

Instituto Português da **Q**ualidade

# Plano de Atividades 2018



## Índice

Nota Introdutória .....	3
1. Identificação da Organização .....	4
2. Visão, Missão e Política da Qualidade do IPQ .....	4
3. Modelo Organizacional.....	6
3.1. Organograma .....	6
3.2. Mapa de Postos de Trabalho 2018 .....	12
4. Partes interessadas, Análise SWOT e Ferramentas de Gestão e Suporte.....	13
5. Publicidade Institucional .....	16
6. Objetivos e Estratégia .....	17
7. Atividades a desenvolver em 2018 .....	18
7.1. Normalização .....	18
7.2. Metrologia .....	19
7.3. Qualificação, Desenvolvimento do SPQ e Assuntos Europeus .....	21
7.4. Administração Geral .....	24
8. Medidas de Modernização.....	26
9. Planificação das Atividades/Ações por Objetivo Estratégico e de Suporte .....	30
10. Glossário e abreviaturas .....	38

## Nota Introdutória

O presente Plano de Atividades integra e descreve as principais atividades e projetos a desenvolver pelo Instituto Português da Qualidade, I.P. (IPQ) no ano de 2018, com o propósito, entre outros, do cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

O planeamento das atividades tem em conta condicionantes e fatores internos e externos com impacto na qualidade dos serviços prestados, considera as necessidades e expectativas das partes interessadas, bem como as competências de todos/as os/as seus/suas trabalhadores/as, visa assegurar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos estabelecidos, orientando-se pela *Focalização no Cliente, Qualidade e Excelência dos Resultados*, de modo a contribuir para o desenvolvimento e competitividade da sociedade portuguesa.

Para a prossecução da estratégia e das atividades ao longo do ano, são determinados os riscos e as oportunidades associados às atividades desenvolvidas e são planeadas e implementadas medidas, de modo a prevenir efeitos negativos e a aumentar o grau de eficácia e de eficiência das ações. 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 e certificado de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015.

De modo a garantir a eficácia do planeamento e do controlo da estratégia organizacional, o IPQ monitoriza e avalia o seu desempenho através de indicadores geridos com recurso ao *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 tendo em vista a satisfação integral das metas estabelecidas em sede de planeamento. Estes mecanismos de análise e avaliação, e os resultados que daí decorrem, a par com as ações previstas no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do IPQ e no Relatório de Atividades anterior, constituem ferramentas importantes para a definição da estratégia e do planeamento das atividades que o IPQ se propõe desenvolver.

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 monitorizados.

O IPQ cumpre e cumprirá as Orientações Estratégicas, sendo que as insuficiências e/ou as oportunidades de melhoria são identificadas 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/as clientes e partes interessadas, demais documentação e práticas estabelecidas.

A elaboração do presente Plano contou com o total envolvimento dos dirigentes que redigiram, com o apoio dos/as seus/suas trabalhadores/as, as propostas de texto integradas neste documento. Procurou-se, sempre que possível, utilizar expressões neutras e inclusivas, respeitando o Princípio da Igualdade de Género, exceto quando a leitura e compreensão imediata, não o permitiram. Nessas situações, optou-se pela utilização do “masculino singular ou plural” que na Língua Portuguesa se utiliza para exprimir uma ou mais pessoas de sexos diferentes.

Caparica, 23 de agosto de 2017

A. Mira dos Santos  
Presidente do Conselho Diretivo

# PLANO DE ATIVIDADES 2018

## 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; 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 do IPQ

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 (SPQ) 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 (de sistemas de gestão, produtos, serviços e pessoas), 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.

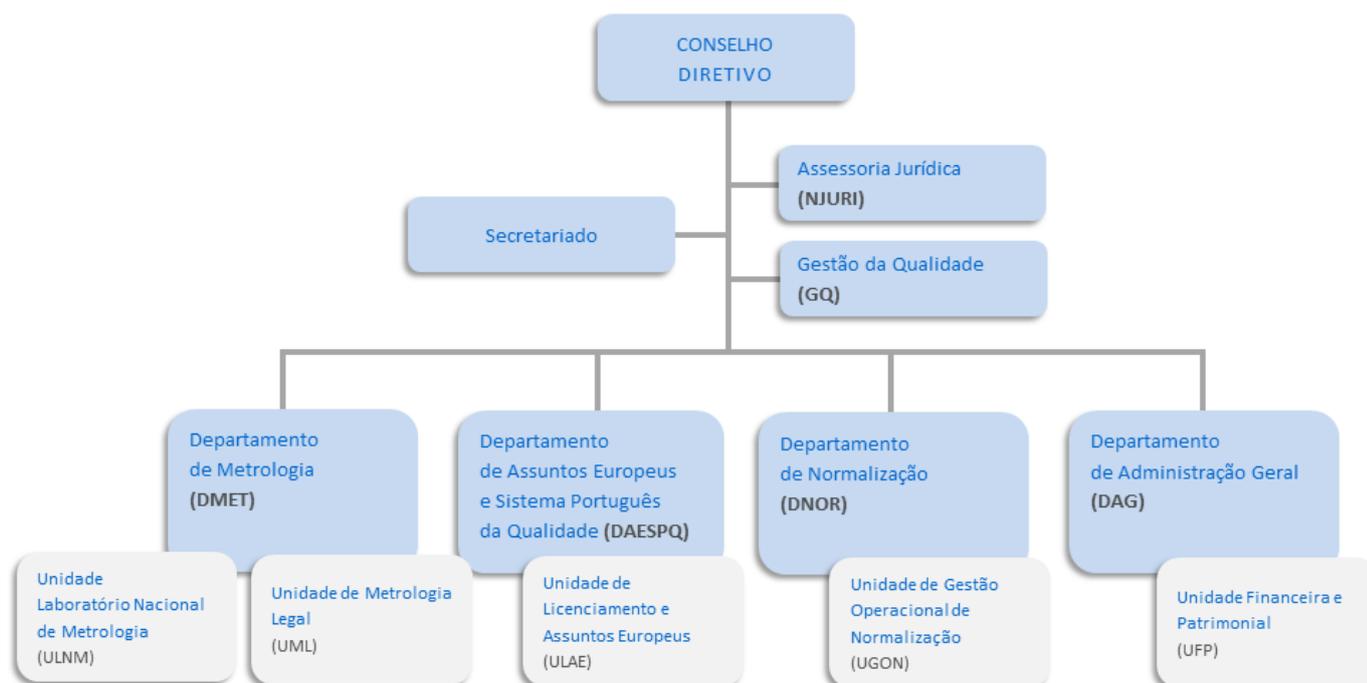
#### **Política da Qualidade** (2016-07-21)

- 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. Modelo Organizacional

#### 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 IPQ, através do **Departamento de Metrologia (DMET)**, coordena o Subsistema da Metrologia, tendo como missão garantir o rigor e a exatidão das medições realizadas, assegurando a sua comparabilidade e rastreabilidade, a nível nacional e internacional; a realização, manutenção e desenvolvimento dos padrões das unidades de medida, compreendendo três domínios: Metrologia Científica, Metrologia Aplicada e Metrologia Legal, concretizando o objetivo Constitucional de soberania no domínio dos padrões de medida e do controlo dos instrumentos de medição necessários à indústria e à sociedade portuguesa em geral.

Pretende ser um suporte da competitividade nacional e do bem-estar dos/s cidadãos/ãs, por via de uma infraestrutura metrológica evoluída: a Instituição Nacional de Metrologia na rede metrológica europeia em construção, contribuindo para a liderança da Europa no quadro da economia mundial.

A **Unidade de Metrologia Legal (UML)**, em cumprimento das competências atribuídas ao IPQ, coordena e acompanha a atividade de controlo metrológico legal dos instrumentos de medição, reconhece, qualifica e acompanha entidades competentes para o exercício delegado dessa atividade, garantindo a efetiva cobertura no território nacional, coordenando a rede constituída por estas entidades. Elabora regulamentação e realiza ainda as operações de controlo metrológico de instrumentos de medição que não descentalizou em outras entidades, nomeadamente os alcoolímetros, os cinemómetros radar e as medidas materializadas de comprimento.

A nível nacional são desenvolvidas ações de divulgação e colaboração com as instituições nacionais, regionais e locais, ações de formação e acompanhamento de entidades qualificadas para o controlo metrológico, dos seus clientes e potencialmente dos clientes destas que requisitam serviços metrológicos em todo o país.

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

O IPQ, enquanto Instituição Nacional de Metrologia e no âmbito da Metrologia Científica, através da **Unidade Laboratório Nacional de Metrologia (ULNM)**, assegura a realização, manutenção e desenvolvimento dos padrões nacionais das seguintes 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), bem como de inúmeras grandezas derivadas do SI.

No âmbito da Metrologia Aplicada, o IPQ promove a disseminação dos valores das unidades SI, 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, promovendo o estabelecimento de redes de laboratórios metrológicos acreditados e a realização de ensaios de aptidão e de comparações interlaboratoriais nacionais.

No âmbito nacional são desenvolvidas ações de divulgação e colaboração com as instituições nacionais, universidades e associações técnicas, em projetos conjuntos de índole técnico-científica, exercícios de comparações interlaboratoriais, participação com comunicações em eventos, participação em ações de formação por solicitação de entidades nacionais ou estrangeiras e em ações de avaliação e auditorias da qualidade, em apoio às atividades de qualificação de entidades.

A ULNM assegura a representação de Portugal nas organizações especializadas, nomeadamente nos Comitês Consultivos do CIPM (Comité Internacional de Pesos e Medidas) e na EURAMET (Associação dos Laboratórios Nacionais de Metrologia Europeus), participando em diversos projetos de comparação para demonstração de equivalência internacional dos seus padrões e de cooperação para avaliação interpares de competência técnica. Desenvolve e participa em projetos europeus e internacionais de investigação e desenvolvimento metrológico em atividades inerentes à sua função como Laboratório Nacional de Metrologia.

O CIPM-MRA dos padrões metrológicos nacionais e dos certificados de calibração emitidos pelos laboratórios nacionais de metrologia tem como objetivo fornecer aos governos e a outras entidades uma base tecnicamente sólida de informação, para acordos relacionados com o comércio internacional e atividades de regulamentação. Os requisitos para a integração e manutenção no CIPM-MRA incluem a participação nas comparações internacionais de padrões e a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, com base na norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 e nos Guias ISO 34:2009, 30:1992/Amd 1/2008, 31:2000 e 35:2006, para a atividade de preparação de materiais de referência e de materiais de referência certificados. O IPQ, como signatário do CIPM-MRA, tem as suas capacidades de medição e calibração na lista dos laboratórios reconhecidos, na base de dados, publicada sob a égide do BIPM.

O Laboratório Nacional de Metrologia tem implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, no âmbito do TC-*Quality* da EURAMET 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.

As atividades de Metrologia Aplicada desenvolvidas no IPQ consistem, fundamentalmente, no seguinte:

- Calibração de padrões de referência, em particular dos Laboratórios acreditados;
- Preparação e certificação de materiais de referência;
- Operações de controlo metrológico de instrumentos de medição;

- Realizar ações de formação técnica no domínio metrológico;
- Coordenação técnica de comparações de padrões e instrumentos de medição.

O DMET faz também a gestão do Programa Nacional de Acompanhamento de **Boas Práticas de Laboratório** (BPL), competência atribuída ao IPQ pelos Decreto-Lei n.º 95/2000, de 23 de maio e Decreto-Lei n.º 99/2000, de 30 de maio, para avaliação e verificação da conformidade com os Princípios BPL da OCDE de entidades que realizam ensaios não clínicos e de estudos laboratoriais sobre substâncias químicas.

O IPQ gere ainda o **Museu de Metrologia**, garantindo a preservação, o estudo e a 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.

A promoção, a divulgação e a disseminação do conhecimento no domínio metrológico é assegurada através da organização e da dinamização de eventos técnico-científicos e de fora de discussão, da participação em conferências e da publicação de trabalhos de carácter técnico-científico, bem como através da realização de ações de formação e de sensibilização, privilegiando a colaboração com o meio académico, através da orientação/coorientação de estágios, teses de mestrado e de doutoramento nas várias vertentes e níveis de ensino.

O **Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade (DAESPQ)** tem por objetivo assegurar as ações com vista ao desenvolvimento, dinamização, divulgação e promoção do subsistema da qualificação através das entidades e organizações que integram o SPQ, bem como das competências atribuídas ao IPQ, no âmbito dos Assuntos Europeus.

O DAESPQ, através da **Unidade de Licenciamento e Assuntos Europeus (ULAE)**, assegura o cumprimento dos procedimentos das Diretivas Nova Abordagem, no que diz respeito à notificação e qualificação, mantendo a Comissão Europeia e os Estados membros permanentemente informados dos Organismos Notificados (ON) no âmbito de cada Diretiva. Gere as Diretivas Nova Abordagem da responsabilidade do IPQ e promove ações de divulgação, esclarecimento, sensibilização e formação sobre a marcação CE e sua importância para o mercado e agentes económicos.

Este departamento realiza também os procedimentos necessários à gestão do sistema de notificação prévia de Regulamentos Técnicos e de Normas, no âmbito da União Europeia (UE) e da Organização Mundial do Comércio (OMC) e os procedimentos necessários ao cumprimento das disposições do Regulamento (CE) n.º 764/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece os procedimentos para aplicação de certas regras técnicas nacionais a produtos legalmente comercializados noutro Estado membro. Dá assim cumprimento ao Princípio do Reconhecimento Mútuo, que constitui uma das garantias da livre circulação de mercadorias no mercado interno, enquanto ponto de contacto de produto (PCP) do Ministério da Economia e coordenador da rede de PCP dos diversos Ministérios.

No âmbito dos assuntos europeus, inclui-se também, para além do “Reconhecimento das marcas de garantia de toque”, o cumprimento do estabelecido no Regulamento (CE) n.º 2679/98 e no Despacho n.º 21 567/99 (IIª série), no qual o IPQ é designado Ponto de Notificação Nacional.

No âmbito das suas competências, a ULAE assegura ainda os procedimentos relacionados com o Licenciamento de Equipamentos sob Pressão (ESP), de Cisternas e de Motores Fixos, que passam por realizar os atos relativos ao licenciamento de ESP, Cisternas e Motores Fixos, no âmbito da legislação aplicável, efetuar vistorias às instalações de ESP e participar na produção legislativa sobre o licenciamento de ESP, cisternas e motores fixos.

O DAESPQ tem também como competências dinamizar e apoiar iniciativas da promoção da qualidade, organizando e colocando à disposição dos agentes económicos, das entidades interessadas, do público em geral e dos serviços internos, documentação e informação, no âmbito das atividades do IPQ, e assegurar a promoção e divulgação da imagem do IPQ, procedendo à conceção de suportes gráficos, através de meios de comunicação, publicações, seminários, congressos, feiras, exposições e outros eventos.

Desenvolve atividades de apoio técnico, cooperação e prestação de serviços, mantendo em vigor protocolos com um leque diversificado de entidades nacionais e estrangeiras, nos domínios da Normalização, Metrologia e Qualificação.

Assegura a publicação da Newsletter Espaço Q (editada mensalmente visa a divulgação de eventos, notícias, publicações e destaques a nível nacional e internacional, no contexto do SPQ, contendo ainda informação sobre documentos normativos editados pelo IPQ e pelos seus congéneres europeus e internacionais), desenvolve ações de formação no domínio do SPQ e organiza e promove a realização de Prémios de Excelência. Neste contexto, organiza o Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ), criado em 1992 e atribuído pela primeira vez em 1994, o qual tem por base o Modelo de Excelência da EFQM – *European Foundation for Quality Management* e segue as metodologias do *EFQM Excellence Award (EEA)*.

Outro dos projetos desenvolvidos é o ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do/a Cliente, sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente, tendo por base o ECSI – *European Customer Satisfaction Index*.

Nas atividades do DAESPQ incluem-se também as Comissões Setoriais (CS) do SPQ que são entidades representativas dos agentes públicos e privados dos respetivos setores e têm como objetivos gerais a análise, promoção e dinamização das várias componentes que afetam a Qualidade, a nível de produtos e serviços, com vista à preparação de recomendações para a sua melhoria.

O IPQ, por via do seu **Departamento de Normalização (DNOR)**, e enquanto Organismo Nacional de Normalização, coordena o Subsistema da Normalização do SPQ e tem por missão promover e apoiar o desenvolvimento da atividade normativa nacional de forma credível e sustentável, procurando a coordenação e reforço sistemáticos da sua rede de intervenientes e utilizadores, bem como proceder à edição, divulgação e venda das normas e outras publicações de natureza normativa.

Nesta qualidade o IPQ é responsável por desenvolver as seguintes atividades:

- preparação, atualização e disponibilização do Programa Nacional de Normalização aos agentes económicos, assegurando o cumprimento do Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho;
- gestão do acervo normativo nacional e a sua permanente atualização, e atribuição de estatuto de norma portuguesa às normas europeias e sua integração no acervo;
- promoção e edição das normas portuguesas e de outros documentos normativos nacionais;
- gestão dos processos de votação dos documentos normativos, tendo em conta o interesse nacional, e a sua adoção/homologação.

A nível interno optando pela política de descentralização, o IPQ concretiza-a através de protocolos de reconhecimento de Organismos de Normalização Setorial (ONS), a entidades portuguesas públicas ou privadas que o solicitem e satisfaçam os critérios para o efeito pretendido. Neste âmbito, acompanha e coordena os ONS e as próprias Comissões Técnicas que dele dependem diretamente, aproximando as

atividades normativas dos seus mais diretos interessados, estimulando a definição de prioridades setoriais de normalização por parte dos agentes económicos e sociais nacionais.

A nível externo o DNOR assegura a representação e a 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 Electrothechnical Commission (IEC).

No âmbito da atividade desenvolvida pelo DNOR é ainda de referir a integração do GUIA 20 do CEN-CENELEC “*Guide on membership criteria of CEN and CENELEC*” no Sistema de Gestão da Qualidade do IPQ. Anualmente são realizadas auditorias internas aos requisitos do “GUIA 20” e auditorias externas, pelo menos de 4 em 4 anos, com vista a obter o Relatório de Auditoria e submetê-lo à avaliação do CEN-CENELEC, conforme o calendário das avaliações definido por aquelas organizações europeias. O Relatório da Auditoria é acompanhado, quer das evidências do cumprimento de todos os requisitos (obrigatórios, recomendados e opcionais), quer do Plano de Ações, caso exista. As auditorias externas, feitas por entidade independente, permitem ao CEN-CENELEC saber com rigor o grau de cumprimento, do Organismo Nacional de Normalização, dos requisitos constantes do “GUIA 20”.

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, das quais depende a qualidade do *BackOffice* das áreas core de atuação do IPQ, bem como das infraestruturas físicas e de sistemas de suporte utilizadas.

As competências do DAG são desenvolvidas através de quatro áreas, a saber: Recursos Humanos, Logística, Unidade Financeira e Patrimonial e Tecnologias de Informação.

A **Área dos Recursos Humanos** tem como atribuição a gestão dos recursos humanos na plenitude do seu ciclo (recrutamento, assiduidade, gestão da evolução nas carreiras, vencimentos, formação e aposentação), a elaboração do Balanço Social, a participação na elaboração do Orçamento de Pessoal e no respetivo Mapa de Postos de Trabalho, bem como a prestação de informação institucional e legal sobre e relacionada com recursos humanos.

A **Área da Logística** é responsável pelo desenvolvimento de todas as atividades relacionadas com contratação pública, gestão de contratos, cadastro e inventário de bens, manutenção das instalações e equipamentos e gestão da frota automóvel.

A **Unidade Financeira e Patrimonial** elabora o projeto de orçamento, assegura a gestão orçamental, elabora os planos financeiros anuais e plurianuais, respetivo acompanhamento, avaliação e controlo.

A **Equipa de Tecnologias de Informação** garante a gestão da rede informática e de comunicações, dos sistemas e dos produtos informáticos utilizados, desenvolve e administra as bases de dados existentes no âmbito das atividades do IPQ e presta apoio aos/às utilizadores/as.

O IPQ dispõe ainda de duas estruturas de apoio: a **Assessoria Jurídica (NJURI)** e a **Gestão da Qualidade (GQ)**.

A **Assessoria Jurídica (NJURI)** assegura as funções de assessoria jurídica ao Conselho Diretivo e restantes departamentos do IPQ, através da elaboração, execução e acompanhamento de protocolos, contratos, acordos de cooperação, de colaboração e afins, e na prática de atos preparatórios tendentes à constituição, alteração ou extinção de negócios jurídicos.

É responsável pela elaboração de pareceres na área do Sistema Português da Qualidade, Metrologia, Normalização e Assuntos Europeus e pela elaboração de legislação, incluindo transposição de Diretivas Comunitárias.

Cabe ao NJURI a prática de contencioso, nomeadamente administrativo e comunitário, a instrução de processos de reclamação de créditos e cobrança coerciva de dívidas e a instrução de processos de registo de marcas do IPQ e do SPQ e sua gestão.

A **Gestão da Qualidade (GQ)** do IPQ tem como funções apoiar o Conselho Diretivo na definição da Visão, Missão e Objetivos Estratégicos, e na elaboração do QUAR, Plano e Relatório Anual de Atividades, em colaboração com os/as Dirigentes das Unidades Orgânicas.

O objetivo principal da GQ é gerir e assegurar a manutenção e melhoria do sistema de gestão da qualidade do IPQ, certificado de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015, dinamizar a implementação das ações previstas nos mapas de avaliação do risco elaborados de acordo com a metodologia FMEA - *Failure Mode and Effects Analysis*, o tratamento de não conformidades e a tomada de ações corretivas que impeçam a repetição de problemas e a concretização do programa anual de auditorias. Assegura também a harmonização entre o SGQ do IPQ (NP EN ISO 9001:2015) e os Requisitos gerais de competência do LNM (NP EN ISO/IEC 17025:2005), em articulação com o DMET.

A GQ é responsável por tratar e submeter à apreciação do Conselho Diretivo os dados e os resultados dos indicadores de desempenho dos processos geridos com recurso ao *Balanced Scorecard*, de elaborar os relatórios relativos ao funcionamento do SGQ e preparar a sua “Revisão pela Gestão”.

Cabe à GQ gerir o sistema de tratamento das Reclamações, em articulação com as Unidades Orgânicas e NJURI, sempre que necessário, bem como dinamizar o sistema de recolha de sugestões internas e externas.

É ainda da responsabilidade da GQ assegurar a gestão e a resposta atempada às perguntas do “Serviço Questionar” e a elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do IPQ e respetivos relatórios de execução.

### 3.2. Mapa de Postos de Trabalho 2018

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	Engenharias/Gestão/Humanísticas/Design	16
	Assistente Técnico	12.º ano	4
<b>Departamento de Normalização</b>	Técnico/a Superior	Engenharias/Humanísticas /Marketing	12
	Assistente Técnico	12.º ano	9
	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	62
Especialista de informática	3
Coordenador/a técnico/a	2
Assistente técnico	33
Assistente operacional	1
<b>Total</b>	<b>113</b>

#### 4. Partes interessadas, Análise SWOT e Ferramentas de Gestão e Suporte

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 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 partes interessadas**

		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;"><i>Esforço Mínimo (EM)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades parceiras para projetos, nomeadamente de prestação de assistência técnica na área da Cooperação</li> <li>▪ Instituto Designado</li> <li>▪ Ministérios afins (Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Educação e Cultura)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Manter Informado (MI)</i></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> <li>▪ Fornecedores</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Manter Satisfeito (MS)</i></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> <li>▪ Trabalhadores/as do IPQ</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Gerir com Proximidade (GP)</i></p>

No planeamento das suas atividades, o IPQ, para além de considerar as necessidades e expectativas das suas partes interessadas, também identifica quais os condicionalismos internos e externos relevantes para a concretização da sua missão e estratégia e que possam afetar a sua capacidade para atingir os resultados pretendidos.

Uma das ferramentas utilizadas pelo IPQ para a definição e planeamento das atividades é a Análise SWOT, através da qual 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. Com base nesta análise é possível 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

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<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>Plataforma de tecnologias de informação e comunicação promovendo a desmaterialização dos processos de negócio e interface as partes interessadas</li> <li>Elevado e consistente nível de satisfação dos/as clientes e demais partes interessadas, 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 metrológica, 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>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de programas europeus com financiamento disponível nos âmbitos da normalização e da metrologia.</li> <li>Existência de sistemas de apoio à modernização e capacitação da administração pública.</li> <li>Aumento de mercado de controlo metrológico 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 curricula 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 partes interessadas 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 atuais e futuros.</li> <li>Sistema Orçamental do Estado desajustado para as instituições que vivem exclusivamente de receitas próprias, não permitindo o uso dos saldos.</li> </ul>

Para analisar e avaliar o risco, o IPQ tem implementada a metodologia *FMEA - Failure Mode and Effects Analysis*, associada aos processos do seu sistema de gestão. Para cada fator de risco identificado é calculado o índice de risco associado, que resulta do produto dos índices de Severidade, Ocorrência e Detecção. Para se verificar a necessidade ou não da implementação de ações corretivas, são analisados conjuntamente estes três índices.

O IPQ tem também implementado desde 2009, o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, tendo o mesmo sido atualizado no final de 2016. Este Plano integra um levantamento de riscos que configurem práticas de corrupção, sendo o respetivo nível de risco obtido em função do cruzamento da probabilidade da sua ocorrência e da gravidade das suas consequências (impacto).

Como importante contributo para assegurar sustentadamente a satisfação de clientes e parte interessadas e colocando em prática os conceitos e metodologias que são da sua competência e das atividades que desenvolve, o IPQ tem implementado um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001, certificado pela primeira vez em março de 2011 pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

Em março de 2017 encerrou-se o segundo ciclo de certificação, com a realização da auditoria externa de renovação, que teve como particularidade o facto de se tratar também de uma auditoria de extensão e de transição para a nova norma NP EN ISO 9001:2015. O IPQ viu assim confirmada a transição para o novo referencial normativo e também a extensão da certificação que passou a abranger as atividades relativas ao Licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas, integradas no IPQ em 2015 após a extinção das Direções Regionais da Economia.

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 e de que forma a política e os objetivos da qualidade estão a ser cumpridos.

Trimestralmente, realizam-se reuniões de monitorização do desempenho dos indicadores de gestão do IPQ, com base nos dados fornecidos pelo *Balanced Scorecard* e pela monitorização de indicadores e de Planos de Ações de Melhoria controlados no âmbito do SGQ.

De modo a garantir a eficácia do planeamento e do controlo da estratégia organizacional, o IPQ monitoriza e avalia o seu desempenho através da metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), com mapas estratégicos por Departamento. O BSC constitui um sistema de informação de apoio à gestão estratégica, que, através de uma ferramenta informática, concentra numa única base informativa todos os elementos relevantes referentes aos indicadores de desempenho, permitindo visualizar rapidamente, e em qualquer momento, os resultados alcançados face aos objetivos traçados, bem como monitorizar e avaliar continuamente a performance da organização.

Para o desenvolvimento e controlo da sua atividade, para além do BSC, o IPQ utiliza outras plataformas informáticas e sistemas de informação como:

- ✓ o PROQUAL, que garante a ligação a diversas aplicações internas e externas, e a desmaterialização dos procedimentos;
- ✓ o Sistema de Informação ERP (*Enterprise Resource Planning*) SINGAP, que assegura a gestão integrada da Contabilidade, Assiduidade de Pessoal, Processamento de vencimentos, Tesouraria e Faturação;

- ✓ a Gestão de Expediente;
- ✓ a Intranet (que integra o PROQUAL);
- ✓ o Customer Relationship Management (CRM) (que integra o PROQUAL).

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.

## **5. Publicidade Institucional**

Nos termos da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, não se prevê que em 2018 o IPQ venha a efetuar qualquer iniciativa de publicidade institucional.

## 6. Objetivos e Estratégia

No exercício económico de 2018 o IPQ compromete-se a dar cumprimento aos objetivos estratégicos estabelecidos, os quais se identificam:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO IPQ PARA O ANO DE 2018	
<b>OE 1</b>	Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e partes interessadas
<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 metroológica 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

Destes 4 Objetivos Estratégicos decorrem Objetivos Operacionais devidamente identificados no QUAR do IPQ.

Os objetivos das várias atividades são apresentados nos Quadros da Parte 9 do presente documento, enquadrados nos Objetivos Estratégicos que visam concretizar, identificando-se para cada um deles os respetivos indicadores, tipologia e departamento responsável.

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.

Todos os objetivos e indicadores são controlados através do BSC.

## 7. Atividades a desenvolver em 2018

### 7.1. 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.

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 alavancando a inovação. As empresas, em nome da sua sustentabilidade não podem deixar de verificar se, no âmbito da sua atividade, existem normas aplicáveis, europeias ou internacionais, que terão de cumprir em nome da facilidade de circulação e transação dos seus produtos e serviços nos mercados europeu e internacional, ou se estão a ser preparadas normas europeias e internacionais que de alguma forma conflituem com a sua atividade.

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.

É por estes motivos que a participação efetiva na normalização é tão importante para as PME nacionais.

Assim, no âmbito do **Subsistema da Normalização**, a atividade do IPQ, durante o ano 2018, 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;
- Consolidar a atividade do Fórum Normalização, como um espaço de partilha e debate mas também de definição de estratégias nacionais no âmbito da 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 iniciativas 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-os 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;
  - a realização de ações junto das PME como resultado do Inquérito no âmbito da Indústria 4.0;
  - a realização de ações de formação junto da Administração Pública no âmbito da *Joint Initiative on Standardisation* - Medida 4 – “Legislação Inteligente” da qual o IPQ é responsável.
- Reestruturar a Biblioteca do IPQ, transformando-a num espaço de consulta, aprendizagem, divulgação e trabalho.

No âmbito do processo de integração do GUIA 20 do CEN-CENELEC “Guide on membership criteria of CEN and CENELEC” no Sistema de Gestão da Qualidade do IPQ, irá realizar-se em 2018 a auditoria externa que se encontra planeada, sendo o Relatório que daí resultar remetido ao CEN e CENELEC para avaliação, de modo a aferir o grau de cumprimento dos requisitos constantes do “GUIA 20”.

## 7.2. Metrologia

Em 2018, no âmbito do **Subsistema da Metrologia**, serão desenvolvidas as ações que permitirão garantir a continuidade da promoção e da divulgação das capacidades do IPQ, bem como a sensibilização da indústria e dos/as cidadãos/ãs em geral para as atividades metroológicas de natureza voluntária e obrigatória, designadamente:

- Materializar, manter e desenvolver os padrões nacionais das unidades de medida;
- Acompanhar a evolução científica associada à redefinição das unidades de medida das grandezas base massa (quilograma), temperatura termodinâmica (kelvin), corrente elétrica (ampere) e quantidade de matéria (mole) do SI, cuja conclusão está prevista para 2018.
- Promover o desenvolvimento e o reconhecimento da metrologia nacional reforçando a participação nos projetos de I&D&I nacionais e internacionais, no âmbito do programa 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 metroológico através da organização e dinamização de eventos técnico-científicos e de *fora* de discussão, nas áreas estratégicas e emergentes da Metrologia;
- 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;

- Dinamizar e 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 coordenação da rede nacional de metrologia legal e melhorar o seu funcionamento, intensificando o acompanhamento e a proximidade às entidades intervenientes, através da realização de auditorias aos Organismos de Verificação Metrológica (OVM), Instaladores & Reparadores (I&R) e Serviços Municipais e Concelhios de Metrologia;
- Desenvolver e consolidar o controlo metrológico legal a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados através da continuidade da dinamização das ações de formação para experimentadores metrologistas e a realização de ações de formação e de sensibilização descentralizadas;
- Promover e agilizar a gestão da rede constituída pelas entidades qualificadas para o exercício delegado da atividade de controlo metrológico através da disponibilização de informação recorrendo a ferramentas suportadas em tecnologia *web* e plataformas eletrónicas.

Concretamente no que diz respeito à Metrologia Legal, 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 a legislação metrológica e promove a sua aplicação, tendo também iniciado a revisão da moldura legal no âmbito da atividade de controlo metrológico, que irá prosseguir em 2018.

Os desenvolvimentos tecnológicos verificados na metrologia científica continuarão a ser acompanhados através da participação nos trabalhos internacionais e europeus, nomeadamente no âmbito do programa EMPIR (Programa Europeu de Inovação e Investigação em Metrologia) da EURAMET (Associação Europeia dos Laboratórios Nacionais de Metrologia) e do HORIZONTE 2020, 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. A *Call* 2018 do programa EMPIR incluirá as áreas temáticas do SI e da Saúde, onde o IPQ irá submeter projetos de investigação científica.

Durante o ano de 2018 será assegurada a continuidade do processo de reconhecimento das Entidades e Instalações de Ensaio de produtos químicos industriais que realizam estudos dentro do âmbito de aplicação destes princípios, e cujos resultados se destinam a ser submetidos às Autoridades Regulamentares. Neste enquadramento, o IPQ assegurará a participação nacional na reunião do grupo de trabalho de Boas Práticas de Laboratório da União Europeia e na Reunião do Grupo de Trabalho de Boas Práticas de Laboratório da OCDE, tendo como objetivos a uniformização de critérios a nível internacional, bem como a promoção de uma melhor interação com as entidades regulamentares.

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.

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

A Qualificação, enquanto subsistema do SPQ, tem como objetivo central contribuir para o desenvolvimento da qualidade em Portugal, 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, contribuindo para o incremento sustentado da produtividade, da competitividade e da inovação, em todos os setores, público, privado e economia social, da sociedade portuguesa.

Enquanto gestor e coordenador do SPQ, compete ao IPQ promover estratégias sustentáveis e intervir junto dos diferentes setores, sensibilizando para as vantagens da utilização das metodologias da qualidade, enquanto fatores potenciadores da melhoria do desempenho global das organizações e da sua competitividade e da qualificação das pessoas, pela inerente economia dos recursos envolvidos e pelas melhorias que induzem ao nível da eficiência e da eficácia na gestão dos processos, tendo em vista a satisfação dos/das clientes e de outras partes interessadas.

No âmbito do **Subsistema da Qualificação**, e neste contexto, o IPQ prevê realizar as seguintes atividades em 2018:

- Fortalecer a interação e uma mais estreita cooperação e proximidade do IPQ às entidades acreditadas pelo organismo nacional de acreditação, Instituto Português de Acreditação (IPAC), tendo em vista o desenvolvimento harmonioso do SPQ. Para a concretização deste objetivo será dada continuidade às atividades de um FÓRUM e, no seu âmbito, à reflexão já iniciada sobre a possibilidade da sua evolução enquanto órgão consultivo do IPQ mais abrangente, passando a considerar outras atividades de avaliação da conformidade nos diferentes setores de atividade em matéria da qualidade, estendendo-se também aos modelos de excelência. Pretende-se, assim, estimular e promover uma maior participação e envolvimento de todos os *players* e partes interessadas, através do aprofundamento e da concretização de ações favorecedoras das políticas e das estratégias nacionais nestas matérias, visando o reforço do reconhecimento e o aumento da confiança das empresas e das organizações nos resultados das atividades de avaliação da conformidade e na sua relevância para a economia, para as empresas e para a sociedade em geral;
- Prosseguir a divulgação, dinamização e realização do ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, e contribuir para reforçar a importância do conhecimento do nível de satisfação do serviço prestado aos consumidores/as, enquanto indicador de referência da qualidade nos diferentes setores da atividade económica em que é utilizado;
- Reforçar a promoção, a nível nacional, da notoriedade, da importância e das vantagens do modelo de Excelência da *European Foundation for Quality Management (EFQM)* para a competitividade e para a diferenciação das empresas e demais organizações nacionais, através da revisão da metodologia de atribuição do Prémio de Excelência PEX-SPQ e da dinamização da Estratégia Nacional, através da revisão do protocolo acordado com a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), procurando estimular e apoiar as empresas e organizações que consideram, ou que pretendem considerar, nas suas estratégias de gestão e crescimento, as metodologias de gestão pela qualidade total, distinguindo as que evidenciem as melhores práticas por categoria de entidade;
- Promover, através do desenvolvimento e implementação do plano estratégico de comunicação do IPQ, uma nova dinâmica de relacionamento entre o IPQ e os seus clientes, potenciando o uso das tecnologias da informação, através de canais de comunicação de duas vias, utilizando as redes

sociais, tais como Facebook, Google + e YouTube, para a divulgação da Newsletter “Espaço Q”, de ações de formação e de eventos e, através do desenvolvimento e disponibilização de conteúdos mais especializados, ir de encontro às necessidades do público-alvo, promovendo o ajustamento da oferta à procura existente e à importância estratégica de temas atuais com particular enfoque nas áreas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação, privilegiando a cooperação com parceiros estratégicos nestas áreas;

- Prosseguir, em linha com o plano estratégico de comunicação do IPQ, a promoção e a divulgação da Qualidade e suas metodologias nos diferentes setores, junto das empresas, dos agentes económicos nacionais, da administração pública e da Sociedade em geral, através do estabelecimento de parcerias estratégicas e da realização de Encontros, Seminários, *Workshops* e Sessões Temáticas das Comissões Setoriais (CS), envolvendo, nomeadamente, associações empresariais nacionais e setoriais representativas;
- Prosseguir as atividades de cooperação, no âmbito do apoio ao desenvolvimento e consolidação de sistemas e infraestruturas nacionais da qualidade (Normalização, Metrologia e Qualificação) noutros países, privilegiando a cooperação com os países da CPLP, do Magreb e da América Latina, através da participação em parcerias e em projetos de cooperação, reforçando a intervenção e o reconhecimento internacional, fomentando a certificação de empresas e produtos e contribuindo para o aumento da formação em qualidade. Neste âmbito, mantêm-se as expectativas de prosseguir a estratégia de cooperação suportada nos protocolos em vigor, celebrados, respetivamente, com o Instituto Angolano de Normalização e Qualidade (IANORQ) e com o Instituto de Gestão da Qualidade e da Propriedade Intelectual de Cabo Verde (IGQPI), Instituto Argelino de Normalização (IANOR) Agência Nacional de Metrologia Legal (ONML) da República Democrática e Popular Argelina; Agência Nacional de Metrologia (ANM) da Tunísia, contribuindo para o fortalecimento do espaço de cooperação com estes Países e no quadro da posição estratégica de Portugal no espaço da União Europeia. Prosseguir a estratégia de identificação de novos âmbitos de cooperação, procurando materializar e dar seguimento à manifestação de interesse do Governo de Timor, em prosseguir as atividades de cooperação nestas áreas e da Qualidade em geral;
- Ajustar a capacidade de resposta às solicitações do mercado no domínio da Formação, identificando necessidades de formação, face a projetos de inovação em desenvolvimento, adequando os conteúdos das ações à procura existente e tendo em conta a importância estratégica de temas da atualidade, com particular enfoque nas áreas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação, privilegiando a organização em parcerias estratégicas externas, nomeadamente, com a APQ, a COTEC, o CEDINTEC e a EXPONOR, suportada em protocolos de cooperação estabelecidos ou a celebrar com outras entidades privilegiadamente no âmbito do SPQ;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos das Diretivas Nova Abordagem, no âmbito das competências regulamentares do IPQ, no que respeita à notificação, à designação e à qualificação de organismos, mantendo a Comissão Europeia e os Estados Membros permanentemente informados dos Organismos Notificados (ON) e Organismos Designados no âmbito das diferentes Diretivas, no âmbito das competências regulamentares que lhe estão atribuídas em matéria de notificação de organismos de avaliação da conformidade, e alargando a sua atividade, enquanto Autoridade Notificadora, a outras Diretivas Europeias da responsabilidade de outras autoridades competentes;
- Concretizar o alinhamento com o Novo Quadro Legislativo europeu, constituído pela Decisão n.º 768/2008/CE, de 9 de julho de 2008, relativa a um quadro comum para a comercialização

de produtos, e o Regulamento (CE) n.º 765/2008, de 9 de julho que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos, através da conclusão dos trabalhos de transposição/execução/acompanhamento das diretivas/regulamentos, no âmbito das competências do IPQ;

- Reforçar e agilizar os interfaces com o organismo nacional de acreditação na veiculação e na partilha de informação relevante, relacionada com a acreditação dos organismos notificados e com a acreditação dos organismos de avaliação da conformidade, particularmente os que atuam no âmbito do licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas, alargando essa intervenção também ao licenciamento de motores fixos, e na promoção e divulgação dos benefícios da acreditação/certificação, no âmbito voluntário e junto das entidades reguladoras, no contexto da descentralização do papel do estado nos diferentes setores de atividade;
- Contribuir para a identificação de melhorias no serviço prestado pelos organismos de inspeção acreditados no âmbito do processo de licenciamento de equipamentos sob pressão, cisternas e de motores fixos de combustão interna, através do reforço e do aprofundamento da articulação com o organismo nacional de acreditação;
- Assegurar o licenciamento de equipamentos sob pressão, cisternas e de motores fixos de combustão interna e proceder à revisão e publicação do respetivo quadro legal, capacitando a atividade do licenciamento e dotando-a das condições adequadas para responder às crescentes necessidades dos operadores económicos nacionais;
- Potenciar a utilização de um sistema de gestão da informação do licenciamento com vista à desmaterialização, otimização, simplificação e agilização dos processos e à melhoria da interação com os utilizadores internos e externos, nomeadamente, no que respeita aos pedidos de licenciamento e respetivos documentos de suporte, respondendo aos desafios do SIMPLEX;
- Acompanhar e participar nas iniciativas promovidas ao nível nacional e europeu no quadro das competências do IPQ;
- Participar na produção e revisão legislativa no âmbito das competências do IPQ;
- Prestar informação especializada sobre as competências do IPQ em matéria de Licenciamento de Equipamentos sob Pressão, Cisternas e motores fixos de combustão interna, Marcação CE e Assuntos Europeus em geral, nomeadamente através do Serviço “Questionar”;
- Acompanhar e reconhecer as marcas de garantia de toque em artefactos e metais preciosos provenientes de outros Estados membros da União Europeia, 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;
- 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) n.º 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 n.º 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

No que respeita à gestão de **Recursos Humanos**, em 2018 a atividade continuará com especial enfoque na adequação dos perfis profissionais ao desenvolvimento das atividades inerentes aos respetivos postos de trabalho.

A promoção do desenvolvimento profissional e pessoal dos/as trabalhadores/as do Instituto, bem como a aquisição das competências necessárias ao desempenho das respetivas funções, através de formação profissional adequada, permanecem como um escopo da atividade desta Área.

A atualização dos documentos relativos à atividade dos Recursos Humanos continua a ser uma constante, na medida em que permite reforçar o elo de proximidade entre os trabalhadores/as e o IPQ, com procedimentos que facilitam esse relacionamento.

Nesse sentido, o IPQ continuará a rever o procedimento de acolhimento dos trabalhadores/as, bem como os demais existentes, e como novo desafio, pretende-se criar um conjunto de perguntas frequentes – FAQ's - colocadas a esta área, sobre temas da sua competência.

A gestão **Financeira e Patrimonial**, desenvolvida pela Unidade Financeira e Patrimonial (UFP), permanece como 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.

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

Durante o ano de 2018, será sentido o impacto da transição para o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas SNC-AP, com a adaptação a esta nova ferramenta realizada ao nível da Contabilidade.

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 2018, concluir essa deslocalização, conjuntamente com a Secretaria-Geral, precedida, naturalmente, de trabalhos preparatórios que garantam o *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 trabalho desenvolvido em 2017, relativamente ao levantamento de requisitos para implementação de um sistema de gestão documental e à análise da metodologia de implementação de um sistema de gestão de processos, pretende-se otimizar os recursos existentes, incrementar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços ao cidadão e às empresas, com redução de custos de contexto.

Reconhecendo a dificuldade de alavancar este projeto autonomamente, com recurso ao desenvolvimento de uma solução de gestão documental, foi delineada uma nova estratégia que pretende integrar este item numa solução macro que abranja todas as áreas de negócio do IPQ, relativamente às quais se verifica a necessidade de redesenhar a plataforma existente, evoluindo para uma solução com um desenho e tecnologia mais adequados às exigências tecnológicas verificadas.

Esta circunstância não pode ser desligada da inscrição de dois projetos deste Instituto no SIMPLEX 2017, a saber: NORM.net e IPQ.net.

A implementação desta estratégia está condicionada ao apoio concedido pelo SAMA (apresentação de candidatura para apoio a operações de modernização e capacitação da Administração Pública (Aviso n.º 01/SAMA2020/2017)).

A eventual aprovação da candidatura 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 2018, será mantida a atividade na otimização dos recursos existentes.

Assim, será dada continuidade às atividades inerentes ao inventário dos bens móveis, tendo em especial consideração a transição realizada para o SNC-AP.

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 2018, 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 no âmbito do Programa de Eficiência Energética na Administração Pública – ECO.AP, estas situações ficam dependentes das restrições orçamentais, não podendo cabalmente assumir-se a sua concretização.

Por último, dá-se nota de, em 2018, se continuar a atividade de regularização matricial e registral dos imóveis do IPQ.

## **8. Medidas de Modernização**

(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 que concerne a medidas de modernização administrativa, o grande desafio que se coloca ao IPQ prende-se com a atualização dos sistemas que suportam o PROQUAL, nomeadamente o CRM, cuja versão se encontra desatualizada e desadequada face às necessidades do IPQ. O Sistema PROQUAL é a 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.

Para tal, foi delineada uma estratégia que pretende criar uma solução macro que abranja todas as áreas de negócio do IPQ, relativamente às quais se verifica a necessidade de redesenhar a plataforma existente, evoluindo para uma solução com um desenho e tecnologia mais adequados às exigências tecnológicas verificadas.

Assim, em 2018, o IPQ prevê desenvolver com o apoio do programa SAMA- Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, o projeto INPORQUAL – Portal da Qualidade, que visa a racionalidade processual na relação com cidadãos e empresas, contribuindo com a desmaterialização/simplificação de processos e sua automatização para a redução drástica do uso de papel, dentro da linha das medidas aprovadas em Conselho de Ministros para a "redução do consumo de papel e demais consumíveis de impressão na Administração Pública", promovendo a otimização de processos e a modernização de procedimentos administrativos e desta forma aumentar a interação e eficiência dos serviços. Este projeto integrará o Programa SIMPLEX, caso a candidatura seja aprovada.

A aprovação deste projeto permitirá a criação de um portal para cidadãos e empresas de acesso aos serviços do IPQ, com acesso e interoperabilidade a partir das Plataformas da AP como o Balcão do Empreendedor e o Portal do Cidadão, permitindo melhorar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente com aumento do número e da utilização de serviços disponibilizados de forma eletrónica, com a simplificação dos serviços e processos, com a diminuição dos tempos de espera e concretização do serviço.

Cumulativamente, e na sequência do processo de extinção das Direções Regionais de Economia, concluído em 2015, o IPQ assumiu a competência do licenciamento dos Equipamentos sob Pressão, Cisternas e motores, agregando no seu seio toda a atividade operacional que esteve incumbida às cinco Direções Regionais, entretanto, extintas.

Sendo a única entidade a responder perante os operadores económicos, o IPQ confronta-se com a necessidade de satisfazer as exigências técnicas e legais subjacentes a estas importantes atividades bem como a celeridade da resposta e a qualidade que se impõe.

Atualmente, todo o acervo documental relativo aos Processos de negócio, bem como a tramitação destes, encontram-se suportados em papel.

Assim, o IPQ.net, para além de proporcionar internamente os necessários meios tecnológicos para garantir a gestão e a operacionalização eficaz dos processos, permitirá ainda que as empresas possam mais facilmente dar resposta às suas necessidades de operação no mercado, através da conclusão mais célere dos processos, reduzindo os potenciais custos de contexto associados.

A sua implementação constitui assim uma prioridade, que se traduz na desmaterialização da prestação dos serviços à escala nacional, permitindo fazer a gestão integrada e otimizada dos processos do licenciamento dos Equipamentos sob Pressão, Cisternas e Motores, facilitando o diálogo com as empresas, com os Cidadãos e com a Administração Pública em geral.

O projeto visa proporcionar um sistema aplicacional focado no cliente final, assumindo carácter estratégico, como indicado pelo IPQ no Plano Sectorial TIC do Ministério da Economia.

A reengenharia, simplificação, automatização da prestação de serviços e desmaterialização de processos internos e externos, patentes no presente projeto, proporciona ganhos de eficácia e eficiência na interação da Administração Pública com os cidadãos e as empresas, para além do encurtamento dos prazos da prestação de serviços e redução de custos.

O INPORQUAL visa também a criação de um serviço em linha com acesso a partir do Portal do Cidadão e Balcão do Empreendedor, que permitirá a todos os cidadãos nacionais e estrangeiros, consultarem e comprarem as Normas portuguesas, europeias e internacionais, com vista ao desenvolvimento das respetivas atividades industriais, comerciais, educativas, académicas ou outras, sem terem de se deslocar às instalações do IPQ.

O objetivo passa por criar um canal de consulta e atendimento digital que coloca à disposição das empresas e do público em geral conteúdos completamente desmaterializados e digitais das normas nacionais e europeias, bem como, uma Loja Eletrónica utilizando os recursos eletrónicos mais divulgados hoje em dia no mercado de consumo, como o computador pessoal, o “tablet” e o “smartphone” e que beneficiará dos sistemas já existentes na Administração Pública, quer no que respeita à sua autenticação, através da utilização do Cartão do Cidadão, quer no que diz respeito à utilização de meios de pagamento eletrónicos como, Cartões de Crédito e de Débito e da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP) como instrumento de suporte às transações eletrónicas.

Pretende-se que este projeto contribua de forma evidente para a estratégia nacional em matéria de modernização e simplificação operacional, capacitando o IPQ para dar resposta às necessidades de acesso e conhecimentos das normas e documentos normativos portugueses e europeus e oferecer novos modelos de atendimento digital por parte das Pequenas e Médias Empresas, Associações, Universidades, Administração Pública, Entidades Societais e todos os cidadãos em geral que quotidianamente necessitam de consultar e adquirir normas, com vista ao desenvolvimento das respetivas atividades industriais, comerciais, educativas, académicas ou outras.

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.

No âmbito da **prestação digital de serviços públicos**, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente as relativas à *desburocratização, qualidade e inovação*, que o IPQ se propõe continuar desenvolver em 2018, 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 e ao licenciamento de ESP, Cisternas e Motores, informação relativa às taxas aplicáveis ao licenciamento de ESP, Cisternas e Motores e às 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, pedidos de visita ao Museu de Metrologia, consulta do catálogo de normas do IPQ, subscrição de correspondentes, subscrição da Newsletter “Espaço Q”, submissão de questões ao Serviço Questionar, informação sobre Diretivas, base de dados de organismos notificados, apresentação de sugestões e reclamações, entre outras funcionalidades como o download de minutas de documentos a apresentar ao IPQ, por exemplo.
- Para além do atendimento presencial, o IPQ continuará a prestar serviços de forma digital, através da sua progressiva disponibilização de informação na Internet, nomeadamente como acontece com a dinamização do projeto SIMPLEX “Metrologia online”, através do qual cada cliente pode aceder a uma “Área de Trabalho”, cujo acesso é reservado através de credenciais próprias, como uma chave de utilizador, senha de acesso e por uma política de registo de utilizador, garantindo o carácter de confidencialidade. Sendo o acesso único e exclusivo por cada entidade identificada no Sistema de Gestão do IPQ, através do seu NIPC, independentemente dos serviços e/ou operações metrológicas solicitadas, as credenciais fornecidas permitem o acesso à informação relativa ao conjunto de todas as relações da entidade (PET e certificados, relatórios e boletins em suporte digital) com o Departamento de Metrologia do IPQ.
- 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, e estender a sua utilização a outras áreas e documentos produzidos pelo IPQ.

### **Avaliação da aplicação das medidas de modernização administrativa**

Anualmente o IPQ procede à avaliação do grau de satisfação dos seus clientes e partes interessadas, sendo os questionários atualizados no sentido de incluírem as novas funcionalidades que vão sendo implementadas e disponibilizadas.

É também analisada a percentagem de faturas eletrónicas emitidas e, será contabilizado o número de normas vendidas através da Loja Eletrónica, assim que esta estiver em funcionamento.

A previsão das poupanças associadas às medidas identificadas e que o IPQ prevê implementar deverá ser expressiva ao longo dos próximos anos, essencialmente ao nível dos recursos materiais, temporais e financeiros. Assim, 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 de clientes e partes interessadas;
- 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.

## 9. Planificação das Atividades/Ações por Objetivo Estratégico e de Suporte

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

#### DEPARTAMENTO DE NORMALIZAÇÃO - DNOR

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2017	Meta 2018	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 7,5	DNOR	Resultado

#### DEPARTAMENTO DE METROLOGIA - DMET

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2017	Meta 2018	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	Aumentar 2,5 % o número de visitas de Escolas ao Museu de Metrologia do IPQ	Número de alunos	1850	1869	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 7,5	DAESPQ	Resultado

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

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2017	Meta 2018	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 $\geq 7,8$	13 publicações dentro do prazo e com nível de satisfação $\geq 7,9$	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 7,7	3 dias e nível de satisfação de 7,5	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 2017	Meta 2018	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 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Responsabilidade</b>	<b>Tipo de indicador</b>
<b>2.1</b>	Reduzir em 0,5% 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	41,5	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 e consequentemente um abrandamento da elaboração de documentos normativos. Decidiu-se, desta forma, reduzir este indicador, privilegiando novas áreas e novas estratégias no âmbito da normalização.	Número de documentos normativos	369	280	DNOR	Realização
<b>2.3</b>	Não tendo sido possível, nos últimos anos, atingir o valor previsto em Plano de Atividades para a faturação associada à Venda de Publicações e Correspondentes, foi decidido apresentar um valor médio credível com uma redução de 10 %	k€	948	850	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 2018)	Pontos de Consulta Nacional	5	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	20 ações (escolas e universidades)	22 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	20	22	DNOR	Impacto socioeconómico
<b>2.7</b>	Fórum Normalização	Realização de duas reuniões do Fórum Normalização	-	2	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 2017</b>	<b>Meta 2018</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	5	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 através da realização de encontros envolvendo as partes interessadas	Número de eventos	2	2	DMET	Impacto socioeconómico
<b>3.4</b>	Aumentar 0,5 % a faturação por influência em especial do melhor controlo da metrologia legal	Faturação (k€)	3523	3541	DMET	Resultados
<b>3.5</b>	Realizar as auditorias aos OVM, I&R e outras entidades, do universo existente à data	Percentagem de auditorias	-	95%	DMET	Realização
<b>3.6</b>	Aumentar 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE	Número de Operações Metrológicas por FTE	153	153,8	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 2017	Meta 2018	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	10	12	DNOR	Impacto socioeconómico
4.2	Ações de formação sobre normalização para membros/vogais de ONS e CT	Volume de formação $\sum$ (n.º horas/ação X n.º formandos/ação)	1000	1000	DNOR	Realização
4.3	Criar novas áreas de normalização em Portugal, com a criação de novas Comissões Técnicas	N.º de Comissões Técnicas criadas	4	4	DNOR	Realização
4.4	Realizar auditorias de acompanhamento (visitas) aos ONS	Número de visitas	14	14	DNOR	Realização

**DEPARTAMENTO DE METROLOGIA – DMET**

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2017	Meta 2018	Responsabilidade	Tipo de indicador
4.5	Promover a metrologia nas atividades de I&D e no ensino com encontros envolvendo as partes interessadas	Número de Seminários	1	1	DMET	Impacto socioeconómico
4.6	Realizar uma nova reunião do Fórum da Metrologia	Número de Reuniões	1	1	DMET	Realização
4.7	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 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Responsabilidade</b>	<b>Tipo de indicador</b>
<b>4.8</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 COM 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	DAESPQ	Realização
<b>4.9</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 [8,4; 8,5[	Envio para publicação e publicitação no <i>website</i> até ao dia 15 de cada mês e satisfação [8,4; 8,5[	DAESPQ	Realização
<b>4.10</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	DAESPQ	Resultado
<b>4.11</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 $\leq 2$	N.º médio de dias $\leq 5$	DAESPQ	Realização
<b>4.12</b>	Continuar a promover a utilização das metodologias da qualidade, nomeadamente, no âmbito das actividades de avaliação da conformidade acreditada e da Excelência	Número de reuniões e iniciativas do Fórum	2 reuniões com iniciativas	2 reuniões ou iniciativas	DAESPQ	Realização
<b>4.13</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, <i>workshops</i> , congressos, encontros, ações de formação, etc.)	42	45	DAESPQ	Impacto socioeconómico
<b>4.14</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>	Percentagem do cumprimento do calendário estabelecido para o PEX-SPQ 2018	Conclusão do PEX-SPQ 2017 e lançamento do PEX-SPQ 2018 (meta relativa ao	100%	DAESPQ	Realização

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2017	Meta 2018	Responsabilidade	Tipo de indicador
			indicador para 2017)			
4.15	Assegurar os atos de licenciamento de equipamentos sob pressão, cisternas e motores por FTE	Número de atos de licenciamento por FTE	1350	1450	DAESPQ	Resultado
4.16	Assegurar a faturação do licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas	Faturação (k€)	800	900	DAESPQ	Resultado

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

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2017	Meta 2018	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]	[9;9,6]	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)	[7,4;7,9]	[7,2;7,5]	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)	[7,6;7,9]	[7,6;7,9]	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)	[8,6;8,9]	[8,8;9,1]	DAG	Resultado

<b>5.6</b>	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)	[8,1;8,4]	[8,1;8,4]	DAG	Resultado
<b>5.7</b>	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as do DAESPQ	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,0;8,2]	[8,0;8,2]	DAESPQ	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)	[7,4;7,8]	[7,3;7,7]	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 2018	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	2	5	IPQ	Resultado
<b>5.12</b>	Reduzir o n.º de clientes com dívidas tendo por referência o n.º de clientes com dívidas superiores a 90 dias e até 180 dias, em 31 de dezembro do ano anterior	Percentagem de redução	78%	80%	IPQ	Resultado

## 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 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 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

