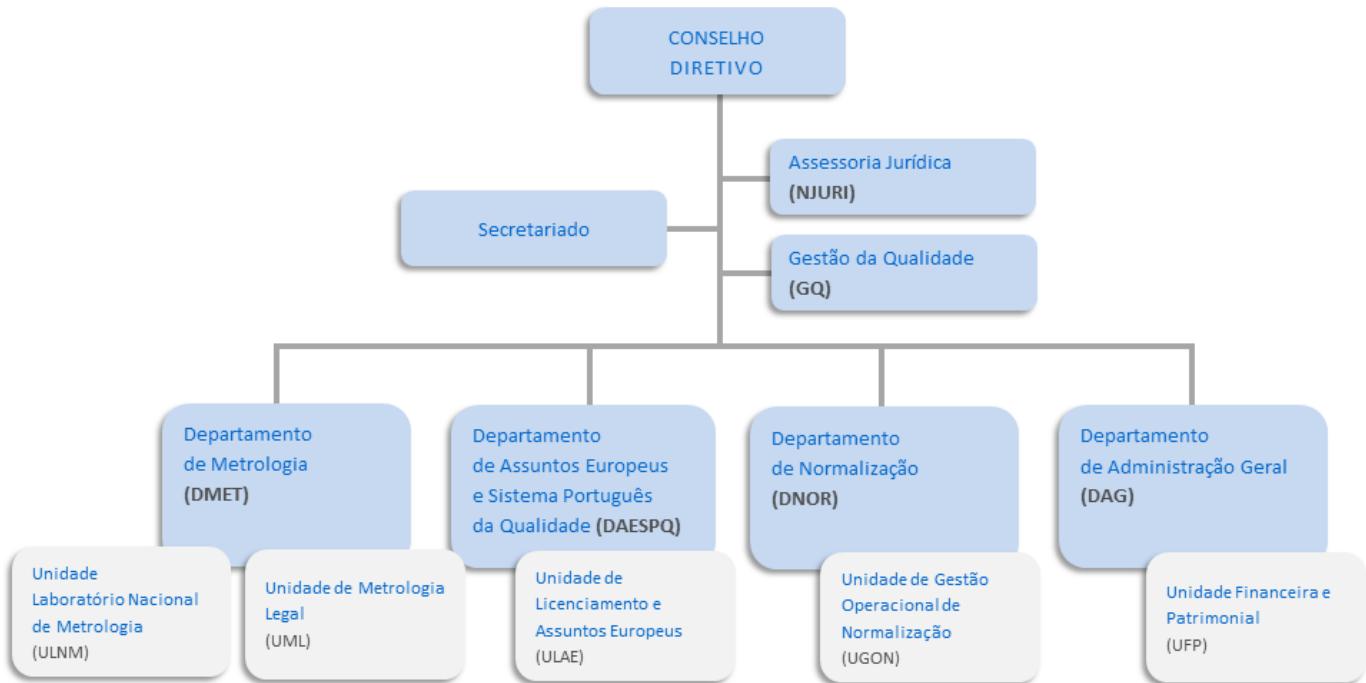
#### **Política da Qualidade (2016-07-21)**

- Liderar o desenvolvimento da Qualidade através do aprofundamento do Sistema Português da Qualidade (SPQ), compreendendo a organização e o seu contexto externo e interno, de modo a contribuir para a competitividade da economia, para a qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs e satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, em particular 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 inovação e modernização dos processos e na qualificação de trabalhadores/as, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e clientes;
- Assegurar a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres adotando práticas que possibilitem a prossecução de objetivos em matéria de igualdade de género e de conciliação entre a atividade profissional, familiar e pessoal;
- Integrar o pensamento baseado em risco como suporte ao planeamento, considerando os riscos (e oportunidades) associados aos seus processos e à sua interação com clientes e partes interessadas e tomar medidas para reduzir os riscos de fornecer serviços não conformes;
- Melhorar a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), dando cumprimento aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, 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);
- Especificamente no que respeita ao LNM disponibilizar os meios e os recursos adequados, promover o acompanhamento e a execução das políticas conducentes ao desenvolvimento das atividades, assegurar que todo o pessoal relacionado com as atividades de ensaio e/ou calibração dentro do laboratório esteja familiarizado com a documentação da qualidade e aplique as políticas e os 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.

### 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 da metrologia científica e aplicada, quer a nível da 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 caráter normativo de âmbito nacional, europeu e internacional, garantindo a coerência e a atualidade do acervo normativo nacional.

No quadro das suas competências enquanto Organismo de 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 2017

Atribuições/Competências/ Atividades	Cargo/Carreira/ Categoria	Área de formação académica e/ou profissional	N.º de postos de 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 Administração Geral</b>	Técnico/a Superior	Gestão/Gestão de Recursos 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 Europeus e Sistema Português 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. Área de atuação - Matriz de Stakeholders e Análise SWOT

Detentor da primeira experiência em Portugal na formação de um sistema nacional da qualidade, integrando os três subsistemas – da normalização, da metrologia e da qualificação – segundo os princípios e metodologias universalmente aceites, ao IPQ incumbe criar e disponibilizar a infraestrutura indispensável para potenciar a prática de melhores processos e métodos de gestão da qualidade.

O mercado abrange as áreas da Normalização, Metrologia, Qualificação e Assuntos Europeus, através da prestação de serviços, disponibilização de normas e publicações, realização de calibrações e ensaios, operações de controlo metrológico, realização de eventos e ações de informação e formação, assistência técnica, para uma multiplicidade de clientes, nomeadamente empresas, associações, (empresariais, profissionais, setoriais, de classe), laboratórios (calibração e de ensaio nacionais e internacionais), cidadãos (ex.: qualquer cidadão que solicite informações, produtos ou serviços, associações cívicas (de consumidores, ambientais, ONG)) e entidades nacionais e internacionais com cooperação protocolada.

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 assim 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:

**Matriz de stakeholders**

		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 style="text-align: center;"><b>Esforço Mínimo (EM)</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 style="text-align: center;"><b>Manter Informado (MI)</b></p>
	Muito	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Público em geral</li> <li>▪ Compradores de Normas (agentes económicos, associações empresariais, universidades, ...)</li> <li>▪ Correspondentes IPQ (acedem em condições especiais ao Acervo Normativo de interesse para o seu setor de atividade)</li> <li>▪ Empresas, associações empresariais, associações profissionais, centros tecnológicos</li> <li>▪ Utilizadores do website do IPQ</li> <li>▪ Clientes do "Serviço Questionar"</li> <li>▪ Utilizadores da Biblioteca</li> <li>▪ Subscritores da Newsletter EspaçoQ</li> <li>▪ Participantes nos eventos organizados pelo IPQ (Seminários, Workshops)</li> <li>▪ Formandos das ações organizadas pelo IPQ</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Manter Satisfeito (MS)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes da Metrologia Aplicada (laboratórios acreditados que prestam serviços de calibração e ensaios e necessitam da rastreabilidade de padrões, tendo em vista o desenvolvimento da economia nacional)</li> <li>▪ Organismos de Verificação Metrológica (são como que um prolongamento do IPQ nas atividades de Metrologia constituindo a principal receita do instituto)</li> <li>▪ Organismos de Normalização Setorial</li> <li>▪ Comissões Técnicas e Setoriais</li> <li>▪ Organismos Notificados (responsáveis pela avaliação da conformidade de produtos no âmbito das Diretivas Comunitárias)</li> <li>▪ Clientes do Licenciamento de ESP e Cisternas</li> <li>▪ Tutela</li> <li>▪ Outros organismos do Estado Regulamentadores, Fiscalizadores e Legisladores</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Gerir com Proximidade (GP)</b></p>

Uma das ferramentas utilizadas pelo IPQ para a definição e planeamento das atividades é a Análise SWOT. Com base nesta análise são diagnosticados os pontos fortes e os pontos fracos que influenciam internamente as atividades desenvolvidas e que o IPQ se propõe desenvolver, relacionando-os com fatores externos, onde são avaliadas as oportunidades e ameaças com impacto no desempenho do IPQ. Este mapa permite identificar elementos chave para a gestão estratégica do IPQ, considerando, a um nível transversal, os riscos a ter em conta e as oportunidades a explorar.

Esta análise dos pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, conjugada com a análise e avaliação do risco associada aos processos e atividades que o IPQ desenvolve, enquadrada no sistema de gestão da qualidade, permite estabelecer prioridades de atuação, metas consentâneas com a realidade e trabalhar para a melhoria contínua do desempenho.

#### **Análise SWOT**

<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de um Sistema de Gestão da Qualidade certificado por entidade independente e uma forte cultura de gestão por objetivos.</li> <li>• Equipas dinâmicas, motivadas e altamente competentes, com elevado nível de tecnicidade e conhecimento.</li> <li>• Infraestruturas ao mais alto nível, a nível nacional, de instalações e equipamentos laboratoriais.</li> <li>• Moderna Plataforma de tecnologias de informação e comunicação promovendo a desmaterialização dos processos de negócio e interface com os stakeholders.</li> <li>• Elevado e consistente nível de satisfação dos clientes e demais stakeholders, medido por entidade independente.</li> <li>• Fortes parcerias implementadas, com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, com elevado nível de reconhecimento.</li> <li>• Orçamento de funcionamento suportado exclusivamente por receitas próprias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificuldade em renovar ou manter equipamentos laboratoriais para manter o nível e rigor da atividade metroológica, por restrições do Sistema Orçamental, apesar de viver exclusivamente de receitas próprias.</li> <li>• Restrições elevadas à participação em missões para trabalhos europeus e internacionais devido a condicionalismos orçamentais, com efeitos na atualização de conhecimentos técnicos e científicos.</li> <li>• Dificuldade na renovação de quadros técnicos especializados, por insuficiência de profissionais com perfil técnico adequado na Administração Pública.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de programas europeus com financiamento disponível nos âmbitos da normalização e da metrologia.</li> <li>• Aumento de mercado de controlo metroológico por via regulamentar, em especial em áreas sensíveis como saúde, ambiente e energia.</li> <li>• Cooperação com as Universidades e Centros de Saber.</li> <li>• Integração do ensino sobre normalização e metrologia nos currículos do ensino secundário e superior.</li> <li>• Política favorável à articulação entre Qualidade e Inovação.</li> <li>• Política legislativa Europeia do Mercado Interno remetendo para requisitos de normas técnicas harmonizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crise económica e financeira, causando diminuição dos pedidos de produtos e serviços (ex.: normas ou calibrações), e assistência técnica por parte dos agentes económicos com consequente diminuição das receitas.</li> <li>• Certificações atribuídas fora do âmbito do SPQ.</li> <li>• Insuficiente capacidade de mobilização e financiamento de stakeholders para participação ativa nos trabalhos normativos europeus e internacionais.</li> <li>• Escassez de técnicos especializados em metrologia e normalização na Administração Pública para preenchimento dos postos de trabalho vagos.</li> <li>• Sistema Orçamental do Estado desajustado para as instituições que vivem exclusivamente de receitas próprias, não permitindo o uso dos saldos.</li> </ul>

## 5. Publicidade Institucional

Nos termos da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, não se prevê que em 2017 o IPQ venha a efetuar qualquer iniciativa de publicidade institucional.

## 6. Objetivos e Estratégia

No exercício económico de 2017 o IPQ compromete-se a dar cumprimento aos objetivos estratégicos estabelecidos, os quais se identificam:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO IPQ PARA O ANO DE 2017	
<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, e em março de 2015 a primeira auditoria de acompanhamento. Em março de 2016 realizou-se a segunda 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:

- o grau de cumprimento do suporte documental apresentado;
- aplicações informáticas de apoio à gestão do SGQ;
- os responsáveis contactados revelaram elevado conhecimento técnico, empenho, envolvimento na implementação do SGQ e respetiva melhoria contínua;
- resiliência da Organização num período de importantes transformações;

- o grau de cumprimento dos objetivos e metas anuais preconizados;
- integração dos objetivos do SGQ com o BSC e com o sistema de avaliação de desempenho - SIADAP.
- manutenção da rotina do IPQ apesar das alterações que ocorreram em 2015, das quais se destaca o aumento significativo das respetivas competências e responsabilidades.

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 aspectos chave da norma são abrangidos, bem como a avaliar o nível no qual a política e os objetivos da qualidade estão a ser cumpridos.

De salientar ainda haver a prática de reuniões semanais de despacho com a Direção de cada Departamento, de reuniões mensais do Conselho Diretivo com os/as Diretores/as de Departamento que são alargadas periodicamente aos/às Diretores/as de Unidade, o que permite um acompanhamento muito próximo, por toda a estrutura dirigente, da atividade e das questões relacionadas com todos/as os/as trabalhadores/as, e de reuniões trimestrais de monitorização do desempenho dos indicadores de gestão do IPQ.

No âmbito da exploração do Sistema PROQUAL em 2017 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 connosco interagem.

Continuarão a ser criadas as condições para:

- manter o nível de participação do IPQ em parcerias e em projetos de cooperação e de I&D&I;
- 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 alavancas 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 9, 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 caráter físico ou financeiro (Ex.: redução de tempo gasto ou efeito de alavancas 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.

## 7. Atividades a desenvolver em 2017

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 2017:

### 7.1. Normalização

O Subsistema da Normalização, que enquadra as atividades de elaboração de normas e outros documentos de caráter normativo de âmbito nacional, europeu e internacional, facilita 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;
- representação e participação nacional na normalização europeia, como único membro português efetivo, 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);
- gestão dos processos de votação dos documentos normativos e a sua adoção/homologação e
- promoção e edição das Normas Portuguesas e de 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), a entidades portuguesas públicas ou privadas que o solicitem e satisfaçam os critérios para o efeito pretendido.

A atividade do DNOR, durante o ano 2017, orientar-se-á pelas seguintes grandes linhas:

- Reforçar a eficácia da rede de atores da normalização, incluindo os ONS, visando a sua abrangência setorial e uma maior tecnicidade, através do reforço da sua formação e de auditorias de acompanhamento, consubstanciadas em visitas periódicas dos técnicos do Departamento;
- 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 e outros incentivos nomeadamente no âmbito do COMPETE e Portugal 2020;
- 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 reestruturação 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, promovendo ações de formação para alunos e professores, capacitando estes para a disseminação dos conhecimentos sobre normalização nas escolas e dinamização de outros projetos educativos;
  - 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;
- Maximizar as potencialidades do Sistema PROQUAL no domínio da atividade normativa ou de outros sistemas que permitam o desenvolvimento da plataforma colaborativa, que irá suportar todo o fluxo de informação trocada entre os intervenientes nacionais no processo normativo, nomeadamente ONS e Comissões Técnicas.

- Reestruturar a Biblioteca do IPQ, transformando-a num espaço de consulta, aprendizagem, divulgação e trabalho.

## 7.2. 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 (kilograma), 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 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 pela EURAMET, de forma a assegurar, como Laboratório Nacional de Metrologia, a rastreabilidade ao SI das medições nas grandezas sob a sua responsabilidade direta e indireta.

O IPQ assegura a representação de Portugal nas organizações especializadas, nomeadamente nos Comités Consultivos do CIPM (Comité Internacional de Pesos e Medidas) e nos Comités 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, coordena e acompanha 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, cinemómetros radar e medidas materializadas de comprimento. 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 gera 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 2017, 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&I nacionais e internacionais, no âmbito EMPIR e do HORIZONTE 2020, e a participação em comparações com os seus congêneres 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&I, 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 da orientação/coorientação de estágios, teses de mestrado e de doutoramento;
- otimizar a rede nacional de metrologia legal e melhorar o seu funcionamento, nomeadamente intensificando o acompanhamento e a realização de auditorias aos Organismos de Verificação Metrológica (OVM) e às entidades qualificadas.
- desenvolver e consolidar o controlo metrológico a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através da continuidade da dinamização das ações de formação para experimentadores metrologistas 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/as 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.

### **7.3. 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 sustentado da qualidade, da produtividade, da competitividade e da inovação, , 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 DAESPBQ prevê realizar as seguintes atividades em 2017:

- 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;
- Reforçar e agilizar os interfaces com o organismo nacional de acreditação na veiculação e partilha de informação relevante relativa a organismos notificados acreditados ou potenciais organismos notificados em processo de acreditação e na promoção e divulgação, junto das entidades reguladoras, do potencial da acreditação/certificação na descentralização do papel do estado nos diferentes setores de atividade;
- Prosseguir a divulgação, dinamização e realização do ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, por forma a reforçar e aumentar a percepção 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, nomeadamente no desenvolvimento e na consolidação das infraestruturas nacionais da qualidade (Normalização, Metrologia e Qualificação), privilegiando a cooperação com os países da CPLP, do Magreb e da América Latina.;
- 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 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 conteúdos especializados e indo ao encontro das necessidades dos leitores, a disponibilizando as 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 actualidade, 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;
- Desenvolver ferramentas para identificação de necessidades de formação pelos agentes económicos e entidades que atuam no âmbito do SPQ, para além da Tutela, face a projetos de inovação em desenvolvimento;
- 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 e das Diretivas alinhadas com o Novo Quadro Legislativo (NQL) europeu composto constituído pela Decisão nº 768/2008/CE de 9 de Julho de 2008, relativa a um quadro comum para a comercialização de produtos, e o Regulamento (CE) nº 765/2008 de 9 de julho que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos

O NQL é aplicável aos produtos comercializados no mercado Europeu, reúne os elementos exigidos para o funcionamento eficaz de um quadro regulamentar abrangente com vista a garantir, por um lado, a segurança, a rastreabilidade dos produtos e a sua conformidade com os requisitos adotados a fim de proteger os diferentes interesses públicos e, por outro, o bom funcionamento do mercado único.

Neste enquadramento, releva-se o papel dos organismos de avaliação da conformidade que executam tarefas de avaliação da conformidade, incluindo uma ou várias das seguintes atividades: calibração, ensaio, certificação e inspeção. Os organismos de avaliação da conformidade, previamente acreditados e oficialmente designados pela competente autoridade notificadora para executar os procedimentos de avaliação da conformidade, na aceção da legislação de harmonização aplicável da União, sempre que é exigida a intervenção de terceiros e são designados por «organismos notificados» ao abrigo da legislação da UE.

O IPQ no âmbito das suas competências regulamentares que lhe estão atribuídas em matéria de notificação de organismos de avaliação da conformidade, mantém a Comissão Europeia e os Estados membros permanentemente informados sobre os Organismos Notificados (ON) no âmbito das seguintes diretivas:

- Diretiva 2014/31/UE- Instrumentos de Pesagem de Funcionamento não-automático;
  - Diretiva -2014/32/UE Instrumentos de Medição (MID);
  - Diretiva 2009/48/CE - Segurança dos brinquedos,
  - Regulamento n.º 305/2011 - Produtos de construção,
  - Diretiva 2014/90/CE - Equipamentos Marítimos;
  - Diretiva 2014/28/UE – Explosivos para uso civil;
  - Diretiva 2013/53/UE – Embarcações de recreio e motas de água;
  - Diretiva 2014/33/UE – Ascensores;
  - Diretiva 2013/29/UE - Artigos de Pirotecnia;
  - Diretiva 2014/30/UE – Compatibilidade Eletromagnética.
- Garantir o alinhamento com Novo Quadro Legislativo europeu , realizando os trabalhos de transposição das diretivas, no domínio harmonizado, no âmbito das competências do IPQ;
  - Assegurar o licenciamento de cisternas e de equipamentos sob pressão e realizar as necessárias vistorias de funcionamento 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;
  - Contribuir para a identificação de melhorias no serviço prestado pelos organismos de inspeção acreditados no âmbito do processo de licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas através do reforço e do aprofundamento da articulação com o organismo nacional de acreditação;
  - Potenciar a utilização de um sistema de gestão da informação do licenciamento 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;
  - 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.;
  - 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.

---

<sup>1</sup> Lei nº 98/2015, de 18 de agosto

- Assegurar as 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.

## 7.4. 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.

No sentido de incrementar a proximidade entre os trabalhadores/as e o IPQ, bem como ter procedimentos que facilitem esse relacionamento, pretende-se promover uma análise para definir não só a revisão do procedimento de acolhimento dos trabalhadores/as, mas também estabelecer um procedimento que contemple toda as atividades a desenvolver quando há uma cessação de funções de trabalhadores/as neste 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 “prestaçao de contas” (*accountability*), subjacente à gestão pública continuará a ser o fiel da atividade da UFP.

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.

Assim, no âmbito da **Informática/TIC**, 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.

Assim, 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.

O IPQ tem o seu *Datacenter* em regime de *outsourcing*, fazendo a gestão dos respetivos serviços, envolvendo todos os recursos que suportam o Sistema PROQUAL.

No âmbito da Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública, e na sequência dos contactos mantidos com a Secretaria-Geral do Ministério da Economia como organismo responsável pela coordenação da área das TIC no Ministério da Economia, foi delineada a possibilidade de deslocalização do *Datacenter* para as instalações dessa entidade.

Pretende-se, pois, no decurso de 2017, operacionalizar essa deslocalização, conjuntamente com a Secretaria-Geral, precedida, naturalmente, de trabalhos preparatórios que garantam *service level* que o IPQ atualmente tem, bem como, a respetiva redução de custos.

Não obstante, e até se concluir a pretendida deslocalização, continuará a efetuar-se a gestão dos serviços de “*outsourced Data Center*”.

Na sequência do esforço de integração dos diversos sistemas/informação existentes nas extintas Direções Regionais de Economia com relevância para as funções do IPQ importa, em 2017, dar sequência ao trabalho de levantamento de requisitos para implementação de sistema de gestão documental desenvolvido, e proceder à análise da metodologia de implementação de um sistema de gestão de processos.

Relacionado com o tema mencionado, o Instituto identificou, para efeitos do plano sectorial das TIC (2016-2020), um conjunto de projetos como estratégicos, todos eles com o traço comum de serem respeitantes às áreas de negócio do IPQ, e, como tal, com um expressivo impacto no desenvolvimento das suas competências, na medida em que pretendem otimizar recursos; incrementar a eficiência e eficácia, sobretudo com reflexo na prestação de serviços ao cidadão e às empresas e na redução de custos de contexto.

Nesta decorrência, de modo a poder implementar a estratégia adotada, o IPQ selecionou três projetos, tendo subjacente o critério do seu impacto dos projetos junto do cidadão e das empresas, para efeitos de apresentação de candidaturas para apoio a operações de modernização e capacitação da Administração Pública (Aviso n.º 02/SAMA2020/2016). Esses projetos são a LojaIPQ; a REDEdcNP - Rede de consulta de Normas Portuguesas e o SiGLO - Sistema de Gestão de Licenciamento.

A eventual aprovação das candidaturas submetidas nesta sede terá um forte impacto na atividade da Equipa afeta às TIC, no IPQ, uma vez que terá de efetuar todo o trabalho análise, planeamento das diversas fases que envolvem as TIC, assim como o acompanhamento das atividades de desenvolvimento, produção e consolidação do que se pretende que seja o produto final.

A **Logística** é a área que assegura a administração e gestão de recursos e equipamentos necessários à execução das atividades do IPQ.

No ano de 2017, será mantida a atividade na otimização dos recursos existentes.

Nesta sede, será dada continuidade às atividades inerentes ao inventário dos bens móveis e 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.

A eficiência energética tem sido uma temática recorrente em sede da atividade da Logística, dados os seus impactos internos e externos, pelo que, no ano de 2017, irá ser desenvolvido um estudo interno para identificação e análise de ações que possam incrementar um consumo mais racional de energia.

Para o efeito, existe um pressuposto já conhecido e que se prende com as condições das instalações do IPQ e que determinará a necessidade de analisar a possibilidade de reestruturação das mesmas instalações, designadamente as relativas a escritório e laboratórios.

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.

Por último, dá-se nota de, em 2017, se continuar a atividade de regularização matricial e registral dos imóveis do IPQ.

## 8. Medidas de Modernização Administrativa

(art.<sup>º</sup> 40.<sup>º</sup> do D.L. n.<sup>º</sup> 73/2014 e n.<sup>º</sup> 1 do art.<sup>º</sup> 2.<sup>º</sup> do D.L. n.<sup>º</sup> 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 2017, 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*, nomeadamente a dinamização de um espaço *internet* onde cada cliente poderá aceder a uma área reservada, disponível no site IPQ, possibilitando o acesso a toda a sua interação com o Instituto (PET e certificados, relatórios e boletins em suporte digital).

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.
- Continuar 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 para o licenciamento** de equipamentos sob pressão e cisternas com abrangência nacional, como fator de melhoria para concretização das atividades deste Instituto, face à necessidade de integração dos diferentes sistemas/informação das DRE e do IPQ, através da reengenharia, simplificação e desmaterialização de processos internos e externos, por forma a proporcionar a automatização da prestação de serviços da Administração Pública às empresas e aos Cidadãos em geral, com potenciais ganhos de eficácia e eficiência.
- 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 2017, 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.

## 9. Planificação das 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 2016	Meta 2017	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 7,7	3 dias e nível de satisfação de 7,7	DNOR	Resultado

#### DEPARTAMENTO DE METROLOGIA - DMET

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	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	1750	1850	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 7,7	3 dias e nível de satisfação de 7,7	DAEIPQ	Resultado

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

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	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 $\geq 7,8$	Publicação mensal (exceto agosto), dentro do prazo e com nível de satisfação $\geq 7,8$	DAESPBQ	Resultado
1.7	Assegurar a resposta atempada às perguntas do Serviço Questionar/DAESPBQ 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 7,7	3 dias e nível de satisfação de 7,7	DAESPBQ	Resultado
1.8	SGQ - Assegurar a melhoria contínua sustentável da atividade do DAESPBQ evidenciada com ZERO não-conformidades (NC) maiores (M) na auditoria de acompanhamento do SGQ	Número de NC Maiores	Zero NC M	Zero NC M	DAESPBQ	Resultado

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - DAG

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	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**

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	Responsabilidade	Tipo de indicador
<b>2.1</b>	Reducir 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	42,50	42	DNOR	Resultado
<b>2.2</b>	Sendo a normalização uma atividade exercida de forma voluntária, tem-se verificado 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 dos últimos anos e que se têm refletido a nível da aquisição de documentos normativos, a faturação de 2017 (Venda de Normas + Publicações + Correspondentes) irá manter-se com valor igual á de 2016	k€	- 948	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 2017)	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	-15 ações (escolas e universidades)	20 ações (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	18	20	DNOR	Impacto socioeconómico
<b>2.7</b>	Realizar diagnósticos de conhecimento sobre normalização, utilização de normas e necessidades de normalização, às PME, através das Associações Setoriais e Regionais.	Relatório com os resultados dos diagnósticos e plano de ações de melhoria a implementar no ano seguinte	-	1	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**

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	Responsabilidade	Tipo de indicador
<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 <i>posters</i>	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 <i>stakeholders</i>	Número de eventos	2	2	DMET	Impacto socioeconómico
<b>3.4</b>	Aumentar ligeiramente em cerca de 0,5% a faturação por influência em especial do melhor controlo da metrologia legal	Faturação (k€)	3505	3523	DMET	Resultados
<b>3.5</b>	Garantir as auditorias aos OVM, I&R e outras entidades	Número de auditorias	850	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	152,5	153	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/ás**

**DEPARTAMENTO DE NORMALIZAÇÃO – DNOR**

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	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	7	10	DNOR	Impacto socioeconómico
4.2	Ações de formação sobre normalização para membros/vogais de ONS -e CT	Número de ações	12	13	DNOR	Realização
4.3	Realizar a transição dos OGCT para ONS, através da respetiva atualização das Regras e Procedimentos da Normalização Portuguesa (RPNP) e assinatura de novos Protocolos de reconhecimento.	Número de Protocolos assinados e Reedição das RPNP	-	5 Reedição das RPNP	DNOR	Realização
4.4	Realizar auditorias de acompanhamento (visitas) aos ONS	Número de visitas	-	14	DNOR	Realização

**DEPARTAMENTO DE METROLOGIA – DMET**

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	Responsabilidade	Tipo de indicador
4.3	Promover a metrologia nas atividades de I&D e no ensino com encontros envolvendo os stakeholders	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 – DAESPBQ**

<b>Nº</b>	<b>Atividades/Ações</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Meta 2017</b>	<b>Responsabilidade</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 Base NANDO sem erros ou omissões	]8;10] dias Base NANDO sem erros ou omissões	DAESPBQ	Realização
<b>4.7</b>	Publicitação no Espaço Q e Website, 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 website até ao dia 15 de cada mês e satisfação [8,4; 8,5[	Envio para publicação e publicitação no website até ao dia 15 de cada mês e satisfação [8,4; 8,5[	DAESPBQ	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 outros Ministérios	Número de dias para resposta às questões colocadas pelos agentes económicos (15 dias prazo legal Reg. n.º 764)	7	7	DAESPBQ	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)	2	2	DAESPBQ	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 <u>≤2</u>	N.º médio de dias <u>≤2</u>	DAESPBQ	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	DAESPBQ	Realização
<b>4.12</b>	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, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	40	402	DAESPBQ	Impacto socioeconómico

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	Responsabilidade	Tipo de indicador
<b>4.13</b>	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 2016 e lançamento do PEX-SPQ 2017	Conclusão do PEX-SPQ 2017 e lançamento do PEX-SPQ 2018	DAESPQ	Realização
<b>4.14</b>	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	≥ 8,0	≥ 8,0	DAESPQ	Resultado
<b>4.15</b>	Assegurar os atos de licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas	Número de atos de licenciamento	-	8500	DAESPQ	Resultado
<b>4.16</b>	Assegurar a faturação do licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas	Faturação (k€)	-	800K€	DAESPQ	Resultado

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

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Meta 2017	Responsabilidade	Tipo de indicador
<b>5.1</b>	Manter o nível global de satisfação dos/as clientes 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
<b>5.2</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/as 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
<b>5.3</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/as utilizadores/as internos/as da Equipa de Tecnologias de Informação (ETI)	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[7,5;8]	[7,4;7,9]	DAG	Resultado
<b>5.4</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/as utilizadores/as internos/as da Área de Logística (ALOG)	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[7,9;8,2]	[7,6;7,9]	DAG	Resultado
<b>5.5</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/as utilizadores/as internos/as da Área de Recursos Humanos (ARH)	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,6;8,9]	[8,6;8,9]	DAG	Resultado
<b>5.6</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/as utilizadores/as internos/as da Unidade Financeira e Patrimonial (UFP)	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,2;8,5]	[8,1;8,4]	DAG	Resultado
<b>5.7</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/as utilizadores/as internos/as do DAES PQ	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,2;8,5]	[8,0;8,2]	DAES PQ	Resultado
<b>5.8</b>	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>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>	Reducir o volume de dívidas de clientes a 31 de Dezembro em relação ao ano anterior	Percentagem de redução	2	2	IPQ	Resultado
<b>5.12</b>	Reducir o n.º de clientes com dívidas tendo por referência o n.º de clientes com dívidas superiores a 90 dias em 31 de dezembro de 2016 (Controlo da Dívida vencida)	Percentagem de redução	76%	-	IPQ	Resultado. Indicador novo

## 10. Glossário e abreviaturas

ANCP - Agência Nacional de Compras Públicas  
APOGEP - Associação Portuguesa de Gestão de Projetos  
APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade  
BIPM - Bureau International 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 Electrotechnical 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

