

Instituto Português da **Q**ualidade

Plano de Atividades 2019



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. Recursos humanos	12
3.3. Recursos financeiros	13
4. Análise do contexto.....	13
4.1. Partes interessadas	13
4.2. Análise SWOT e Ferramentas de Gestão	15
5. Publicidade Institucional	18
6. Objetivos e Estratégia	19
6.1. Atividades a desenvolver em 2019	20
6.1.1 Normalização.....	20
6.1.2 Metrologia	21
6.1.3 Qualificação, Desenvolvimento do SPQ e Assuntos Europeus.....	24
6.1.4 Administração Geral	26
7. Medidas de Modernização.....	28
8. Planificação das Atividades/Ações por Objetivo Estratégico e de Suporte	31
9. Siglas e abreviaturas	39

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, 3 de dezembro de 2018

A. Mira dos Santos
Presidente do Conselho Diretivo

PLANO DE ATIVIDADES 2019

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 (2018-04-16)

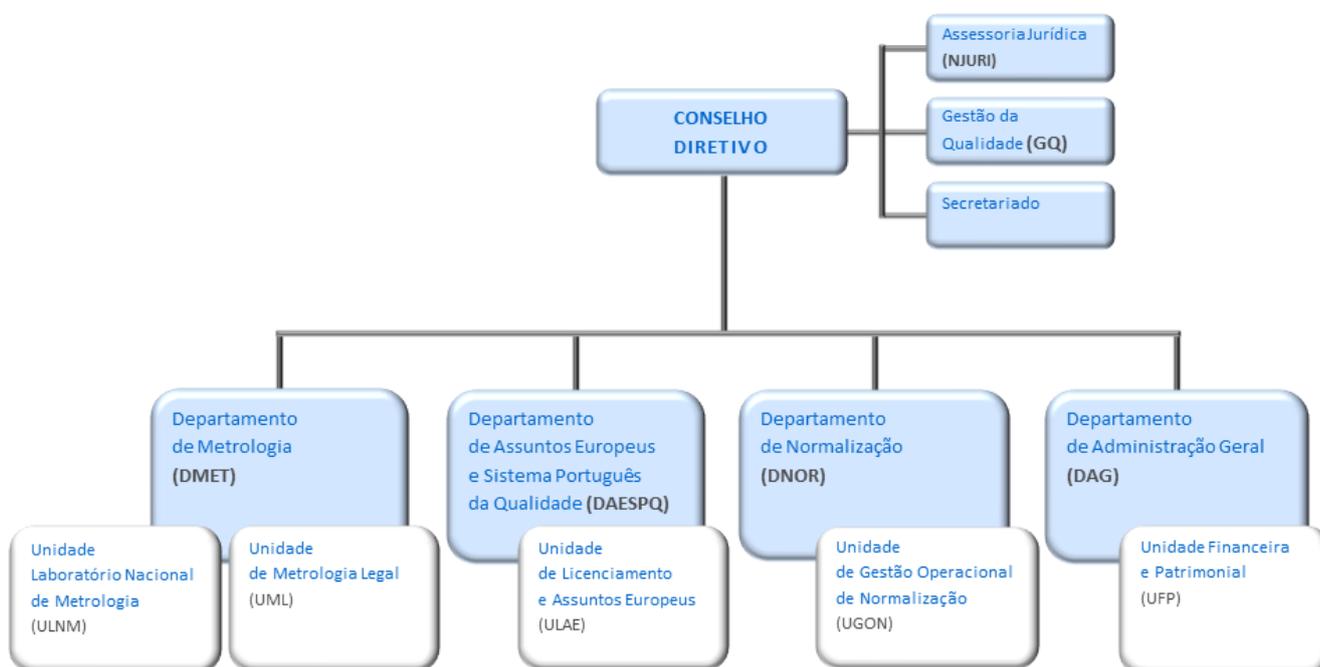
- Liderar o desenvolvimento da Qualidade através do aprofundamento do Sistema Português da Qualidade (SPQ), compreendendo a organização e o seu contexto externo e interno, de modo a contribuir para a competitividade da economia, para a qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs e satisfazer as necessidades 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

tudo 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 e; 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 medição 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/as 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. Participa na elaboração e revisão da regulamentação metrológica europeia e internacional, promove e elabora a legislação nacional de controlo

metrológico e realiza as operações de controlo metrológico de instrumentos de medição que não descentralizou em outras entidades, nomeadamente os alcoolímetros, os cinemómetros 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 exercício delegado do controlo metrológico e dos seus clientes.

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 comparação interlaboratorial, 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 SGQ, com base na norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 e ISO 17034:2016 e nos Guias 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 (*Bureau International des Poids et Mesures*) (KCDB do BIPM).

O Laboratório Nacional de Metrologia tem implementado um SGQ, no âmbito do TC-*Quality* da EURAMET e em conformidade com o referencial normativo NP EN ISO/IEC 17025: 2005 e ISO 17034: 2016, o qual é avaliado

anualmente por pares. A última renovação quinquenal foi obtida em 2018. A versão 2017 da norma ISO/IEC 17025 será implementada até final de 2019.

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;
- Realização de ações de formação técnica nos vários domínios metrológicos;
- Coordenação técnica de comparações de padrões e instrumentos de medição.

O DMET coordena também o processo de reconhecimento segundo os princípios das **Boas Práticas de Laboratório** (BPL) da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico), no âmbito das Diretivas 2004/9/CE e 2004/10/CE e do Decreto-Lei n.º 95/2000, de 23 de maio, e Decreto-Lei n.º 99/2000, de 30 de maio, processo da competência do IPQ, enquanto Autoridade Nacional de Acompanhamento, responsável pela verificação do cumprimento das Boas Práticas de Laboratório da OCDE, na realização de ensaios não clínicos e de estudos laboratoriais sobre substâncias químicas e como estabelecido no Programa Nacional de Acompanhamento BPL.

O DMET 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 são asseguradas 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 do Licenciamento 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 e Regulamento europeu. 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 regulamentações técnicas e das regras relativas aos serviços da sociedade da informação, no âmbito da União Europeia (UE), através do cumprimento das disposições da Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho, e da Organização Mundial do Comércio (OMC).

A ULAE assegura ainda 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, enquanto ponto de contacto de produto (PCP) do Ministério da Economia e coordenador da rede de PCP dos diversos Ministérios e responsável pelo reconhecimento de marcas de garantia de toque no âmbito do Regime Jurídico da Ourivesaria e Contrastaria (RJOC).

No âmbito dos assuntos europeus, inclui-se também o cumprimento do estabelecido no Regulamento (CE) n.º 2679/98 e no Despacho n.º 21 567/99 (IIª série), que designa o IPQ Ponto de Notificação Nacional.

No âmbito das suas competências, a ULAE assegura também os procedimentos relacionados com o Licenciamento de Equipamentos sob Pressão (ESP), de Cisternas e de Motores Fixos.

O DAESPQ tem também como competências dinamizar e apoiar iniciativas de 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, desenvolvendo ações de formação no domínio do SPQ e organiza e promove a realização do Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ), 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 *European Customer Satisfaction Index*.

Nas atividades do DAESPQ incluem-se também as Comissões Setoriais do SPQ que são estruturas 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 Electrotechnical Commission (IEC)*.

No âmbito da atividade desenvolvida pelo DNOR é ainda de referir a integração do GUIA 22 do CEN-CENELEC “*Guide on the organizational structure and processes for the assessment of the membership criteria of CEN and CENELEC*” no SGQ do IPQ. Anualmente são realizadas auditorias internas aos requisitos do “GUIA 22” e auditorias externas, de 3 em 3 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 22”.

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 SGQ 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. Recursos humanos

O mapa de postos de trabalho do IPQ para 2019 é o que a seguir se apresenta.

Atribuições/Competências/ Atividades	Cargo/Carreira/ Categoria	Área de formação académica e/ou profissional	N.º de postos de trabalho
Conselho Diretivo	Presidente (1)	-	1
	Vogais (1)	-	2
	Técnico/a Superior	Gestão da Qualidade/Direito	4
	Assistente Técnico	12.º ano	2
Dirigentes Intermédios	Diretor/a de Departamento (2)	Gestão/Engenharias/Direito/ Humanísticas	4
	Diretor de Unidade (2)	Gestão/Engenharias/Direito/ Humanísticas	5
Departamento de Administração Geral	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
	Assistente Operacional	9.º ano	1
Departamento de Metrologia	Técnico/a Superior	Engenharias e afins	29
	Assistente Técnico	12.º ano	10
	Especialista de Informática	Engenharia Informática e afins	1
Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	Técnico/a Superior	Engenharias/Gestão/ Humanísticas/Design	16
	Assistente Técnico	12.º ano	4
Departamento de Normalização	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

115

Presidente	1
Vogais	2
Diretor/a de Departamento	4
Diretor/a de Unidade	5
Técnico/a Superior	63
Especialista de informática	3
Coordenador/a técnico/a	2
Assistente técnico	33
Assistente operacional	2
Total	115

3.3. Recursos financeiros

O orçamento do IPQ para 2019 é o que a seguir se apresenta.

Recursos financeiros (em euros)	
Orçamento de funcionamento (OF)	7 757 744
Despesas c/Pessoal	3 755 535
Aquisições de Bens e Serviços	2 014 721
Transferências correntes	418 329
Outras despesas correntes	312 548
Aquisição de bens de Capital	1 256 611
Total	7 757 744

4. Análise do contexto

4.1. Partes interessadas

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.

As atividades do IPQ abrangem as áreas da Normalização, Metrologia, Qualificação e Assuntos Europeus, e consistem na prestação de serviços, disponibilização de normas e publicações, realização de calibrações e ensaios, produção e certificação de materiais de referência, operações de controlo metrológico, incluindo aprovação de modelos de instrumentos de medição, 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. Desta forma é possível identificar o grau de importância das diversas partes nas tomadas de decisão com impactos interno e externo, determinar quais são as partes interessadas relevantes e quais os requisitos destas partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão.

Internamente estão estabelecidos mecanismos de gestão específicos de acordo com o grau de influência das partes interessadas no desempenho do IPQ, na sua capacidade em criar riscos e/ou oportunidades e na sua capacidade de afetar o IPQ com as suas decisões ou atividades. Estes mecanismos passam pela identificação de necessidades e expectativas, pela atribuição de prioridades de ação, pelo estabelecimento de ações de monitorização, de medição do desempenho e de retorno de informação, conforme adequado, de modo a que se possam potenciar ações de melhoria.

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	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizações nacionais com participação institucional do IPQ <p style="text-align: center;"><i>Esforço Mínimo (EM)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades parceiras para projetos, nomeadamente de prestação de assistência técnica na área da Cooperação ▪ Instituto Designado (IST-LMRI) ▪ Ministérios afins (MNE, MPMA, MC, MCTES, ME) ▪ Autarquia e Comunidade envolvente <p style="text-align: center;"><i>Manter Informado (MI)</i></p>
	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizadores do Website do IPQ ▪ Clientes do "Serviço Questionar" ▪ Utilizadores da Biblioteca ▪ Visitantes do Museu de Metrologia ▪ Subscritores da Newsletter EspaçoQ ▪ Fornecedores (Agência Nacional de Compras Públicas) ▪ IPAC ▪ IMT <p style="text-align: center;"><i>Manter Satisfeito (MS)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Público em geral ▪ Empresas, associações empresariais, associações profissionais, centros tecnológicos ▪ Clientes da Metrologia Aplicada (entidades que necessitam da rastreabilidade de padrões, tendo em vista o desenvolvimento da economia nacional) ▪ Instituições nacionais de reconhecido mérito científico com colaboração em projetos internacionais de I&D e protocolos de cooperação; ▪ Entidades reconhecidas e qualificadas pelo IPQ para o exercício delegado de controlo metrológico legal (Serviços Municipais de Metrologia -SMM, Serviços Concelhios de Metrologia – SCM, Organismos de Verificação Metrológica – OVM, Instaladores/Reparadores - IR) ▪ Instalações de Ensaio no âmbito do reconhecimento segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório da OCDE ▪ Compradores de Normas (agentes económicos, associações empresarias, universidades, ...) ▪ Correspondentes IPQ (accedem em condições especiais ao Acervo Normativo de interesse para o seu setor de atividade) ▪ Organismos de Normalização Setorial (ONS) e Comissões Técnicas ▪ Organismos Notificados-ON (responsáveis pela avaliação da conformidade de produtos no âmbito das Diretivas Comunitárias) ▪ Clientes do Licenciamento de ESP, Cisternas e Motores Fixos ▪ Organismos de inspeção que atuam no âmbito do licenciamento de ESP e cisternas (com competências delegadas pelo IPQ) ▪ Participantes nos eventos organizados pelo IPQ (Seminários, Workshops) ▪ Formandos das ações organizadas pelo IPQ ▪ Comissões Setoriais do SPQ ▪ Tutela (SEI, MEcon) e PCM ▪ Tribunais ▪ Outros organismos do Estado Regulamentadores, Fiscalizadores e Legisladores ▪ Outros fornecedores ▪ Trabalhadores/as do IPQ <p style="text-align: center;"><i>Gerir com Proximidade (GP)</i></p>

4.2. Análise SWOT e Ferramentas de Gestão

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 - *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*, 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 SGQ, 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"> • Existência de um Sistema de Gestão da Qualidade certificado por entidade independente e uma forte cultura de gestão por objetivos. • Equipas altamente competentes e especializadas, com elevado nível de tecnicidade e conhecimento. • Elevado e consistente nível de satisfação dos/as clientes e parceiros, medido por entidade independente. • Fortes parcerias implementadas, com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, com elevado nível de reconhecimento. • Sistema Metrológico Integrado e Autossustentável (Metrologia científica, aplicada e legal) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de investimento na renovação e manutenção de equipamentos laboratoriais para manter a sua função de Instituição Nacional de Metrologia e o nível e rigor da atividade metrológica, por restrições do Sistema Orçamental, apesar do Instituto viver exclusivamente de receitas próprias. • Dificuldade na manutenção e atualização das instalações laboratoriais e das condições necessárias ao cabal desempenho da sua atividade. • Restrições elevadas à participação em missões para trabalhos europeus e internacionais devido a condicionalismos orçamentais, com efeitos na atualização de conhecimentos técnicos e científicos. • Dificuldade na renovação de quadros técnicos especializados, por insuficiência de profissionais com perfil técnico adequado na Administração Pública. • Dificuldade em aumentar o mapa de pessoal em virtude das restrições legais e orçamentais.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Existência de programas europeus com financiamento disponível nos âmbitos da Normalização e da Metrologia. • Capacidade de I&D e Integração na Rede Europeia no âmbito do EMPIR (<i>European Metrology Programme for Innovation and Research</i>). • Existência de sistemas de apoio à modernização e capacitação da administração pública (p. ex. SAMA), nomeadamente para criar uma plataforma de tecnologias de informação e comunicação promovendo a desmaterialização dos processos de negócio e interface com as partes interessadas • Aumento de mercado de controlo metrológico por via regulamentar, em especial em áreas sensíveis como saúde, ambiente e energia. • Alargamento da aplicação das regras e metodologias do SPQ a novos âmbitos de atividade na área da qualificação. • Cooperação com as Universidades, Laboratórios de I&D, Centros de Saber e Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT). • Integração do ensino sobre normalização, metrologia e qualidade nos curricula do ensino secundário e superior. • Política favorável à articulação entre Qualidade e Inovação. • Política legislativa Europeia do Mercado Interno remetendo para requisitos de normas técnicas harmonizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 conseqüente diminuição das receitas. • Insuficiente capacidade de mobilização e financiamento de partes interessadas para participação ativa nos trabalhos normativos europeus e internacionais. • Dificuldade de integração de jovens e escassez de técnicos especializados em metrologia, normalização e licenciamento de ESP e Cisternas, na Administração Pública, para preenchimento dos postos de trabalho atuais e futuros. • Sistema Orçamental do Estado desajustado para as instituições que vivem exclusivamente de receitas próprias, não permitindo o uso dos saldos.

O IPQ, no âmbito do seu SGQ, certificado de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015, procede à identificação e avaliação de riscos e oportunidades associados aos seus processos, integrando esta análise no planeamento e desenvolvimento das suas atividades. Para tal tem implementada a metodologia *FMEA – Failure Mode and Effect Analysis*, que permite fazer uma análise sistemática preventiva, a qual passa por:

- identificar falhas potenciais e avaliar os respetivos efeitos, que possam vir a ter impacto, designadamente, nos serviços, pessoas ou no ambiente;
- estabelecer ações que possam eliminar ou reduzir as causas que determinem potenciais falhas;
- reavaliar os impactos anteriormente determinados para confirmação do sucesso das medidas no sentido da minimização dos mesmos.

O IPQ tem também implementado desde 2009, o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC). No final de 2016, após avaliação da implementação do Plano inicial, consolidação do quadro de dirigentes e integração das atribuições das extintas Direções Regionais da Economia, nos domínios da metrologia e da qualidade, procedeu-se à elaboração de um novo PPRCIC, que entrou em vigor no início de 2017. Este novo PPRCIC, como um dos instrumentos de gestão do IPQ, é revisto anualmente, na fase do ciclo de gestão correspondente à Autoavaliação, sendo subsequentemente elaborado o Plano de Prevenção para o ano seguinte.

Atualmente encontra-se em vigor o PPRCIC para 2018-2019, que segue também a metodologia FMEA implementada.

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 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 abril de 2018 o IPQ viu confirmada a manutenção da certificação NP EN ISO 9001:2015, na auditoria de 1º acompanhamento após a renovação em março de 2017.

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* (BSC) e pela monitorização de indicadores e de Planos de Ações de Melhoria controlados no âmbito do SGQ.

Anualmente, o IPQ avalia o grau de satisfação dos/as seus/suas trabalhadores/as, enquanto tal, e também na qualidade de clientes internos dos serviços. Tal como previsto no SGQ e mais concretamente no Procedimento de Gestão 06 “Medição, Análise e Melhoria Contínua”, os resultados decorrentes destes estudos são registados em Planos de Ações de Melhoria (Mod-06-08) e são objeto de tratamento e do seguimento previstos na Instrução de Trabalho “Audição de clientes e partes interessadas” (IT-06-04). A Gestão da Qualidade do IPQ e o Grupo da Qualidade do IPQ, conjuntamente com as direções dos departamentos e colegas designados, dão sequência às ações e prioridades identificadas.

O IPQ suporta a implementação de ações de melhoria através de Boletins de Melhoria e Planos de Ações de Melhoria onde são desenvolvidas ações corretivas e de melhoria provenientes de constatações decorrentes de auditorias internas e externas, oportunidades de melhoria que surjam no decorrer das atividades, não conformidades, reclamações, sugestões internas e externas e resultados dos inquéritos de satisfação de trabalhadores/as, clientes internos/as e externos.

De modo a garantir a eficácia do planeamento e do controlo da estratégia organizacional, o IPQ monitoriza e avalia o seu desempenho utilizando a metodologia do 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).

No caso particular do PROQUAL trata-se de uma plataforma que está em exploração há mais de 8 anos e que apresenta enormes condicionalismos. Neste sentido, o IPQ delineou uma estratégia que pretende criar uma solução macro que abranja todas as áreas de negócio, 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. (ver ponto 7. Medidas de Modernização).

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 2019 o IPQ venha a efetuar qualquer iniciativa de publicidade institucional.

6. Objetivos e Estratégia

No exercício económico de 2019 o IPQ compromete-se a dar cumprimento aos objetivos estratégicos estabelecidos, os quais se identificam:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO IPQ PARA O ANO DE 2019	
OE 1	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, consolidando a satisfação das partes interessadas
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
OE 3	Garantir o rigor das medições da rede metrológica nacional para apoio à indústria, credibilidade das transações comerciais, defesa do/a consumidor/a, operações fiscais, segurança, saúde, energia, ambiente e das atividades económicas em geral
OE 4	Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as

Destes 4 Objetivos Estratégicos (OE) decorrem Objetivos Operacionais (OP) devidamente identificados no QUAR do IPQ e no ponto 8 do presente plano. Neste ponto encontram-se detalhadas as atividades/ações que visam concretizar cada OE, respetivos indicadores, metas, responsabilidades e tipologia.

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.

6.1. Atividades a desenvolver em 2019

6.1.1 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 visitas de acompanhamento periódicas, efetuadas pelos 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;
- Participar na atividade do Fórum Qualidade, contribuindo para as definições estratégicas por ele definidas 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 e da utilização de novas ferramentas de suporte.
- 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;
 - elaboração de protocolos com entidades da Administração Pública tendo em vista descontos na aquisição de publicações e documentos normativos;
 - a realização de ações de sensibilização junto das PME como resultado do Inquérito no âmbito da Indústria 4.0 e de outros projetos em desenvolvimento;
 - a realização de ações de formação/sensibilização para públicos-alvo específicos, nomeadamente e Administração Pública Central e Local;
 - a realização de ações de formação, junto das entidades públicas e decisores políticos, sobre a temática da relação entre Normas Técnicas e Regulação e o uso das normas técnicas voluntárias para uma melhor regulação e uma legislação mais inteligente.
- Dinamização da Biblioteca IPQ, transformando-a num espaço de consulta, aprendizagem, divulgação e trabalho.

6.1.2 Metrologia

O **Subsistema da Metrologia** garante o rigor, a exatidão e a rastreabilidade das medições em território nacional, tendo como objetivo a soberania dos Padrões Nacionais das unidades de medida e efetua o Controlo Metrológico dos instrumentos de medição, de modo a satisfazer as necessidades da indústria nacional e da sociedade em geral. Pretende ser o suporte de competitividade nacional, contribuindo para o bem-estar dos cidadãos através de uma infraestrutura metrológica tecnologicamente avançada e ser uma referência nacional na rede metrológica europeia em desenvolvimento, contribuindo para a liderança Europeia no âmbito da economia mundial.

Neste âmbito, serão desenvolvidas em 2019 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 metrológicas 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, que será oficializada na 26.^a Conferência Geral dos Pesos e Medidas (CGPM), em novembro de 2018, e que entrará em vigor a 20 de maio de 2019, enquanto sistema de unidades universal e coerente, tendo como objetivo primordial assegurar a rastreabilidade das unidades de medida ao mais elevado nível de rigor e exatidão, garantindo e aperfeiçoando as necessidades da sociedade.
- Promover o desenvolvimento e o reconhecimento da metrologia nacional reforçando a participação nos projetos de I&D nacionais e internacionais, no âmbito do EMPIR e do HORIZONTE 2020, e a participação em comparações com os seus congéneres europeus e internacionais;
- Continuar o esforço de melhoria da eficiência da atividade dos laboratórios do IPQ;

- Promover os ensaios de aptidão e os exercícios de comparação interlaboratorial com os laboratórios acreditados para a estruturação da cadeia hierarquizada de padrões;
- Promover a disseminação de conhecimento no domínio metrológico através da organização e dinamização de eventos técnico-científicos e de *fora* de discussão, 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 Serviços Municipais e Concelhos de Metrologia (SMM e SCM), Organismos de Verificação Metrológica (OVM) e Instaladores / Reparadores (IR);
- 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 considerando as diversas tipologias de instrumentos de medição;
- 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 participa na elaboração e revisão de regulamentação metrológica europeia e internacional, elabora a legislação nacional de controlo metrológico e promove a sua aplicação. Tendo efetuado a revisão da moldura legal no âmbito da atividade de controlo metrológico, irá desenvolver esforços, em 2019, no sentido da sua publicação e aplicação.

No âmbito do projeto *European Metrology Cloud*, o IPQ irá dar continuidade aos trabalhos que integram o este projeto e que visam a implementação de uma infraestrutura para promover a transformação digital em Metrologia Legal, tendo como principal objetivo a conceção e o desenvolvimento de uma plataforma metrológica digital em cada estado membro, projetada para apoiar e agilizar os processos regulamentares em Metrologia Legal.

Os desenvolvimentos tecnológicos verificados na metrologia científica continuarão a ser acompanhados através da participação nos trabalhos internacionais e europeus, nomeadamente no âmbito do 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 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* 2019 do EMPIR incluirá as áreas temáticas do Ambiente e da Energia, onde o IPQ irá submeter projetos de investigação científica.

Estão a decorrer ainda em 2018 os projetos europeus EMPIR, que têm duração de 3 anos, (1) *Pres2vac*, (2) *ACQ-PRO* e (3) *InfusionUptake*, dos quais os dois primeiros terminam este ano e o último em 2019. Em 2018 iniciam-se os projetos (a) *Unified pH scale*, (b) *Advancing measurement uncertainty – comprehensive examples for key international standards*, (c) *Metrology for the Factory of the Future*, (d) *Establishing traceability for liquid density measurements*, (e) *A versatile electrical impedance calibration laboratory based on digital impedance bridges*, (f) *A digital traceability chain for AC voltage and current*.

Na *call* de 2018 (para começarem em 2019 no caso de aprovação) foram submetidos 2 projetos na área de *Health (Drug delivery e Breath analysis)* 2 projetos na área do *Broader SI (LED Technologies e Realization of the new kelvin)*, 2 projetos na área de *Research Potential (Stylus measurements e Blood-pressure traceability)*. Submeteram-se ainda projetos na nova modalidade de *European Metrology Networks (EMN)*, que favorece uma maior coordenação entre Institutos Nacionais de Metrologia (NMI) em áreas emergentes transversais, como sejam (i) *Mathematics and Statistics*, (ii) *Climate and Ocean Observation*, (iii) *Quantum Technologies* e (iv) *Energy Gases*. O objetivo é, genericamente, conseguir participar em projetos de investigação ligados a áreas emergentes da sociedade, como a Digitalização, Energia, Ambiente e os Padrões Quânticos, sendo que o IPQ já é membro do MATHMET, que deu agora origem a este EMN no domínio da Matemática e Estatística, e temos valências na área do pH oceânico, rastreabilidade de instrumentação para monitorização de condições ambientais, gases de referência e padrões quânticos, onde queremos dar uma contribuição ativa nestes grandes projetos. I. Aqueles NMI que ficarem de fora destes EMN terão maior dificuldade de acesso a fundos comunitários no futuro.

Durante o ano de 2019, 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 e de práticas a nível internacional, a atualização do conhecimentos, bem como a promoção de uma melhor interação com as entidades nacionais de acompanhamento de outros estados e 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.

No âmbito da metrologia histórica, o Museu de Metrologia manterá o programa dirigido aos diversos níveis de Ensino, utilizando a exposição permanente de “Pesos e Medidas em Portugal” que ilustra a evolução dos sistemas de medição ao longo de toda a História de Portugal, e o espaço lúdico com o fim de sensibilizar para a metrologia e a sua importância no comércio, na saúde e na segurança. Com o objetivo de promover e divulgar o património e a história da Metrologia, o Museu dará também continuidade à atividade de colaboração com outras entidades e centros museológicos na realização de exposições cujo tema se enquadre nestes objetivos e estejam associados à valorização do património metrológico de interesse histórico, na orientação/coorientação de trabalhos e estágios, realização de eventos e dinamização do Arquivo Histórico do IPQ e disponibilização de consulta de documentos.

6.1.3 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 2019: 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 do Fórum da Qualidade enquanto órgão consultivo do IPQ, representativo dos interesses relevantes para a Qualidade. Os desafios da atualidade, como a digitalização e as preocupações ambientais, com vista à implementação da economia circular, constituem temáticas incontornáveis no que respeita ao desenvolvimento do SPQ e nessa medida, serão objeto de aprofundamento e discussão, no âmbito dos trabalhos do Fórum da Qualidade. 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 e dinamização do ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, reforçando a sua visibilidade e contribuindo para o aumento da perceção da Qualidade, através do conhecimento do nível de satisfação do serviço prestado aos consumidores/as, enquanto indicador de referência no mercado nacional, nos setores da atividade económica em que é utilizado, e importante fator de desenvolvimento e afirmação das empresas portuguesas nos mercados em geral;
- Reforçar o empenho na promoção e notoriedade do Prémio de Excelência PEX-SPQ e das vantagens do modelo de Excelência para a competitividade e para a diferenciação das empresas e demais organizações nacionais, que incluam as metodologias de gestão pela qualidade total nas suas estratégias de gestão e crescimento, distinguindo as que evidenciem as melhores práticas. Pretende-se proceder à reavaliação da metodologia de atribuição do PEX- SPQ e à dinamização da Estratégia Nacional, através da revisão do protocolo acordado com a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ);
- Prosseguir 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, procurando promover a integração no SPQ de outras abordagens à Qualidade e incrementar o número de entidades por ele abrangidas, através do estabelecimento de parcerias estratégicas e da realização de Encontros, Seminários, Workshops e Sessões Temáticas, envolvendo outros parceiros estratégicos representantes dos setores público e privado e da economia social;

- 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, e com base no levantamento efetuado, pretende-se avaliar a atualidade dos protocolos estabelecidos, tendo em vista o reforço da eficácia da sua implementação e a otimização dos resultados a atingir. Prosseguir a estratégia de identificação de novos âmbitos de cooperação, nomeadamente ao nível nacional, com organismos relevantes no âmbito da estratégia de desenvolvimento do SPQ.
- Ajustar a capacidade de resposta às solicitações do mercado no domínio da Formação, identificando necessidades de formação, adequando os conteúdos das ações à procura existente e tendo em conta a importância estratégica e a atualidade de temas com particular enfoque nas áreas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação, privilegiando a organização em parcerias estratégicas;
- 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, enquanto Autoridade Notificadora;
- Reforçar e agilizar os interfaces com o Instituto Português de Acreditação (IPAC) na partilha de informação relativa aos organismos notificados e organismos de inspeção 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;
- 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;
- Acompanhar e participar nas iniciativas promovidas ao nível nacional e europeu no quadro das competências do IPQ;
- Prestar informação especializada sobre as competências do IPQ em matéria de Licenciamento de Equipamentos sob Pressão, Cisternas e motores fixos, 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 em conformidade como estabelecido no Regulamento das Contrastarias¹, nos termos das competências que este regulamento confere ao IPQ;

¹ Lei nº 98/2015, de 18 de agosto

- Assegurar os procedimentos necessários à gestão do sistema de notificação prévia de regras técnicas, 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;
- 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.

6.1.4 Administração Geral

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 da **Área dos Recursos Humanos**.

O enfoque na adequação dos perfis profissionais ao desenvolvimento das atividades inerentes aos respetivos postos de trabalho permanece como atividade contínua desta área.

A proximidade entre os trabalhadores/as e o IPQ é um dos temas que todos os anos tem merecido uma melhoria contínua, através da revisão e atualização dos documentos da atividade dos Recursos Humanos, na medida em que permite facilitar o relacionamento pretendido

Nesse sentido, continuaremos a visitar os procedimentos de acolhimento dos trabalhadores/as, bem como os demais existentes, as perguntas frequentes – FAQ's - realizadas 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 Direção-Geral do Orçamento, Tribunal de Contas, Instituto Nacional de Estatística (INE), ESPAP, etc..

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

Durante o ano de 2019, irá estabilizar-se a transição para o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas SNC-AP.

O acompanhamento financeiro da execução dos projetos com financiamento europeu irá ser uma atividade com expressão durante o ano de 2019.

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.

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 2019, concluir estabilizar a deslocalização do *Datacenter* do IPQ para as instalações da Secretaria-Geral do Ministério da Economia como organismo responsável pela coordenação da área das TIC no Ministério da Economia.

Na sequência do trabalho desenvolvido em 2017, para o levantamento de requisitos para implementação de sistema de gestão documental desenvolvido e análise da metodologia de implementação de um sistema de gestão de processos, pretende-se otimizar os recursos existentes, incrementar a eficiência e 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 que 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.

Neste âmbito, foi aprovada, em 2018, com sucesso um projeto do IPQ, no âmbito do SAMA 2020 (Aviso n.º 01/SAMA2020/2017) – INPORQUAL – Portal da Qualidade. (ver ponto 8. Medidas de Modernização).

A implementação do projeto 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 2019, para além de manter a atividade na otimização dos recursos existentes, terá um impacto expressivo ao nível da contratação, uma vez que será o segundo ano de aplicação da alteração do Código dos Contratos Públicos, com esforço adicional de programação das aquisições e desenvolvimento dos respetivos processos, para além dos procedimentos pré-contratuais a conduzir para efeitos da concretização do projeto INPORQUAL – Portal da Qualidade.

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 2019, irá ser proceder-se à identificação de potenciais apoios quer ao nível do estudo de identificação e análise de ações que possam incrementar um consumo mais racional de energia, quer de apoios financeiros para o efeito.

Neste âmbito, permanece o pressuposto já conhecido e que se prende com as condições das instalações do IPQ que poderá implicar a necessidade de reestruturação as 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 2019, se continuar a atividade de regularização matricial e registral dos imóveis do IPQ, situação que não tem sido facilitada uma vez que o IPQ não tem todo o histórico documental necessário para o efeito, dado que, á data das aquisições, os processos eram conduzidos pela Direção-Geral do Património.

7. 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 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 2019, passam pela 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. Neste sentido, em 2018, o IPQ viu aprovada a candidatura do projeto INPORQUAL – Portal da Qualidade, ao programa SAMA-Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, projeto este que terá um impacto significativo na atividade do IPQ, através de um processo de transformação digital e de reengenharia dos processos, tendo o IPQ a ambição de atingir uma total desmaterialização e automatização destes. Pretende-se que a organização que daqui resultar seja uma organização essencialmente digital com utilização intensiva de TIC e que incentive fortemente os seus clientes, parceiros, entidades qualificadas, entidades fiscalizadoras, bem como outros *stakeholders* da informação/documentação produzida e disponibilizada pelo IPQ, a recorrer primordialmente ao canal digital.

Este projeto visa assim 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”. Desta forma pretende-se promover a otimização de processos e a modernização de procedimentos administrativos, com vista a aumentar a interação e eficiência dos serviços e a reduzir significativamente o peso das atividades administrativas associadas à sua atividade, através de:

- Criação de um ponto de acesso via web aos seus serviços a parceiros e clientes, com base em tecnologia responsiva e com *backoffice* que proporcione inserção e gestão facilitada de informação, com possibilidade de atendimento 24 horas x 7 dias pela facilidade de acesso remoto. Desta forma o IPQ ficará mais capacitado para cumprir com as suas atribuições para todo o território nacional, evitando deslocamentos incómodos e dispendiosos para os clientes.

- Reforço da coesão interna, decorrente do esforço de sistematização de processos, da eliminação de suportes e meios de comunicações pouco estruturados, como sejam o Excel ou e-mail, que não garantem integridade e visibilidade dos dados, e da possibilidade de monitorização, avaliação e controlo dos processos desmaterializados e automatizados.

- Alinhamento com prioridades de investimento da Administração Públicas na área das TIC, nomeadamente pela interoperabilidade com a plataforma iAP, com recurso ao Cartão de Cidadão e à Chave Móvel Digital; pela interoperabilidade com a Plataforma de Pagamentos da Administração Pública para efeito de faturação e cobrança; pela interoperabilidade com a plataforma de Notificações Eletrónicas do Estado com recurso à utilização da *gateway* de envio de SMS; pelo alojamento da aplicação no centro de dados do Ministério da Economia; pela partilha de infraestrutura de comunicações no âmbito do Ministério da Economia; pelo recurso aos acordos quadro de licenciamento de Software, no âmbito do Ministério da Economia.

- Redução de tempo com a gestão administrativa dos processos, particularmente resultante da alocação a tarefas administrativas de um conjunto muito alargado tanto de Técnicos Administrativos como de Técnicos Superiores, os últimos dos quais, como resultado do projeto, ficarão mais libertos para alocar o seu tempo a tarefas de maior valor acrescentado.

Este projeto contribui assim positivamente para 9 itens do Plano de Racionalização das TIC: Racionalização, organização e gestão da função informática; Racionalização de comunicações; Racionalização dos centros de dados e computação em nuvem na Administração pública; Interoperabilidade na Administração Pública; Autenticação e assinatura eletrónicas na AP; Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos; Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos; Central eletrónica de Arquivo do Estado; Administração aberta e novos canais de atendimento.

Em 2019, o IPQ manterá as medidas de modernização administrativa já implementadas e que passam, nomeadamente, por assegurar a continuidade da faturação eletrónica, proporcionando um menor consumo de papel e uma maior eficácia administrativa; e pela utilização da assinatura eletrónica qualificada, através do cartão do cidadão, como meio de autenticação dos documentos emitidos para clientes, por exemplo, no domínio da metrologia aplicada, procurando estender a sua utilização a outras áreas e documentos produzidos pelo IPQ.

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.

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.

É ainda de referir o desenvolvimento de ações no âmbito do Plano de Ação para a Economia Circular (PAEC) aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 190-A/2017. O PAEC é a concretização da iniciativa UE 2020 - "Uma Europa eficiente em termos de recursos" e tem como objetivo redefinir o conceito de fim de vida da economia linear, assente na produção e eliminação de resíduos, apostando nos conceitos de reutilização, reparação e renovação de materiais e energia. Trata-se de um modelo estratégico de crescimento e de investimento assente na eficiência e valorização dos recursos e na minimização dos impactos ambientais.

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, e para além das vantagens associadas ao Projeto INPORQUAL atrás referido, 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.

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

OE 1 – 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, consolidando a satisfação das partes interessadas.

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
1.1	OP7 QUAR 2019: Manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ	Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10), a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ	[7,6;7,8]	7,7	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
1.2	Assegurar a melhoria contínua sustentável da atividade do IPQ, no âmbito do sistema de gestão da qualidade certificado NP EN ISO 9001:2015	Grau de cumprimento do Programa Anual de Auditorias e dos indicadores monitorizados pelo BSC; e Grau de concretização das ações resultantes da Revisão pela Gestão, Mapas de Avaliação de Riscos/Oportunidades e Planos de Ações de Melhoria (%)	Zero Não Conformidades Maiores (Ind.: Número de NC Maiores)	90	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
1.3	Assegurar o funcionamento do Serviço Questionar	Prazo de resposta às perguntas (n.º de dias) e Nível de satisfação dos/as clientes (escala de 1 a 10), a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ	3 dias e nível de satisfação de 7,5	3 dias e nível de satisfação de 7,5	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
1.4	Aumentar 2% o número de visitas de Escolas ao Museu de Metrologia do IPQ	Número de visitantes	1869	2243	DMET	Realização
1.5	Assegurar a publicação ao dia 15 de cada mês (com exceção de agosto) da Newsletter ESPAÇO Q	Número de edições, data e nível de satisfação do/as subscritores/as, (escala de 1 a 10), a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ	13 publicações dentro do prazo e com nível de satisfação $\geq 7,9$	12 publicações dentro do prazo e com nível de satisfação $\geq 7,9$	DAESPQ	Resultado
1.6	Continuar a assegurar uma relação responsável com os fornecedores tendo em conta a situação conjuntural atual	Prazo de pagamento a fornecedores (n.º de dias)	3	3	DAG	Impacto socioeconómico

OE 1 – 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, consolidando a satisfação das partes interessadas.

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
1.7	Realizar ações de formação/sensibilização sobre normalização para públicos-alvo específicos nomeadamente agentes económicos e Administração Pública	Número de ações	12	12	DNOR	Impacto socioeconómico
1.8	Manter o número de ações de Educação sobre Normalização, em todo o ensino secundário e profissional, público e privado e ensino universitário.	Número de ações de formação em escolas e universidades	22	22	DNOR	Impacto socioeconómico
1.9	OP1 QUAR 2019: Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Subsistema Nacional de Normalização	Volume de formação \sum (n.º horas da ação X n.º formandos da ação)	1000	1100	DNOR	Realização
1.10	Criar novas áreas de normalização em Portugal, com a criação de novas Comissões Técnicas	N.º de Comissões Técnicas criadas	4	4	DNOR	Impacto socioeconómico
1.11	Realizar auditorias de acompanhamento (visitas) aos ONS	Número de visitas	14	14	DNOR	Realização
1.12	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
1.13	Promover a metrologia junto das universidades através da orientação/coorientação de estágios ou teses	Número de teses/dissertações orientadas/coorientadas	3	3	DMET	Impacto socioeconómico
1.14	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	35	DMET	Realização
1.15	Promover a metrologia através da realização de encontros envolvendo as partes interessadas	Número de eventos	2	3	DMET	Impacto socioeconómico

OE 1 – 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, consolidando a satisfação das partes interessadas.

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
1.16	Acompanhar e qualificar 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
1.17	Acompanhar, no âmbito das suas competências, o 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 764/2008)	7]7; 10]	DAESPQ	Resultado
1.18	Continuar a promover a utilização das metodologias da Qualidade e da Excelência, nomeadamente, no âmbito da Qualificação, da Normalização e da Metrologia.	Número de reuniões e/ou iniciativas do Fórum da Qualidade	2	2	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Realização
1.19	OP3 QUAR 2019: Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção e o desenvolvimento do SPQ incluindo as atividades dos respetivos subsistemas – Qualificação, Normalização e Metrologia.	Número de eventos (seminários, <i>workshops</i> , congressos, encontros, ações de formação, etc.)	45	46	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Impacto socioeconómico
1.20	Organizar o Prémio de Excelência PEX-SPQ como forma de reconhecimento e afirmação das organizações que utilizam metodologias de gestão pela qualidade total baseadas no modelo de Excelência da <i>EFQM</i>	Percentagem do cumprimento do calendário estabelecido para o PEX-SPQ 2019 (%)	100	100	DAESPQ	Realização

OE 1 – 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, consolidando a satisfação das partes interessadas.

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
1.21	OP5 QUAR 2019: Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes. <i>(A quantidade de processos pendentes nas ex-DRE inflacionou o número de atos em anos anteriores. Nesta circunstância e, atendendo à estabilidade das taxas de análise dos pareceres, é possível antecipar com maior rigor a meta previsível para 2019, inferior à de 2018.)</i>	Número de atos de licenciamento por FTE	1909,1	1600	DAESPQ	Resultado
1.22	Assegurar a faturação do licenciamento de equipamentos sob pressão e cisternas	Volume de faturação (k€)	900	850	DAESPQ	Resultado
1.23	Assegurar o cumprimento do prazo de análise e comunicação de decisão de autorização de funcionamento de equipamentos sob pressão, após correta instrução dos pedidos.	Prazo de análise e comunicação de decisão <i>O prazo suspende-se aquando da falta de documentos previstos na legislação.</i>	-]30; 45] dias	DAESPQ	Realização

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

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
2.1	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 (dias úteis)	41,5	41	DNOR	Resultado
2.2	Aumentar o número de documentos normativos editados. <i>(Prevê-se um ligeiro aumento da edição de Documentos Normativos, como resultado do aumento das horas de formação dos vogais, o que poderá indiciar uma melhor e mais rápida elaboração dos documentos. Contudo este número é ainda cauteloso, pois a Normalização é uma atividade voluntária e a elaboração das Normas depende da capacidade de trabalho das próprias Comissões Técnicas e da complexidade dos próprios documentos.)</i>	Número de documentos normativos	280	285	DNOR	Realização
2.3	Aumentar em cerca de 0,5% o volume de faturação proveniente da venda de publicações, fruto dos ajustes efetuados em relação a anos anteriores.	Volume de faturação (k€)	850	855	DNOR	Resultado
2.4	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	22	24	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

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
3.1	Garantir a participação internacional em comparações interlaboratoriais e projetos de investigação	Número de novas participações	5	5	DMET	Realização
3.2	OP2 QUAR 2019: Aumentar em cerca de 0,5% a faturação da metrologia, face ao valor realizado no ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio	Volume de faturação (k€)	4056	4076	DMET	Resultado
3.3	Realizar as auditorias ao universo existente de entidades qualificadas (OVM,SMM,SCM e I&R) à data	Percentagem de auditorias (%)	95	95	DMET	Realização
3.4	OP4 QUAR 2019: Aumentar 0,5% o número de Operações Metrológicas por FTE	Número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE	154	155	DMET	Resultado

OE 4 – Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
4.1	OP6 QUAR 2019: Garantir a operacionalização atempada dos atos relativos a alterações de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão, nos termos da LOE para 2019	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho (%)	-	90	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Recursos
4.2	OP7 QUAR 2019: Realizar com sucesso das atividades de suporte aos/às clientes as internos/as do NJURI	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[9;9,6]	9	NJURI	Resultado
4.3	OP7 QUAR 2019: Realizar com sucesso das atividades de suporte aos/às clientes as internos/as da ETI	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[7,2;7,5]	7,4	DAG	Resultado
4.4	OP7 QUAR 2019: Realizar com sucesso das atividades de suporte aos/às clientes as internos/as da ALOG	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[7,6;7,9]	7,7	DAG	Resultado
4.5	OP7 QUAR 2019: Realizar com sucesso das atividades de suporte aos/às clientes as internos/as da ARH	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,8;9,1]	9,1	DAG	Resultado
4.6	OP7 QUAR 2019: Realizar com sucesso das atividades de suporte aos/às clientes as internos/as da UFP	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,1;8,4]	8,2	DAG	Resultado
4.7	OP7 QUAR 2019: Realizar com sucesso das atividades de suporte aos/às clientes as internos/as do DAESPQ	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,0;8,2]	8,1	DAESPQ	Resultado
4.8	OP7 QUAR 2019: Aumentar o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[7,4;7,8]	7,0	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
4.9	OP8 QUAR 2019: Implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal de acordo com a norma NP 4552:2016	Percentagem de cumprimento do plano de implementação e certificação até 31 de dezembro de 2019 (%)	-	95	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
4.10	Assegurar a realização de ações de formação aos/as trabalhadores/as	Taxa de execução do Plano de Formação (%)	[35;45] (Mínimo 20 horas)	90	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Recursos

5 – Objetivos para realização e suporte às atividades do IPQ

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2018	Meta 2019	Responsabilidade	Tipo de indicador
5.1	Assegurar a redução dos consumos em relação aos verificados no ano anterior , no âmbito do sistema de controlo de eficiência energética	Percentagem de redução (%)	0,5	0,5	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Recursos
5.2	Reduzir o volume de dívidas de clientes com referência a 31 de dezembro do ano anterior	Percentagem de redução (%)	5	5	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
5.3	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 (%)	80	80	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado

9. Siglas e abreviaturas

ALOG – Área de Logística
ARH – Área de Recursos Humanos
BSC - *Balanced Scorecard*
BIPM - Bureau Internacional de Pesos e Medidas
CEN - *European Committee for Standardization*
CENELEC - *European Committee for Electrotechnical Standardization*
CIPM - Comité Internacional de Pesos e Medidas
COM – Comissão Europeia
CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
DAESPQ - Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade
DAG - Departamento de Administração Geral
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
ETI – Equipa de Tecnologias de Informação
EU - *European Union*
EURAMET - Associação Europeia dos Laboratórios Nacionais de Metrologia
FTE - *Full-Time Equivalent*
GQ – Gestão da Qualidade
IEC - *International Electrothechnical Commission*
ISO - *International Organization for Standardization*
LNM - Laboratório Nacional de Metrologia
LOE – Lei do Orçamento do Estado
MRA - Acordo de Reconhecimento Mútuo
NJURI - Assessoria Jurídica
ON - Organismo Notificado
ONN - Organismo Nacional de Normalização
ONS - Organismo de Normalização Setorial
OE - Objetivo Estratégico
OP - Objetivo Operacional
OVM - Organismo de Verificação Metrológica
PET - Pedido de Execução de Trabalho
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
UFP - Unidade Financeira e Patrimonial

