Instituto Português da Qualidade

PLANO de ATIVIDADES 2020

Índice

Mensagem do Presidente 3
Sumário Executivo 4
Nota introdutória 5
1. O Instituto Português da Qualidade 6
1.1. Apresentação 6
1.2. Caracterização das áreas de negócio 7
1.3. Relações internacionais 11
1.4. Administração Geral 11
1.5. Apoio à direção superior 12
2. Política da Qualidade e da Conciliação 13
3. Análise do contexto e ferramentas de gestão 14
3.1. Partes interessadas 14
3.2. Análise SWOT 16
3.3. Avaliação de riscos e oportunidades 17
3.4. Sistemas de gestão 18
3.5. Ações de melhoria 19
3.6. *Balanced Scorecard* e Sistemas de Informação 20
4. Publicidade Institucional 21
5. Atividades a desenvolver em 2020 21
6. Medidas de Modernização 29
7. Medidas no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho 32
8. Recursos humanos e financeiros 34
Abreviaturas e siglas 36
Índice de figuras e tabelas 37
Anexos 38

Mensagem do Presidente

O Plano de Atividades do Instituto Português da Qualidade, I.P. (IPQ) integra e descreve as principais atividades e projetos a desenvolver por este instituto, no ano de 2020, 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 nos Clientes e demais partes interessadas*, *Qualidade* e *Excelência dos Resultados*, de modo a contribuir para o desenvolvimento e a competitividade da sociedade portuguesa.

Para a prossecução da estratégia e das atividades ao longo do ano, são identificados os riscos e as oportunidades associados às atividades desenvolvidas e são planeadas e implementadas medidas, de modo a prevenir ou reduzir os efeitos negativos e a aumentar os efeitos desejados, bem como o grau de eficácia e de eficiência das ações. A operacionalização do Plano de Atividades é suportada pelos procedimentos 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 "Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos". O presente plano considera também os aspetos relativos à implementação da norma NP 4552:2016 "Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. Requisitos", que se encontra em curso.

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), o que permite, a qualquer momento, identificar o efetivo grau de execução dos seus objetivos, tomar decisões e implementar medidas corretivas tendo em vista o cumprimento das metas estabelecidas em sede de planeamento.

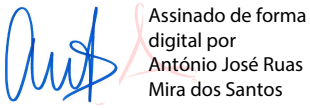
Estes mecanismos de análise e avaliação, e os resultados que daí decorrem, a par com as ações previstas no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do IPQ e no Relatório de Atividades do ano anterior, constituem ferramentas importantes para a definição da estratégia e do planeamento 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 detalhadas, 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 daí resultarem ficarão registadas, sendo assegurada a monitorização dos indicadores respetivos.

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.

Para o presente Plano de Atividades para 2020 e à semelhança de anos transatos, o Conselho Diretivo contou com o envolvimento de todos os/as trabalhadores/as do IPQ, chefias e elementos das respetivas equipas, que mais uma vez corresponderam, como seria expectável, com os seus contributos e empenho para a prossecução da estratégia definida e que prevê um ano de novas mudanças ou consolidação de mudanças estruturais e operacionais implementadas em 2019.

Caparica, 19 de fevereiro de 2020



A. Mira dos Santos
Presidente do Conselho Diretivo

Sumário Executivo

O presente Plano de Atividades decorre da articulação do Conselho Diretivo com todas as unidades orgânicas e apresenta-se estruturado num quadro de referência constituído pela missão, visão e valores, identificando as principais orientações estratégicas e operacionais que o IPQ irá prosseguir durante o ano de 2020. Balizados pelos desafios de médio prazo da atividade do IPQ, bem como na análise estratégica, foram mantidos os **Objetivos Estratégicos (OE)** delineados em 2019, designadamente:

OE1. 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;

OE2. Assegurar a visibilidade e acessibilidade no uso das Normas pelos agentes económicos, particularmente nas PME, como fator de incremento da competitividade e da inovação;

OE3. 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;

OE4. Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as.

Apresentam-se, também, de forma estruturada, os 42 indicadores que concorrem para a realização dos objetivos estratégicos, visando garantir a orientação para os resultados tanto ao nível das áreas de negócio, como das áreas corporativas de apoio às áreas de negócio, assegurando-se sempre, um envolvimento geral de todos/as os trabalhadores/as e um enquadramento na estratégia delineada.

Este Plano incorpora ainda o quadro dos recursos disponíveis e necessários para a prossecução da estratégia e execução das atividades e projetos em 2020.

Nota introdutória

O Plano de Atividades constitui um relevante instrumento de gestão e é elaborado em conformidade com o previsto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

O Plano de Atividades do IPQ para o ano de 2020 assume como desígnio fundamental atingir padrões de desempenho cada vez mais elevados, apostando numa gestão eficaz dos recursos disponíveis, contribuindo, desta forma, não só para a melhoria dos níveis de eficiência da organização, mas, também, para o aumento dos seus níveis de eficácia na consecução dos objetivos.

Neste contexto de compromisso com a melhoria contínua, o Plano de Atividades para 2020 constitui a peça de gestão fundamental, na qual se encontram identificados os principais objetivos da organização e a forma como os mesmos devem ser alcançados, servindo como um referencial imprescindível à orientação dos esforços individuais e coletivos.

O IPQ identifica, neste documento, os principais objetivos estratégicas e operacionais que irá prosseguir durante o ano de 2020, apresentando igualmente, de forma estruturada, as principais atividades e correspondentes indicadores e metas que concorrem para a realização dos objetivos identificados

O Plano de Atividades, para o ano de 2020, integra não só uma breve caracterização das atribuições do IPQ nas suas áreas de negócio e área de apoio (corporativa) aos mesmos, mas também a perspetiva das atividades a desenvolver para aquelas mesmas áreas, incluindo os elementos mais relevantes no que respeita a necessidades dos seus recursos humanos, financeiros, logísticos e tecnológicos.

Este Plano constitui uma importante base referencial para a (re)definição dos objetivos individuais dos colaboradores no domínio do processo de avaliação do respetivo período, de forma a alinhar consistentemente os objetivos da instituição com os dos/as trabalhadores/as, constituindo-se num importante instrumento do ciclo anual de gestão.

É também uma ferramenta de planeamento flexível, e por isso, ajustável às medidas corretivas que se venham a verificar como necessárias ao longo do ano e que sejam evidenciadas no âmbito do acompanhamento permanente, através de monitorizações de desempenho, a que estará sujeito.

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.

1. O Instituto Português da Qualidade

1.1. Apresentação

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

Data de fundação: 12 de julho de 1986.

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.[1]

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

Missão

Coordenação do Sistema Português da Qualidade e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das atividades inerentes à sua função de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização.

Visão

Afirmar o Sistema Português da Qualidade 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/as cidadãos/ãs e para uma cultura da Qualidade.

Estrutura organizacional

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:

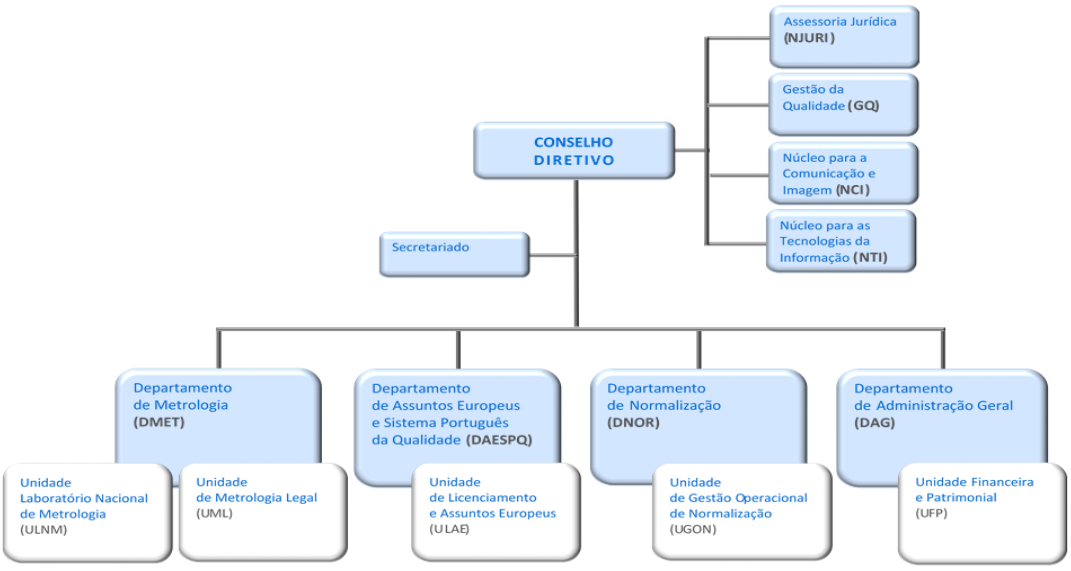


Figura 1 - Organograma

[1] 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 e 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.

1.2. Caracterização das áreas de negócio

- O IPQ, como entidade coordenadora do Subsistema da Metrologia, tem 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, a manutenção e o desenvolvimento dos padrões nacionais 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 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.

  Nestes domínios o IPQ:

  - Coordena e acompanha a atividade de controlo metrológico legal dos métodos e dos instrumentos de medição, qualifica, reconhece e acompanha entidades competentes para o exercício delegado dessa atividade, garantindo a efetiva cobertura no território nacional e 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 radar e as medidas materializadas de comprimento.

  - Assegura a realização, a manutenção e o desenvolvimento dos padrões nacionais das seguintes unidades de medida das grandezas de base do Sistema Internacional de Unidades (SI): comprimento (metro), massa (kilograma), tempo (segundo), temperatura termodinâmica (kelvin), corrente elétrica (ampere), intensidade luminosa (candela), e quantidade de matéria (mole), bem como de inúmeras grandezas derivadas do SI, , nomeadamente: aceleração (metro por segundo quadrado), ângulo plano (radiano), caudal (metro cúbico por segundo), frequência (hertz), força (newton), humidade relativa, iluminância (lux), índice de refração, massa volúmica (kilograma por metro cúbico), pH, pressão (pascal), tensão elétrica (volt), corrente elétrica (ampere), resistência elétrica (ohm), capacidade elétrica (farad), indutância elétrica (henry), viscosidade cinemática (metro quadrado por segundo), viscosidade dinâmica (pascal segundo), volume (metro cúbico) e tensão superficial (newton por metro).

  - O desenvolvimento de novas capacidades metrológicas e o acompanhamento dos desenvolvimentos científicos e tecnológicos, que ocorrem atualmente a um ritmo cada vez mais elevado, tem sido conseguido no essencial através da participação em projetos de I&D no âmbito do programa EMPIR da Comissão Europeia. Estão a decorrer no presente 11 projetos de I&D, em áreas tão diversas como a Indústria4.0, a Saúde, os padrões quânticos elétricos, a escala unificada de pH, ou as medições de densidade de líquidos, entre outros. Destaca-se ainda a participação na rede metrológica MATHMET, de âmbito transversal e relacionada com a aplicação da matemática e da estatística à metrologia, sob a égide da qual o ULNM participa em 3 projetos de I&D. Foram submetidas em 2019 5 novas candidaturas a projetos de I&D.

  - Promove a disseminação dos valores das unidades do 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. Neste contexto, a ULNM procura que a sua estratégia esteja alinhada com as necessidades das partes interessadas, promovendo o diálogo com a rede existente de laboratórios nacionais, com o propósito de conseguir satisfazer de forma o mais objetiva possível, os seus requisitos de rastreabilidade, ensaios de aptidão e outros.

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.

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[2], para a atividade de preparação de materiais de referência e de materiais de referência certificados, o qual é avaliado por pares no âmbito do Comité Técnico da Qualidade da EURAMET. O IPQ, como signatário do CIPM-MRA, tem as suas capacidades de medição e de 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 IPQ coordena também o processo de reconhecimento segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório[3] (BPL) da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico), 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, como estabelecido no Programa Nacional de Acompanhamento BPL.

O IPQ integra e gere 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 IPQ, na sua qualidade de Laboratório Nacional de Metrologia, desenvolve e participa em projetos europeus e internacionais de investigação e desenvolvimento metrológico em atividades inerentes à sua função.

- No âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ), o IPQ, atua no papel de Organismo Nacional Coordenador, traduzindo-se na gestão, coordenação e desenvolvimento do SPQ, numa perspetiva de

[2] Com base na norma NP EN ISO/IEC 17025:2018 e ISO 17034:2016 e nos Guias 30:1992/Amd 1/2008, 31:2000 e 35:2006.

[3] 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

integração de todas as componentes relevantes para a melhoria da qualidade de produtos, de serviços e de sistemas da qualidade e da qualificação de pessoas.

O IPQ assegura as ações necessárias ao desenvolvimento, dinamização, divulgação e promoção do subsistema da qualificação através das entidades e organizações que integram o SPQ.

Compete também ao IPQ, dinamizar e apoiar iniciativas de promoção do SPQ, designadamente organizando ações de formação, seminários, congressos, feiras, exposições e outros eventos.

Ainda no âmbito do SPQ, o IPQ 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)*.

Realce, também no âmbito do IPQ para o desenvolvimento do projeto "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*.

O IPQ coordena 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 assegura os procedimentos relacionados com o Licenciamento de Equipamentos sob Pressão (ESP), de Cisternas e de Motores Fixos.
- O IPQ 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 sua responsabilidade e promove ações de divulgação, esclarecimento, sensibilização e formação sobre a marcação CE e sua importância para o mercado e agentes económicos.
- Compete também ao IPQ a 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).
- Também é da competência do IPQ 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 (UE) n.º 2019/515, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de março de 2019, relativo ao reconhecimento mútuo de mercadorias comercializadas noutro Estado-Membro, que revogou o Regulamento (CE) n.º 764/2008; e acompanhar e reconhecer as marcas de garantia de toque em artefactos e metais preciosos em conformidade como estabelecido no Regulamento das Contrastarias[4], nos termos das competências que este regulamento confere ao IPQ.
- Compete igualmente verificar o cumprimento do estabelecido no Regulamento (CE) n.º 2679/98 e no Despacho n.º 21567/99 (IIª série), que designa o IPQ Ponto de Notificação Nacional.
- O IPQ, enquanto Organismo Nacional de Normalização, coordena o Subsistema da Normalização do SPQ, promovendo e apoiando o desenvolvimento da atividade normativa nacional de forma credível e

[4] Lei nº 98/2015, de 18 de agosto

sustentável, procurando a coordenação e reforço sistemáticos da sua rede de intervenientes e utilizadores, e procedendo à edição, divulgação e venda das normas e outras publicações de natureza normativa de âmbito nacional, europeu e internacional, facilitando assim a disseminação e implementação das melhores práticas e 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 facilitando a participação no comércio global, contribuindo igualmente para o cumprimento dos Objetivos de desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. 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.

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.

É ainda de referir a integração do GUIA 22 do CEN-CENELEC[5] "*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 pelas evidências do cumprimento de todos os requisitos (obrigatórios, recomendados e opcionais) e pelo Plano de Ações, caso exista. As auditorias externas, feitas por entidade independente,

[5] *Guide on the organizational structure and processes for the assessment of the membership criteria of CEN and CENELEC*

permitem ao CEN-CENELEC saber com rigor o grau de cumprimento, do Organismo Nacional de Normalização, dos requisitos constantes do "GUIA 22".

1.3. Relações internacionais

O IPQ assegura a participação de Portugal nas seguintes organizações:

- Organização Internacional de Metrologia Legal (OIML);
- Cooperação Europeia em Metrologia Legal (WELMEC);
- Comissão Europeia sobre Metrologia Legal.
- Comités Consultivos do CIPM (Comité Internacional de Pesos e Medidas);
- EURAMET (Associação dos Laboratórios Nacionais de Metrologia Europeus), participando em diversos projetos de comparação para a demonstração de equivalência internacional dos seus padrões e de cooperação para avaliação interpares de competência técnica;
- European Committee for Standardization (CEN);
- European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC);
- European Telecommunications Standards Institute (ETSI);
- International Organization for Standardization (ISO);
- International Electrothecnical Commission (IEC).

1.4. Administração Geral

A estrutura de administração geral implementada promove e assegura a administração e gestão dos recursos humanos, financeiros, patrimoniais/logísticos e tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Nesta área são desenvolvidas as atividades de suporte transversal a toda a atividade do IPQ, garantindo um apropriado nível de qualidade do *BackOffice* para as áreas de negócio de atuação do IPQ e consequentemente a satisfação dos/das clientes/fornecedores internos e externos.

As competências nesta área são desenvolvidas em dois níveis: através de uma estrutura departamental para a gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais, e através de quatro estruturas de apoio direto à direção superior para as áreas jurídicas, gestão da qualidade, comunicação e imagem e tecnologias de informação.

Na área Financeira e Patrimonial são elaborados os projetos de orçamento a incluir no orçamento do Estado, é assegurada a gestão e execução orçamental, são elaborados os planos financeiros anuais e plurianuais, respetivo acompanhamento, avaliação e controlo.

Na área dos recursos humanos procede-se à gestão dos recursos humanos na plenitude do seu ciclo (recrutamento, assiduidade, gestão da evolução nas carreiras, vencimentos, formação e aposentação), à elaboração do Balanço Social, à participação na elaboração do Orçamento de Pessoal e do respetivo Mapa de Postos de Trabalho, bem como a prestação de informação institucional e legal referente aos recursos humanos.

Na área da Logística procede-se ao desenvolvimento de todas as atividades relacionadas com a contratação pública, gestão de contratos, cadastro e inventário de bens, manutenção das instalações e equipamentos e gestão da frota automóvel.

1.5. Apoio à direção superior

O apoio à direção superior é garantido em quatro áreas: jurídica, gestão da qualidade, comunicação e imagem e tecnologias de informação e comunicação.

Na área da assessoria jurídica são asseguradas as funções relativas à elaboração, execução e acompanhamento de protocolos, contratos, acordos de cooperação, de colaboração e afins, e à prática de atos preparatórios tendentes à constituição, alteração ou extinção de negócios jurídicos.

São elaborados pareceres na área do Sistema Português da Qualidade e Assuntos Europeus e elaboradas propostas de legislação, incluindo transposição de Diretivas Comunitárias.

Nesta área cabe ainda 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.

Na área da Gestão da Qualidade é prestado apoio ao Conselho Diretivo na definição da Visão, Missão, Objetivos Estratégicos e Operacionais, e na elaboração do Quadro de Avaliação e Responsabilização, Plano e Relatório Anual de Atividades, bem como do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, em colaboração com os/as Dirigentes das Unidades Orgânicas.

O objetivo principal da Gestão da Qualidade é gerir e assegurar a manutenção e melhoria do desempenho do sistema de gestão do IPQ, implementado de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2015 e NP4552:2016, garantindo a sua conformidade com os requisitos das normas.

Dinamiza também a gestão e a avaliação de riscos e oportunidades de acordo com a metodologia FMEA - *Failure Mode and Effects Analysis* e assegura a harmonização entre os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 e os requisitos gerais de competência do Laboratório Nacional de Metrologia (NP EN ISO/IEC 17025:2018 e ISO 17034:2016), em articulação com o Departamento de Metrologia.

É ainda da responsabilidade da Gestão da Qualidade assegurar a gestão e a resposta atempada às perguntas do "Serviço Questionar", serviço que presta informação, no âmbito das competências do IPQ, aos agentes económicos, a outros organismos da administração pública e ao público em geral.

A área da comunicação e imagem**,** com o objetivo de melhorar a comunicação interna e externa, bem como promover a identidade e a imagem do IPQ, tem como atribuições assegurar a gestão dos conteúdos para o website do IPQ, conceber elementos gráficos de comunicação em suporte físico e digital, assegurar e apoiar a divulgação em matéria de eventos em que o IPQ tenha intervenção, entre outras que contribuam para fomentar e manter o relacionamento interno e externo e uma maior proximidade com os cidadãos.

Na área das tecnologias de informação e comunicação é assegurada a gestão em matéria de tecnologias da informação, entre outras, a implementação e acompanhamento das plataformas tecnológicas a adotar pelo IPQ, garantir a gestão da rede informática e de comunicações dos sistemas e dos produtos informáticos utilizados pelo IPQ e proceder ao planeamento, programação e fiscalização das ações de manutenção preventiva e corretiva indispensáveis à conservação e boa operacionalidade dos equipamentos e instalações de suporte. Compete ainda a esta área, face à constante mutabilidade das tecnologias de informação e comunicação, a apresentação de propostas de modernização.

2. Política da Qualidade e da Conciliação

A política da qualidade e da conciliação a prosseguir pelo IPQ, baseia-se nas seguintes linhas estratégicas orientadoras:

- 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 melhoria da qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs e para uma cultura da Qualidade;
- Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, bem como assegurar o cumprimento da legislação que lhe é aplicável, designadamente, os requisitos legais e regulamentares, as orientações transmitidas pela Tutela e outras que sejam subscritas pelo IPQ em função dos seus valores e experiência;
- Investir na inovação e modernização dos processos e na qualificação de trabalhadores/as, reforçando as suas competências, pessoais e profissionais, fomentando a sua motivação, o seu espírito de equipa, bem como a focalização na Qualidade, nos/as clientes e demais partes interessadas e nos resultados pretendidos pelo IPQ;
- Assegurar o respeito pelos princípios da Transversalidade de Género, da Igualdade de oportunidades entre homens e mulheres e da não discriminação em função da raça, sexo, língua, religião, território de origem, convicções políticas ou ideológicas e/ou orientação sexual, adotando práticas e medidas que possibilitem a prossecução de objetivos em matéria de igualdade de género e de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, designadamente nos domínios das Boas Práticas Laborais, do Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal e dos Serviços e Benefícios;
- 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 demais partes interessadas e tomar medidas para prevenir ou reduzir efeitos indesejados, aumentar os efeitos desejados e atingir a melhoria;
- Garantir a monitorização e melhorar continuamente a eficácia e eficiência do desempenho do Sistema de Gestão, dando cumprimento aos requisitos das Normas NP EN ISO 9001:2015 e NP 4552:2016, bem como das CEN-CENELEC *Internal Regulations Part* 1, e ainda aos das Normas NP EN ISO/IEC 17025:2018 e ISO 17034:2016 e dos Guias: ISO Guide 30:2015, ISO Guide 31:2015 e ISO Guide 35:2017 associados, no que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade do Laboratório Nacional de Metrologia (LNM);
- Especificamente no que respeita ao Laboratório Nacional de Metrologia disponibilizar os meios e os recursos adequados para assegurar as ações necessárias à prossecução das políticas nacionais no domínio da Metrologia, promovendo o acompanhamento e a execução das políticas conducentes ao desenvolvimento das atividades laboratoriais assegurando a sua imparcialidade. Assegurar ainda que todo o pessoal relacionado com as atividades de ensaio e/ou calibração de instrumentos de medição e produção de materiais de referência certificados, esteja familiarizado com a documentação da qualidade e cumpra as políticas e os procedimentos no seu trabalho, considerando a qualidade das operações metrológicas disponibilizadas aos/às seus/suas clientes, de acordo com os métodos implementados e com os requisitos dos/as clientes.

3. Análise do contexto e ferramentas de gestão

3.1. 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.

A identificação das partes interessadas tem em conta critérios definidos na NP 4469-1:2008 e na Metodologia AA *1000 Stakeholder Engagement Standard* e 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.

Considerando estes critérios, bem como os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP 4552:2016 as partes interessadas são organizadas tendo em conta o seu poder/influência (alta ou baixa) e o seu nível de dependência/interesse (alto ou baixo), na seguinte matriz:

Matriz de partes interessadas

		Nível de dependência/interesse	
		Baixo	**Alto**
Poder/influência	**Alto**	▪ Lares de idosos/Centros de dia (C) ▪ Clientes da Biblioteca do IPQ (Q) ▪ Clientes do "Serviço Questionar" (Q) ▪ Creches/Colégios/Escolas/Universidades (C) ▪ Empresas de transportes públicos (C) ▪ Empresas que asseguram os serviços de Refeitório/Bar, gestão das máquinas de café, Segurança/Portaria, Manutenção e Limpeza, no IPQ (C) ▪ Entidades parceiras com quem o IPQ organiza eventos e reuniões (C) ▪ Equipamentos de saúde (hospitais, clínicas, centros de fisioterapia) (C) ▪ Equipamentos desportivos privados e da Câmara Municipal de Almada (C) ▪ Estagiários/as (C) ▪ Farmácias (C) ▪ Formandos/as internos/as (C) ▪ Fornecedores (ESPAP) (Q) ▪ Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) (Q) ▪ Instituto Português de Acreditação (IPAC) (Q) ▪ Médica do trabalho (C) ▪ Organizações europeias e internacionais com participação institucional do IPQ (C) ▪ Público em geral (Q) ▪ Subscritores da Newsletter Espaço Q (Q) ▪ Utilizadores do Website do IPQ (Q) ▪ Visitantes do Museu de Metrologia (Q) ***Manter Satisfeito** (MS)*	▪ Clientes da Biblioteca do IPQ (C) ▪ Clientes da Metrologia Aplicada (entidades que necessitam de assegurar a rastreabilidade de padrões e de materiais de referência certificados, que necessitam da rastreabilidade de padrões, tendo em vista o desenvolvimento da economia nacional) (Q) ▪ Clientes da Metrologia Legal que recorrem diretamente ao IPQ (entidades que necessitam da assegurar a realização das operações de controlo metrológico, facilitando o desenvolvimento do comércio mundial e a globalização dos mercados e contribuindo para a transparência, credibilidade e confiança das medições) (Q) ▪ Clientes do Licenciamento de ESP, Cisternas e Motores Fixos (Q) (C) ▪ Clientes internos/as do DAESPQ (Newsletter, Organização de eventos e formação) e da Informática (C) ▪ Comissões Setoriais do SPQ (Q) ▪ Compradores de Normas (Q) (C) ▪ Conselho Diretivo e Dirigentes do IPQ (C) ▪ Correspondentes IPQ (Q) ▪ Empresas, associações empresariais, associações profissionais, centros tecnológicos((Q) ▪ 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) (Q) (C) ▪ Famílias dos/as trabalhadores/as do IPQ (C) ▪ Formando/as externos/as e participantes das ações (Seminários, Workshop, Formação) organizadas pelo IPQ (Q) (C) ▪ Instalações de Ensaio no âmbito do reconhecimento segundo os princípios das Boas Práticas de Laboratório da OCDE (Q) ▪ Instituições nacionais de reconhecido mérito científico com colaboração em projetos internacionais de I&D e protocolos de cooperação; (Q) ▪ Organismos de inspeção que atuam no âmbito do licenciamento de ESP e cisternas (com competências delegadas pelo IPQ) (Q) ▪ Organismos de Normalização Setorial (ONS) e Comissões Técnicas de Normalização (CT) (Q) (C) ▪ Organismos Notificados (ON) (responsáveis pela avaliação da conformidade de produtos no âmbito das Diretivas Comunitárias) ((Q) ▪ Outros fornecedores (Q) ▪ Outros organismos do Estado Regulamentadores, Fiscalizadores e Legisladores (DGO, ESPAP, SGME, IGF, GEE, Tribunal de Contas, AT, SS, CGA, ADM) (Q) (C) ▪ Trabalhadores/as do IPQ (Q) (C) ▪ Tribunais (Q) (C) ▪ Tutela do IPQ e PCM (Q) (C) ***Gerir com Proximidade** (GP)*
	Baixo	▪ Organizações nacionais com participação institucional do IPQ (Q) ▪ Organizações fornecedoras de equipamentos (C) ***Esforço Mínimo** (EM)*	▪ Entidades parceiras para projetos, nomeadamente de prestação de assistência técnica na área da Cooperação (Q) ▪ Instituto Designado (IST-LMRI) (Q) ▪ Áreas governativas afins (Q) ▪ Autarquia e Comunidade Local (Q) (C) ▪ Clientes internos da Unidade Financeira e Patrimonial, Área da Logística e Área de Recursos Humanos (C) ▪ Outros/as clientes/entidades parceiras que se dirigem pessoalmente ao IPQ (C) ***Manter Informado (MI)***

(Q) Partes interessadas identificadas no âmbito do **Sistema de Gestão da Qualidade**
(C) Partes interessadas identificadas no âmbito do **Sistema de Gestão da Conciliação**

Tabela 1 –Matriz de partes interessadas

3.2. Análise SWOT

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 - *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and 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 de riscos e oportunidades associada aos processos e atividades que o IPQ desenvolve, enquadrada no sistema de gestão implementado de acordo com os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP 4552:2016, permite estabelecer prioridades de atuação, metas consentâneas com a realidade e trabalhar para a melhoria contínua do desempenho.

Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
• Existência de um Sistema de Gestão da Qualidade certificado por entidade independente, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015, baseada na Estrutura de Alto Nível da ISO, tal como a NP 4552:2016, e uma forte cultura de gestão por objetivos. • Equipas altamente competentes e especializadas, com elevado nível de tecnicidade e conhecimento. • Existência de medidas e práticas organizacionais implementadas que facilitam a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. • Elevado e consistente nível de satisfação de clientes e entidades parceiras, 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). • Existência de protocolos (através dos Serviços Sociais da Administração Pública) com entidades que permitem usufruir de vantagens em diversas áreas. • Existência de um espaço exterior privativo para usufruto dos/as trabalhadores/as (Ex.: horta/pomar, churrasqueira), bem como de um ginásio. • Existência de ferramentas para expressão de opiniões (Ex.: reuniões, link "sugestões de melhoria", emails).	• 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, bem como em promover ações e implementar medidas que promovam a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal por restrições que resultam da legislação aplicável à Administração pública e 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. • Dificuldade em renovar equipamentos informáticos. • Infraestrutura tecnológica disponível. • Baixo índice de satisfação de trabalhadores/as. • Ausência de existência de sistema integrado de SST. • Condições ambientais/climatéricas inapropriadas. • Parque automóvel antigo. • Restrições elevadas à participação em missões para trabalhos europeus e internacionais devido a condicionalismos orçamentais, com efeitos na atualização de conhecimentos técnicos e científicos. • Escassez de recursos humanos e elevada média de idades. • 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
• 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 (*European Metrology Programme for Inovation and Research*). • 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 e para a implementação de sistemas de gestão da conciliação na Administração Pública. • 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. • Existência de medidas governamentais de apoio à conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. • Rede de infraestruturas locais. Proximidade de: - Transportes públicos; - Centro de saúde, hospitais, clinicas médicas e farmácias; - Escolas públicas e privadas; - Equipamentos sociais para crianças e idosos (creches e lares de idosos); - Estabelecimentos comerciais, infraestruturas desportivas e culturais.	• Crise económica e financeira, causando diminuição dos pedidos de produtos e serviços (ex.: normas ou calibrações), e assistência técnica por parte dos agentes económicos com consequente diminuição das receitas. • 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. • Obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao IPQ, enquanto entidade pertencente à administração central do estado • Incapacidade de recrutar recursos humanos sem vínculo à Administração Pública. • Incapacidade de realizar um maior investimento na formação e qualificação de recursos humanos.

Tabela 2 – Análise SWOT

3.3. Avaliação de riscos e oportunidades

O IPQ, no âmbito do seu sistema de gestão, procede à identificação e avaliação de riscos e oportunidades associados aos seus processos e atividades, 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/oportunidades potenciais e avaliar os respetivos efeitos, que possam vir a ter impacto, designadamente, nos serviços, pessoas ou no ambiente;

- estabelecer ações que possam eliminar/reduzir as causas que determinem potenciais falhas ou aumentar os efeitos desejados de determinada oportunidade;

- reavaliar os impactos anteriormente determinados para confirmação do sucesso das medidas no sentido da minimização ou potenciação dos mesmos, caso se tratem de riscos ou oportunidades, respetivamente.

Para cada tipo/fator de risco/oportunidade identificado é calculado o índice de risco associado, que resulta do produto dos índices de Impacto, Ocorrência e Deteção. Para se verificar a necessidade ou não da implementação de ações corretivas, são analisados conjuntamente estes três índices.

O IPQ tem também implementado desde 2009, o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC). Este Plano integra um levantamento de riscos que configurem práticas de corrupção, sendo os mesmos avaliados e monitorizados com recurso à FMEA. O 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 2018-2019.

3.4. Sistemas de gestão

[NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO/IEC 17025:2018 e NP 4552:2016]

Como importante contributo para assegurar sustentadamente a satisfação de clientes e demais partes interessadas e colocando em prática os conceitos e metodologias que são da sua competência e das atividades que desenvolve, o IPQ tem implementado e certificado um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015. Este sistema de gestão encontra-se certificado desde março de 2011, sendo sujeito a auditorias anuais internas e externas, de acordo com o previsto.

No dia 5 de dezembro de 2018 foi apresentado pelo Governo o **Programa 3 em Linha**: Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar, que tem como objetivo promover um maior equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar, como condição para uma efetiva igualdade entre homens e mulheres. O programa estrutura-se em 4 eixos contendo na totalidade 33 medidas. No Eixo 1 "(Im)Pacto para a Conciliação" consta a Medida 1 "Pacto para a Conciliação" que visa "Desenvolver um projeto-piloto para a adoção de medidas promotoras da conciliação em 47 organizações, incluindo organismos da AP central e empresas públicas, câmaras municipais e empresas privadas. As entidades participantes neste projeto assumem a conciliação como critério de gestão e comprometem-se a implementar e certificar um sistema de gestão com base na norma portuguesa NP4552:2016."

O IPQ foi uma das 52 entidades que no dia 6 de fevereiro de 2019, assinou o Pacto para Conciliação através do qual assumiu o compromisso de implementar e certificar um sistema de gestão com base na norma portuguesa NP4552:2016 "Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. Requisitos".

Adicionalmente, e de acordo com o previsto na Lei do Orçamento do Estado para 2019, foi inscrito no QUAR do IPQ para 2019, o seguinte Objetivo Operacional: "*OP8. 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*".

Neste sentido, o IPQ elaborou um Plano de Ações para a implementação de um sistema de gestão da conciliação, sendo a sua intenção integrar o novo sistema de gestão no SGQ já existente e no primeiro trimestre de 2020, aquando da auditoria de renovação da certificação NP EN ISO 9001:2015, realizar também a auditoria externa NP 4552:2016.

No âmbito do Comité Internacional de Pesos e Medidas (CIPM-MRA) é de realçar o projeto EURAMET #1123 *On site peer review*. Este projeto de avaliações conjuntas de Sistemas de Gestão da Qualidade, com uma periodicidade

anual, teve início em outubro de 2009 e visa proporcionar um maior reconhecimento internacional, estabelecendo e reforçando a confiança no cumprimento dos requisitos do Acordo de Reconhecimento Mútuo, assinado em 1999 pelos Signatários da Convenção do Metro.

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 e ISO 17034, 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 *Bureau International des Poids et Mesures* (BIPM), sendo anualmente avaliado por pares.

No âmbito das Regras e Procedimentos da Normalização Europeia os Organismos de Normalização Nacionais, membros do Comité Europeu de Normalização (CEN) e do Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica (CENELEC), têm de evidenciar o cumprimento das *Internal Regulations Part 1 "Organisation and structure*", do *Guide 22 "Guide on the organizational structure and processes for the assessment of the membership criteria of CEN and CENELEC*" e do Regulamento 1025/2012, Artigo 24 - Relatórios. Neste sentido, o IPQ tem atualmente integrada a certificação "Guide 22" na certificação NP EN ISO 9001:2015, por forma a ser avaliado por uma entidade certificadora. Esta entidade externa elabora, no final da avaliação, um relatório da auditoria com as respetivas constatações que é depois enviado ao CEN, CENELEC e Comissão Europeia.

3.5. Ações de melhoria

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 sistema de gestão.

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.

Anualmente, o IPQ avalia o grau de satisfação dos seus clientes externos e parceiros, bem como dos/as seus/suas trabalhadores/as, enquanto tal, e também na qualidade de clientes internos dos serviços. Tal como previsto no sistema de gestão, e mais concretamente no Processo de Medição, Análise e Melhoria, os resultados decorrentes destes estudos são registados em Planos de Ações de Melhoria e são objeto de tratamento e do seguimento previstos na documentação do sistema. A Gestão da Qualidade do IPQ e o Grupo da Qualidade do IPQ, conjuntamente com as direções dos departamentos e trabalhadores 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.

Para cada uma destas situações é realizada uma análise de causas, a avaliação das consequências no trabalho realizado, a identificação de correções ou ações corretivas, de acompanhamento, se necessário, bem como de avaliação da eficácia, com os respetivos prazos e responsáveis.

3.6. *Balanced Scorecard* e Sistemas de Informação

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, permitindo e assegurando o desenvolvimento da sua estratégia organizacional, assente na visão e missão, considerando as perspetivas/dimensões das partes interessadas, financeira, de inovação e aprendizagem, de processos e de recursos.

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, no qual funcionam a INTRANET e o *Customer Relationship Management* (CRM);
- ✓ 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.

No caso particular do PROQUAL trata-se de uma plataforma que está em exploração há mais de 9 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 atuais, com redução de custos de contexto, quer para os operadores económicos, quer internamente. Com este objetivo foi apresentada ao SAMA- Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, o projeto INPORQUAL – Portal da Qualidade, cuja candidatura foi aprovada em 2018[6].

[6] Ver ponto 6. Medidas de Modernização

4. Publicidade Institucional

Nos termos da Lei n.º 95/2015[7], de 17 de agosto, não se prevê que em 2020 o IPQ venha a efetuar qualquer iniciativa de publicidade institucional.

5. Atividades a desenvolver em 2020

5.1 Áreas de negócio

- No âmbito do Subsistema da Normalização, a atividade do IPQ, durante o ano 2020, 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 IPQ;
  - 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;

[7] Estabelece as regras e os deveres de transparência a que fica sujeita a realização de campanhas de publicidade institucional do Estado, bem como as regras aplicáveis à sua distribuição em território nacional, através dos órgãos de comunicação social locais e regionais.

- a realização de ações de formação/sensibilização para públicos-alvo específicos, nomeadamente 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.

No âmbito do Subsistema da Metrologia, serão desenvolvidas em 2020 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 de base do Sistema Internacional, que entrou em vigor no passado dia 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 (Programa Europeu de Inovação e Investigação em Metrologia) 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;
- Reforçar 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 visitas técnicas e de auditorias aos Serviços Municipais e Concelhios de Metrologia (SMM e SCM), Organismos de Verificação Metrológica (OVM) e Instaladores / Reparadores (IR) de instrumentos de medição;
- Desenvolver e consolidar o controlo metrológico legal dos métodos e dos instrumentos de medição a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados através da dinamização das ações de formação para experimentadores metrologistas e a realização de ações de formação e de sensibilização temáticas e descentralizadas, considerando as diversas tipologias de instrumentos de medição e áreas de atividade;

- Promover e agilizar a gestão da rede constituída pelas entidades qualificadas para o exercício delegado da atividade de controlo metrológico legal, através da disponibilização de informação recorrendo a ferramentas suportadas em tecnologia *web* e plataformas eletrónicas.

Concretamente no que diz respeito à Metrologia Legal, e 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 legal e promove a sua aplicação. Tendo efetuado a revisão da moldura legal no âmbito da atividade de controlo metrológico, continuará a desenvolver esforços, em 2020, no sentido da sua publicação e aplicação.

No âmbito do projeto *European Metrology Cloud*, o IPQ irá dar continuidade aos trabalhos que integram 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 da EURAMET (Associação Europeia dos Laboratórios Nacionais de Metrologia) e do Programa 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. Em 2020 será lançada a última *Call* dos projetos europeus EMPIR, que incluirá as áreas temáticas da Metrologia Fundamental, da Indústria e Normativa, onde o IPQ irá submeter a candidatura a *novos* projetos de investigação científica.

Estão a decorrer ainda em 2019 os projetos europeus EMPIR, que têm duração de 3 anos, (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* e (f) *A digital traceability chain for AC voltage and current*. Em 2019 iniciaram-se os projetos (g) *Metrology for drug delivery*, (h) *Traceability for contact probes na stylus instruments measurements*, (i) *Realising the redefined kelvin*, (j) *Developing an infrastructure for improved and harmonised metrological checks of blood-pressure measurements in Europe* e (l) *Metrology Network for Mathematics and Statistics*.

Na *call* de 2019 (para começarem em 2020 no caso de aprovação) foi submetido 1 projeto na área de *Environment* (*Microplastics in Environmental Matrices: Comparison and traceability of different analytical Methods*), 1 projeto na área de *Research Potential* (*Metrology for natural gas and biomethane-enriched natural gas*) e 1 projeto na área *Normative* (*Revision and extension of standards for test methods for LED lamps, luminaires and modules*). Submeteram-se ainda 2 projetos no âmbito de *European Metrology Networks* (EMN), que favorece uma maior coordenação entre Institutos Nacionais de Metrologia em áreas emergentes transversais, nomeadamente (i) (*European metrology network on environmental monitoring* e (ii) *European network for medical device metrology*).

Considerando que a participação em projetos de I&D, atendendo às valências e atividades desenvolvidas, contribui de forma decisiva para o desenvolvimento da metrologia nacional, o IPQ continuará a participar em projetos ligados, entre outras, a áreas emergentes da sociedade, como a Digitalização, o Ambiente, a Saúde e a Metrologia Quântica. Sendo o IPQ membro do MATHMET (*The European Centre for Mathematics and Statistics in*

Metrology)continuará a participar e a contribuir no domínio da Matemática e da Estatística, aplicado de forma transversal à metrologia na vertente do tratamento estatístico de dados, *big data*, *machine learning*, *data fusion*, *software* e computação intensiva.

Durante o ano de 2020, será assegurada a continuidade ao 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 âmbito do acordo de *Mutual Acceptance of Data* (MAD) da Organização para a Cooperação e desenvolvimento Económico (OCDE) e do programa *On-site Evaluation visits*, Portugal efetuará em 2020 uma avaliação, como coordenador, à Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos (EPA – US).

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, sendo também 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 a dinamização do Arquivo Histórico do IPQ e a disponibilização de consulta de documentos de interesse histórico. Numa perspectiva de facilitar a divulgação do património e história da metrologia serão criados em 2020 conteúdos digitais acessíveis por QRcode em smartphones para as peças expostas na Exposição Permanente "Pesos e Medidas Em Portugal".

- No âmbito do Subsistema da Qualificação o IPQ prevê realizar as seguintes atividades em 2020:

  - 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, dando continuidade às atividades do Fórum da Qualidade enquanto órgão consultivo do IPQ , representativo dos interesses relevantes para a Qualidade. A disseminação do conceito de qualidade ao nível académico, principalmente universitário, 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.

  - 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.
- Reavaliar a metodologia de atribuição do PEX- SPQ e a 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;
- Incrementar o número de entidades abrangidas pelo SPQ, 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.
- 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.
- 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 (UE) n.º 2019/515, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de março de 2019, relativo ao reconhecimento mútuo de mercadorias comercializadas noutro Estado-Membro, que revogou o Regulamento (CE) n.º 764/2008.
- Assegurar, enquanto coordenador nacional dos Pontos de Contacto de Produto e Ponto de Contacto para os produtos de construção, e sob coordenação da AMA, a implementação de um plano de ações com vista ao cumprimento do Regulamento (UE) 2018/1724, que prevê a implementação de uma Plataforma Digital Única, até dezembro de 2020, destinada a facilitar o acesso à informação e a serviços de assistência, a partir de um único ponto on-line, ao nível da União Europeia;
- 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 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.
- 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;
- 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 Contrastarias[8], nos termos das competências que este regulamento confere ao IPQ;
- Identificar novas 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.
- 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.

4.1. Área de administração geral

- Promoção do desenvolvimento profissional e pessoal dos/as trabalhadores/as, bem como a aquisição das competências necessárias ao desempenho das respetivas funções (alinhamento de perfis profissionais às funções), através de formação profissional adequada.
- Revisão dos procedimentos das atividades a executar na área dos recursos humanos com especial enfâse nos procedimentos de acolhimento dos trabalhadores/as e nas FAQ (perguntas frequentes), no sentido de aproximar os/as trabalhadores/as e o IPQ.
- Implementar e a monitorizar as medidas escolhidas pelo Instituto com o objetivo promover um maior equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar, como condição para uma efetiva igualdade entre homens e mulheres na sequência da execução do programa "3 em Linha": Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Pessoal

[8] Lei nº 98/2015, de 18 de agosto

e Familiar,. A implementação deste programa, bem como a correspondente certificação do sistema de gestão com base na norma portuguesa NP4552:2016 - quer pelo seu carater inovador quer pelo forte impacto que dele decorrerá no quotidiano da gestão de recursos humanos - representa um forte compromisso na afetação de recursos e esforços.

- Implementar três projetos experimentais de inovação, no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública (SIIGeP):
    - ATIVA.TE - que visa possibilitar o trabalho a partir de casa em situações de ausências de curta duração decorrentes de situações inesperadas na vida pessoal;
    - +Responsável - que tem como objetivo reduzir a necessidade de justificações externas em casos ausências de curta duração;
    - TEMPUS - que promove a possibilidade de compensação dos períodos de ausência em tempo de trabalho e visa promover uma melhoria dos ambientes de trabalho.
- Melhoria da informação financeira e patrimonial como um instrumento de suporte às decisões estratégicas e de gestão corrente, pautada pelas exigências impostas pelo princípio de "prestação de contas" (accountability), subjacente à gestão pública.
- Cumprimento do 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..
- Aplicação dos vários cenários fiscais a que o IPQ está sujeito, nomeadamente em sede de IVA, em parceria e apoio com o Fiscal Único e com o Técnico Oficial de Contas.
- Estabilização da transição para o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas SNC-AP.
- O acompanhamento financeiro da execução de 11 projetos com financiamento europeu e dos novos projetos a aprovar no início de 2020, bem como do projeto INPORQUAL – Portal da Qualidade.
- Implementação da fatura eletrónica, em estreita cooperação com a ESPAP, e revisão dos procedimentos que consequentemente venham a ser afetados por esta alteração.
- Programação das aquisições e desenvolvimento dos respetivos processos de contratação.
- Concretização dos procedimentos pré-contratuais do projeto INPORQUAL – Portal da Qualidade.
- Atualização e reformatação do inventário dos bens móveis, tendo em especial consideração a transição para o SNC-AP.
- Sinalização e avaliação das situações em que se verifique a necessidade de intervenção, com recurso a meios internos ou externos, 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.
- Implementação de medidas decorrentes da aplicação da Resolução de Conselho de Ministros n.º 141/2018, de 26 de outubro, que tem como objetivo promover a utilização sustentável de recursos na Administração Pública. Neste âmbito foram identificadas medidas tendentes à promoção da utilização sustentável de recursos e à adoção de ações para a redução do consumo de papel, demais consumíveis de impressão e produtos de plástico,

privilegiando a proteção ambiental, a otimização de processos e a modernização de procedimentos administrativos.

- Planeamento da racionalização das condições de utilização das instalações do IPQ, designadamente as relativas aos laboratórios, no contexto da otimização de recursos e controlo de recursos energéticos.
- Continuação das atividades de regularização matricial e registral dos imóveis do IPQ, não obstante, não se deter todo o histórico documental necessário para o efeito.
- Implementação de um sistema de controlo do acesso de veículos através do reconhecimento de matrículas, que facilitará a abertura automática e identificada da cancela da portaria.
- Implementação das orientações existentes no PGERRTIC- Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública, que permitam continuar e incrementar o alinhamento estratégico das infraestruturas tecnológicas existentes
- 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.
- Otimizar os recursos informáticos existentes, evoluindo para uma solução com um desenho e tecnologia mais adequados às exigências tecnológicas verificadas, com redução de custos de contexto, na sequência do trabalho desenvolvido para implementação de sistema de gestão documental e análise da metodologia de implementação de um sistema de gestão de processos[9].

[9] Projeto do IPQ aprovado no âmbito do SAMA 2020 (Aviso n.º 01/SAMA2020/2017) – INPORQUAL – Portal da Qualidade.

6. 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 desenvolver em 2020, passam essencialmente pelo desenvolvimento do projeto INPORQUAL, que irá substituir a plataforma informática, atualmente em vigor, PROQUAL, que está em exploração há mais de 9 anos e que apresenta muitos condicionalismos.

Para os ultrapassar, o IPQ pretende criar uma solução macro que abranja todas as áreas de negócio, relativamente às quais se verificou a necessidade de redesenhar a plataforma existente, evoluindo para uma solução com um desenho e tecnologia mais adequados às exigências atuais, com redução de custos de contexto, quer para os operadores económicos, quer internamente. Com este objetivo foi apresentada ao SAMA- Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, o projeto **INPORQUAL – Portal da Qualidade**, cuja candidatura foi aprovada em 2018.

Este projeto terá um impacto significativo na atividade do IPQ, uma vez que se trata de um processo de transformação digital e de reengenharia dos processos, com a ambição de se atingir uma total desmaterialização e automatização dos mesmos. Pretende-se que a organização que daqui resultar seja essencialmente digital com utilização intensiva de TIC e que incentive fortemente clientes, parceiros, entidades qualificadas, entidades fiscalizadoras, bem como outras partes interessadas da informação/documentação produzida e disponibilizada pelo IPQ, a recorrer primordialmente à via digital.

O INPORQUAL 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 deslocações incómodas e dispendiosas 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 correio eletrónico, 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.

A data prevista para conclusão do projeto é 2020-12-31, devendo o sistema de gestão do IPQ incorporar as alterações que dele decorrerem.

No domínio concreto da Metrologia, e enquadrado num processo de desenvolvimento e integração de sistemas e infraestruturas tecnológicas de suporte às atividades desenvolvidas, com vista à implementação de novos modelos de atendimento, de simplificação e de desmaterialização de procedimentos administrativos e orientados para uma estratégia de modernização de prestação de Serviço Público, é possível identificar os três grandes processos que congregam as tarefas decorrentes das atividades atualmente asseguradas pelo IPQ, visando garantir as condições para que as mesmas sejam realizadas através de uma interoperabilidade entre vários sistemas de informação, na relação do IPQ com os Parceiros, os Agentes Económicos e a Sociedade, a saber:

- Acompanhamento de Entidades Qualificadas;
- Gestão da Atividade Prestada na relação com os Parceiros;
- Prestação de Serviços na relação com os Agentes Económicos.

No domínio da Normalização com o desenvolvimento do Projeto INPORQUAL, pretende-se voltar a disponibilizar um acesso online aos serviços prestados pelo IPQ. Concretamente prevê-se disponibilizar Pontos de Consulta de Normas de forma gratuita, em vários pontos do país, tal como acontece atualmente apenas na Biblioteca do IPQ, possibilitando às empresas e cidadãos reduzir custos com deslocações para aceder à informação que pretendem, potenciando resultados económicos e profissionais.

O projeto inclui também uma Loja Digital para comercialização e consulta de Normas e de outros serviços disponibilizados pelo IPQ como inscrição em Eventos e Ações de Formação, comercialização de Livros, Revistas, Brochuras e CD/DVD.

No âmbito do SIMPLEX+ será dada continuidade às seguintes medidas:

- "Metrologia online", medida de simplificação que permitiu uma substancial melhoria da interface de comunicação e relação IPQ/Utilizadores dos seus serviços, tirando partido da sua plataforma informática.
- "IPQ.net", que tem como objetivo simplificar os regimes de licenciamento de equipamentos sob pressão e de cisternas, desmaterializando os respetivos procedimentos, cuja tramitação em plataforma eletrónica está acessível através do Portal ePortugal.

- "Normas IPQ Online", serviço de consulta e compra online de normas portuguesas e europeias ao IPQ. Para o efeito, disponibiliza-se a possibilidade de utilização de meios de pagamento eletrónicos, evitando a deslocação ao IPQ dos cidadãos e empresas que necessitam de aceder, no seu quotidiano, ao conteúdo das normas em causa, no âmbito das suas atividades industriais, comerciais, educativas ou outras.

Ao nível da organização e promoção de eventos e de ações de formação, destaca-se o enriquecimento dos serviços disponibilizados via Web, designadamente a possibilidade de inscrição *on-line* em ações de formação e eventos.

Em 2020, o IPQ manterá as medidas de modernização administrativa já implementadas e que passam, nomeadamente, por assegurar a implementação e 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 e legal, procurando estender a sua utilização a outras áreas e documentos produzidos pelo IPQ.

Em conformidade com o disposto no n.º 3 do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, o IPQ possui vários mecanismos de controlo que quantificam as solicitações entradas e as respetivas respostas, sendo de destacar o sistema PROQUAL/CRM, no controlo do serviço Questionar, das Reclamações, dos pedidos de execução de trabalho, entre outros. O próprio *Balanced Scorecard* também permite a monitorização mensal do trabalho realizado, existindo ainda um outro conjunto de indicadores controlado no âmbito do SGQ do IPQ, não se justificando a criação de indicadores adicionais para quantificar as respostas dadas aos clientes.

Avaliação da aplicação das medidas de modernização administrativa

Anualmente o IPQ procede à avaliação do grau de satisfação dos seus clientes internos, externos e demais partes interessadas, sendo os questionários atualizados no sentido de incluírem as novas funcionalidades que vão sendo implementadas e disponibilizadas. Os resultados são acompanhados no âmbito do sistema de gestão do IPQ, bem como a implementação de oportunidades de melhoria daí decorrentes.

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.

7. Medidas no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho

Nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 28/2019, de 13 de fevereiro que visa operacionalizar o regime legal de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) na Administração Pública, em 2020 o IPQ propõe-se dar continuidade às ações já iniciadas e/ou desenvolvidas em 2019 e tentar implementar novas medidas.

No âmbito da Medida 1 – Serviços de segurança e saúde no trabalho, em 2019 o IPQ procedeu à realização de um diagnóstico que permitiu identificar o nível de organização e funcionamento dos serviços de SST, que incluiu, entre outros aspetos:

- a identificação da sinalização de emergência, de todas as saídas de emergência e o seu cumprimento legal;
- o levantamento dos equipamentos de proteção individual existentes e a identificação dos necessários;
- o levantamento das formas de armazenamento de gases perigosos e seu manuseamento;
- a avaliação do risco existente nos locais de arquivo;
- a indicação das zonas que necessitam de implementação de vedações de proteção para evitar risco de queda em altura;
- a identificação da necessidade de substituição da canalização que não permite a circulação da água a temperaturas elevadas (~60 °C), com implicações no aquecimento das instalações e locais de trabalho;
- a identificação da necessidade de repetir as análises à água para consumo humano nas instalações para averiguação da sua salubridade;
- a identificação da necessidade de disponibilizar uma caixa de primeiros socorros em cada Departamento ou piso com nomeação de pessoas responsáveis;
- a identificação de renovar a formação em suporte básico de vida e de realizar formação para os/as novos trabalhadores/as.

No âmbito da Medida 3 – Planos de Segurança e Saúde Ocupacionais em 2019, e concretamente em matéria de Segurança no Trabalho, o IPQ desenvolveu as seguintes ações:

- realização de obras na cozinha e refeitório, designadamente no sistema de fornecimento de gás, tendo sido realizada inspeção por entidade competente;
- manutenção do Plano de Gestão do Risco para a Torre de Arrefecimento, que integra um Programa de Manutenção Higieno-Sanitário contemplando ações de controlo, manutenção e inspeção da torre, ações de controlo analítico e de tratamento da água, e procedimentos de limpeza e desinfeção, com especial enfoque na prevenção e controlo de *Legionella*;
- atribuição, marcação e identificação de lugares de estacionamento para deficientes, junto ao Edifício A e ao Edifício onde funciona o Laboratório Nacional de Metrologia, bem como a marcação de linhas de orientação no pavimento;
- realização de análises à qualidade da água;
- realização da certificação energética do IPQ;
- realização de inspeções a empilhadores, equipamentos de elevação e cintas, instalações elétricas (SADI, Central de Incêndio, PT, análise do óleo), tendo sido também assegurada a manutenção dos extintores, de acordo com o previsto da legislação;
- sinalização de pontos de encontro;
- instalação de cobertura num dos parques de estacionamento exteriores;
- aquisição de equipamento de escritório, nomeadamente de cadeiras, de pousa pés e de plataformas que permitem regular os monitores dos computadores em altura, na sequência das visitas realizadas pela Médica do Trabalho aos postos de trabalho;

- desativação do *chiller* antigo com instalação de uma bomba de calor em sua substituição;
- elaboração de uma proposta para Plano de Emergência Interno com a organização para a emergência (plantas de emergência, equipas de evacuação, etc.), a identificação de procedimentos de emergência, a identificação do plano de atuação (estrutura de alarme e alerta) e o plano de evacuação.

Ainda no âmbito da Medida 3 e concretamente no que se refere ao Envolvimento e Valorização dos Trabalhadores, em 2019 o IPQ desenvolveu medidas de motivação de equipas, de envolvimento dos/as trabalhadores/as e procedeu a alterações ao horário de trabalho de modo a facilitar a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

A título de exemplo são de referir as iniciativas desenvolvidas por ocasião da época do Natal com a participação ativa dos/as trabalhadores/as, que incluiu a realização de workshops diversos e, no âmbito da Responsabilidade Social, a doação de brinquedos, livros, roupas e bens não perecíveis, a uma Instituição Particular de Solidariedade Social pertencente à comunidade local.

Em 2020, o IPQ prevê desenvolver como medidas preventivas e de gestão em matéria de Segurança da vida humana, das Condições físicas dos locais e postos de trabalho e do Envolvimento e valorização dos/as trabalhadores/as as seguintes ações:

- conclusão do Plano de Emergência Interno;

- realização de um simulacro;

- realização de ações de reciclagem em Primeiros Socorros, Segurança contra Incêndios, Ergonomia no Posto de Trabalho e outras enquadrados na SST (Objetivo Operacional 7 do QUAR do IPQ para 2020);

- realização de ações de formação no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal (Objetivo Operacional 7 do QUAR do IPQ para 2020);

- dar continuidade ao trabalho iniciado em 2018, relativo à realização de visitas de diagnóstico às instalações e postos de trabalho efetuadas pela Médica do Trabalho com o objetivo de avaliar a ergonomia, iluminação, temperatura e ruído;

- realização de análises à qualidade do ar interior e à água da torre de arrefecimento para despiste de *Legionella*.

No âmbito da Medida 6 – Regime de ausência por doença de curta duração, em 2020 o IPQ pretende implementar as ações decorrentes dos 3 projetos experimentais apresentados em 2019 ao Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública (SIIGeP) e que têm como objetivos, respetivamente:

- ✓ introduzir a possibilidade de ativação do exercício de funções em teletrabalho, por períodos de curta duração (até 2 dias), e num máximo de 7 dias por ano, para situações de impossibilidade temporária de deslocação ao local de trabalho;
- ✓ flexibilizar a justificação de ausências motivadas por episódios de doença ligeira ou impedimento de outra natureza, que impeçam os/as trabalhadores/as de comparecer ao trabalho por curto espaço de tempo e, simultaneamente, preservar os dias de férias do/a trabalhador/a, dando-lhe oportunidade de compensar a ausência (desde ½ dias até 2 dias consecutivos, no máximo de 7 dias por ano) em tempo de trabalho a realizar, conforme a modalidade acordada com o IPQ;
- ✓ dispensar a obtenção de um certificado de incapacidade temporária (CIT) agilizando e flexibilizando a sua justificação, contribuindo para o reinício célere de funções do/a trabalhador/as e libertando o Serviço Nacional de Saúde em tempo e custos que podem ser direcionados para outras prioridades.

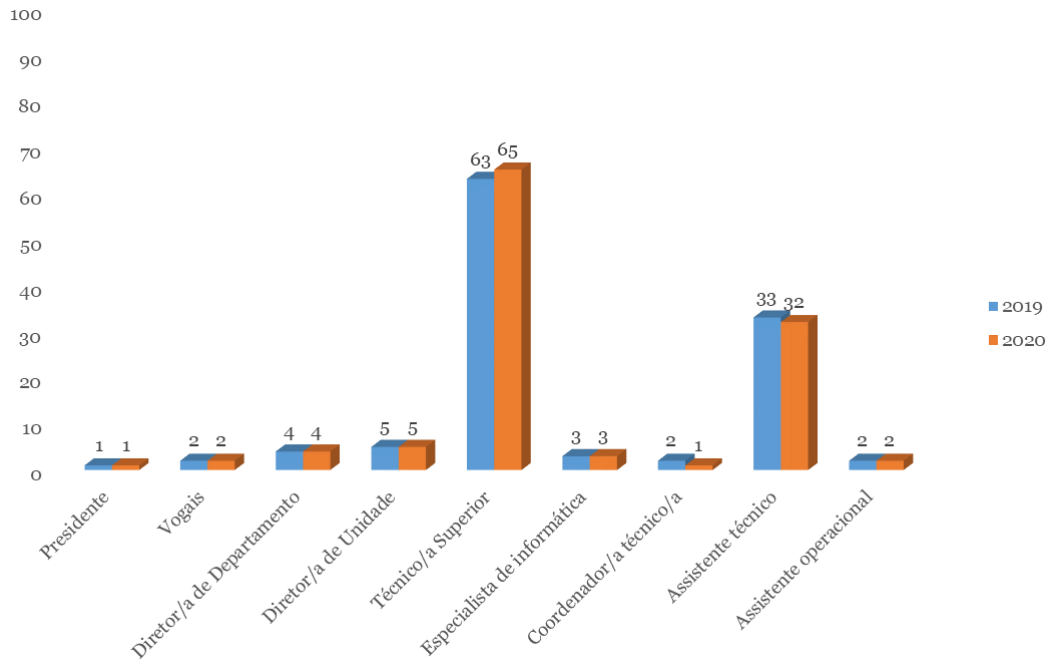
8. Recursos humanos e financeiros

Recursos humanos

O mapa de postos de trabalho do IPQ para 2020 é o que a seguir se apresenta.

Presidente	1
Vogais	2
Diretor/a de Departamento	4
Diretor/a de Unidade	5
Técnico/a Superior	65
Especialista de informática	3
Coordenador/a técnico/a	1
Assistente técnico	32
Assistente operacional	2
Total	115

Tabela 3 – Mapa de postos de trabalho do IPQ



Mapa síntese - comparativo com 2019:
nº de postos de trabalho por carreiras previstos e nº de postos de trabalho ocupados em 30 de junho

Recursos financeiros

O orçamento do IPQ para 2020 é o que a seguir se apresenta.

Orçamento da receita (em euros)

Rubricas orçamentais	**2019** A	**2020** B	**Diferencial** C=B-A	**Diferencial** D=C/A(%)
Taxas, Multas e outras penalidades	5 794 381	6 394 823	600 442	10,4%
Transferencias Correntes	758 633	651 998	-106 635	-14,1%
Vendas de bens e Serviços	1 194 730	1 458 462	263 732	22,1%
Reposições não abatidas aos pagamentos	10 000	10 000	0	0,0%
Total de receitas	**7 757 744**	**8 515 283**	**757 539**	**9,8%**

Figura 2 - Orçamento da receita (em euros)

Orçamento da despesa (em euros)

Rubricas orçamentais	**2019** A	**2020** B	**Diferencial** C=B-A	**Diferencial** D=C/A(%)
Despesas com pessoal	3 755 535	3 808 318	52 783	1,4%
Aquisições de Bens e Serviços	2 014 721	1 980 906	-33 815	-1,7%
Transferencias correntes	418 329	421 313	2 984	0,7%
Outras despesas correntes	320 038	337 830	9 519	3,0%
Aquisição de bens de Capital	1 249 121	1 966 916	726 068	58,1%
Total de despesas	7 757 744	8 515 283	757 539	9,8%

Figura 3 - Orçamento da despesa (em euros)

Abreviaturas e siglas

ALOG – Área de Logística
APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade
ARH – Área de Recursos Humanos
BSC - *Balanced Scorecard*
BIPM - Bureau International des Poids et Mesures
BPL –Boas Práticas de Laboratório
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
EU - *European Union*
EURAMET - Associação Europeia dos Laboratórios Nacionais de Metrologia
FTE - *Full-Time Equivalent*
GQ – Gestão da Qualidade
IEC - *International Electrothecnical Commission*
IR – Instaladores/Reparadores de Instrumentos de Medição
ISO - *International Organization for Standardization*
LNM - Laboratório Nacional de Metrologia
LOE – Lei do Orçamento do Estado
MATHMET - *European Centre for Mathematics and Statistics in Metrology*
MRA - Acordo de Reconhecimento Mútuo
NJURI - Assessoria Jurídica
OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OIML - Organização Internacional de Metrologia Legal
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
SCM - Serviços Concelhios de Metrologia
SG – Sistema de Gestão
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
SMM - Serviços Municipais de Metrologia
SI - Sistema Internacional de Unidades
SPQ - Sistema Português da Qualidade
TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação
UFP - Unidade Financeira e Patrimonial
UML - Unidade de Metrologia Legal
ULNM - Unidade Laboratório Nacional de Metrologia
WELMEC - Cooperação Europeia em Metrologia Legal

Índice de figuras e tabelas

Figuras

Figura 1 - Organograma.....6
Figura 2 - Orçamento da receita (em euros) 35
Figura 3 - Orçamento da despesa (em euros).....35

Tabelas

Tabela 1 –Matriz de partes interessadas..... 15
Tabela 2 – Análise SWOT..... 17
Tabela 3 – Mapa de postos de trabalho do IPQ.....34

Anexos

1. 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 parte interessadas						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
1.1	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, **externos/as**, trabalhadores/as do IPQ e **entidades do SPQ**, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação de **clientes externos/as e entidades do SPQ** (escala de 1 a 10)	7,7	**7,8**	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 NP EN ISO 9001:2015 e do sistema de gestão da conciliação NP 4552:2016	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 (%)	90	**85**	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 SG	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	Consolidar o número de visitas de Escolas ao Museu de Metrologia do IPQ	Número de visitantes	2243	**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 SG	12 edições dentro do prazo e com nível de satisfação ≥ 7,9	**12 edições dentro do prazo e com nível de satisfação ≥ 7,9**	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	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 socioeconó mico

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 parte interessadas						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**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 2020:** Assegurar formação a Comissões Técnicas com vista a melhorar o Subsistema Nacional da Normalização	Volume de formação= ∑ (n.º horas da ação X n.º formandos da ação)	1100	**1150**	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 *posters*	Número de publicações	35	**35**	DMET	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 parte interessadas						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
1.15	Promover a metrologia através da realização de encontros envolvendo as partes interessadas	Número de eventos	3	**3**	DMET	Impacto socioeconómico
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 Comissão Europeia 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; 10]	]10; 15]	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 2020:** 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, *workshops*, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	46	**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 *EFQM*	Percentagem do cumprimento do calendário estabelecido para o PEX-SPQ 2020 (%)	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 parte interessadas						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
1.21	**OP5 QUAR 2020:** Assegurar eficiência dos atos de licenciamento de Equipamentos sob Pressão e de Cisternas para melhor serviço aos clientes	Número de atos de licenciamento por FTE	1600	**1700**	DAESPQ	Resultado
1.22	Assegurar o controlo do prazo de emissão de faturas de licenciamento de equipamentos sob pressão, cisternas e motores	Prazo de faturação (dias)	NA	]8; 12]	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 (dias) *O prazo suspende-se aquando da falta de documentos previstos na legislação.*	]30; 45] dias	]25; 30] 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 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
2.1	Manter o tempo médio (TM) 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	**41**	DNOR	Resultado
2.2	Manter o número de documentos normativos editados.	Número de documentos normativos	285	**285**	DNOR	Realização
2.3	Manter volume de faturação proveniente da venda de publicações.	Volume de faturação (k€)	855	**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	24	**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 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
3.1	Garantir a participação internacional em comparações interlaboratoriais e projetos de investigação	Número de novas participações	5	**4**	DMET	Realização
3.2	**OP2 QUAR 2020:** Aumentar em cerca de 0,5% a faturação da metrologia, face à meta do ano anterior, por influência, em especial, do melhor controlo dos serviços prestados neste domínio	Volume de faturação (k€)	4076	**4096**	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 2020:** Aumentar em cerca de 0,5% o número de Operações Metrológicas por FTE, em relação à meta para 2019	Número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE	154,6	**155,3**	DMET	Resultado

OE 4 – Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
4.1	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de **clientes internos/as,** externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação dos/as clientes internos/as do **NJURI** (escala de 1 a 10)	9	**9,3**	NJURI	Resultado
4.2	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de **clientes internos/as,** externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação dos/as clientes internos/as da **Informática** (escala de 1 a 10)	7,4	**7,6**	CD	Resultado
4.3	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de **clientes internos/as,** externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação dos/as clientes internos/as do **ALOG** (escala de 1 a 10)	7,7	**8,2**	DAG	Resultado
4.4	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de **clientes internos/as,** externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação dos/as clientes internos/as do **ARH** (escala de 1 a 10)	9,1	**9,1**	DAG	Resultado
4.5	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de **clientes internos/as,** externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação dos/as clientes internos/as do **UFP** (escala de 1 a 10)	8,2	**8,5**	DAG	Resultado
4.6	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de **clientes internos/as,** externos/as, trabalhadores/as do IPQ e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação dos/as clientes internos/as do **DAESPQ** (escala de 1 a 10)	8,1	**8,2**	DAESPQ	Resultado
4.7	**OP6 QUAR 2020:** Consolidar o nível global de satisfação de clientes internos/as, externos/as, **trabalhadores/as do IPQ** e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do Sistema de Gestão	Índice de satisfação de **trabalhadores/as** (escala de 1 a 10)	7,0	**7,0**	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado
4.8	Assegurar a realização de ações de formação aos/as trabalhadores/as	Taxa de execução do Plano de Formação (%)	90	**90**	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Recursos

OE 4 – Consolidar a satisfação de clientes internos/as e trabalhadores/as						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Responsabilidade**	**Tipo de indicador**
4.9	**OP7 QUAR 2020:** Assegurar a qualificação dos/as trabalhadores/as do IPQ em Segurança e Saúde no Trabalho e em práticas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal	Taxa de execução do plano de formação na área da SST e Conciliação (%)	-	**50**	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Recursos

5 – Objetivos para realização e suporte às atividades do IPQ						
N.º	**Atividades/Ações**	**Indicador**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**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 (%)	20	**20**	CD/DNOR/DMET/ DAESPQ/DAG	Resultado

2. Mapas de recursos humanos

2.1 Distribuição dos/as trabalhadores/as por unidade orgânica

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
Gestão da Qualidade	Técnico/a Superior	Gestão	1
Assessoria Jurídica	Técnico/a Superior	Direito	1
Comunicação e Imagem	Técnico/a Superior	Comunicação/ Design	2
	Assistente Técnico	12.º ano	1
Tecnologias da Informação	Técnico/a Superior	Informática/Engenharia Informática e afins	2
	Especialista de Informática		2
Assessoria de Gestão	Técnico/a Superior	Gestão	1
Secretariado	Assistente Técnico	12.º ano	2
Dirigentes Intermédios	Diretor/a de Departamento	Gestão/Engenharias/Direito/ Humanísticas	4
	Diretor/a de Unidade	Gestão/Engenharias/Direito/ Humanísticas	5
Departamento de Administração Geral	Técnico/a Superior	Gestão/Gestão de Recursos Humanos/Direito	3
	Coordenador/a Técnico/a	12.º ano	1
	Assistente Técnico	12.º ano	7
	Assistente Operacional	9.º ano	1
Departamento de Metrologia	Técnico/a Superior	Engenharias e afins	30
	Especialista de Informática	Informática	1
	Assistente Técnico	12.º ano	9
Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade	Técnico/a Superior	Engenharias/Gestão/ Humanísticas	13
	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
			115

3. Mapas dos Orçamentos da receita e da despesa

(para 2018 (execução), 2019 (previsão de execução) e 2020, com todas as rubricas)

Rubricas	2018 Execução	2019 Previsão	2020 Proposta
Receita	23 664 909	7 757 744	8 515 283
Receita s/ saldos s/ venda património	6 348 487	7 757 744	8 515 283
Despesa			
Custos c/Pessoal	3 445 171	3 755 535	3 808 318
Despesas correntes	2 045 274	2 753 088	2 740 049
Capital	650 070	1 249 121	1 966 916
Despesas totais	6 140 514	7 757 744	8 515 283

Rubricas		2018 Execução	2019 Previsão	2020 Proposta
040115	TAXAS S/CONTRL.METROL. E DE QUALIDA	4 412 069	5 494 808	6 063 298
040115	TAXAS S/CONTRL.METROL. E DE QUALIDA	0	299 573	330 925
040201	Juros de mora	36	0	100
040299	MULTAS E PENALIDADES DIVERSAS	1 260	0	500
050301	Bancos e outras instituições financeiras	0	0	0
0603075705	TRANSF SERV FUNDOS AUTÓNOMOS - IPAC	124 942	0	0
0603075705	TRANSF SERV FUNDOS AUTÓNOMOS - IPAC	422 839	122 000	120 789
060901	UNIÃO EUROPEIA-OUTRAS INST- DIV	168 885	284 604	179 562
060901	UNIÃO EUROPEIA-OUTRAS INST- DIV	0	352 029	351 647
070103	PUBLICAÇÕES E IMPRESSOS	518 696	500 000	500 000
070199	Outros	0	0	0
070201	ALUGUER DE ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS	20 026	0	0
070299	VENDA DE SERVIÇOS-OUTROS	663 498	694 730	958 462
080199	OUTRAS RECEITAS CORRENTES	3 307	0	0
150101	REPOSIÇ.NÃO ABATIDAS NOS PAGAMENTOS	12 927	10 000	10 000
160101	Na posse do serviço	17 316 423	0	0
Total		**23 664 909**	**7 757 744**	**8 515 283**

Rubricas		2018 Execução	2019 Previsão	2020 Proposta
010102	Orgãos Sociais	134 192	132 558	132 558
010103	Pessoal dos quadro-Reg. f. publica	2 078 876	2 291 140	2 325 600
010108	Pessoal aguardando aposentação	10 201	0	0
010110	Gratificações certas e permanentes	1 400	0	1 400
010111	Representação	48 001	49 973	48 576
010113	Subsídio de refeição	109 171	132 749	132 748
010114SF	Subsídio de férias	195 000	201 605	203 882
010114SN	Subsídio de Natal	182 985	201 605	203 882
010204	Ajudas de custo	36 526	42 500	46 500
010205	Abono para falhas	1 989	1 035	1 898
010214	Outros abonos em nunerár.ou espécie	3 401	4 700	3 300
010301	Encargos com a saúde	228	100	100
010303	Subsídio famil. a crianças e jovens	4 525	4 037	3 575
010304	Outras prestações familiares	1 504	0	0
010305A0A0	Contribuições p/ a CGA	465 713	500 598	500 228
010305A0B0	Contribuições p/ a Seg.Soc.	155 031	179 909	190 000
010306	Acidentes em serv. e doenças profis	758	0	0
010308	Outras pensões	1 099	1 100	1 140
010310P0	Parentalidade	2 699	0	0
010310SS	Serviços Sociais da Administração Pública	11 871	11 926	12 931
020101	Matérias-primas e subsidiárias	33 805	41 352	24 095
020102	Combustíveis e lubrificantes	21 532	36 719	40 476
020108A0	Material de escritório- Papel	2 497	0	3 000
020108B0	Material de escritório- Consumiveis de impressão	0	0	0
020108C0	Material de escritório- Outros	9 583	3 000	9 200
020116	Mercadorias para venda	51 015	72 850	59 600
020117	Ferramentas e utensílios	8 381	4 300	5 399
020118	Livros e documentação técnica	4 274	6 468	6 666
020121	Outros bens	22 620	44 050	25 355
020201B0	Encargos das instalações	269 588	355 111	315 709
020202	Limpeza e higiene	73 772	78 943	92 631
020203	Conservação de bens	64 933	210 568	250 307

Rubricas		2018 Execução	2019 Previsão	2020 Proposta
020206	Locação de material de transporte	0	50 000	41 992
020208	Locação de outros bens	129 211	38 897	41 612
020209A0	Acessos à Internet	43 766	35 340	43 468
020209C0	Comunicações fixas de voz	1 619	1 640	1 640
020209D0	Comunicações móveis	9 779	7 626	8 000
020209F0	Outros serviços de comunicações	8 647	10 000	9 000
020210	Tranporte	11 162	5 000	0
020211	Representação dos serviços	0	0	0
020212A0	Seguros-Estagios profissionais na AP	279	800	800
020212B0	Seguros-Outros	1 760	4 706	1 815
020213	Deslocações e estadas	66 675	139 136	104 495
020214A0	Informática Estudos, parec/ proj. e consultoria	33 965	221 333	205 854
020214D0	Outros Estudos, parec/ proj. e consultoria	44 437	44 744	44 874
020215B0	Formação	8 638	42 500	42 500
020216	Seminários, exposições e similares	19 861	11 500	18 622
020217A0	Publicidade Obrigatória	2 384	7 000	4 000
020218	Vigilância e segurança	164 972	164 971	122 877
020219C0	Outros (Assistência técnica)	177 289	158 246	201 296
020220A0A0	Outros trabalhos especializados-Serv.Natureza Informática-Desenvolvimento de Software	0	0	0
020220C0	Outros trabalhos especializados-Pagamentos à AMA, I.P.	123	123	185
020220E0	Outros trabalhos especializados-Outros	179 595	203 798	241 438
020222H0	Serviços de saúde - Outros	13 500	13 500	13 500
020223B0	Outros Serv.saúde- Junta Médica Verificação Doença	0	500	500
040701	Instituições sem fins lucrativos	1 959	1 959	1 959
040802A0	Estágios profissionais na AP-	1 148	6 000	6 200
040901	União Europeia - Instituições	287 776	287 397	289 176
040903	Países terceiros e organiz. intern.	123 978	122 973	123 978
060203IV	Iva a Pagar	144 917	140 000	140 248
060203O0	Outros	5 835	5 060	1 000
060203R0	Reserva	0	174 978	188 309
070103B0B0	Edificios-Conservação ou reparação	379 374	50 000	249 875
070107B0C0	Hardware-Outros	6 265	104 530	24 000
070108B0B0	Software outros	106 596	456 269	522 887

Rubricas		2018 Execução	2019 Previsão	2020 Proposta
070109B0B0	Equipamento administrativo	16 602	3 000	216 016
070110B0B0	Equipamento básico	141 232	635 322	962 411
	Total	**6 140 514**	**7 757 744**	**8 515 283**