

# da Qualidade

## Relatório Anual de Atividades 2016



# da Qualidade

## Relatório Anual de Atividades 2016



# Ficha técnica

## **Relatório Anual de Atividades**

### **Edição**

2017

Instituto Português da Qualidade | Ministério da Economia  
CAPARICA

Rua António Gião, 2  
2829-513 CAPARICA Portugal

**Tel** + 351 212 948 100

**Fax** + 351 212 948 101

**E-mail** [ipq@ipq.pt](mailto:ipq@ipq.pt)

**www.** [ipq.pt](http://ipq.pt)

**ISSN** 0871-1119

# Índice

I - NOTA INTRODUTÓRIA.....	7
1.1 Introdução .....	7
1.2 Breve análise conjuntural .....	8
1.3 Ações estratégicas prosseguidas pelo IPQ com vista ao cumprimento da sua missão.....	11
1.4 Síntese da atividade .....	13
1.5 Publicidade institucional .....	16
II – AUTOAVALIAÇÃO .....	17
2.1 Análise dos resultados alcançados e dos desvios, positivos e negativos, verificados de acordo com o QUAR 2016.....	17
2.2 Apreciação por parte dos/as utilizadores/as, da quantidade e qualidade dos serviços prestados .....	21
2.3 Avaliação do sistema de controlo interno (SCI) .....	24
2.4 Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes, no Plano de Atividades.....	29
2.5 Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades, com indicação dos resultados alcançados .....	33
2.5.1 Normalização .....	33
2.5.2 Metrologia .....	42
2.5.3 Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade .....	56
2.5.4 Administração Geral .....	79
2.5.5 Atividade jurídica e produção legislativa nacional e comunitária.....	83
2.6 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	84
2.6.1 Análise de Riscos e Oportunidades.....	84
2.6.2 Balanced Scorecard.....	85
2.6.3 PROQUAL .....	86
2.6.4 Certificação NP EN ISO 9001.....	86
2.6.5 Ações de melhoria .....	87
2.7 Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.....	88
2.8 Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores/as na autoavaliação do IPQ .....	89
2.8.1 Avaliação da satisfação dos/as trabalhadores/as.....	90
2.8.2 Avaliação da satisfação dos/as clientes internos/as .....	91
2.9 Afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros.....	98
2.10 Relatório de Gestão da Formação .....	102
2.11 Medidas de Modernização Administrativa .....	109
2.12 SIMPLEX 2016.....	112
III - BALANÇO SOCIAL .....	113
IV - AVALIAÇÃO FINAL .....	114
A) Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados .....	114
B) Menção proposta pelo/a dirigente máximo .....	114
C) Conclusões prospetivas .....	115
ANEXOS.....	121
Mapa de execução do QUAR 2016 .....	122
Organismos europeus e internacionais com participação institucional do IPQ .....	124
Lista de atividades de divulgação técnico-científica da Metrologia.....	125
Balanço Social .....	131

## Índice de tabelas

Matriz de <i>stakeholders</i> .....	8
Tabela 1 - População, base de sondagem e entrevistas – 2016 .....	22
Tabela 2 - Autoavaliação do IPQ sobre o SCI .....	24
Tabela 3 - Formação sobre normalização para as Comissões Técnicas (CT) e Organismos de Normalização Setorial (ONS) realizada em 2016 .....	40
Tabela 4 - Normalização em números .....	41
Tabela 5 - Valores de vendas em 2016 .....	41
Tabela 6: Comparação do tipo de trabalhos laboratoriais efetuados nos últimos anos .....	44
Tabela 7: Número de aprovações de modelo .....	49
Tabela 8: Evolução das receitas das entidades qualificadas (unidade: k€) .....	49
Tabela 9 - Diretivas da “Nova Abordagem” acompanhadas pelo IPQ e legislação nacional aplicável.....	57
Tabela 10 – Legislação europeia em que o IPQ tem intervenção como autoridade notificadora .....	58
Tabela 11 - Organismos Notificados (ON) pelo IPQ .....	59
Tabela 12 - Organismos de Avaliação Técnica designados pelo IPQ .....	60
Tabela 13 – Notificações/Reações em 2016.....	61
Tabela 14 - Número de atos de licenciamento emitidos por tipo de ESP em 2016.....	67
Tabela 15 - Número de atos de licenciamento de cisternas emitidos em 2016 .....	68
Tabela 16 – Faturação ESP e Cisternas (IPQ) .....	70
Tabela 17 – Faturação ESP e Cisternas (comparação IPQ-DRE) .....	70
Tabela 18 – Faturação e valores em dívida - ESP e Cisternas 2016.....	70
Tabela 19 – Evolução do ECSI por setor de atividade, empresas estudadas e empresas participantes.....	75
Tabela 20 – Análise SWOT.....	84
Tabela 21 - evolução das receitas próprias (eur) .....	99
Tabela 22 - Evolução das receitas totais – Autofinanciamento (EUR) .....	99
Tabela 23 - Evolução e composição da aplicação de fundos (EUR) .....	99
Tabela 24 - Execução orçamental na ótica da despesa.....	100
Tabela 25 - Participações detidas em 2016-12-31.....	100
Tabela 26 - Grau de realização dos recursos humanos planeados .....	101
Tabela 27 - N.º de trabalhadores/as, por departamento, abrangidos/as por ações de formação.....	102
Tabela 28 - Formação profissional - dados comparativos .....	102
Tabela 29 - Distribuição da formação interna/externa por grupo profissional .....	105
Tabela 30 - Distribuição das horas de formação em relação ao n.º de efetivos de cada grupo profissional .....	105
Tabela 31 - Custos totais de formação.....	107
Tabela 32 - Grau de realização do QUAR .....	114
Tabela 33 – Avaliação final do serviço.....	114

## Índice de figuras

Figura 1 - Índices de satisfação 2014-2016 .....	23
Figura 2: Número de operação metrológica por tipologia .....	45
Figura 3: Auditorias realizadas por tipologia .....	50
Figura 4: Distribuição de visitas ao museu de metrologia .....	52
Figura 5: Evolução do número total de atos de licenciamento de ESP .....	68
Figura 6: Evolução do número total de atos de licenciamento de cisternas emitidos .....	69
Figura 7: Posicionamento IPQ-ECSI Portugal 2016 .....	89
Figura 8: Evolução da média global de satisfação de trabalhadores/as .....	91
Figura 9: Média por grupo de questões .....	91
Figura 10: DAESPQ - Serviços prestados (Conceção Gráfica) .....	93
Figura 11: DAESPQ - Serviços prestados (Eventos) .....	93
Figura 12: NJURI - Serviços prestados .....	94
Figura 13: ALOG - Serviços prestados .....	95
Figura 14: aUFP - Serviços prestados .....	96
Figura 15: ARH – Plano de formação anual .....	96
Figura 16: ARH – Serviços prestados .....	97
Figura 17: ARH – Atendimento geral.....	97
Figura 18: ETI – Serviços prestados .....	98
Figura 19: Evolução do n.º de participantes.....	103
Figura 20: Evolução do n.º de horas de formação .....	103
Figura 21: Distribuição dos participantes por grupo profissional .....	104
Figura 22: Distribuição das horas de formação por grupo profissional .....	104
Figura 23: Distribuição por situação profissional .....	106
Figura 24: Taxa de formação por departamento.....	106
Figura 25: Custos da formação por departamento .....	107
Figura 26: Evolução dos custos da formação.....	108

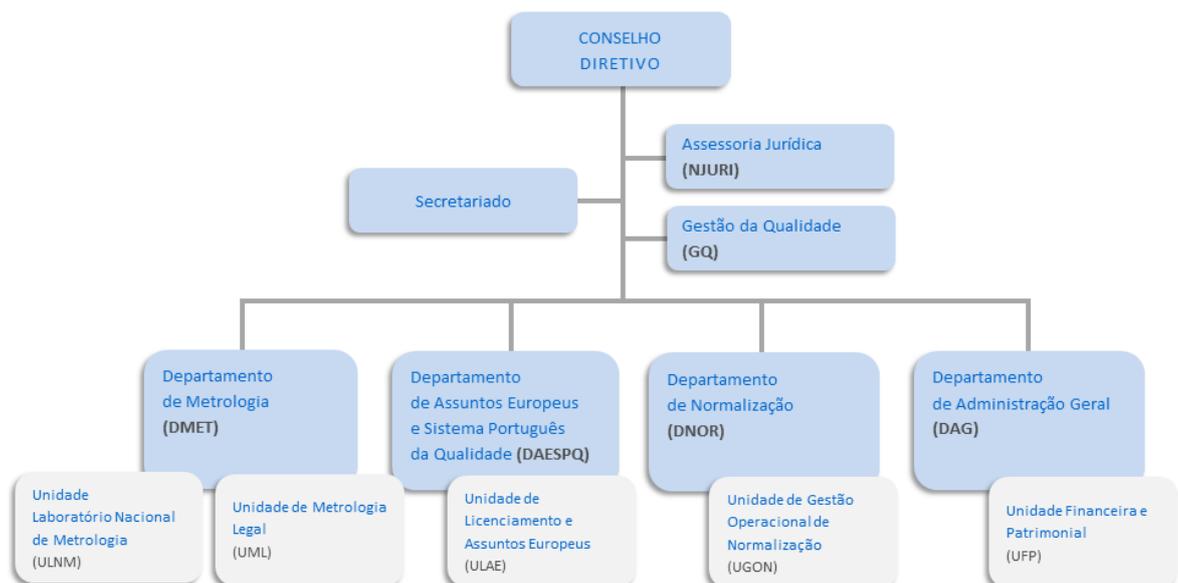
## I - NOTA INTRODUTÓRIA

### 1.1 Introdução

O Instituto Português da Qualidade (IPQ), com sede na Caparica, Concelho de Almada, é um instituto público, na tutela do Ministério da Economia (ME), integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Regeu-se durante o ano de 2016 pelo Decreto-Lei n.º 71/2012, de 21 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 80/2014, de 15 de maio e pela Portaria n.º 23/2013, de 24 de janeiro, com as atualizações introduzidas pela Portaria n.º 258/2014, de 12 de dezembro, que aprovaram, respetivamente, a sua orgânica e estatutos e que determinaram a sua organização interna, criando quatro unidades orgânicas nucleares e remetendo para regulamentação interna a criação de unidades flexíveis até ao número máximo de cinco.

A organização interna dos serviços é a que a seguir se apresenta.

### Organograma IPQ



## 1.2 Breve análise conjuntural

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

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

Dada a natureza e diversidade de entidades com que o IPQ interage, é determinante proceder a uma identificação das várias partes interessadas (*stakeholders*) de forma a mapear e analisar a influência e o interesse de cada uma delas na atividade quotidiana do IPQ. Pretende-se assim identificar o grau de importância das diversas partes nas tomadas de decisão com impactos interno e externo.

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

**Matriz de stakeholders**

		Nível de interesse	
		Baixo	Alto
Poder (influência)	Pouco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizações nacionais com participação institucional do IPQ</li> </ul> <p><i>Esforço Mínimo (EM)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades parceiras para projetos, nomeadamente de prestação de assistência técnica na área da Cooperação</li> <li>Instituto Designado</li> <li>Ministérios afins (Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Educação e Cultura)</li> </ul> <p><i>Manter Informado (MI)</i></p>
	Muito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Público em geral</li> <li>Compradores de Normas (agentes económicos, associações empresariais, universidades, ...)</li> <li>Correspondentes IPQ (accedem em condições especiais ao Acervo Normativo de interesse para o seu setor de atividade)</li> <li>Empresas, associações empresariais, associações profissionais, centros tecnológicos</li> <li>Utilizadores do website do IPQ</li> <li>Clientes do "Serviço Questionar"</li> <li>Utilizadores da Biblioteca</li> <li>Subscritores da Newsletter Espaço Q</li> <li>Participantes nos eventos organizados pelo IPQ (Seminários, Workshops)</li> <li>Formandos das ações organizadas pelo IPQ</li> <li>Fornecedores</li> </ul> <p><i>Manter Satisfeito (MS)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes da Metrologia Aplicada (laboratórios acreditados que prestam serviços de calibração e ensaios e necessitam da rastreabilidade de padrões, tendo em vista o desenvolvimento da economia nacional)</li> <li>Organismos de Verificação Metrológica (são como que um prolongamento do IPQ nas atividades de Metrologia constituindo a principal receita do instituto)</li> <li>Organismos de Normalização Setorial</li> <li>Comissões Técnicas e Setoriais</li> <li>Organismos Notificados (responsáveis pela avaliação da conformidade de produtos no âmbito das Diretivas Comunitárias)</li> <li>Clientes do Licenciamento de ESP e Cisternas</li> <li>Tutela</li> <li>Outros organismos do Estado Regulamentadores, Fiscalizadores e Legisladores</li> <li>Clientes BPL</li> <li>Trabalhadores/as do IPQ.</li> </ul> <p><i>Gerir com Proximidade (GP)</i></p>

Para além da influência das partes interessadas na prossecução da estratégia do IPQ, as atividades desenvolvidas em 2016, sofreram o efeito da conjuntura económica, que a seguir se resume.

De acordo com dados publicados pelo Banco de Portugal e pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), o crescimento da economia portuguesa foi de 1,4% no conjunto de 2016, representando um abrandamento face aos 1,6% registados em 2015.

Este crescimento anual foi conseguido com uma evolução mais positiva no segundo semestre, que resultou do aumento do contributo da procura interna, tendo-se observado uma recuperação do investimento e um crescimento mais intenso do consumo privado, num contexto de aumento do rendimento disponível real, diminuição da taxa de desemprego e manutenção da confiança dos consumidores em níveis mais elevados, a que acresce também o facto da sobretaxa de IRS ter sido aliviada e dos vencimentos dos funcionários públicos terem vindo a ser devolvidos de forma faseada.

Ao longo do ano, a evolução da Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) continuou a refletir a queda da componente de construção, em linha com a evolução das vendas de cimento, condicionada pela forte queda do investimento público.

A inflação, medida pela taxa de variação do Índice Harmonizado de Preços de Consumidor (IHPC), situou-se em 0,6% em 2016, superior aos 0,5% de 2015, refletindo uma menor queda dos preços dos bens industriais energéticos e não energéticos e uma ligeira aceleração dos preços dos serviços, mais evidente em setores mais dinâmicos como o do turismo. Relativamente ao impacto sobre os preços no consumidor das medidas de tributação aplicadas em 2016, o efeito foi relativamente pequeno, uma vez que o efeito positivo resultante do aumento dos impostos sobre vários produtos (nomeadamente, sobre os produtos petrolíferos, veículos e tabaco) foi parcialmente compensado pela diminuição do IVA na restauração, que entrou em vigor em julho de 2016.

No que diz respeito ao consumo público, mantiveram-se os 0,8% de 2015, fruto do crescimento da despesa em consumo intermédio, influenciado pelo aumento dos encargos com parcerias público-privadas do setor rodoviário. De notar ainda que o consumo público foi negativamente afetado pelo impacto da redução do horário normal de trabalho na função pública a partir do segundo semestre de 2016. De 2017 em diante, prevê-se um crescimento moderado do volume do consumo público, refletindo uma hipótese de redução dos encargos com parcerias público-privadas (em linha com o Relatório do Orçamento do Estado para 2017) e da quase estabilização do número de funcionários públicos em média anual. No que respeita ao Orçamento do Estado para 2017, as principais medidas consideradas incluem o efeito remanescente da eliminação gradual da sobretaxa de IRS ao longo de 2017, as alterações anunciadas no sentido do aumento da tributação indireta e a atualização das pensões.

De acordo com as projeções macroeconómicas do Banco de Portugal para o período de 2017-2019, a economia portuguesa deverá manter uma trajetória de recuperação, apresentando um ritmo de crescimento caracterizado pelo dinamismo elevado das exportações e do investimento empresarial, que será acompanhado pelo aumento do emprego no setor privado e pela redução continuada da taxa de desemprego. Assim, após um aumento de 1,4% em 2016, PIB português deverá crescer 1,8 % em 2017, 1,7 % em 2018 e 1,6 % em 2019, próximo do nível registado em 2008.

Quanto ao consumo privado manter-se-á condicionado pelo baixo crescimento dos salários reais, num contexto de crescimento anual do emprego de cerca de 1% e de aumentos dos salários reais limitados por ganhos reduzidos da produtividade, e pela necessidade de continuação do processo de redução do nível de endividamento das famílias. Assim, deverá aumentar 2,1% em 2017, após 2,3 % em 2016. A taxa de

poupança das famílias deverá manter-se em níveis reduzidos, prevendo-se a continuação do processo de redução do endividamento das famílias.

Após um aumento de 5% em 2016, a FBCF empresarial deverá manter um crescimento em torno de 6 % ao longo do horizonte de projeção. As atuais projeções incorporam também informação relativa a investimentos em grandes infraestruturas que ocorrerão no período 2017- 19. Adicionalmente, o investimento, tanto privado como público, deverá beneficiar da normalização da atribuição de financiamento através de fundos europeus, que se antecipa que ocorra após a fase inicial de transição para o atual programa Portugal 2020.

As exportações deverão crescer aproximadamente 5% em termos médios anuais, de que se destaca o desempenho das exportações de turismo, que será favorecido pela ocorrência em território português de importantes eventos à escala internacional. As exportações de bens em 2017 também beneficiarão da dissipação de alguns efeitos temporários negativos, associados à redução da produção em unidades industriais dos setores energético e automóvel em 2016. Globalmente, as atuais projeções apontam para o reforço da tendência ascendente da internacionalização da economia portuguesa.

Para o mercado de trabalho antecipa-se um aumento do emprego de 1,6 por cento em 2017 e cerca de 1 por cento em 2018 e 2019.

Ao longo do horizonte de projeção assume-se a hipótese de uma relativa estabilização da população ativa, após um período de redução continuada. Esta hipótese traduz as atuais tendências demográficas e migratórias, assim como o aumento gradual da idade da reforma.

A inflação aumenta no início do horizonte da projeção, passando de 0,6 por cento em 2016 para 1,6 por cento em 2017, e estabiliza em 1,5 por cento no período 2018-19. A aceleração dos preços em 2017 reflete em larga medida o aumento dos preços dos bens energéticos em linha com as hipóteses técnicas para a evolução do preço do petróleo.

### 1.3 Ações estratégicas prosseguidas pelo IPQ com vista ao cumprimento da sua missão

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

O Sistema Português da Qualidade engloba, de forma integrada, as entidades e organizações envolvidas na Qualidade e assegura a coordenação dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação. Tem por objetivo a garantia e o desenvolvimento da Qualidade através das entidades e organizações que, voluntariamente ou por inerência de funções, congregam esforços para estabelecer princípios e meios, bem como para desenvolver ações que permitam de forma credível o alcance de padrões de qualidade adequados e a demonstração da sua obtenção efetiva, tendo em vista o universo das atividades, seus agentes e resultados nos vários setores da sociedade.

O seu funcionamento é credível e transparente, baseando-se em regras e métodos reconhecidos e aceites a nível nacional ou estabelecidos por consenso internacional. É um sistema horizontal e universal que pode abranger todos os setores da sociedade, bem como todos os tipos de atividades e seus agentes económicos. O SPQ é descentralizado, assentando na autonomia de atuação das entidades que o compõem e no respeito pela unidade de doutrina e ação do sistema no seu conjunto, cabendo a cada entidade a decisão de aderir voluntariamente. Com o SPQ podem coexistir outros sistemas setoriais ou entidades desde que demonstrem cumprir as exigências e regras estabelecidas, visando o seu funcionamento, contribuir para a igualdade de oportunidades e para o desenvolvimento sustentado.

#### Visão

Afirmar o SPQ como suporte ao desenvolvimento da Qualidade em todos os setores de atividade, em Portugal, contribuindo para o incremento da produtividade e da competitividade nacionais, para a melhoria da Qualidade de Vida dos/as cidadãos/ãs e para uma cultura da Qualidade.

#### Missão

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

#### Política da Qualidade

- Liderar o desenvolvimento da Qualidade através do aprofundamento do Sistema Português da Qualidade (SPQ), compreendendo a organização e o seu contexto externo e interno, de modo a contribuir para a competitividade da economia, para a qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs e satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, em particular clientes, bem como assegurar o cumprimento da legislação que lhe é aplicável, designadamente, os requisitos legais e regulamentares e as orientações transmitidas pela Tutela;

- Investir na inovação e modernização dos processos e na qualificação de trabalhadores/as, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e clientes;
- Assegurar a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres adotando práticas que possibilitem a prossecução de objetivos em matéria de igualdade de género e de conciliação entre a atividade profissional, familiar e pessoal;
- Integrar o pensamento baseado em risco como suporte ao planeamento, considerando os riscos (e oportunidades) associados aos seus processos e à sua interação com clientes e partes interessadas e tomar medidas para reduzir os riscos de fornecer serviços não conformes;
- Melhorar a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), dando cumprimento aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, bem como aos do Guia 20 – CEN/CENELEC, e ainda aos da Norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 e dos Guias ISO 34:2009, ISO 30:1992/Amd 1/2008, ISO 31:2000 e ISO 35:2006 associados, no que se refere ao SGQ do Laboratório Nacional de Metrologia (LNM);
- Especificamente no que respeita ao LNM disponibilizar os meios e os recursos adequados, promover o acompanhamento e a execução das políticas conducentes ao desenvolvimento das atividades, assegurar que todo o pessoal relacionado com as atividades de ensaio e/ou calibração dentro do laboratório esteja familiarizado com a documentação da qualidade e aplique as políticas e os procedimentos no seu trabalho, considerando a qualidade dos ensaios e das calibrações disponibilizados aos seus clientes, de acordo com os métodos estabelecidos em procedimentos técnicos e com os requisitos dos clientes.

### Objetivos Estratégicos

**OE 1** - Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e *stakeholders*;

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

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

**OE 4** - 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.

### Objetivos Operacionais para 2016

**O1** – Assegurar a produção de documentos normativos editados em português;

**O2** – Manter o nível de faturação da Metrologia;

**O3** - Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ.

**O4** – Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação à meta de 2015;

**O5** - Manter o tempo médio de edição dos documentos normativos em português;

**O6** - Manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ;

## 1.4 Síntese da atividade

O presente Relatório sintetiza a atividade deste Instituto no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2016, tendo sido realizado com os contributos e a participação ativa de todas as Unidades Orgânicas. O IPQ continuou a ter o enorme desafio de ser o polo de desenvolvimento do processo de divulgação e de implementação da Qualidade e dos conceitos que lhe estão associados, sempre na procura crescente de consolidar uma cultura da “Qualidade” na sociedade portuguesa.

No âmbito do Ministério da Economia, o IPQ tem a incumbência de promover a qualidade em Portugal, assumindo-se como um agente privilegiado de mudança no país, ao nível da economia interna e da competitividade internacional competindo-lhe a responsabilidade de criar e disponibilizar a infraestrutura indispensável para potenciar a prática de melhores processos e métodos de gestão pela qualidade.

O IPQ, enquanto Organismo Nacional de Normalização (ONN), coordena o Subsistema da Normalização do SPQ, assegurando a gestão das funções de elaboração, adoção, edição e venda de normas e outros documentos de caráter normativo de âmbito nacional, europeu e internacional.

Relativamente à Metrologia, o IPQ é o organismo responsável pela coordenação da Metrologia nacional, abrangendo as vertentes científica (padrões nacionais das unidades de medida), aplicada (calibração dos padrões de referência dos laboratórios de calibração) e legal (controlo metrológico de instrumentos de medição).

O Plano de Atividades para 2016 subordinou-se à prossecução da missão do IPQ “*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 às suas funções de Instituição Nacional de Metrologia e de Organismo Nacional de Normalização*”.

Na sua missão de coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ), o IPQ empenhou-se em criar motivação, no sentido do aumento generalizado da Qualidade em Portugal, para que esta, bem como os conceitos e metodologias que lhe estão associadas, sejam assimilados e intrínsecos à gestão de qualquer empresa, independentemente do setor em que atua, em Portugal.

No âmbito do Subsistema da Normalização, foi continuando o esforço da disponibilização do maior número de documentos normativos em língua portuguesa e incentivou-se os Organismos de Normalização Setorial (ONS) e Organismos Gestores de Comissão Técnica (OGCT), que detêm áreas harmonizadas, a continuar a usufruir de apoios comunitários no âmbito do projeto plurianual Framework Partnership Agreement - FPA da Comissão Europeia. Em 2016 usufruíram destes apoios 11 ONS, para a realização de 157 normas num total de 212 217,43€.

Tendo em vista o reforço da eficácia do trabalho normativo desenvolvido pelos ONS, OGCT e CT, o Departamento de Normalização criou uma Plataforma *online* de apoio à gestão das atividades destas entidades, permitindo a disponibilização contínua da informação relativa ao Plano e Relatório de Atividade e Programa de Normalização, assim como composição e representatividade das CT e acompanhamento da atividade normativa europeia e internacional.

Foi entregue o “Prémio Normalização 2016” a 17 de novembro de 2016, lançado há três anos, e que pretende homenagear e reconhecer o trabalho desenvolvido pelos peritos nas diferentes Comissões Técnicas, distinguindo a Comissão Técnica Portuguesa (CT) que se tenha destacado pelo empenho no desenvolvimento e na promoção da Normalização portuguesa, de acordo com as regras e procedimentos

instituídos e cujo trabalho se tenha destacado pela relevância e impacto na economia nacional e na sociedade portuguesa.

Em 2016, decidiu-se alargar o Projeto Juventude e propôs-se a criação do Projeto Juventude ++ que pretende, através da abordagem da Formação dos Professores, fazer chegar o ensino da Normalização a mais alunos e a mais professores.

Foi também dada continuidade ao Projeto de Formação sobre Normalização para as Comissões Técnicas (CT) e Organismos de Normalização Sectorial (ONS). Neste âmbito, realizaram-se 12 ações de formação, num total de 30,5 horas de formação, onde participaram 223 formandos, perfazendo um volume de 604,5 horas de formação.

No âmbito do Subsistema da Metrologia foram desenvolvidas ações que permitiram promover e divulgar as capacidades do IPQ, sensibilizando a indústria e os/as cidadãos/ãs em geral para as atividades metrológicas de natureza voluntária e obrigatória, como:

- Materialização, manutenção e desenvolvimento dos padrões nacionais das unidades de medida;
- Promoção do desenvolvimento e o reconhecimento da metrologia nacional através da participação nos projetos de I&D, nacionais e internacionais, no âmbito EMPIR e do HORIZONTE 2020, e a participação em comparações com os congéneres europeus e internacionais;
- Dinamização e coordenação técnica de ensaios de aptidão e exercícios de comparação interlaboratorial com os laboratórios nacionais acreditados para a estruturação da cadeia hierarquizada de padrões;
- Organização e dinamização de eventos técnico-científicos e de fora de discussão do domínio metrológico, nomeadamente nos setores da I&D, do Ensino, da Saúde e da Segurança Rodoviária;
- Foi reorganizada a rede nacional de metrologia legal e melhorado o seu funcionamento, nomeadamente através da realização de auditorias aos Organismos de Verificação Metrológica (OVM) e às entidades qualificadas;
- Foram continuados os esforços no sentido de desenvolver e consolidar o controlo metrológico a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados e o acompanhamento das entidades intervenientes, e foi iniciada atualização do pacote legislativo associado ao controlo metrológico legal.

O Subsistema da Qualificação enquadra as atividades da acreditação, da certificação e outras de reconhecimento de competências e de avaliação da conformidade, no âmbito do SPQ. De acordo com informação disponibilizada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), em 2016, estavam acreditados no âmbito do SPQ:

- 17 Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão de acordo com a norma ISO/IEC 17021;
- 42 Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços, de acordo com a norma ISO/IEC 17065;
- 8 Organismos de Certificação de Pessoas, de acordo com a norma ISO/IEC 17024;
- 54 Organismos de Inspeção Setorial, de acordo com a norma ISO/IEC 17020;
- 191 Organismos de Inspeção de Veículos, de acordo com a norma ISO/IEC 17020;
- 65 Laboratórios de Calibração, de acordo com a norma ISO/IEC 17025;
- 14 Laboratórios Clínicos, de acordo com a norma ISO 15189;
- 468 Laboratórios de Ensaio, de acordo com a norma ISO/IEC 17025.

No caso concreto da certificação de sistemas de gestão, em Portugal verificou-se no ano passado um total de 7646 certificados emitidos, respetivamente, 5508 para sistemas de gestão da qualidade (NP EN ISO 9001), 1084 para sistemas de gestão ambiental (NP EN ISO 14001), 290 para sistemas de gestão da segurança alimentar (NP EN ISO 22000), 552 para sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (OHSAS 18001/NP 4397), 179 para sistemas de gestão IDI (NP 4457), 20 para sistemas de gestão da segurança da informação (ISO/IEC 27001), 11 para sistemas de gestão florestal sustentável (NP 4406) e 1 para Sistemas de Gestão da Formação Profissional, incluindo Aprendizagem Enriquecida por Tecnologia.

Em 2016 estavam acreditados pelo IPAC para a certificação de sistemas de gestão, os seguintes Organismos:

- Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001): APCER, BVC, Certif, EIC, Lloyd's Register EMEA - Portugal, SGS ICS, TUV e INNOQ;
- Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001): APCER, BVC, Certif, EIC, SGS ICS e TUV;
- Sistemas de Gestão Florestal Sustentável (PEFC) (NP 4406): APCER, CERTIS e SATIVA;
- Sistemas de gestão da segurança e da saúde no trabalho (OHSAS 18001 e NP 4397): APCER, BVC, EIC, SGS ICS e TUV;
- Sistemas de Gestão da IDI (NP 4457): APCER, BVC, EIC, SGS ICS e TUV;
- Sistemas de Gestão da Segurança da Informação (ISO/IEC 27001): APCER, EIC e SGS ICS;
- Sistemas de Gestão da Formação Profissional, incluindo Aprendizagem Enriquecida por Tecnologia (NP 4512): CERTIF e EIC;
- Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar (ISO 22000): APCER, BVC, CERTIF, EIC, SGS ICS, SATIVA e TUV
- Sistemas de Gestão da Energia (ISO 50001): SGS ICS.

No âmbito dos Assuntos Europeus, o IPQ prosseguiu as suas atribuições enquanto organismo nacional responsável pela gestão dos procedimentos de notificação prévia de regulamentos técnicos e de normas no âmbito da Diretiva (UE) 2015/1535 e OMC, bem como as atividades inerentes ao acompanhamento das Diretivas da sua responsabilidade, participando em reuniões de Grupos de Trabalho, em representação do Estado-Membro Portugal.

Assegurou ainda as atividades relativas ao licenciamento de equipamentos sob pressão, de cisternas e de motores fixos.

No ano de 2016, foi realizado pela décima vez consecutiva um estudo de avaliação da satisfação dos/as clientes do IPQ, abrangendo todas as suas atividades. O estudo voltou a ser efetuado por uma entidade independente, a NOVA IMS - *Information Management School* (Ex- Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação) tendo sido realizadas 1753 entrevistas. Este ano o estudo incluiu um novo segmento de clientes, de modo a abranger as atividades de Licenciamento de Equipamentos sob Pressão e Cisternas. Comparando o resultado alcançado com anos anteriores e com os mesmos segmentos, o resultado obtido para o índice global de satisfação foi de 7,7, o que numa escala de 1 a 10 (em que de 1 a 4 = negativo; de 5 a 6 = neutro; de 7 a 8 = positivo; de 9 a 10 = muito positivo), coloca a satisfação do/a cliente do IPQ num nível elevado e mantendo-se o nível registado desde 2014. Considerando o novo segmento de clientes, o IPQ registou um decréscimo de 0,1, tendo-se o grau de satisfação situado em 7,6.

Após a renovação em 2014, realizou-se, em 2016, a segunda auditoria de acompanhamento da certificação do sistema de gestão da qualidade (SGQ) implementado segundo a NP EN ISO 9001, com resultados favoráveis.

No ano 2016 o IPQ distinguiu-se pela superação de quatro objetivos do QUAR e pelo cumprimento de 2, dos 6 objetivos a que se propôs.

## **1.5 Publicidade institucional**

Em cumprimento do estipulado no n.º 10 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 8 de junho, publicada no D.R. 1.ª Série, n.º 122, de 25 de junho, e nos termos da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto informa-se que durante o ano de 2016 o IPQ não efetuou qualquer iniciativa de publicidade institucional.

## II – AUTOAVALIAÇÃO

### 2.1 Análise dos resultados alcançados e dos desvios, positivos e negativos, verificados de acordo com o QUAR 2016

O desenvolvimento das atividades do IPQ estruturou-se em torno de 4 Objetivos Estratégicos (OE), os quais foram aprovados no QUAR 2016, pela tutela, e enquadram os Objetivos Operacionais (OO).

Decorrente dos Objetivos Estratégicos, foram então definidos 6 Objetivos Operacionais, sendo 3 de Eficácia, 2 de Eficiência e 1 de Qualidade, com a respetiva identificação de indicadores de resultados, metas, intervalos, valores críticos e pesos.

No ano 2016 o IPQ distinguiu-se pela superação de quatro objetivos do QUAR e pelo cumprimento de 2, dos 6 objetivos a que se propôs.

Apresenta-se em seguida uma análise detalhada dos resultados alcançados.

a) Resultados alcançados 2016 (global)

Objetivos Operacionais											
<b>Eficácia</b>										Ponderação	50%
O1. Assegurar a produção de documentos normativos editados em português										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de documentos normativos	368	372	369	4	458	100%	4	397	108%	Superou	
O2. Manter o nível de faturação em Metrologia										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Faturação (k€)	3543	3611	3505	40	3577	100%	4	4097	306%	Superou	
O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ.										Peso	30%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	35	39	40	2	43	100%	4	43	125%	Superou	
<b>Eficiência</b>										Ponderação	30%
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios/Boletins por FTE em relação à meta de 2015										Peso	50%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	174,0	184	152,2	1,5	164,00	100%	4	167,10	132%	Superou	
O5. Manter o tempo médio de edição dos documentos normativos em português										Peso	50%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Tempo médio de edição desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro, em dias úteis	41,0	42,5	42,5	1	41,1	100%	4	41,7	100%	Atingiu	
<b>Qualidade</b>										Ponderação	20%
O6. Manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ										Peso	100%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	7,6	0,1	7,8	100%	4	7,6	100%	Atingiu	

## b) **Análise dos resultados**

### **Objetivo 1. Assegurar a produção de documentos normativos editados em português.**

Neste objetivo a meta para 2016 era de 369 documentos normativos editados e o IPQ editou 397, pelo que, tendo em conta a tolerância de 4, verifica-se que o objetivo foi **superado** com uma taxa de realização de 108%.

### **Objetivo 2. Manter o nível de faturação da Metrologia.**

O objetivo consistia em “manter o nível de faturação da metrologia”, alcançando a meta de 3 505 k€, tendo a mesma sido **superada** em 592 k€. O resultado de 4 097 k€ deveu-se a vários fatores que tiveram um impacto muito significativo no aumento da receita em 2016, dos quais se destacam os seguintes:

- Maior acompanhamento e controlo mais exaustivo por parte do IPQ relativamente à atividade desempenhada pelas entidades qualificadas;
- Faturação referente às auditorias de reconhecimento da qualificação das entidades que participam no exercício da atividade de reparação e ou instalação de instrumentos de medição (de acordo com o Despacho n.º 7873/2015);
- Controlo e regularização de dívidas de clientes.

Estas variáveis, não contempladas em cálculos anteriores, conjugadas com o histórico disponível relativo à atividade das ex-Direções Regionais da Economia, levaram a que quer a meta, quer o valor crítico estabelecidos para 2016, fossem estimados em linha com a evolução verificada em anos anteriores, ou seja, muito abaixo do que se veio a realizar.

### **Objetivo 3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ.**

Tendo em conta o histórico associado aos eventos, em que se partiu de 28 eventos em 2011, e com uma evolução positiva anual, a meta para 2016 estabeleceu-se nos 40 eventos. Até 31 de dezembro de 2016 o IPQ tinha realizado e/ou intervindo em 43 eventos de promoção do SPQ, tendo **superado** o objetivo com uma taxa de realização de 125%, o que revela um esforço significativo por parte dos recursos humanos envolvidos.

### **Objetivo 4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios /Boletins por FTE em relação à meta de 2015.**

O objetivo é medido através do Número de Operações Metroológicas (PET) executadas durante o ano por FTE (*full time equivalent*), o que correspondia a atingir o valor de 152,2 de PET por FTE. O objetivo foi **superado** com um resultado de 167,1 e com uma taxa de realização de 132%.

### **Objetivo 5. Manter o tempo médio de edição dos documentos normativos em português.**

Em 2016 foi continuado o esforço para tornar cada vez mais eficiente e célere a disponibilização das Normas Portuguesas editadas pelo IPQ. O tempo médio de edição previsto para 2016 era de 42,5 dias, com

uma tolerância de 1 dia. No final do ano o tempo médio de edição de documentos normativos nacionais foi de 41,7 pelo que, tendo em conta o valor da respetiva tolerância, o objetivo foi **atingido**. A realização deste objetivo só foi possível devido ao empenho dos Organismos de Normalização Setorial envolvidos e ao esforço dos/as trabalhadores/as do Departamento de Normalização.

**Objetivo 6. Manter o nível global de satisfação dos/das clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ.**

Considerando o histórico dos resultados alcançados em anos anteriores, o objetivo consistia em manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ, tendo-se definido para 2016 a meta de 7,6 (numa escala de 1 a 10 em que de 1 a 4 = negativo; de 5 a 6 = neutro; de 7 a 8 = positivo; de 9 a 10 = muito positivo), com um intervalo de tolerância de 0,1.

O estudo relativo ao ano de 2016, incluiu um novo segmento de clientes, de modo a abranger as atividades de Licenciamento de Equipamentos sob Pressão e Cisternas. Considerando o novo segmento de clientes, o IPQ **atingiu** a meta definida, com o grau de satisfação dos clientes e parceiros a situar-se em 7,6.

Considerando os mesmos segmentos de anos anteriores, o índice global de satisfação foi de 7,7, cumprindo-se de igual forma a meta definida com uma taxa de realização de 100%.

## 2.2 Apreciação por parte dos/as utilizadores/as, da quantidade e qualidade dos serviços prestados

Com referência ao ano de 2016, e pelo décimo ano consecutivo, foi efetuado pela NOVA IMS - *Information Management School* (Ex- Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação) um estudo para a avaliação do nível de satisfação dos/as clientes e entidades com quem o IPQ interage. Este estudo permite designadamente:

- Avaliar a qualidade percebida pelos/as clientes do IPQ, nomeadamente no que diz respeito às seguintes áreas de atividade do IPQ: Metrologia; Normalização; Desenvolvimento e Informação (Sítio *Web*, *Newsletter* e Administração Geral);
- Fornecer uma análise dos/as clientes do IPQ no seu conjunto, permitindo igualmente uma análise independente e o *benchmarking* por segmentos relevantes de clientes e em particular pelos segmentos das diversas áreas;
- Permitir avaliar o impacto de ações realizadas pelo IPQ junto dos diversos segmentos dos/as seus/suas clientes, bem como a identificação de segmentos alvo para a realização de tais ações;
- Poder aconselhar o IPQ sobre os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista a satisfação do/a cliente;
- Possibilitar a sua futura adaptação, tendo em vista uma eventual integração com um modelo de satisfação do/a trabalhador/a;
- Permitir a integração dos resultados do projeto ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, assim como de outros indicadores de satisfação disponíveis e dos índices de satisfação do/a cliente, a nível Internacional.

O estudo decorreu entre 2 de janeiro e 31 de março de 2017, data em que foi entregue o Relatório Final pela NOVA IMS. A população objeto do estudo alterou-se relativamente a anos anteriores, já que passou a incluir os clientes do Licenciamento de Equipamentos sob Pressão e Cisternas, atividade que transitou para o IPQ na sequência da extinção das Direções Regionais da Economia. Assim, o conjunto de clientes e parceiros do IPQ foram os considerados nas seguintes oito subpopulações: Clientes de Metrologia, Organismos de Verificação Metrológica (OVM), Organismos de Normalização Setorial (ONS), Compradores/as de Normas, Correspondentes IPQ, Clientes do Licenciamento de Equipamentos sob Pressão (ESP) e Cisternas, Clientes do Serviço “Questionar” e Subscritores/as da *Newsletter* “Espaço Q”.

Os dados relativos à população, base de sondagem, entrevistas realizadas e taxas de respostas válidas, foram os que se apresentam na tabela 1.

Tabela 1 - População, base de sondagem e entrevistas – 2016

Subpopulação	População	Base de sondagem <sup>(3)</sup>	Entrevistas	Taxa de resposta
Cientes de Metrologia <sup>(1)</sup>	435	389	193	50%
Cientes de Metrologia - Organismos de Verificação Metrológica <sup>(1)</sup>	32	31	18	58%
Cientes de Normalização - Organismos de Normalização Sectorial <sup>(1)</sup>	55	51	41	80%
Cientes de Normalização - Compradores de Normas <sup>(2)</sup>	2049	618	191	31%
Cientes de Normalização - Correspondentes <sup>(1)</sup>	387	378	253	67%
Cientes do Questionar <sup>(1)</sup>	531	513	189	37%
Subscritores do newsletter "Espaço Q" <sup>(1)</sup>	2904	2810	685	24%
Licenciamento de ESP e Cisternas <sup>(1)</sup>	1410	378	183	48%
<b>Total</b>	<b>7803</b>	<b>5168</b>	<b>1753</b>	

*Notas:*

(1) Foi realizado um estudo exaustivo da população (recenseamento), através de um inquérito on-line.

(2) Inquérito telefónico, realizado através do método CATI (*computer assisted telephone interviewing*).

(3) A diferença entre a População e a Base de sondagem resulta de casos em que os clientes indicaram não ter utilizado o serviço, ou que não foram possíveis de contactar (por ex: por terem telefone ou email inexistente ou inválidos).

A recolha de dados foi realizada através de questionários *online* para as populações Clientes de Metrologia, OVM, ONS, Correspondentes, Clientes de ESP e Cisternas, Clientes do “Questionar” e Subscritores/as da *newsletter* “Espaço Q”. Por sua vez, na subpopulação Compradores/as de Normas utilizou-se o método CATI (*computer assisted telephone interviewing*), isto é, foram realizadas entrevistas telefónicas suportadas por um *software* informático específico para o efeito.

Com o intuito de proporcionar a comparabilidade com os resultados obtidos em anos anteriores, a metodologia utilizada pela NOVA IMS foi baseada na abordagem SEM (*Structural Equation Modelling*) ou Modelo de Equações Estruturais, pois esta distingue-se das metodologias tradicionais para o estudo da satisfação e da lealdade do/a cliente.

A sua característica fundamental consiste na conceção e estimação de um Modelo de Satisfação do/a Cliente, o qual é alimentado a partir da informação fornecida por inquéritos por amostragem conduzidos junto das populações alvo.

Esta metodologia caracteriza-se por ser estrutural, baseada num Modelo econométrico/probabilístico com um método de estimação simultânea das equações.

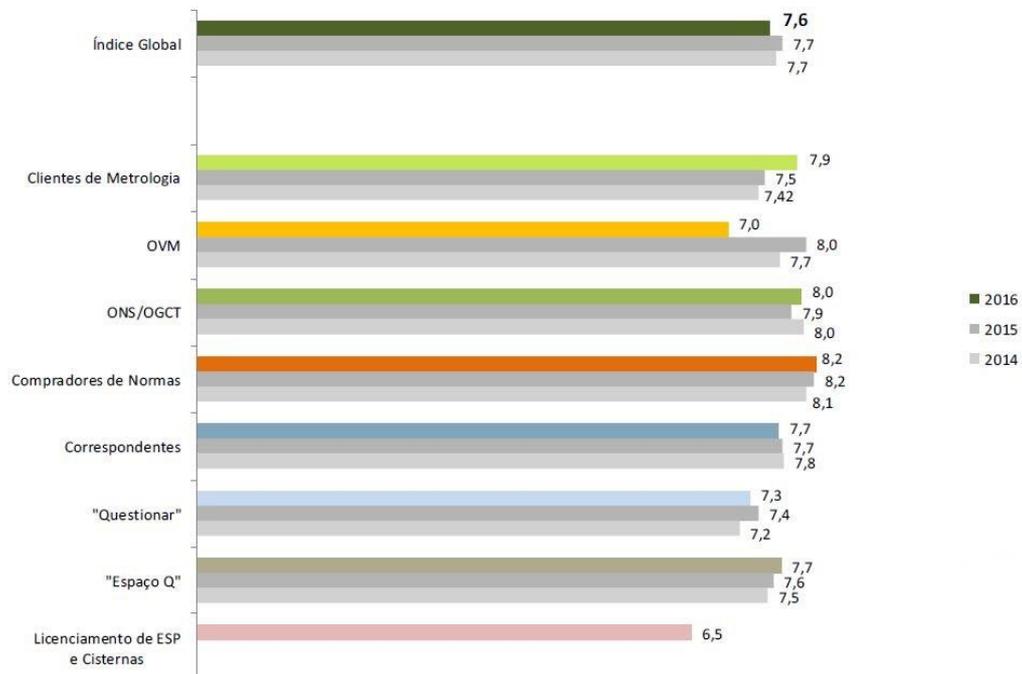
Para a estimação do Modelo, foi utilizada a metodologia PLS (*Partial Least Squares*), que produz não só os índices sintéticos para cada uma das dimensões analisadas (entre os quais se destacam os índices de satisfação), mas também os pesos das variáveis que entram no cálculo dos índices e os valores dos coeficientes de impacto, ou seja, das relações entre as diferentes variáveis do Modelo. O Modelo fornece igualmente margens de erro e outras medidas de qualidade das estimações.

Os resultados produzidos pelo Modelo permitem identificar e quantificar as relações de causalidade entre a satisfação do/a cliente, os seus determinantes (como as várias dimensões da qualidade de serviço, da imagem) e os seus consequentes (como a fidelização, a recomendação e outros indicadores do desempenho da organização).

Desta forma, é possível identificar os aspetos da qualidade do serviço mais importantes do ponto de vista da satisfação do/a cliente, avaliar os impactos de decisões de gestão sobre estas variáveis e consequentemente estabelecer a prioridade das ações a desenvolver em cada segmento tendo em vista a satisfação do/a Cliente.

Tal como previsto no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e concretamente no Procedimento de Gestão 06 “Medição, Análise e Melhoria Contínua”, os resultados decorrentes destes estudos são registados no Plano de Ações de Melhoria (Mod-06-08) e terão o tratamento e seguimento de acordo com o previsto na Instrução de Trabalho “Audição de clientes e partes interessadas” (IT-06-04).

Como anteriormente referido, o resultado obtido em 2016 para o “Índice Global de Satisfação dos Clientes do IPQ” incluiu o grau de satisfação de um novo segmento de clientes relativo à área do Licenciamento de ESP e Cisternas, tendo o IPQ alcançado, numa escala de 1 a 10, o valor 7,6. Tal como previsto no QUAR, manteve-se a satisfação de clientes e parceiros, num nível bastante elevado. De modo a assegurar a comparabilidade, considerando os segmentos de clientes, sem a área do Licenciamento, o índice global de satisfação foi de 7,7 mantendo-se o nível dos três anos anteriores.



**Figura 1 - Índices de satisfação 2014-2016**

## 2.3 Avaliação do sistema de controlo interno (SCI)

A tabela 2 sintetiza a autoavaliação do IPQ sobre o sistema de controlo interno, sendo em seguida identificadas algumas conclusões e ações de melhoria.

Tabela 2 - Autoavaliação do IPQ sobre o SCI

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Estão definidas nos procedimentos e instruções de trabalho auditados no âmbito do SGQ certificado de acordo com a Norma ISO 9001 para todas as áreas do Instituto.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			É efetuada uma verificação do enquadramento legal e regulamentar da atividade do Instituto. O IPQ mantém o Fiscal Único nomeado através do Despacho n.º 12973/2013 dos Ministérios das Finanças e da Economia, de 30 de setembro, o qual remete à gestão relatórios trimestrais de acompanhamento, considerando que a execução orçamental apresentada pelo Conselho Diretivo reflete os fluxos financeiros ocorridos e contabilizados. O IPQ dispõe também de um Técnico Oficial de Contas, que acompanha as contas no âmbito do Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP) e respetiva prestação de contas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			O Fiscal Único e o Técnico Oficial de Contas possuem as qualificações e habilitações necessárias para o exercício das funções e os auditores internos dos vários departamentos receberam formação adequada no âmbito do SGQ.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Estão definidos os princípios e valores do Sistema Português da Qualidade onde se inserem as atividades do Instituto incluindo a obrigação de respeitar os princípios e os valores das organizações internacionais em que o IPQ está integrado (CEN, CENELEC, ISO, IEC, EURAMET, OIML, BIPM, WTO, etc.). O IPQ tem implementado o Plano Nacional para a Igualdade, Género, Cidadania e não Discriminação.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			É elaborado um Plano de Formação Anual com base nas necessidades identificadas na avaliação de desempenho complementadas com formações pontuais de interesse para a atividade/projeto.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os/as dirigentes das unidades orgânicas?	X			Está implementada a prática de reuniões regulares de despacho entre a Direção e os/as Dirigentes, reuniões regulares conjuntas com os/as Diretores/as de Departamento e de Unidade, em vários domínios.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Em 2016 o IPQ foi objeto das seguintes ações de auditoria e controlo externo: auditoria externa de acompanhamento do SGQ certificado, de acordo com a norma ISO 9001, por parte da APCER; Fiscal Único; auditoria por parte da Secretaria Geral do Ministério da Economia; auditoria internacional segundo a NP EN ISO/IEC 17025 ao Laboratório Nacional de Metrologia (LNM), no âmbito do Acordo de Reconhecimento Mútuo do Comité Internacional dos Pesos e Medidas (CIPM-MRA), Projeto EURAMET n.º 1123 <i>On site peer review</i> ”.

2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		A estrutura organizacional respeita integralmente a lei orgânica e os estatutos do IPQ, conforme descrito na Nota Introdutória do Relatório de Atividades.
2.2 Qual a percentagem de trabalhadores/as avaliados/as de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		Foi efetuada a 100% a monitorização da avaliação referente ao biénio 2015/2016, bem como a avaliação final.
2.3 Qual a percentagem de trabalhadores/as que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		Cerca de 81,4% dos/as 113 trabalhadores/as que exerceram funções no IPQ ao longo de todo o ano de 2016, frequentaram, pelo menos, uma ação de formação durante este ano.
2 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		<p>O IPQ possui vários regulamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulamento Interno do IPQ (Regulamento de Pessoal e de Organização Interna de Serviços)</li> <li>- Regulamento do Fundo de Maneio;</li> <li>- Regulamento de Inventário e Cadastro;</li> <li>- Regulamento de Ajudas de Custo e Despesas com Deslocações em Serviço.</li> <li>- Regulamento de uso de viaturas afetas ao IPQ.</li> </ul> <p>Existem também manuais de procedimentos de <i>workflow</i> no âmbito da plataforma informática PROQUAL e todas as atividades desenvolvidas pelo IPQ estão descritas em procedimentos de gestão e operacionais e instruções de trabalho. Estes procedimentos estão descritos no Manual da Qualidade do IPQ integrado no SGQ certificado de acordo com a norma ISO 9001, alguns dos quais sujeitos a <i>peer- evaluation</i> internacional no âmbito do LNM.</p>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		Está definida e formalizada através de Despachos do Presidente do IPQ.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		Para as compras centralizadas de papel, economato, consumíveis e produtos de higiene é elaborado um Plano Anual de Compras. São ainda elaboradas anualmente as previsões de outras compras, investimentos e planos de missões ao estrangeiro, devidamente aprovados.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores/as?	X		Sempre que há sobrecarga de trabalho ou necessidade de competências específicas adicionais os/as trabalhadores/as podem rodar de funções, reforçando as unidades ou integrando grupos de trabalho.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		As responsabilidades funcionais das unidades orgânicas estão definidas nos Estatutos e em Ordens de Serviço. Para cada um dos postos de trabalho existe um descritivo de funções documentado (Monografia do Posto de Trabalho), que serve de suporte para os procedimentos concursais de admissão. Para cada Departamento estão definidas matrizes de competências, onde consta a indicação de cada trabalhador, respetivas funções e nível de desenvolvimento profissional.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade	X		Encontram-se definidos nos procedimentos do SGQ, na plataforma colaborativa PROQUAL e no <i>Balanced ScoreCard</i> .

mínimos?			
<b>3.7</b> Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		Estão estabelecidos nos procedimentos atrás referidos, existindo nomeadamente na plataforma PROQUAL circuitos em que os documentos são automaticamente atribuídos para “filas de tarefas” com responsável individualmente fixado no circuito e com passagem automática para o responsável seguinte no processo.
<b>3.8</b> Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		Em 2016 o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas foi revisto e aprovado em reunião do Conselho Diretivo de 29 de dezembro. Foi devidamente validado pelo Conselho de Prevenção da Corrupção e está disponível na <i>Intranet</i> do IPQ e também no <i>Website</i> do IPQ.
<b>3.9</b> O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		O Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas é monitorizado anualmente, sendo os respetivos relatórios de execução disponibilizados publicamente e enviados ao Tribunal de Contas e Conselho de Prevenção da Corrupção. Encontram-se em fase de preparação os questionários para recolha de dados, que irão suportar a monitorização e elaboração do relatório de execução relativo a 2016.
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>			
<b>4.1</b> Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		O IPQ dispõe de uma aplicação informática de ERP (SINGAP) que assegura a gestão integrada da Contabilidade, Assiduidade de Pessoal, Processamento de vencimentos, Tesouraria, Faturação, <i>Balanced ScoreCard</i> , Gestão de Expediente e Gestão Documental.  Dispõe ainda da plataforma PROQUAL que gere documentalmente os procedimentos operacionais e bases de dados em CRM e <i>Share Point</i> .
<b>4.2</b> As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X		As aplicações de execução de trabalho dos laboratórios, de gestão de recursos humanos e assiduidade, de faturação e controlo de cobranças articulam-se no âmbito das interfaces do ERP (ele próprio um sistema integrado) com o PROQUAL.
<b>4.3</b> Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X		As auditorias internas e externas validam periodicamente a fiabilidade dos outputs.
<b>4.4</b> A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		Toda a informação extraída é base dos processos de decisão seja na área da despesa, da gestão das dívidas ou do desenvolvimento das atividades. Mensalmente são emitidos relatórios de execução da atividade e trimestralmente o Conselho Diretivo e Dirigentes, reúnem para fazerem o ponto de situação do desempenho e do grau de execução das atividades do Instituto. Adicionalmente e, no âmbito do SGQ é efetuada a Revisão pela Gestão suportada pelos outputs de informação, gerando ela própria outputs que são origem a ações de melhoria a implementar.
<b>4.5</b> Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		O acesso individual aos postos de trabalho é controlado por palavras de acesso protegidas e o acesso é condicionado, quer aos servidores internos, quer ao <i>Data Center</i> gerido em regime de <i>outsourcing</i> .
<b>4.6</b> A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de	X		Está instituído um processo rigoroso de <i>backups</i> com frequências variáveis de acordo com o grau de risco e prioridade com ciclos diários e semanais, conservados no gestor do <i>Data Center</i> em condições de segurança física e de

backups)?				intrusão.
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			São efetuadas auditorias regulares ao sistema de informação segundo a Norma ISO 27001 e 27002.

Decorrente das ações de auditoria e controlo externo a que o IPQ foi sujeito em 2016, destacam-se as seguintes conclusões e pontos fortes:

- ✓ todas as atividades estão bem estruturadas, são objeto de monitorização e estão de acordo com os objetivos definidos;
- ✓ existe um elevado grau de cumprimento dos objetivos e metas anuais preconizados;
- ✓ existe um elevado grau de cumprimento do suporte documental apresentado;
- ✓ os trabalhadores revelaram elevado conhecimento técnico, empenho e envolvimento na organização e na melhoria contínua;
- ✓ a integração dos objetivos do sistema de gestão da qualidade com o Balanced Scorecard e com o sistema de avaliação de desempenho SIADAP;
- ✓ a manutenção da rotina do IPQ apesar das alterações que ocorreram em 2015, das quais se destaca o aumento significativo das respetivas competências e responsabilidades.

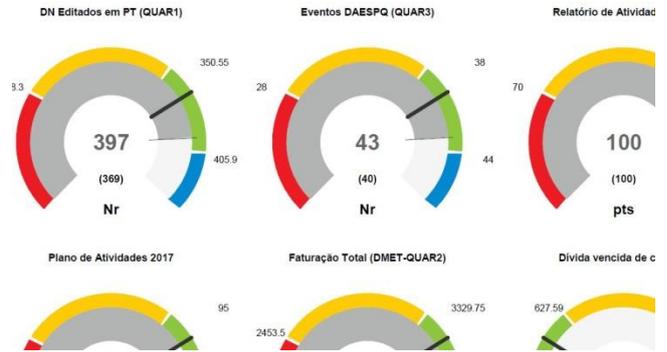
Como ações de melhoria a desenvolver o IPQ irá:

- ✓ rever anualmente o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, com base na autoavaliação efetuada;
- ✓ rever alguns objetivos e metas anuais de modo a fazer refletir a tendência de evolução mais recente;
- ✓ atualizar os sistemas que suportam o Proqual, nomeadamente o CRM, cuja versão está desatualizada e desadequada face às necessidades do IPQ;
- ✓ continuar a promover a formação contínua dos técnicos.

Como informação complementar é de referir que:

- Em 2016, o IPQ manteve o Fiscal Único nomeado através do Despacho n.º 12973/2013 dos Ministérios das Finanças e da Economia, de 30 de setembro, o qual remeteu à gestão relatórios trimestrais de acompanhamento, considerando que a execução orçamental apresentada pelo Conselho Diretivo reflete os fluxos financeiros ocorridos e contabilizados;
- O IPQ dispõe também de um Técnico Oficial de Contas, que acompanha as contas no âmbito do Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP) e respetiva prestação de contas.

- De forma a operacionalizar a estratégia do IPQ, permitindo o acompanhamento e avaliação contínua da atividade departamental e institucional é utilizada a ferramenta de gestão **Balanced ScoreCard (BSC)**, descrita mais em detalhe no ponto 2.6.2 deste Relatório, que permite efetuar a monitorização, gestão e controlo da atuação de cada unidade orgânica, possibilitando, a qualquer momento, identificar o efetivo grau de execução dos seus objetivos, tomar decisões, e implementar medidas corretivas oportunas tendo em vista a satisfação integral das metas estabelecidas em sede de planeamento.



- Relativamente à atividade corrente é ainda produzido, trimestralmente, um mapa de indicadores, designado por “**IPQ em síntese**”, disponível em permanência na *Intranet*, que reúne um conjunto de informação relevante de cada departamento a fim de permitir a implementação atempada de medidas corretivas, sempre que se justifique.



## 2.4 Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes, no Plano de Atividades

Neste ponto estão identificadas as ações previstas no Plano de Atividades do IPQ para 2016, que não puderam ser executadas ou cujos resultados foram insuficientes.

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
1.2 1.5 1.7	Assegurar a resposta atempada às perguntas do Serviço Questionar e nível de satisfação a medir por entidade independente por inquérito anual	Prazo médio de resposta às perguntas e nível de 7,6 de satisfação dos/as clientes numa escala de 1 a 10, a medir por inquérito anual	3 dias e nível de satisfação de 7,6	3 dias e nível de satisfação 7,7 e 7,3

A meta para 2016 foi definida com base no histórico alcançado por este indicador e numa perspetiva de melhoria contínua. Manteve-se o prazo de 3 dias para resposta às questões entradas, tendo-se cumprido o prazo definido. Relativamente a 2016 foram efetuadas duas análises do grau de satisfação dos clientes do Questionar: uma relativa às classificações atribuídas pelos clientes logo após a receção da resposta enviada pelo IPQ; a outra relativa ao resultado do Estudo de Satisfação do Cliente IPQ, realizada uma vez por ano por uma entidade independente. Assim, a média anual da avaliação atribuída após resposta foi de 7,7, enquanto que o resultado do Estudo de Satisfação do Cliente IPQ para o segmento “Clientes do Questionar” relativo ao ano de 2016 foi de 7,3.

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
2.3	Devido às restrições económicas atuais e que nos últimos anos também se têm refletido a nível da aquisição de documentos normativos, a faturação de 2016 (Venda de Normas + Publicações + Correspondentes) apenas será inflacionada em 1%	k€	948	728
2.4	Criar condições para a efetiva disponibilização das normas portuguesas on-line, de forma descentralizada (este ponto só terá efeito se a Loja Eletrónica ficar a funcionar durante 2016)	Pontos de Consulta Nacional	5	0

No âmbito das ações de monitorização realizadas, decorrentes da implementação do sistema de gestão da qualidade no IPQ, trimestralmente os processos da normalização foram acompanhados e, consequentemente foram empreendidas ações corretivas e/ou preventivas, relativamente aos seus

indicadores, nomeadamente QUAR, Plano de Atividades e SIADAP. Apesar dessas ações os pontos 2.3 e 2.4 do Plano de Atividades não foram cumpridos.

O ponto 2.3, relativo à faturação, durante as fases de monitorização foi identificado de difícil cumprimento por a meta estabelecida ser demasiado ambiciosa. Essa realidade, tem vindo a ser constatada desde 2011, fase em que o país iniciou um período de instabilidade económica e que claramente se refletiu no poder de compra dos agentes económicos e nas suas prioridades em termos de gestão financeira. Apesar de não termos cumprido o objetivo, o serviço empenhou-se na elaboração de promoções e DVD, por forma a incentivar e divulgar as normas que iam sendo editadas com importância significativa para os setores económicos.

O ponto 2.4, relativo à Rede Descentralizada de Consulta de Normas, é considerado de extrema importância enquanto ferramenta de ajuda aos agentes económicos, aos alunos e ao público em geral, pois possibilitará a consulta dos documentos normativos nacionais e europeus, noutros locais dispersos pelo continente e ilhas, e não apenas na Biblioteca do IPQ. Este ano não foi ainda possível concretizá-lo, assim como à implementação da Loja Eletrónica. Estes projetos estão a ser alvo de candidaturas ao SAMA.

N.º	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
3.5	Garantir as auditorias aos OVM e outras entidades	Número de auditorias	850	768

O objetivo consistia em “Garantir as auditorias aos OVM e outras entidades” com atividade no âmbito de controlo metrológico legal, num total de 850 auditorias. Considerando que não foi possível efetuar, em tempo útil, o necessário reforço de recursos humanos para a realização desta atividade, foram, no entanto, efetuadas 768 auditorias. O grau de cumprimento global deste objetivo foi assim de 90%.

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
4.13	Organização do Prémio de Excelência PEX-SPQ como forma de reconhecimento e afirmação das organizações que utilizam metodologias de gestão pela qualidade total baseadas no modelo da European Foundation for Quality Management (EFQM)	Realização e execução do PEX-SPQ	Conclusão do PEX-SPQ 2016 e lançamento do PEX-SPQ 2017	Não se realizou

Um das atividades previstas no plano de atividades para 2016, tinha a ver com a organização do Prémio de Excelência do Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ) que constitui uma forma de reconhecimento e afirmação das organizações que utilizam metodologias de gestão pela qualidade total baseadas no modelo da *European Foundation for Quality Management* (EFQM).

Apesar do esforço sempre investido na concretização desta importante iniciativa do IPQ, a mesma não logrou concretizar-se por ausência de candidaturas. A justificação estará, eventualmente, associada, por

um lado, às dificuldades económicas ainda sentidas pelas empresas e organizações nacionais, mas também relacionadas com a eventual baixa perceção da notoriedade e da relevância do modelo de Excelência da EFQM e das vantagens que lhe estão associadas.

Por ocasião do 41º Colóquio da Qualidade realizado em novembro de 2016, organizado pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), o IPQ efetuou o lançamento da edição 2017 do PEX-SPQ.

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
4.15	Dar resposta aos pedidos de licenciamento de ESP: Autorizações prévias, autorização e renovação de funcionamento de ESP.	Cumprimento das datas-limite/prazos aplicáveis	40 dias	Sem monitorização (indicador substituído)
4.16	Licenciar cisternas, promover e participar na elaboração do enquadramento legislativo e regulamentar sobre estas matérias  (Dar resposta aos pedidos de licenciamento de cisternas: aprovação de projeto, avaliações de conformidade de usadas, aprovação de construção, aprovação de cisternas usadas, autorizações de utilização, renovações das Autorizações)	Cumprimento das datas-limite/prazos aplicáveis tipos de pedido	13 dias	Sem monitorização (indicador substituído)

A resposta aos pedidos de licenciamento de ESP e Cisternas, compreendendo os vários atos associados e a elaboração do enquadramento legislativo e regulamentar desta atividade, assegurando níveis de resposta adequados, constituíram igualmente objetivos e metas do DAESPQ, cujo acompanhamento e monitorização foram previstos em sede de planeamento. Face à experiência colhida inicialmente no desenvolvimento desta importante atividade, concluiu-se pela necessidade da sua adequação, redefinindo objetivos e metas e correspondentes métricas que passaram a considerar nos resultados - em vez do impacto socioeconómico - o número de atos de licenciamento e o número e atos de faturas de licenciamento por FTE, traduzindo-se, no final, em excelentes resultados alcançados, apesar das limitações de contexto interno em matéria de recursos e meios.

A alteração dos indicadores foi aprovada no decorrer de 2016 em reunião do Conselho da Qualidade, para a descrição, metas e resultados que a seguir se apresentam:

Atividades/Ações	Indicadores	Metas 2016	Resultados 2016
- Dar resposta aos pedidos de licenciamento de ESP: Autorizações prévias, autorização e renovação de funcionamento de ESP.	<u>Número e atos de licenciamento por FTE</u>	1000	2249,14
- Dar resposta aos pedidos de licenciamento de cisternas: aprovação de projeto, avaliações de conformidade de usadas, aprovação de construção, aprovação de cisternas usadas, autorizações de utilização, renovações das Autorizações.	<u>Número e atos de faturas de licenciamento por FTE</u>	1000	1450,46

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
5.3	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da Equipa de Tecnologias de Informação (ETI)	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[7,5;8]	7,2

Analisados os resultados obtidos no indicador 5.3, afigura-se que os mesmos espelham a insatisfação que resulta de ineficiências e ineficácias decorrentes da obsolescência da principal ferramenta de trabalho do IPQ, o PROQUAL, e do próprio equipamento de *hardware*.

A alteração desta circunstância envolve a realização de despesa que, em virtude dos constrangimentos orçamentais existentes, não é possível efetuar.

Nº	Atividades/Ações	Indicador	Meta 2016	Resultado 2016
5.7	Realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as do DAESPQ	Nível de satisfação (escala de 1 a 10)	[8,3;8,6]	8,2

Ao nível da satisfação dos utilizadores internos do IPQ relativamente às atividades de suporte prestadas pelo DAESPQ, a meta estabelecida no intervalo [8,3;8,6] revelou-se demasiado ambiciosa, ao partir-se de uma análise de tendência distorcida da amostra de dados recolhida nos inquéritos de satisfação dos/as clientes internos/as efetuados tendo em conta calendário estabelecido para a definição dos objetivos. Com efeito, a meta para 2016 teve por base o nível de satisfação alcançado em 2014 (8,6), desconhecendo-se, à altura, o resultado de 2015 que se revelou inferior em 0,6 pontos (8,0).

Não obstante esta circunstância factual ter determinado em 2016 um resultado inferior à meta, constata-se que foi superior ao resultado do ano anterior em 0,2 pontos percentuais, tendo aumentado de 8,0 para 8,2, mantendo-se num nível muito elevado de satisfação, que apraz destacar.

## 2.5 Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades, com indicação dos resultados alcançados

Neste ponto são apresentados os resultados alcançados pelo IPQ face às atividades previstas e não previstas para 2016, sendo que da totalidade dos objetivos estabelecidos no Plano de Atividades para 2016, 38 atingiram ou superaram a meta, o que se traduz numa **taxa de execução de 86%**.

### 2.5.1 Normalização

O IPQ, enquanto Organismo Nacional de Normalização (ONN), gere e coordena o Subsistema da Normalização, no âmbito do Sistema Português da Qualidade. No desenvolvimento desta atribuição, o IPQ tem a responsabilidade de preparar, atualizar e divulgar o Plano de Normalização (disponível no sítio Web do IPQ), construído a partir das intenções de elaboração de documentos normativos provenientes dos Organismos de Normalização Setorial (ONS), dos Organismos Gestores de Comissão Técnica (OGCT) e das Comissões Técnicas (CT). Este Programa, que decorre do Regulamento (UE) n.º 1025/2012, de 25 de outubro, sobre Normalização, é um documento importante, sobretudo para as PME, onde constam as normas que se encontram em preparação a nível nacional podendo, a partir daí, solicitar a sua integração nas Comissões Técnicas que as estão a elaborar.

Ainda no âmbito da coordenação do Subsistema da Normalização o IPQ assegura e promove a participação nacional na normalização europeia e internacional; acompanha e coordena os ONS, os OGCT e as próprias CT que dele dependem diretamente. Gere ainda os processos de votação dos documentos normativos europeus e internacionais, a adoção dos documentos normativos europeus, a edição dos documentos normativos portugueses e a venda de todos os documentos normativos europeus e internacionais, uma vez que é o representante nacional a nível do Comité Europeu de Normalização (CEN), do Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica (CENELEC), do Organismo Internacional de Normalização (ISO) e da Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC).

Na qualidade de Organismo Nacional de Normalização, o IPQ participa no trabalho de diversos organismos europeus e internacionais de Normalização (ver Anexo A2), suportando quotizações anuais de cerca de 325 000€, esforço considerado indispensável à obtenção de informação estratégica para os agentes económicos e sociais nacionais.

**No domínio da normalização, o IPQ orienta a sua atuação pelos seguintes princípios:**

- descentralização de atividades setoriais de normalização em ONS e em OGCT e no apoio ao funcionamento das 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;
- prioridade ao acompanhamento da normalização europeia, face à relevância do seu papel no funcionamento do Mercado Interno Europeu;
- incentivo à utilização dos projetos financeiros plurianuais da Comissão Europeia - *Framework Partnership Agreement*;

- demonstração do relevo, da importância e responsabilidade da ação dos/as Presidentes e Secretários/as das CT, e respetiva coordenação dos ONS e OGCT para o sucesso dos trabalhos normativos.
- criação de novas áreas de trabalho normativo e de interesse para a economia e sociedade em geral.

### **Processo de integração do GUIA 20 do CEN-CENELEC “Guide on membership criteria of CEN and CENELEC” no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do IPQ**

Em novembro de 2015, o DNOR recebeu do CEN-CENELEC o resultado da avaliação do Relatório da Auditoria tendo o IPQ obtido a classificação de “Excelente/Muito Bom”.

No início de 2016, o processo de integração do “GUIA 20 do CEN-CENELEC” no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do IPQ ficou consolidado, altura em que foi concluído o Plano de Ações para o cumprimento dos requisitos recomendados e opcionais do Guia 20 e foi realizada a 19 de fevereiro de 2016 uma auditoria interna que confirmou o cumprimento dos requisitos obrigatórios.

O DNOR continuará a fazer anualmente Auditorias Internas aos requisitos do “GUIA 20” e Auditorias Externas, pelo menos de 4 em 4 anos, com vista a obter o Relatório a submeter à avaliação do CEN-CENELEC, conforme o calendário das avaliações definido por aquelas organizações europeias. Está no entanto planeada a realização da próxima auditoria externa para o ano 2018.

### **Informação e Divulgação**

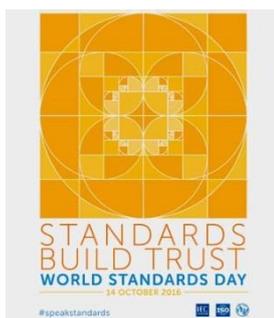
Em 2016, por forma a garantir uma adequada informação de carácter normativo aos agentes económicos e sociais nacionais, responderam-se a centenas de perguntas sobre Normalização que chegaram ao IPQ pelo Serviço “Questionar” a maior parte das quais provenientes de PME.

Com o objetivo de aumentar o conhecimento da atividade de normalização, foi assegurada a intervenção do DNOR em diversos Encontros, Seminários, Conferências e Ações de Formação, organizados, quer pelo próprio IPQ, quer por outras entidades, nomeadamente:

- 2016-01-12: Seminário "Certificação da Qualidade do Comércio e Serviços", realizado no IPQ e organizado pela (CCP) Confederação do Comércio e Serviços de Portugal;
- 2016-01-19: Seminário "Certificação da Qualidade do Comércio e Serviços", realizado na Associação de Comércio do Distrito de Évora (Évora) e organizado pela (CCP) Confederação do Comércio e Serviços de Portugal;
- 2016-01-21: Seminário "Certificação da Qualidade do Comércio e Serviços" realizado na Associação de Comércio do Distrito de Évora (Abrantes) e organizado pela (CCP) Confederação do Comércio e Serviços de Portugal;
- 2016-01-29: Seminário "Diretivas Máquinas e Equipamentos de Trabalho" - Campanha de prevenção de riscos profissionais em máquinas e equipamentos de trabalho, realizado no ESTESL Lisboa e Organizado pela ACT;

- 2016-02-19: Encontro "Cuidados de Saúde Quiropráticos" Apresentação da NP EN 16224, realizado no IPQ e organizado pelo IPQ;
- 2016-02-26: Seminário "Certificação da Qualidade do Comércio e Serviços", realizado na Associação de Comércio do Distrito de Évora (Trancoso) e organizado pela (CCP) Confederação do Comércio e Serviços de Portugal;
- 2016-03-04: Conferência IBEROPRAGAS, realizado na Batalha e organizado pela ANCPU - Associação Nacional de Controlo de Pragas Urbanas
- 2016-03-17: Conferência Portugal EDUCA, realizado em no Parque das Nações, organizado por pela AIP
- 2016-04-07: Seminário "Estado de arte sobre a execução de obras geotécnicas. Ancoragens no terreno" realizado e organizado pelo LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil
- 2016-05-05: "Marcação CE e Certificação de Produtos", realizado em Coimbra, organizado pelo IAPMEI
- 2016-05-06: "Qualidade em Saúde", realizado em Castelo de Vide, organizado pela Associação nacional de Esterilização
- 2016-07-07: "Marcação CE e Normalização", realizado em Viseu, organizado pelo IAPMEI
- 2016-09-21: "Marcação CE e Normalização", realizado em Castelo Branco, organizado pelo IAPMEI
- 2016-11-10: "1ª Conferência Sustentabilidade Eficiência Energética, realizado e organizado pelo Instituto Superior Técnico.

## Dia Mundial da Normalização



Para celebrar o Dia Mundial da Normalização, que anualmente se comemora no dia 14 de outubro, o IPQ organizou em 2016, no dia 17 de novembro, um evento com um objetivo e um formato diferente, relativamente às cerimónias dos anos anteriores.

Assim, organizou-se uma Reunião de Organismos de Normalização Sectorial (ONS) na qual participaram os responsáveis, coordenadores e elementos de ligação das Entidades parceiras do IPQ no âmbito da normalização, com o objetivo de congregar esforços em prol da normalização portuguesa e submeter à discussão a criação do Fórum Normalização – um órgão consultivo para as questões da normalização em Portugal.

Durante o evento procedeu-se à entrega do “Prémio Normalização 2016” lançado há três anos e que pretende homenagear e reconhecer o trabalho desenvolvido pelos peritos nas diferentes Comissões Técnicas, distinguindo a Comissão Técnica Portuguesa (CT) que se tenha destacado pelo empenho no desenvolvimento e na promoção da Normalização portuguesa, de acordo com as regras e procedimentos instituídos e cujo trabalho se tenha destacado pela relevância e impacto na economia nacional e na sociedade portuguesa.

Foram presentes a concurso 3 candidaturas e destas o Júri responsável pela seleção decidiu atribuir o “Prémio Normalização 2016”, à CT 174 – Fotografia, cuja coordenação é do Organismo de Normalização Setorial /Instituto Português de Fotografia (ONS/IPF) IPF.

A CT 174 – Fotografia tem, desde a sua constituição em 2007, procurado fomentar a normalização no domínio da Fotografia, nomeadamente através da sensibilização para a sua importância junto da comunidade académica. Nesse sentido, promoveu em 2008 a elaboração de uma importante norma portuguesa sobre vocabulário em Fotografia que constitui um documento inédito a nível mundial e uma referência para todas as partes interessadas ligadas à fotografia. Desde 2015 que a CT 174 tem vindo a incrementar a tradução das normas internacionais no seu domínio e promove ações para a divulgação e implementação prática das normas: sessões de formação técnica, palestras e seminários.

### Novas áreas normativas

No ano em análise passaram a ser acompanhadas as seguintes novas áreas normativas:

- CT 203 - Gás natural e biometano para uso veicular e biometano para injeção na rede de gás natural  
Coordenação ONS/ITG
- CT 202 - Louça cerâmica utilitária - Coordenação ONS/CTCV
- CT 201 - Sistemas para emergência e transporte de doentes – Coordenação IPQ
- CT 200 - E-Procurement – Coordenação IPQ
- CTA 035 - Manutenção e reparação de veículos rodoviários
- CTA 036 - Reprocessamento de dispositivos médicos de uso múltiplo (DMUM)
- CTA 037 - Gestão da segurança rodoviária nas organizações.

### Portugal continuou a assegurar diversos secretariados internacionais e europeus, nomeadamente:

- ISO/TC 87 - Cork (IPQ);
- ISO/TC 87/WG 10 - Cork stoppers. Chemical test methods (ONS/APCOR);
- CEN/TC 190/WG 6 - Malleable cast iron (ONS/CATIM+APTA);
- CEN/TC 250/SC 8 - Earthquake resistance design of structures (ONS/LNEC);
- CEN/TC 256/SC 1 - Railway applications - Track (IPQ + ONS/APNCF);
- CEN/TC 256/SC 1/WG 21 – Railway applications - Track – Acceptance of trackwork after renewal and/or maintenance (ONS/APNCF);
- ISO/TC 269/AG 8 - Railway applications - Sleepers and fastenings.

Credenciaram-se, durante 2016, 60 peritos/as portugueses/as para participarem, de forma presencial, em diversas reuniões de comités técnicos de normalização europeus e internacionais.

### **Durante o ano de 2016, Portugal acolheu diversas reuniões de comités técnicos europeus e internacionais, a saber:**

- ISO/TC 291/WG 1, Safety of domestic gas cooking appliances, 9-10 Junho 2016, Porto
- ISO/TC17/SC17 “Steel wire rod and wire products” and its WGs, Porto, Portugal, Junho 21-23
- ISO/TC 87, “Cork”, Sta Maria de Lamas, 11 maio
- ISO/TC 87, WG 9 e WG 10 Sta Maria de Lamas, 10 maio
- ISO/TC 269 “Railway applications”, promovida pelo ONS APNCF, no Porto, de 21 a 23 de junho;
- CEN/TC 256/SC 1 “Infrastructure”, promovida pelo ONS APNCF, no Monta da Caparica, em 2 de maio;
- CEN/TC 104 “Concrete and related products”, promovida pelo ONS ATIC, em Lisboa, de 14 a 15 de abril;
- CEN/TC 442 “Building Information Modelling (BIM)”, promovida pelo ONS IST, em Lisboa, de 20 a 21 de junho;
- CEN/TC 165/WG 22 “Drain and sewer systems outside buildings”, promovida pelo ONS LNEC, em Lisboa, de 17 a 18 de março.
- CEN/TC 67/WG 5 “Productos category rules for ceramic tiles and installation products for ceramic tiles”, promovida pelo ONS CTCV, no IPQ, Caparica, em 7 de junho.

### **Coletâneas de Normas (DVD)**

Dando cumprimento ao estabelecido no Regulamento (EU) n.º 1025/2012, nomeadamente no que concerne à alínea f) do artigo 6.º, o IPQ durante o ano de 2016 editou 7 Coletâneas de Normas nas seguintes áreas:

- Gestão Ambiental (3.ª Edição- revista e atualizada);
- Execução de trabalhos geotécnicos especiais;
- Gestão da Qualidade (2.ª Edição – revista e atualizada);
- Desenho Técnico em Geral (2.ª Edição – revista e atualizada);
- Trabalhos em Altura (2.ª Edição – revista e atualizada);
- Betão - Normas de Produto (2.ª Edição - revista e atualizada);
- Segurança contra incêndio em edifícios: Proteção passiva (2ª Edição revista e atualizada).

## Eletropédia

O IPQ continua a assegurar a inclusão dos termos em língua portuguesa na “Eletropédia”, base de dados internacional, da responsabilidade da IEC - *International Electrotechnical Commission*, que contém mais de 20 000 termos em diversas línguas, no âmbito do vocabulário eletrotécnico.

## projeto Juventude

### Formar para Ensinar Normalização



O IPQ, na sua qualidade de Organismo Nacional de Normalização, considera que a divulgação da normalização nas escolas é uma abordagem estruturante e estratégica na medida em que, ao sensibilizar os jovens para esta temática, permite um mais fácil reconhecimento futuro da sua importância na economia e dos seus múltiplos impactos na vida dos cidadãos. Assim, desde 2008 que, anualmente, tem vindo a contactar as Escolas Profissionais nacionais, disponibilizando-se a dar formação sobre normalização, complementando a ação com informação específica sobre a oferta formativa de cada escola.

Em 2016, o DNOR decidiu alargar o Projeto e propôs a criação do Projeto Juventude ++ que pretende, através da abordagem da Formação dos Professores, fazer chegar o ensino da Normalização a mais alunos e a mais professores.

Depois de adquirirem os conhecimentos fundamentais sobre Normas e Normalização, os Professores estarão aptos a dinamizarem junto dos seus atuais e futuros alunos, atividades pedagógicas, com o objetivo de desenvolverem nos alunos competências na área da normalização.

O Projeto Juventude++ consiste em realizar ações de formação, a pedido das escolas, para professores/formadores e disponibilizar-lhes materiais didáticos, para os ajudar a preparar aulas sobre normalização e a dinamizar Projetos sobre Normalização nas Escolas

As ações de formação são de curta duração (90 min) e os professores participantes recebem materiais didáticos que servem de guia e de ponto de partida para desenvolverem mais conteúdos para os seus alunos. Recebem, igualmente, um certificado de frequência de ação de formação emitido pelo IPQ.

Na ação de formação os professores/formadores são incentivados a desenvolverem projetos educativos sobre as normas e a normalização com os seus alunos: aulas teóricas, concursos, trabalhos práticos ou projetos escolares integrados no projeto educativo da escola e plano de atividades. São apresentados exemplos de trabalhos e projetos desenvolvidos noutras escolas.

Mais do que os técnicos do IPQ, os professores e formadores detêm as ferramentas pedagógicas adequadas para transmitir esses conhecimentos aos alunos, adequando-os ao seu nível, à sua área de estudo e aos objetivos de aprendizagem das disciplinas.

Em 2016, o IPQ realizou 32 ações de formação, em 28 estabelecimentos de ensino secundário e profissional, para cerca de 1523 alunos e 27 professores.

## Formação

Em 2016 o Departamento de Normalização deu continuidade ao seu **Projeto de Formação sobre Normalização para as Comissões Técnicas (CT) e Organismos de Normalização Sectorial (ONS)**.

Neste âmbito, realizaram-se 12 ações de formação, num total de 30,5 horas de formação, onde participaram 223 formandos, perfazendo um volume de 604,5 horas de formação. Estas ações de formação foram dinamizadas pelos Técnicos de Normalização do departamento.

O objetivo geral destas ações de formação é garantir que os profissionais que trabalham na normalização em Portugal (Elementos de Ligação ONS/OGCT e Vogais das CT) adquiram conhecimentos teóricos e práticos sólidos sobre os procedimentos da normalização, para que possam desenvolver, com maior eficácia e qualidade, as atividades normativas que lhe são cometidas. A finalidade do projeto é aumentar a eficácia do Sistema de Normalização e aumentar nível técnico das normas produzidas em Portugal.

Com base num Referencial de Formação sobre Normalização, criado e desenvolvido pelos técnicos do DNOR, cada ação de formação é preparada à medida dos destinatários e das suas reais necessidades de aprendizagem. O Referencial está estruturado em módulos flexíveis e independentes, cada um com objetivos de aprendizagem específicos e um conteúdo programático pré-definido. Consoante as necessidades dos formandos, cada módulo pode ser apresentado com um grau maior ou menor de especificidade, com maior ou menor carga horária ou numa modalidade mais expositiva ou prática.

### Estrutura Modular do Referencial de Formação:

Módulo 1 – Normalização

Módulo 2 – A Normalização em Portugal: Estrutura, Organização e Funcionamento

Módulo 3 – As Entidades Nacionais de Normalização

Unidade 1 – O Organismo de Normalização Setorial (ONS)

Unidade 2 – O Organismo Gestor de Comissão técnica (OGCT)

Unidade 3 – A Comissão Técnica (CT)

Módulo 4 – O Processo de Normalização Nacional

Unidade 1 – Tipologia e desenvolvimento de Documentos Normativos Portugueses (DNP)

Unidade 2 – Produção de Documentos Normativos Portugueses (DNP)

a) Regras gerais de apresentação dos DNP

b) Instruções para a escrita de DNP

Módulo 5 – O Processo de Normalização Europeu

Unidade 1 – O Comité Europeu de Normalização (CEN)

Unidade 2 – O Comité Europeu para a Normalização Eletrotécnica (CENELEC)

Módulo 6 – O Processo de Normalização Internacional

Unidade 1 – A Organização Internacional de Normalização (ISO)

Unidade 2 – A Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC)

**Tabela 3 - Formação sobre Normalização para as Comissões Técnicas (CT) e Organismos de Normalização Setorial (ONS) realizada em 2016**

	<b>Data de realização</b>	<b>Tipo de ação de formação (ver tipologia no final do documento)</b>	<b>Destinatário</b>	<b>N.º participantes</b>	<b>Duração da ação</b>	<b>Volume de horas</b>
1	2016-02-16	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT	Elementos de Ligação ONS/OGCT	13	3,00	39,00
2	2016-03-15	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT	Elementos de Ligação ONS/OGCT	18	3,00	54,00
3	2016-03-15	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT	CT 90	15	1,50	22,50
4	2016-02-18	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT	CT 96	20	3,00	60,00
5	2016-03-03	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT	CT 57 - Calçado	16	3,00	48,00
6	2016-04-11	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT – Acompanhamento de um ISO/IEC	CT 187/SC1/GT6	3	1,00	3,00
7	2016-05-19	Tipo 3 Normalização Programa de formação avançada para membros das CT – Módulo CT	CTE 209/CTE 215	18	1,00	18,00
8	2016-05-19	Tipo 5 - “Temas específicos” Ações de formação de atualização para CT, ONS/OGCT	Elementos de Ligação ONS/OGCT	1	3,00	3,00
9	2016-05-25	Tipo 3 Normalização Programa de formação avançada para membros das CT – Módulo CT	Elementos de CT - CT 193	19	3,00	57,00
10	2016-06-22	Tipo 3 Normalização Programa de formação avançada para membros das CT – Módulo CT	Elementos de CT CT 190, CT 193 e CT 199	11	3,00	33,00
11	2016-09-22	Tipo 1 - Normalização – Formação inicial para membros das CT Regras e Procedimentos para a Normalização Portuguesa (RPNP) – Comissões Técnicas de Normalização - Constituição e Reconhecimento	Vogais da CT 203 - Gás natural e biometano para uso veicular e biometano para injeção na rede de gás natural	12	3,00	36,00
12	2016-06-29	Tipo 5 - “Temas específicos” Atualização “Joit Initiative on Standardization”	Elementos de Ligação e Responsáveis dos ONS/OGCT	77	3,00	231,00
<b>TOTAIS</b>				<b>223,00</b>	<b>30,50</b>	<b>604,50</b>

### Protocolos de Cooperação com outros países

Em 2016 há que destacar o Protocolo de Cooperação que o IPQ assinou com o Instituto de Gestão da Qualidade e da Propriedade Intelectual de Cabo Verde. Este acordo define as licenças de adoção e venda de normas em língua portuguesa.

### Atividade da Normalização 2015-2016

A tabela seguinte resume em números a atividade da Normalização em 2016 e a sua comparação com os resultados alcançados em 2015.

**Tabela 4 - Normalização em Números**

	2015	2016
Organismos de Normalização Setorial (ONS) /Organismos Gestor de Comissão Técnica (OGCT)	59	55
Comissões Técnicas: - ativas	185	183
Acervo normativo português	28 773	27 221
Documentos Normativos Portugueses em vigor		
- Documentos Normativos Portugueses sem versão em português	22 747	21 559
- Documentos Normativos Europeus com versão em português	3 274	2 982
Documentos Normativos Internacionais com versão em português	361	376
Documentos Normativos Portugueses (DNP + NP)	2 391	2 304
% Normas Portuguesas harmonizadas com Normas Europeias e Internacionais	99%	99 %

**Tabela 5 - Valores de Vendas em 2016**

	2015	2016
Correspondentes IPQ	323 292,30	267 557,71
Venda de documentos normativos e publicações, nacionais e estrangeiras	526 238,43	460 537,88
TOTAL	849 530,73	728 095,59

Continuando o esforço da disponibilização do maior número de documentos normativos em língua portuguesa, incentivou-se os ONS e OGCT, que detêm áreas harmonizadas, a continuar a usufruir de

apoios comunitários no âmbito do projeto plurianual *Framework Partnership Agreement* - FPA da Comissão Europeia. Em 2016 usufruíram destes apoios 11 ONS, para a realização de 157 normas num total de 212 217,43€.

Tendo em vista o reforço da eficácia do trabalho normativo desenvolvido pelos ONS, OGCT e CT, o DNOR criou uma Plataforma *online* de apoio à gestão das atividades destas entidades, permitindo a disponibilização contínua da informação relativa ao Plano e Relatório de Atividade e Programa de Normalização, assim como composição e representatividade das CT e acompanhamento da atividade normativa europeia e internacional.

### 2.5.2 Metrologia

Enquanto Instituição Nacional de Metrologia, em 2016, foram desenvolvidas as seguintes ações, que permitiram promover e divulgar as capacidades do IPQ, sensibilizando a indústria e os/as cidadãos/ãs em geral para as atividades metrológicas de natureza voluntária e obrigatória:

- ✓ Materialização, manutenção e desenvolvimento dos padrões nacionais das unidades de medida;
- ✓ Promover o desenvolvimento e o reconhecimento da metrologia nacional através da participação nos projetos de I&D, nacionais e internacionais, no âmbito EMPIR e do HORIZONTE 2020, e a participação em comparações com os congéneres europeus e internacionais;
- ✓ Foi continuado o esforço de melhoria da eficiência da atividade dos laboratórios do IPQ;
- ✓ Dinamização e coordenação técnica de ensaios de aptidão e exercícios de comparação interlaboratorial com os laboratórios nacionais acreditados para a estruturação da cadeia hierarquizada de padrões;
- ✓ Foi promovida a disseminação do conhecimento no domínio metrológico, através da organização e dinamização de eventos técnico-científicos e de *fora* de discussão, nomeadamente nos setores da I&D, do Ensino, da Saúde e da Segurança Rodoviária;
- ✓ Foi promovida 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;
- ✓ Foram efetuadas diversas ações de formação, privilegiando a colaboração com o meio académico, nas várias vertentes e níveis de ensino;
- ✓ Foi promovida a criação de conhecimento na área da Metrologia através orientação/coorientação de estágios, teses de mestrado e de doutoramento;
- ✓ Foi reorganizada a rede nacional de metrologia legal e melhorado o seu funcionamento, nomeadamente através da realização de auditorias aos Organismos de Verificação Metrológica (OVM) e às entidades qualificadas;
- ✓ Foram continuados os esforços no sentido de desenvolver e consolidar o controlo metrológico a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados e o acompanhamento das entidades intervenientes, e foi iniciada atualização do pacote legislativo associado ao controlo metrológico legal.

No domínio da metrologia aplicada e legal, o sistema de gestão da informação contribuiu para a melhoria da prestação de serviços de calibração e de verificação aos/às clientes, sendo utilizada por estes como interface de trabalho, possibilitando a interação IPQ/Cliente.

## Metrologia Científica

O IPQ possui no seu Laboratório Nacional de Metrologia (LNM), a totalidade dos padrões nacionais das unidades de medida das grandezas de base do Sistema Internacional (SI): comprimento (metro), massa (quilograma), tempo (segundo), temperatura termodinâmica (kelvin), corrente elétrica (ampere), intensidade luminosa (candela) e quantidade de matéria (mole) e de inúmeras grandezas derivadas do SI.

O LNM do IPQ e o Laboratório de Metrologia das Radiações Ionizantes (LPSR-LMRI) do Instituto Superior Técnico (IST) asseguraram a realização dos padrões nacionais das unidades de medida necessárias à comunidade nacional. Ambos os Laboratórios atualizaram os respetivos Sistemas de Gestão da Qualidade, segundo a norma NP EN ISO/IEC 17 025:2005 e os Guias ISO 34:2009, 30:1992/Amd 1/2008, 31:2000 e 35:2006 associados, cumprindo os requisitos necessários à manutenção do seu reconhecimento, no seio do Acordo de Reconhecimento Mútuo dos Países da Convenção do Metro, o CIPM-MRA (CIPM - Comité Internacional de Pesos e Medidas), de forma a garantir a credibilidade externa das medições efetuadas no território nacional.

Os desenvolvimentos tecnológicos verificados na **metrologia científica** foram acompanhados, através da participação nos trabalhos internacionais europeus, de forma a assegurar, como laboratório nacional, a rastreabilidade das medições das grandezas sob a sua responsabilidade direta e indireta.

No âmbito do Acordo de Reconhecimento Mútuo (MRA do CIPM), estão registadas pelo IPQ 133 CMC (Capacidades de Medição e Calibração) e 6 matrizes (CMC para mais de 2 grandezas) na base de dados do Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM).

O total de CMC nacionais (IPQ e LPSR-LMRI) registadas na base de dados internacional do MRA-CIPM, em 31 de dezembro de 2016, é de 176 CMC e 6 matrizes.

No âmbito da participação e acompanhamento das atividades europeias e internacionais são de destacar a participação em programas financiados pelo 7.º Programa-quadro da Comissão Europeia, nomeadamente o EMRP (*European Metrology Research Program*), atual EMPIR (Programa Europeu para a Inovação e a Investigação em Metrologia) ao abrigo do artigo 185.º do TPFUE (Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia) e o NANoREG (*A common European approach to the regulatory testing of Nanomaterials*).

No âmbito do EMRP e do EMPIR o IPQ/DMET (Departamento de Metrologia) participou nos seguintes projetos de investigação e desenvolvimento:

- “*SURVEYING - Metrology for long distance surveying*” com o objetivo de desenvolver dispositivos óticos que possam medir distâncias, até um quilómetro, no ar e com valores de incerteza da ordem de  $10^{-7}$  (concluído em 2016);
- “*ANGLES - Angle Metrology*” projeto que pretende desenvolver e implementar protótipos para realizar o radiano, unidade SI do ângulo, para melhorar a rastreabilidade das medições na ciência e na indústria, nomeadamente em condições mais adversas (concluído em 2016);

- “*NNL - Sensor development and calibration method for inline detection of viscosity and solids content of non-Newtonian fluids*”;
- “*ACQ-Pro - Towards the propagation of ac quantum voltage standards*”, projeto que visa desenvolver a capacidade de investigação e medição Europeia, possibilitando aos LNM e Institutos Designados o acesso a referências quânticas de tensão alternada, contribuindo para disseminar esta capacidade a infraestruturas onde esta capacidade é atualmente limitada;
- “*Press2Vac - Industrial standards in the intermediate pressure-to-vacuum range*”, projeto que tem como objetivo principal tornar as medições em pressão absoluta, relativa positiva e negativa no intervalo de pressão de 1 Pa a 10<sup>4</sup> Pa rastreáveis ao SI, o que é fundamental para diversas indústrias tais como a produção petroquímica e farmacêutica, armazenamento de resíduos tóxicos, *cleanroom technologies*, causando impacto na inovação e na eficiência da produção industrial e processos;
- “*Infusion Uptake (15SIPO3)*”, aprovado no final de setembro de 2015, tem como objetivo disseminar os resultados obtidos com o projeto EMRP MeDD – *Metrology for drug Delivery* através do desenvolvimento de um módulo *E-learning*, a disponibilizar na plataforma da ESICM (*European Society for Intensive Care Medicine*), para sensibilizar e compreender os riscos associados à perfusão e multi-perfusão, para reduzir os erros de doseamento, diminuindo os incidentes adversos e aumentando a qualidade do tratamento médico. Os resultados obtidos serão incluídos nas normas relacionadas com a calibração de bombas perfusoras, nomeadamente ISO 7886-2 e IEC 60601-2-24.

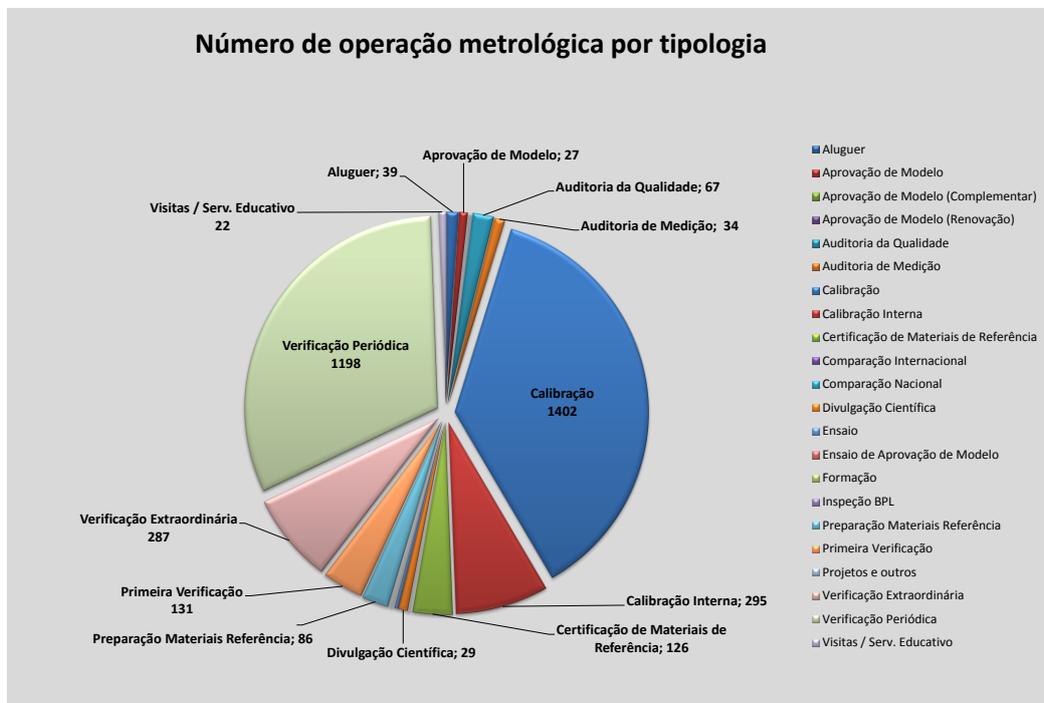
## Metrologia Aplicada

Verificou-se um ligeiro acréscimo, relativamente a 2015, do número de trabalhos laboratoriais efetuados em 2016, num total de 3 798 (de acordo com o apresentado na tabela seguinte), em especial no que se refere a verificações de controlo metrológico (primeira e periódica), nomeadamente de alcoolímetros e de cinemómetros radar, meios entretanto adquiridos pelas autoridades de segurança, bem como de outros trabalhos, nomeadamente auditorias de medição, comparações (nacionais e internacionais) e ensaios.

**Tabela 6: Comparação do tipo de trabalhos laboratoriais efetuados nos últimos anos**

Trabalhos efetuados	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Calibrações	2 056	1 959	1 444	1 186	1 646	2 040	1 697
Materiais de Referência Certificados	314	236	222	94	103	158	126
Verificações de controlo metrológico	1 036	800	958	971	1 251	1 211	1 329
Outros trabalhos	60	118	167	417	288	381	646
Total de trabalhos executados	3 466	3 113	2 791	2 668	3 288	3 790	3 798

A figura seguinte apresenta uma distribuição do número e tipo de operações metroológicas efetuadas no decorrer de 2016.



**Figura 2: Número de operação metroológica por tipologia**

As operações de controlo metroológico de instrumentos de medição são realizadas maioritariamente nas áreas que o IPQ não descentralizou em entidades qualificadas pela Metrologia Legal, nomeadamente os cinemómetros radar, os alcoolímetros e as medidas materializadas de comprimento e sondas, devido, especialmente nos dois primeiros casos, à sensibilidade política e jurídica da atividade de fiscalização do Código da Estrada realizada pelas polícias e forças militarizadas. No entanto, e de acordo com a figura 2, verifica-se também um aumento desta atividade relativamente ao Controlo Metroológico Legal efetuado pelo LNM.

Verificou-se um incremento significativo da atividade respeitante à emissão de pareceres, no âmbito de processos judiciais, relacionados com os alcoolímetros e os cinemómetros radar, tendo sido emitidos mais de 100 pareceres técnicos.

Como corolário do esforço conjunto dos recursos humanos do Departamento de Metrologia, foi possível uma melhoria continuada dos trabalhos desenvolvidos, o que possibilitou a superação dos objetivos do QUAR.

No âmbito nacional, manteve-se o acompanhamento do protocolo existente entre o IPQ e o LMRI-LPSR do IST, que atua como Laboratório Designado, no âmbito do CIPM-MRA, para o domínio das Radiações Ionizantes, e em particular no que se refere à sua participação nos projetos EMRP e EMPIR, e do seu reconhecimento no âmbito do TC-Quality da EURAMET e enquanto OVM para o referido domínio técnico.

Foi dada continuidade aos protocolos de cooperação e à colaboração existente entre o IPQ e as entidades a seguir referidas, nos seguintes âmbitos e atividades:

- Protocolo IPQ/FCUL: atividade em diversos domínios metrológicos, em particular colaboração no âmbito de I&D&I, realização de seminários no âmbito do Mestrado em Física e a realização de visitas técnicas. No âmbito deste Protocolo foi iniciado um trabalho de doutoramento em Eng.<sup>a</sup> Física no domínio do Tempo e Frequência.
- Protocolo IPQ/LNEC: foram efetuadas diversas atividades no âmbito da calibração, auditorias da qualidade, estudos de avaliação de segurança, apoio de serviços de manutenção de equipamento laboratorial, ações de formação e calibração de equipamento.
- Protocolo IPQ/FCT-UNL: ao abrigo deste Protocolo foram desenvolvidas diversas atividades, nomeadamente o apoio e a colaboração no 1.º e 2.º ciclo do ensino, através da realização de Seminários e de 4 teses de Mestrado no LNM, e a colaboração conjunta em Projetos de I&D no âmbito EMPIR, designadamente o projeto ACQ-PRO Towards the Propagation of ac Quantum Voltage Standards e o projeto Press-2vac Traceable Calibration of Dynamic Weighing Instruments.
- Protocolo IPQ/ISEP: tem como objetivos, entre outros, o apoio e a colaboração no 1.º e 2.º ciclo do ensino, através da realização de Seminários, Estágios, Mestrados e Doutoramentos.
- Colaboração IPQ/IPAC: participação na realização de 29 auditorias técnicas e da qualidade, no âmbito do referencial NP EN ISO/IEC 17025, e participação em Comissões Técnicas (GTLabT5 - Calibração; CTaL - Acreditação de Laboratórios).

Em 2016, foram ainda dinamizados alguns contactos e concretizadas ações conducentes ao estabelecimento de protocolos com universidades e entidades de reconhecido mérito científico, tendo sido efetivada, no decorrer do ano, a assinatura dos protocolos com o Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL) e com a Academia das Ciências de Lisboa (ACL), e iniciados contactos para o estabelecimento de outros protocolos, nomeadamente com a Ordem dos Engenheiros, a Faculdade de Letras da Universidade do Porto e com a Universidade de Coimbra, prevendo-se a assinatura dos mesmos em 2017. No âmbito do Protocolo com a ACL, foram efetuadas diversas iniciativas, onde se incluem a participação da ACL na organização do Dia Mundial da Metrologia 2016, a participação do IPQ na realização de seminários e a colaboração no âmbito da nova edição do dicionário da Academia no que respeita às unidades de medida e da metrologia.

Em colaboração com a RELACRE, o IPQ/DMET coordenou tecnicamente a realização de 4 ECI (Ensaio de Comparação Interlaboratorial) com os laboratórios nacionais acreditados, compreendendo a caracterização técnica dos padrões circulantes, a elaboração dos protocolos, a determinação dos valores de referência (no início e fim da circulação), elaboração do relatório, organização da reunião final e proposta de eventuais medidas corretivas. No âmbito desta colaboração foram também efetuadas as seguintes iniciativas:

- Coorganização, no IPQ e no âmbito do GT5 da Relacre/Eurachem Portugal, do Workshop “Qualidade dos Resultados de Medição”;
- Colaboração na elaboração do Guia RELACRE n.º26 - “Cálculo da Incerteza na Calibração de Contadores de Água pelo Método Volumétrico”;
- Realização da ação de formação “Calibração, Utilização e Manutenção de Equipamento Volumétrico”.

O IPQ/DMET participou ainda em *Comissões Técnicas e Grupos de Trabalho da RELACRE*, designadamente:

- CTR04 (Metrologia) – GT1 (Mecânica);
- CTR04 (Metrologia) – GT2 (Elétrica);
- CTR04 (Metrologia) – GT4 (Massa);
- CTR04 (Metrologia) – GT5 (Química);
- CTR04 (Metrologia) – GT7 (Volume);
- CTR04 (Metrologia) – GT8 (Dimensional);
- CTR04 (Metrologia) – GT9 (Temperatura e Humidade);
- CTR04 (Metrologia) – GT10 (Contadores de fluidos, Ensaios de repetibilidade de contadores de água).

Participação em *Comissões Técnicas de Normalização*:

- CEN TC 264 – WG12 *Reference methods for determination of SO<sub>2</sub> / NO<sub>2</sub> / O<sub>3</sub> / CO in ambient Air*;
- CT 12 da ISO – Grandezas e Unidades;
- CT 28/SC4 – Acústica Vibrações e Choque;
- CT 48 da ISO – Equipamento de Laboratório;
- CT 48/SC6 ISO – Glass and plastic ware including volumetric instruments;
- CT 71/SC3 – Qualidade do Ar fora dos locais de trabalho;
- CT 106 – Contadores de Gás;
- CT 116 – Contadores de Água;
- CT 123/SC2 – Termómetros;
- CT 124 – Combustíveis;
- CT 147 – Critérios de Avaliação de Entidades;
- CT 168 – Metrologia Linear e Angular;
- CT 174 – Fotografia;
- CT 194 – Nanotecnologias;
- CT 199 - Sistemas de Informação para a Saúde;
- CTE 1 – Terminologia;
- CTE 34 – Lâmpadas e equipamentos associados;

- ISO TC 28, WG4 – *Petroleum and related products, fuels and lubricants from natural or synthetic sources*;
- ISO TC 84, WG11 – *Devices for administration of medicinal products and catheters*;
- ISO TC 146 – *Gas Analysis*;
- ISO TC 158 – *Air Quality*.

No âmbito Internacional e Europeu, o IPQ participou e representou Portugal nas organizações especializadas, nomeadamente no BIPM e na EURAMET e.V. (Associação dos Laboratórios Nacionais de Metrologia Europeus). Participou nos trabalhos da EURAMET como *Contact Person*, nos comités da metrologia interdisciplinar e da qualidade, e nos comités técnicos da acústica, caudal, comprimento, eletricidade e magnetismo, fotometria e radiometria, massa e grandezas derivadas, metrologia em química, termometria, tempo e frequência. Participou, ainda, no BIPM, nos comités consultivos para a acústica, vibrações e ultrassons e metrologia em química e nos grupos de trabalho destes domínios metrológicos.

O DMET participou também em diversos projetos de comparação para demonstrar a equivalência internacional dos seus padrões. Estes projetos, no âmbito da EURAMET, estão relacionados com o Acordo de Reconhecimento Mútuo do CIPM. No decorrer de 2016, o LNM participou num total de 5 projetos de comparação internacional e em 7 projetos de I&D no âmbito EMRP, EMPIR e 7.º Programa Quadro.

Ainda no âmbito do CIPM-MRA é de realçar o projeto EURAMET 1123 *On site peer review*, atualmente coordenado pelo CEM, em parceria com o Instituto Nazionale di Ricerca Metrologica - INRIM (Itália). Este projeto de avaliações conjuntas de SGQ, 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. Em 2016, realizou-se a 29 e 30 de novembro uma Peer Visit ao Laboratório Nacional de Metrologia do IPQ, de acordo com os referenciais normativos EN ISO/IEC 17025 e ISO Guide 34, nomeadamente aos domínios técnicos da Força, Massa e Volume. A equipa auditora foi constituída por elementos do INRIM e do CEM. É de realçar o facto de ter sido mantida a conformidade do LNM com o CIPM-MRA.

## Metrologia Legal

Compete à Metrologia Legal assegurar e gerir o sistema de controlo metrológico legal dos instrumentos de medição, reconhecer entidades competentes para o exercício delegado desse controlo, sempre que tal se revele necessário para garantir a efetiva cobertura a nível nacional, coordenar a rede constituída por aquelas entidades e efetuar a aprovação de modelos de instrumentos de medição, tendo sido realizadas, em 2016, 28 aprovações de modelo.

**Tabela 7: Número de aprovações de modelo**

Ano	Aprovações de modelo
2010	25
2011	31
2012	28
2013	28
2014	21
2015	23
<b>2016</b>	<b>28</b>

No decorrer do ano 2016, o IPQ acompanhou e supervisionou toda a atividade de controlo metrológico legal, anteriormente efetuada pelas Direções Regionais da Economia (DRE), e atualmente assegurada pelos OVM competentes para esse exercício delegado nos domínios dos Manómetros, Vacuómetros e Manovacuómetros, de Sistemas de Medição Distribuidores de Combustível, Manómetros para Pneumáticos e Instrumentos de Pesagem não automático.

No âmbito desta atividade, foi efetuado pelo IPQ, durante o ano de 2016, um acompanhamento muito próximo a estas entidades, tendo-se assegurado a totalidade do controlo metrológico do universo de instrumentos de medição existente.

A garantia do rigor das medições nacionais prosseguiu no esforço da descentralização da atividade de verificação metrológica, de aproximadamente 850 entidades, sendo de realçar a renovação da qualificação de 11 entidades, para além de 1 extensão da qualificação no que se refere aos Serviços Municipais de Metrologia (SMM) e de 2 renovações de Serviços Concelhios de Metrologia (SCM).

O número de Serviços Municipais e Concelhios de Metrologia reconhecidos era, no final de 2016, de 104 entidades que abrangem cerca de 300 concelhos. O número de Organismos de Verificação Metrológica (OVM) era de 71 entidades e o número de Instaladores e Reparadores (I/R) era superior a 650 entidades, das quais 260 exercem atividade no domínio dos Tacógrafos, 12 no domínio dos Contadores de Água, 38 no domínio dos Taxímetros e 20 Instaladores e Reparadores de Sistemas de Medição Distribuidores de Combustível, distribuídos por todo o país.

A evolução das receitas provenientes das entidades qualificadas foi a seguinte:

**Tabela 8: Evolução das receitas das entidades qualificadas (Unidade: k€)**

Entidades qualificadas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Direções Regionais da Economia	966	920	970	1 051	946	75	NA
Serviços Municipais de Metrologia	338	361	382	372	445	442	415
OVM & R/I	1525	1862	1621	1785	1 933	2732	3046
<b>Total</b>	<b>2 829</b>	<b>3 145</b>	<b>2 973</b>	<b>3 222</b>	<b>3 324</b>	<b>3 249</b>	<b>3461</b>

A fim de assegurar que as **entidades qualificadas** pelo IPQ para o exercício de funções de controlo metrológico continuem a preencher os requisitos inerentes a tal qualificação, o IPQ realizou, em 2016, auditorias aos OVM e I/R. Apesar dos escassos recursos humanos existentes e da sobrecarga de trabalho, foram efetuadas 768 auditorias, de acordo com a distribuição por tipologia de entidade indicada na figura 3.

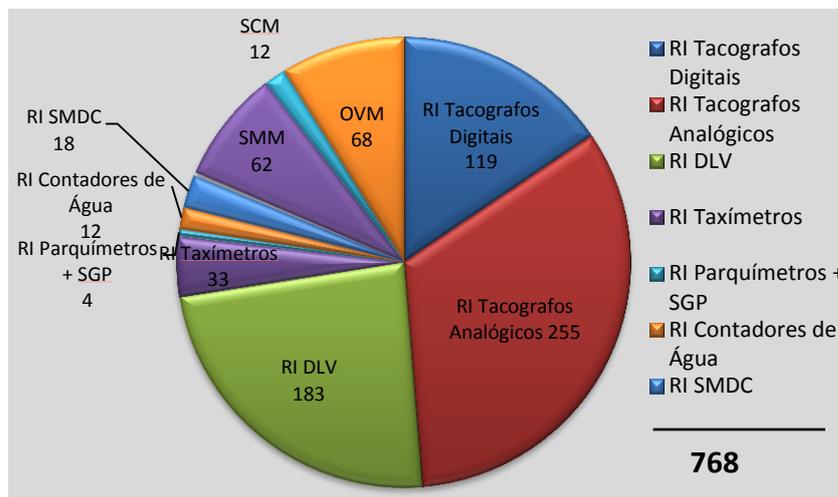


Figura 3: Auditorias realizadas por tipologia

O DMET desenvolveu as tarefas inerentes à transposição das Diretivas MID e IPnA, tendo também iniciado a revisão da moldura legal da atividade de controlo metrológico.

Na área da saúde, manteve-se a participação na correspondente Comissão Setorial (CS/09), tendo sido dada continuidade à avaliação da situação da metrologia neste setor, onde se prevê reforçar a área do controlo metrológico legal, em particular, ao nível dos instrumentos de medição em serviço, com a publicação de 5 novos regulamentos de controlo metrológico e a revisão do regulamento de instrumentos de medição no domínio das radiações ionizantes. Neste âmbito, foram efetuados os seguintes documentos:

- *Metrologia na Saúde – Guia de Boas Práticas: Instrumentos de Medição da Pressão Arterial*, Comissão Setorial da Saúde (2016), 1.ª Edição, IPQ, ISBN 978-972-763-160-5.
- *Metrologia na Saúde – Guia de Boas Práticas: Termómetros Clínicos*, Comissão Setorial da Saúde, (2016), 1.ª Edição, IPQ, ISBN 978-972-763-161-2.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade foram revistos os procedimentos e instruções de trabalho que consubstanciam o processo de certificação do IPQ, tendo-se preparado a transição para o referencial normativo NP EN ISO 9001:2015.

Foi assegurada a representação **internacional** nas reuniões da Comissão Europeia sobre a Metrologia Legal, no comité da Organização Internacional de Metrologia Legal (OIML) e nas reuniões do *European Cooperation in Legal Metrology* (WELMEC), através da participação nos seguintes grupos de trabalho:

- *WGMI da CE (IPFnA e MID)*
- *OIML TC17/SC7 – Ethylomètres et éthylo-tests*

- *WELMEC WG2 - AWI e NAWI*
- *WELMEC WG 6: Pre-packaged*
- *WELMEC WG 7: Software*
- *WELMEC WG 10: Measuring Equipment for liquids other than water*
- *WELMEC WG 11: Utility Meters.*

Os conhecimentos especializados e a experiência em alguns domínios de intervenção têm sido utilizados para a participação em seminários e congressos, bem como para a dinamização de ações de formação, ministrada por técnicos do DMET, nomeadamente, no Curso de Experimentadores Metrologistas, tendo-se realizado:

- *1.ª Edição: de 29 de junho a 10 de julho de 2016;*
- *2.ª Edição: de 23 de novembro a 04 de dezembro de 2016.*

### **BPL – Boas Práticas Laboratoriais**

O DMET coordena o processo de reconhecimento segundo os princípios OCDE das Boas Práticas de Laboratório (BPL), no âmbito das Diretivas 2004/9/CE e 2004/10/CE e dos Decretos-Lei n.º 95/2000 e n.º 99/2000, processo da competência do IPQ, enquanto Autoridade Nacional de Monitorização e como estabelecido no Programa Nacional de Acompanhamento BPL. Durante o ano de 2016, foi renovado o reconhecimento a 5 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. O IPQ participou neste âmbito 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. Estas reuniões visam a uniformização de critérios a nível internacional bem como a promoção de uma melhor interação com as entidades regulamentares.

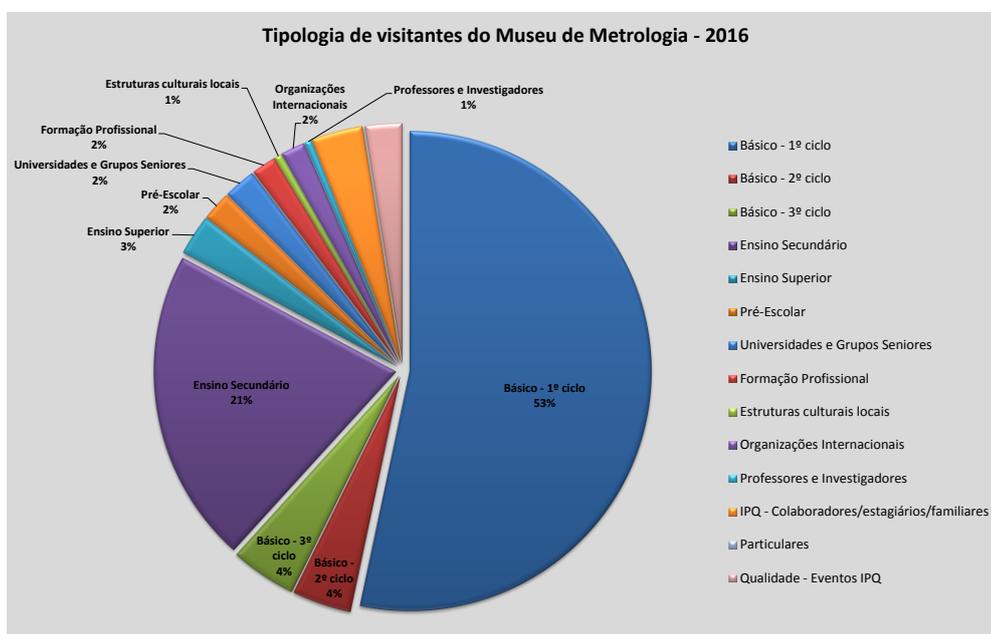
### **Museu de Metrologia**

O Museu de Metrologia do IPQ está instalado, desde o passado dia 12 de julho de 2016, num novo espaço, mais amplo, e que permite a presença de um maior número de visitantes em simultâneo. As novas instalações do Museu de Metrologia foram inauguradas no contexto da celebração do 30.º aniversário do IPQ e situam-se no piso de entrada do IPQ, com um acesso mais facilitado. O Museu de Metrologia manteve o programa dirigido ao Ensino Básico, 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. Embora ainda só tenha capacidade para receber grupos com marcação prévia, tem vindo a ser visitado por um número crescente de visitantes, nomeadamente por escolas do primeiro ciclo que começam a ter contacto com os pesos e medidas.

Em 2016, o Museu de Metrologia foi visitado por mais de 2 000 pessoas, entre alunos de escolas de diferentes graus de ensino (cerca de 88 %), visitantes oriundos de universidades seniores e grupos de

profissionais da área da Metrologia, da Qualidade e da Normalização, de acordo com a distribuição apresentada na figura 4.

Tendo como objetivo a promoção e a divulgação do património e da história da metrologia, foram efetuados, no âmbito de um estágio PEJENE, um conjunto de pequenas animações vídeo (disponíveis no sítio *web* do IPQ) destinadas ao público infantil e que ilustram alguns dos episódios mais significativos da história da metrologia. Foi dada continuidade à atividade de inventariação do espólio metrológico à guarda do Museu de Metrologia, permitindo a reclassificação de todo o património na categoria “Ciência e Técnica”, bem como a inventariação do património ainda em falta, tendo como objetivo a disponibilização *online* do inventário do Museu de Metrologia, tornando-o acessível de forma livre e universal a qualquer cidadão, particular ou investigador.



**Figura 4: Distribuição de visitas ao Museu de Metrologia**

### Segurança e Higiene do Trabalho

Na sequência da eleição dos representantes dos trabalhadores para a Segurança e Higiene do Trabalho, foi constituído, em 2016, o Grupo para a Segurança e Higiene do Trabalho do DMET (SHT-DMET), com as seguintes funções e responsabilidades:

- Reportar superiormente e a todos/as os/as trabalhadores/as sobre a existência de situações perigosas que requeiram uma intervenção imediata;
- Proceder à avaliação dos riscos profissionais, elaborando os respetivos relatórios;
- Planear e elaborar a prevenção de riscos profissionais, integrando a todos os níveis, para o conjunto das atividades, a avaliação dos riscos e as respetivas medidas de prevenção;

- Assegurar e/ou acompanhar a execução das medidas de prevenção, promovendo a sua eficiência e operacionalidade;
- Promover a elaboração do plano de emergência interno, incluindo os planos específicos de combate a incêndios, evacuação de instalações e primeiros socorros;
- Conceber e desenvolver o programa de formação para a promoção da segurança e higiene no trabalho;
- Apoiar as atividades de informação e consulta de todos/as os/as trabalhadores/as;
- Coordenar e realizar auditorias internas no âmbito da SHT.

Em 2016, o Grupo SHT-DMET, dinamizou, com o apoio da médica de trabalho, a realização de 4 visitas aos laboratórios da ULNM, nomeadamente aos domínios técnicos Temperatura, Comprimento, Volume e Gases de Referência, tendo sido constatadas algumas potenciais situações de riscos. A maioria dos colaboradores da UML recebeu um Equipamento de Proteção Individual (EPI), para as respetivas atividades. Foi também efetuada uma ação de formação intitulada “Metodologias de Identificação de Perigos e Avaliação Riscos Ocupacionais”.

### Outras atividades no âmbito da Metrologia

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) NP EN ISO/IEC 17025 e Guias ISO 34:2009, 30:1992/ Amd 1/2008, 31:2000 e 35:2006 associados, em colaboração com o Laboratório designado LMRI-LPSR do IST, foi efetuada a coordenação dos relatórios anuais sobre os sistemas de gestão da qualidade implementados para apresentação ao TC *Quality* da EURAMET, condição obrigatória para o reconhecimento internacional no âmbito do CIPM-MRA.

Foram efetuadas 17 Auditorias Internas (AI), por auditores externos e internos, ao SGQ e aos domínios técnicos do LNM, cujo âmbito englobou todos os requisitos normativos acima referidos.

Os conhecimentos especializados e a experiência em alguns domínios de intervenção têm sido utilizados para a dinamização de ações de formação ministrada por técnicos do LNM, tais como:

- *TrainMic* “Utilização de materiais de referência”, IPMA, 24 e 25 de outubro;
- “Conceitos básicos de metrologia/Requisitos técnicos NP EN ISO/IEC 17025:2005”, Universidade do Minho, Braga, 22 de junho;
- “Relacre C16 – Calibração, Utilização e Manutenção de Equipamento Volumétrico”, Lisboa, 6-7 de dezembro;
- “Calibração de Recipientes Graduados (em contexto de trabalho)”, Açores e Madeira, 7 a 10 de março.

No âmbito das suas competências e conhecimentos especializados do DMET e considerando o desenvolvimento das atividades do laboratório no âmbito da metrologia científica e aplicada foram realizados os seguintes trabalhos no âmbito de estágios, dissertação e teses de mestrado, de acordo com os seguintes temas:

- “Desenvolvimento de um novo Padrão Gravimétrico para medição de caudal de fluidos até 2 L/h”, Aluno: Tiago Alves, Mestrado Integrado em Engenharia Mecânica da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT-UNL), dezembro de 2016;
- Conceção de um Novo Padrão para a Medição de Caudal de Fluidos inferior a 1  $\mu\text{L/h}$ ”, Aluno: João Robarts, Mestrado Integrado em Engenharia Mecânica da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT-UNL), dezembro de 2016;
- “Aspetos Metrológicos na Manutenção de Equipamentos Médicos”, Aluno: João Pedro Leão, Mestrado integrado em Engenharia Mecânica da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, setembro 2016;
- “Metodologia TRIZ Aplicada ao Estudo de Melhoria da Gestão das Atividades Metrológicas na Saúde”, Aluno: Dione Guimarães, Mestrado integrado em Engenharia Industrial da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, março 2016;
- “Inovação Sistemática aplicada à Metrologia na Saúde”, Aluno: Ana Pádua, Mestrado integrado em Engenharia Industrial da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, março de 2016

#### Estágios PEJENE:

- Laboratório de Alcoolimetria - Ana Luísa Gonçalves;
- Laboratório de Refratometria e Laboratório de Propriedade de Líquidos - Hélder Oliveira e Leonor Fonseca.

#### Estágios Programa de Introdução à Prática Profissional (PIPP):

- Estágio de Seminário no âmbito do Mestrado Matemática e Aplicações AEIO, Departamento de Matemática da FCT-UNL, Joana Fradinho, orientada por Luís Ribeiro e Olivier Pellegrino.

Para promover as capacidades metrológicas da Metrologia Fundamental, Aplicada e Legal do IPQ/DMET, tal como previsto no Plano de Atividades, foram publicados e/ou apresentados diversos artigos/publicações/comunicações/posters em seminários e encontros nacionais e internacionais, detalhados no Anexo A3 - Lista de Atividades de Divulgação Técnico-Científica da Metrologia.

Procurando a promoção e sensibilização para a Metrologia, o LNM recebeu, durante o ano de 2016, diversas visitas, das quais se destacam:

- Visitas da Escola Secundária Leal da Câmara, Sintra, 2016-01-11, 2016-01-13, 2016-01-18 e 2016-01-20;
- Visitas da Escola Secundária José Gomes Ferreira, Agrupamento de Escolas de Benfica, 2016-01-14 2016-01-16, 2016-01-21 2016-01-25 e 2016-02-01;
- Agrupamento de Escolas de Ferreiras, Escola BI/JI de Paderne, 2016-03-17;

- Escolas Poeta António Aleixo- Portimão, 2016-03-15;
- Metrologia Industrial no CEFP- Setúbal, 2016-01-22;
- Escolas José Cardoso Pires, da Amadora (Casal de S. Brás), 2016-01-15;
- Visita pelo Turkish Standards Institute ao AMVP, 2016-05-03;
- Escola Morgado de Mateus em Vila Real, 2016-03-18;
- ABIMOTA, 2016-02-22;
- Professores 3.º Ciclo e Secundário - Física e Química, 2016-03-23;
- Alunos da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, 2016-04-04;
- Senhor Victor Gonçalves de Assis; 2016-06-27/28;
- Escola Secundária Algarve, 2016-04-06;
- Alunos do Curso de Experimentadores Metrologistas, 2016-04-6 a 14;
- Visita 30 Anos do IPQ, 2016-07-12;
- CTMetro / Laboratório de Metrologia Mecânica, 2016-10-10;
- Agrupamento de Escolas de Benavente, 2016-01-25;
- Escola Secundária de S. João da Talha, 2016-02-01;
- FCUL, 2016-11-02;
- Escola Secundária Monte Caparica 2016-11-29;
- Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, 2016-12-15.

### 2.5.3 Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade

O IPQ enquanto organismo nacional responsável pela coordenação do SPQ tem como atribuições a gestão e o desenvolvimento do SPQ, numa perspetiva da 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.

#### Assuntos Europeus

No quadro das suas responsabilidades em matéria de assuntos europeus, o IPQ assegura o cumprimento do procedimento de notificação no âmbito das Diretivas Nova Abordagem, mantendo a Comissão Europeia e os Estados membros informados de forma permanente sobre os Organismos Notificados (ON) a nível nacional no âmbito das várias Diretivas.

Realiza, ainda, os procedimentos necessários à gestão do sistema de notificação prévia de regras técnicas e de normas, no quadro da União Europeia (UE) e da Organização Mundial do Comércio (OMC), no âmbito da Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 de setembro, bem como as ações de coordenação da rede dos pontos de contacto de produto (PCP) dos diferentes Ministérios e de PCP do Ministério da Economia, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 44/2009, de 7 de maio, que estabelece as medidas necessárias à implementação do Regulamento (CE) n.º 764/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Julho, que estabelece procedimentos para a aplicação de certas regras técnicas nacionais a produtos legalmente comercializados noutro Estado membro e ainda as ações decorrentes do Regulamento (CE) n.º 2679/98, que diz respeito ao funcionamento do mercado interno em relação à livre circulação de mercadorias entre os Estados-membros.

No âmbito dos assuntos europeus, são ainda asseguradas as competências relacionadas com a análise de projetos de investimento no domínio de especialização no âmbito do SIAC/COMPETE.

#### Acompanhamento de Diretivas Comunitárias, Organismos Notificados e Legislação Nacional

No quadro das suas responsabilidades a nível europeu, designadamente, no âmbito do NLF – New Legislative Framework - Regulamento (CE) n.º 764/2008, Regulamento (CE) n.º 765/2008 e Decisão (CE) n.º 768/2008, que regulam a livre circulação de produtos no mercado interno, o IPQ prosseguiu o desenvolvimento das atividades inerentes, que incluíram a participação em reuniões e grupos de trabalho neste âmbito, bem como o acompanhamento das Diretivas indicadas na tabela 9.

**Tabela 9 - Diretivas da “Nova Abordagem” acompanhadas pelo IPQ e legislação nacional aplicável**

<b>Legislação europeia</b>	<b>Domínio</b>	<b>Autoridade competente</b>	<b>Autoridade notificadora</b>	<b>Legislação nacional</b>
Diretiva 2009/142/CE  Será revogada pelo Regulamento (UE) 2016/426	Aparelhos a gás	IPQ	IPQ	D.L. n.º 25/2011, de 14 de fevereiro  Aguarda publicação de diploma nacional de execução
Diretiva n.º 2014/35/UE	Material elétrico de baixa tensão	IPQ	IPQ	Decreto-Lei 21/2017, de 21 de fevereiro
Diretiva 89/686/CE  Será revogada pelo Regulamento (UE) 2016/425	Equipamentos de proteção individual	IPQ	IPQ	D.L. n.º 128/93, de 22 de abril alterado pelos D.L. n.º 139/95, de 14 de junho, D.L. n.º 374/98, de 24 de novembro e Portaria 1131/93, de 4 de novembro, alterada pelas Portaria 109/96, de 10 de abril e Portaria 695/97 de 19 de agosto  Aguarda publicação de diploma nacional de execução
Diretiva 2014/68/EU  Revoga Diretiva 97/23/CE	Equipamentos sob pressão	IPQ	IPQ	Aguarda publicação de diploma nacional de transposição  D.L. n.º 211/99, de 14 de junho D.L. n.º 90/2010, de 22 de julho Portaria 1210/2001, de 20 de outubro Despacho n.º 22 332/2001 (2.ª série), de 30 de outubro Despacho n.º 22 333/2001 (2.ª série), de 30 de outubro Despacho n.º 1859/2003 (2.ª série), de 30 de janeiro Despacho n.º 11 551/2007 (2.ª série), de 12 de junho Despacho n.º 24 260/2007 (2.ª série), de 23 de outubro Despacho n.º 24 261/2007 (2.ª série), de 23 de outubro
Diretiva 2014/32/EU  Revoga Diretiva 2004/22/CE	Instrumentos de medição (MID)	IPQ	IPQ	Aguarda publicação de diploma nacional de transposição  D.L. n.º 192/2006, de 26 de setembro D.L. n.º 71/2011, de 16 de junho Portaria n.º 3/2007, de 2 de janeiro Portaria n.º 12/2007, de 4 de janeiro Portaria n.º 18/2007, de 5 de janeiro Portaria n.º 19/2007, de 5 de janeiro Portaria n.º 20/2007, de 5 de janeiro Portaria n.º 21/2007, de 5 de janeiro Portaria n.º 22/2007, de 5 de

Legislação europeia	Domínio	Autoridade competente	Autoridade notificadora	Legislação nacional
				janeiro Portaria n.º 33/2007, de 8 de janeiro Portaria n.º 34/2007, de 8 de janeiro Portaria n.º 57/2007, de 10 de janeiro Portaria n.º 87/2007, de 15 de janeiro
Diretiva 2014/31/EU Revoga Diretiva 2009/23/CE	Instrumentos de pesagem não automático	IPQ	IPQ	Aguarda publicação de diploma nacional de transposição  D.L. n.º 383/93, de 18 de novembro alterado pelos D.L. n.º 139/95, de 14 de junho e D.L. n.º 374/98, de 1 de março
Diretiva 2014/29/EU Revoga Diretiva 2009/105/CE	Recipientes sob pressão simples	IPQ	IPQ	Aguarda publicação de diploma nacional de transposição  D.L. n.º 26/2011, de 14 de fevereiro D.L. n.º 90/2010, de 22 de julho Portaria n.º 1210/2001, de 20 de outubro Despacho n.º 1859/2003 (2.ª série), de 30 de janeiro

O IPQ, no âmbito das suas competências e atribuições, intervém ainda enquanto Autoridade Notificadora designada para Diretivas da responsabilidade de outras entidades competentes conforme se indica na tabela seguinte.

**Tabela 10 – Legislação Europeia em que o IPQ tem intervenção como Autoridade Notificadora**

Legislação europeia	Domínio	Autoridade competente	Autoridade notificadora	Legislação nacional
Diretiva 2013/29/UE	Artigos de pirotecnia	DNPSP	IPQ	D.L. n.º 135/2015, de 28 julho
Diretiva 92/42/CEE	Caldeiras de água quente alimentadas com combustíveis líquidos ou gasosos	DGEG	IPQ	D.L. n.º 136/94 de 20 maio
Diretiva 2014/30/UE	Compatibilidade eletromagnética	IAPMEI	IPQ	D.L. n.º 31/2017 de 22 março
Diretiva 2013/53/UE	Embarcações de recreio e motas de água	IAPMEI	IPQ	D.L. n.º 26-A/2016 de 9 junho
Diretiva 2014/28/UE	Explosivos para uso civil	DNPSP	IPQ	D.L. n.º 9/2017 de 10 janeiro
Regulamento (UE) n.º 305/2011	Produtos de construção	IAPMEI	IPQ	D.L. n.º 130/2013, de 10 de setembro
Diretiva 2009/48/CE	Segurança dos Brinquedos	DGC	IPQ	D.L. n.º 43/2011 de 24 março

O processo de notificação de Organismos à Comissão e aos outros Estados-Membros, é efetuado através da base NANDO – INPUT (*New Approach Notified and Designated Organisations Information System*) - um instrumento de notificação eletrónico desenvolvido e monitorizado pela Comissão Europeia. A NANDO constitui também um repositório da informação relativo às diretivas comunitárias, nomeadamente, as Autoridades Notificadoras de cada Estado-Membro e os Organismos Notificados (ON) por Diretiva, para cada módulo de avaliação da conformidade em função da família de produtos para a utilização prevista; da norma harmonizada ou especificação técnica europeia e do tipo de tarefa do organismo notificado.

Para garantir um nível coerente de qualidade no desempenho da avaliação da conformidade, o IPQ, enquanto autoridade notificadora e no âmbito do SPQ, procede à notificação de organismos com base no procedimento específico “Metodologia de Notificação”, para o efeito desenvolvido, e assegura ainda a monitorização da atividade exercida por estes organismos.

Em 2016 foram efetuadas 14 notificações no âmbito do Regulamento (UE) n.º 305/2011 relativo aos produtos de construção; da Diretiva 2014/29/UE relativa a recipientes sob pressão simples; da Diretiva 2014/68/UE relativa a equipamentos sob pressão (5 organismos notificados e 2 entidades terceiras reconhecidas); da Diretiva 2014/33/UE relativa a ascensores e componentes de segurança para ascensores; da Diretiva 2014/32/UE relativa a instrumentos de medição; e 4 extensões de notificação no âmbito do Regulamento (UE) n.º 305/2011 relativo aos produtos de construção.

O número total de Organismos Notificados (ON) em Portugal, incluindo entidades terceiras reconhecidas, foi de 25, podendo algumas destas entidades estar notificadas para mais do que uma Diretiva comunitária.

Na tabela seguinte constam os ON notificados para as Diretivas comunitárias cujo acompanhamento é da responsabilidade do IPQ.

**Tabela 11 - Organismos notificados (ON) pelo IPQ**

Legislação Europeia	Domínio	Organismos Notificados
Diretiva 2009/142/CE	Aparelhos a Gás	CATIM
Diretiva 2014/33/EU	Ascensores e componentes de segurança para ascensores	ISQ; APCER; IEP; GATECI
Diretiva 89/686/CEE	Equipamentos de Proteção Individual	CITEVE; CTCV; CERTIF
Diretiva 2014/68/UE	Equipamentos sob Pressão	Qualend; ITG; ISQ; Bureau Veritas Rinave; RELACRE; EQS; SGS-PORTUGAL
Diretiva 2004/22/CE	Instrumentos de Medição	APCER
		ISQ
Diretiva 2014/29/UE	Recipientes sob Pressão Simples	SGS-PORTUGAL
Regulamento (UE) n.º 305/2011	Produtos de Construção	CERTIF; ITECONS; APCER; CATIM; SGS-ICS; EIC; CTCV; LNEC; BVC; ABIMOTA; ISQ

Em 2016, encontram-se designados 2 Organismos de Avaliação Técnica (OAT), no âmbito do Regulamento (UE) n.º 305/2011, cuja monitorização e avaliação é da responsabilidade do IPQ, indicados na tabela seguinte.

Tabela 12 - Organismos de Avaliação Técnica designados pelo IPQ

Legislação Europeia	Domínio	Organismos Designados
Regulamento (UE) n.º 305/2011	Produtos de Construção	ITECONS
Regulamento (UE) n.º 305/2011	Produtos de Construção	LNEC

O IPQ continuou a assegurar a publicitação regular, no seu sítio web e em todas as edições da *Newsletter* “espaço Q”, da lista das normas harmonizadas cujas referências são objeto de publicação no JOUE.

### A marcação “CE”

A marcação “CE” é uma evidência-chave da conformidade de um produto com a legislação da UE e é indispensável à sua livre circulação no mercado europeu.

Através da aposição da “Marcação CE” num produto, o fabricante declara, sob sua exclusiva responsabilidade, que o mesmo cumpre a legislação aplicável e, nomeadamente, a conformidade do produto com as normas europeias harmonizadas ao título da respetiva diretiva, o que lhe permite comercializar o produto em todo o Espaço Económico Europeu (EEE). Estas regras e esta metodologia são igualmente aplicáveis aos produtos fabricados em países terceiros, vendidos no EEE.

A credibilidade da “Marcação CE” e o seu papel no desenvolvimento do mercado interno, têm vindo a ser reforçados, sendo também de registar os importantes impactos na livre circulação de mercadorias, decorrentes da entrada em vigor dos Regulamentos (CE) n.º 764/2008 e 765/2008 e da Decisão (CE) n.º 768/2008, que proporcionaram uma maior harmonização dos processos, reforçando a importância do papel da acreditação e das atividades de avaliação da conformidade, como a certificação, a inspeção e ensaios, como suporte ao reconhecimento mútuo dos resultados dessas atividades, facilitando as relações entre os Estados-membros no espaço económico europeu e no contexto mundial.

Por outro lado, o recurso à acreditação enquanto ferramenta privilegiada na implementação da legislação comunitária, confere uma fiabilidade acrescida ao processo de notificação e, conseqüentemente, aos produtos e bens que circulam no espaço europeu, com claro benefício para a economia e para a Sociedade em geral.

### Reconhecimento das marcas de garantia de toque

Em 2015 ocorreu uma importante alteração legislativa do regime jurídico da ourivesaria e das contrastarias (RJOC), concretizada com a publicação de um novo diploma, a Lei n.º 98/2015, de 18 de agosto, que conferiu ao IPQ responsabilidades específicas no domínio do reconhecimento das marcas de garantia de toque aplicadas por contrastarias estrangeiras em artefactos de metais preciosos, observado o parecer prévio do diretor das contrastarias.

De acordo com a alínea c) do n.º 1 do artigo 11.º daquele diploma, compete ao IPQ:

- Reconhecer que o conteúdo informativo das marcas de garantia de toque, marca de contrastaria e marca de toque, é equivalente ao das marcas de garantia de toque estabelecidas no RJOC;
- Reconhecer que o conteúdo informativo das marcas de garantia de toque, marca de contrastaria e marca de toque, não é suscetível de induzir em erro o consumidor;
- Reconhecer que as condições de marcação das marcas de garantia de toque, tenham sido aplicadas por um Organismo de ensaio e marcação independente no país que efetuou o controlo e a garantia de qualidade, e que são equivalentes às estabelecidas no RJOC.

Desde 1999, encontram-se reconhecidas pelo IPQ, em Portugal, um total de 15 contrastarias estrangeiras, das quais 3 são do Reino Unido, 10 de Espanha e 2 da Holanda. Em 2016 foi objeto de renovação do reconhecimento 1 contrastaria holandesa e reconhecida uma nova contrastaria espanhola.

### Processo comunitário de notificação prévia (UE/EFTA e OMC)

O IPQ é o organismo português responsável pela gestão dos procedimentos de notificação prévia de Regulamentos Técnicos e de Normas, no âmbito da União Europeia (UE)/Associação de Comércio Livre Europeu (EFTA) e da Organização Mundial do Comércio (OMC).

A tabela seguinte traduz as notificações/reações registadas em 2016.

**Tabela 13 – Notificações/Reações em 2016**

Notificações/Reações	Número
Notificações dos EM no âmbito da Diretiva (UE) 2015/1535	742
Notificações portuguesas no âmbito da Diretiva (UE) 2015/1535	3
Reações portuguesas às notificações de outros EM	2 (notificações da Eslovénia - 1 e Irlanda - 1)
Notificações dos Membros da OMC	1632
Notificações portuguesas no âmbito da OMC	0 (zero)
Reações portuguesas no âmbito da OMC	0 (zero)

Mensalmente é publicada no Sítio Web do IPQ e na newsletter “espaço Q”, a Lista Mensal de Notificações, que tem como objetivo divulgar e tornar públicas as notificações efetuadas e ainda em período de inquérito público. É igualmente efetuada a divulgação, através de mensagem electrónica, junto das entidades reguladoras e operadores económicos que poderão reagir criticamente aos projetos de regras técnicas em vias de adoção por outro Estado-membro da UE/EFTA ou por um país terceiro, que segundo a sua perspectiva possam vir a causar entraves à livre circulação de bens ou serviços.

Em sessão realizada em novembro de 2016, O IPQ efetuou uma apresentação sobre o tema “**Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT)**”, num evento que contou com a presença e a participação de representantes de autoridades competentes, entidades reguladoras e regulamentadoras e dos operadores económicos nacionais e que teve como objetivos sensibilizar e dar a conhecer:

- O procedimento de informação no domínio das regulamentações técnicas e das regras relativas aos serviços de sociedade de informação em preparação nos países da UE (União Europeia) e da EFTA

(Associação Europeia do Comércio Livre), de modo a promover a sua harmonização, por forma a evitar obstáculos técnicos ao comércio previsto na Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 de setembro de 2015;

- O Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT), no âmbito da OMC (Organização Mundial do Comércio), ratificado pela Resolução da Assembleia da República n.º 75-B/94, de 27 de Dezembro e pelo Decreto do Presidente da República n.º 82-B/94, da mesma data, que tem como objetivo garantir que as regulamentações técnicas e procedimentos de avaliação da conformidade, elaborados por países-membros da OMC, não constituam obstáculos desnecessários ao comércio.

Através desta iniciativa procurou-se realçar a importância da Diretiva (UE) 2015/1535, enquanto instrumento de política industrial e mecanismo eficaz de diálogo entre os diversos Estados-Membros e a Comissão, prevenindo e evitando a colocação de barreiras técnicas ao comércio, proporcionando a criação de condições mais favoráveis ao desenvolvimento do Mercado Único, enquanto espaço sem fronteiras internas no qual se encontra garantida a livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e capitais.

É um facto incontornável e importa reconhecer que os Estados-Membros, em geral, e também Portugal de modo particular, têm vindo a efetuar um esforço considerável em matéria de notificação. No entanto, considera-se que são necessárias medidas e iniciativas adicionais mais eficazes que incentivem o aumento das notificações ao abrigo da referida Diretiva. Nesta matéria, o IPQ tem vindo a desenvolver um esforço significativo e pedagógico de esclarecimento e cooperação junto das entidades competentes, quer por iniciativa própria, quer por solicitação dessas entidades.

No quadro da sua missão e competências, o IPQ verifica a eventual necessidade de notificação prévia dos projetos de diploma que contêm regras técnicas, nos termos da Diretiva (UE) n.º 2015/1535. Em 2016, o IPQ assegurou a análise a 41 projetos legislativos e emitiu 71 pareceres sobre projetos de diplomas nacionais que se encontravam em preparação pelas entidades regulamentadoras nacionais, designadamente para dar cumprimento a atos comunitários vinculativos como sejam Diretivas ou Regulamentos comunitários - ou para fazer observar os compromissos decorrentes de um acordo internacional para a adoção de especificações técnicas ou de regras relativas aos serviços e que sejam comuns aos vários Estados-membros, nos seguintes domínios:

- Regime das contrastarias; Regime jurídico de segurança contra incêndio;
- Géneros alimentícios (Regulamento n.º 1169/2011);
- Produtos cosméticos (Regulamento 1223/2009);
- Rotulagem de pneus (Regulamento (CE) n.º 1222/2009);
- Substâncias radioativas presentes na água destinada ao consumo humano;
- Substâncias perigosas em equipamentos elétricos e eletrónicos;
- Qualidade da água; Recuperação de vapores de gasolina;
- Regime jurídico da qualidade e segurança relativa à dádiva, colheita, análise, processamento, preservação, armazenamento, distribuição e aplicação de tecidos e células de origem humana;
- Regime jurídico da realização de testes, de exames médicos e de outros meios apropriados aos trabalhadores do Corpo da Guarda Prisional;
- Regulamento da Náutica de Recreio; Código dos contratos públicos;
- SIGRE - Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens;

- Prevenção do tabagismo; Produção e gestão de resíduos;
- Reforma da floresta; Prescrições mínimas de proteção dos trabalhadores contra os riscos devido à exposição a campos eletromagnéticos;
- Indicação país de origem rotulagem do mel;
- Sistema de recolha de cadáveres (SIRCA) de animais que morram na exploração;
- Destacamento de trabalhadores no âmbito de uma prestação de serviços;
- Serviço público de notificações eletrónicas associado à morada única digital;
- Atividade de transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica;
- Regime e avaliação e gestão da qualidade do ar-ambiente; Regulamento sobre Fertilizantes - 13874/16 (proposta da Pres).

Enquanto autoridade competente, o IPQ assegurou o processo de transposição e execução na ordem jurídica nacional das seguintes Diretivas/Regulamentos comunitários:

- Diretiva 2013/53/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 2013, relativa às embarcações de recreio e motas de água;
- Diretiva 2014/28/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização no mercado e ao controlo dos explosivos para utilização civil (reformulação);
- Diretiva 2014/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de recipientes sob pressão simples no mercado;
- Diretiva 2014/30/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à compatibilidade eletromagnética (reformulação);
- Diretiva 2014/31/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de instrumentos de pesagem não automáticos no mercado;
- Diretiva 2014/32/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização no mercado de instrumentos de medição (reformulação);
- Diretiva 2014/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante a ascensores e componentes (reformulação);
- Diretiva 2014/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros relativa a aparelhos e sistemas de proteção destinados a ser utilizados em atmosferas potencialmente explosivas (ATEX) (reformulação);
- Diretiva 2014/35/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização no mercado de material elétrico destinado a ser utilizado dentro de certos limites de tensão (reformulação);

- Diretiva 2014/53/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de equipamentos de rádio no mercado;
- Diretiva 2014/68/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de equipamentos sob pressão no mercado;
- Diretiva 2014/90/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa a equipamentos marítimos;
- Regulamento (EU) 425/2016 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2016, relativo aos equipamentos de proteção individual;
- Regulamento (EU) 426/2016 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2016, relativo a aparelhos a gás;
- 2015/13/UE Diretiva Delegada de 31 de outubro de 2014, que altera o anexo III da Diretiva 2014/32/UE do PE e do Conselho, no que diz respeito à gama de caudais dos contadores de água;
- 2015/1535/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de setembro de 2015, relativa a um procedimento de informação no domínio das regulamentações técnicas e das regras relativas aos serviços da sociedade da informação (codificação).

### **Regulamento (CE) n.º 764/2008; Regulamento (CE) n.º 765/2008 e a Decisão 768/CE**

O Regulamento (CE) n.º 764/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho, determinou os procedimentos que as autoridades de cada Estado-Membro (EM), devem seguir na aplicação das regras técnicas nacionais, definindo as obrigações perante os operadores económicos, sempre que se pretenda impedir a comercialização num EM de produtos já legalmente comercializados noutro EM. Prevê, ainda, a necessidade de estabelecimento de “Pontos de Contacto de Produto” em cada país, que disponibilizem informação aos agentes económicos sobre as regras técnicas aplicáveis, em cada caso, e sobre os princípios que regem a livre circulação de mercadorias, traduzido no **Princípio do Reconhecimento Mútuo**.

Nos termos da R.C.M. n.º 44/2009, de 7 de maio, publicada no D.R. n.º 104, I Série, de 29 de maio, o IPQ foi designado como Ponto de Contacto de Produto (PCP), no âmbito do Ministério da Economia, e Coordenador Nacional da Rede de PCP dos Ministérios.

Nesta qualidade de coordenador da rede de Pontos de Contato para Produto, o IPQ elaborou o Relatório de atividades com referência a 2016, tendo registado 12 pedidos de informação colocados pelos EM aos PCP nacionais, no âmbito do Regulamento (CE) n.º 764/2008, com predominância nos produtos fertilizantes, produtos químicos e ferragens.

Em conformidade com a referida Resolução, cabe à Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE) do Ministério da Economia, efetuar o “Balanço nacional da aplicação do Regulamento (CE) n.º 764/2008”, conforme previsto no n.º 12 do referido Regulamento (CE) n.º 764/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho, com base nos contributos fornecidos pelas autoridades competentes incluindo o IPQ previstas no referido regulamento.

Em novembro de 2016, o IPQ realizou uma reunião com apresentação sobre o tema da “*Aplicação do Regulamento (CE) 764/2008 e a relação com a Diretiva (UE) 2015/1535*”, dirigida a representantes de autoridades nacionais competentes, Pontos de Contato de Produto (PCP) nacionais.

### **Regulamento (CE) n.º 2679/98 - do funcionamento do mercado interno e da livre circulação de mercadorias entre os Estados-membros**

O Regulamento (CE) n.º 2679/98 do Conselho tem por finalidade assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes do Tratado de Funcionamento da União Europeia (TFUE), tendo em vista o bom funcionamento do mercado interno, determinando que os Estados-membros devem abster-se de adotar medidas ou ter comportamentos que possam constituir obstáculos ao comércio, impondo as medidas nacionais necessárias e proporcionadas para restabelecer o mais rapidamente possível a livre circulação de mercadorias no seu território.

Nos termos do Despacho n.º 21567/99 (2.ª série) publicado a 11 de novembro de 1999, o IPQ foi designado como ponto de notificação nacional para os fins previstos no referido Regulamento, sendo o coordenador da rede nacional de pontos de contacto, nomeadamente o IMT (em matéria de transporte Rodoviário/Ferroviário/Marítimo), a ANAC (em matéria de Aviação Civil) e o SSI (em matéria de Segurança Interna).

Tendo em vista melhorar e agilizar a aplicação em Portugal do Regulamento (CE) n.º 2679/98, nomeadamente a implementação de um Procedimento que assegure a adequada resposta face às exigências previstas no referido Regulamento, em outubro de 2016, realizou-se uma reunião de trabalho, no IPQ, subordinada ao tema “*Regulamento (CE) n.º 2679/98, de 7 de dezembro Balanço de aplicação 2016*”, que contou com a presença dos pontos de contacto nacionais e da Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE) do Ministério da Economia.

### **SIAC/COMPETE**

No âmbito do SIAC – Sistema de Apoio a Ações Coletivas, em 2016, houve a análise de um projeto em fase de candidatura, para apoio a Organismos de Normalização Setorial (ONS) e para o qual não existia enquadramento direto ao abrigo do SIAC/COMPETE. Nos termos acordados com o COMPETE, o IPQ também se pronuncia tecnicamente sobre os projetos em fase de encerramento sobre as normas incluídas pelos ONS na realização dos mesmos. Esta colaboração em 2016, traduziu-se na análise de dez projetos, correspondendo à conclusão de seis e a quatro reapreciações finais, por alteração dos elementos enviados ao COMPETE.

Reconhecendo a importância da atividade da Normalização para os vários setores da atividade económica, a UE tem vindo a apoiar as iniciativas neste âmbito disponibilizando importantes apoios, materializados em projetos propostos por entidades públicas e privadas, reconhecidas como Organismos de Normalização Setorial (ONS). Estes organismos, qualificados pelo IPQ e sob a sua coordenação, têm a responsabilidade de participar em reuniões nacionais e internacionais onde, em parceria com outros agentes interessados, representam os interesses dos diferentes setores nacionais nos processos normativos, convergindo nos consensos necessários à aprovação de normas - documentos técnicos de natureza voluntária mas de

crecente e indispensável utilização pelos agentes económicos que pretendem manter e afirmar a sua competitividade nos mercados.

### **Licenciamento de equipamentos sob pressão, cisternas e motores fixos**

O licenciamento de equipamentos sob pressão e de cisternas tem como suporte legislativo europeu a Diretiva 2016/68/UE relativa a equipamentos sob pressão e a Diretiva 2014/29/UE relativa a recipientes sob pressão simples, respeitantes à construção e conceção destes equipamentos, tendo em vista a sua disponibilização no mercado, estando as condições para a respetiva colocação em serviço definidas no Regulamento de Instalação, de Funcionamento, de Reparação e de Alteração de Equipamentos sob Pressão, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 90/2010 de 22 de julho.

O licenciamento de Cisternas é regulado pelo Decreto-Lei n.º 246-A/2015 de 21 de outubro, que transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva n.º 2014/103/UE, da Comissão, de 21 de novembro de 2014, que adapta pela terceira vez ao progresso científico e técnico os anexos da Diretiva n.º 2008/68/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa ao transporte terrestre de mercadorias perigosas e procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 41-A/2010, de 29 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 206-A/2012, de 31 de agosto, e 19-A/2014, de 7 de fevereiro.

Ao licenciamento de motores fixos é aplicável o Decreto-Lei n.º 61/2009, de 9 de março.

### **Licenciamento de equipamentos sob pressão (ESP)**

No que diz respeito aos Equipamentos sob Pressão, em 2016, e como resulta da Tabela 14, foram emitidos 8253 atos de licenciamento (registo, autorização prévia, autorização de funcionamento e renovação da autorização de funcionamento e averbamentos) e 59 cancelamentos de certificado (retirada de serviço de forma definitiva) a pedido do cliente, tendo sido considerados isentos de licenciamento 5 ESP que incluíram também pedidos pendentes originários das DRE.

**Tabela 14 - Número de atos de licenciamento emitidos por tipo de ESP em 2016**

Tipo de ESP/ Ato de licenciamento	EMITIDOS em 2016												Acumulado
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
<b>GPL:</b>	<b>98</b>	<b>143</b>	<b>71</b>	<b>56</b>	<b>83</b>	<b>93</b>	<b>191</b>	<b>130</b>	<b>300</b>	<b>275</b>	<b>155</b>	<b>175</b>	<b>1 770</b>
Registo	11	57	9	13	15	8	50	19	52	67	13	49	363
Autorização prévia	1	6	14	2	11	9	18	7	11	9	19	3	110
Autorização funcionamento	72	74	39	36	40	66	118	93	206	182	110	94	1130
Renovação autoriz. Funcionamento	14	6	9	4	0	10	4	11	31	6	4	16	115
Averbamento	0	0	0	1	17	0	1	0	0	11	9	13	52
<b>Gerador de vapor:</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>54</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>77</b>	<b>62</b>	<b>81</b>	<b>94</b>	<b>596</b>
Registo	1	3	7	3	10	5	9	5	14	12	10	18	97
Autorização prévia	2	4	7	4	11	2	5	4	12	7	12	11	81
Autorização funcionamento	0	2	7	5	7	1	5	1	5	9	9	13	64
Renovação autoriz. Funcionamento	19	16	18	29	23	33	20	1	45	31	48	50	333
Averbamento	0	0	2	1	3	3	3	1	1	3	2	2	21
<b>Recipientes de ar comprimido:</b>	<b>115</b>	<b>96</b>	<b>81</b>	<b>186</b>	<b>56</b>	<b>165</b>	<b>114</b>	<b>111</b>	<b>350</b>	<b>252</b>	<b>373</b>	<b>526</b>	<b>2 425</b>
Registo	17	24	18	38	19	35	14	16	62	56	52	89	440
Autorização prévia	1	1	2	10	3	4	14	2	7	9	26	13	92
Autorização funcionamento	11	34	13	27	26	18	25	7	50	30	63	76	380
Renovação autoriz. Funcionamento	86	37	40	103	4	100	55	80	223	143	149	209	1229
Averbamento	0	0	8	8	4	8	6	6	8	14	83	139	284
<b>Criogénico:</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>91</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>378</b>
Registo	1	3	1	2	6	6	10	6	15	5	6	21	82
Autorização prévia	1	4	7	12	7	8	12	6	30	14	8	19	128
Autorização funcionamento	2	3	7	12	8	7	5	6	38	14	8	22	132
Renovação autoriz. Funcionamento	0	2	0	1	0	2	4	2	8	2	2	3	26
Averbamento	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	5	10
<b>Outros:</b>	<b>124</b>	<b>191</b>	<b>208</b>	<b>113</b>	<b>331</b>	<b>178</b>	<b>181</b>	<b>177</b>	<b>459</b>	<b>452</b>	<b>423</b>	<b>247</b>	<b>3 084</b>
Registo	28	67	82	47	73	43	23	31	88	39	85	61	667
Autorização prévia	4	22	19	10	35	35	47	16	41	42	35	14	320
Autorização funcionamento	40	38	33	16	67	60	49	68	124	46	92	46	679
Renovação autoriz. Funcionamento	52	64	70	40	154	39	62	62	206	319	196	121	1385
Averbamento	0	0	4	0	2	1	0	0	0	6	15	5	33
<b>Total ESP</b>	<b>363</b>	<b>467</b>	<b>416</b>	<b>424</b>	<b>546</b>	<b>503</b>	<b>560</b>	<b>450</b>	<b>1277</b>	<b>1079</b>	<b>1056</b>	<b>1112</b>	<b>8 253</b>

Apesar do número limitado de técnicos superiores afetos à atividade, 4 no seu total, foi possível emitir um total de 8253 atos de licenciamento em 2016. Tomando por referência o número total de atos emitidos pelas DRE de cerca de 9072, em 2012 (Figura 5), verifica-se que os valores estão próximos ( $\Delta$ Diferencial – 760), sendo este diferencial explicado também pelas condições do mercado da indústria e pela inerente sazonalidade, designadamente, quanto aos processos de renovação de certificado.

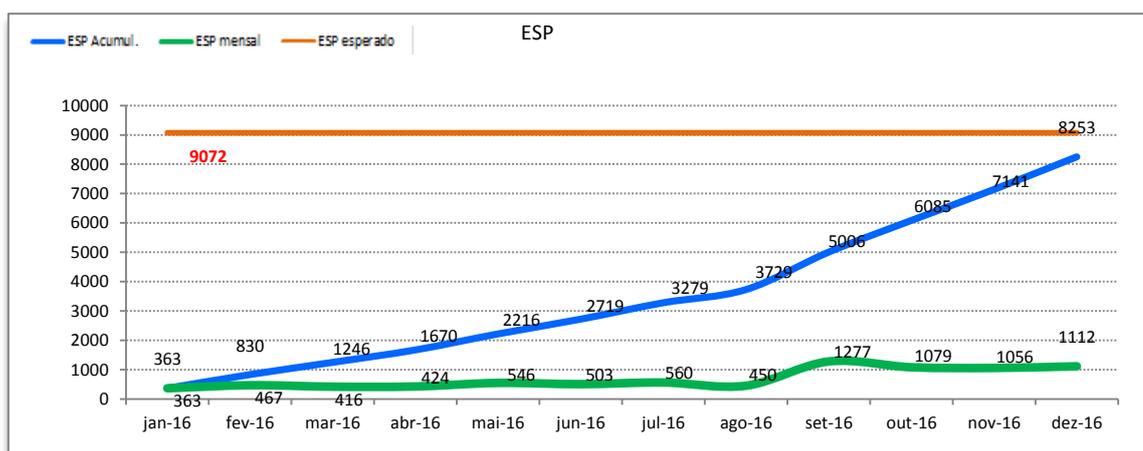


Figura 5: Evolução do número total de atos de licenciamento de ESP

Face ao número manifestamente insuficiente de recursos humanos afetos a esta atividade e por forma a dar resposta ao elevado número de solicitações, foi encetado um Procedimento Concursal para 5 Técnicos Superiores, entretanto concluído.

### Licenciamento de cisternas

Relativamente à atividade de licenciamento de Cisternas em 2016, foram emitidos 946 atos de licenciamento de cisternas compreendendo o registo, aprovação de projeto, aprovação de construção, autorização de utilização de, renovação de autorização de utilização de cisterna, avaliação da conformidade de cisterna usada, aprovação de cisterna usada e averbamentos, conforme consta na Tabela 15.

Tabela 15 - Número de atos de licenciamento de cisternas emitidos em 2016

Tipo Ato de licenciamento	EMITIDOS em 2016												
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acumulado
Projeto de cisterna	0	4	1	3	3	7	1	1	0	0	0	1	21
Aprovação de construção de cisterna	0	3	0	3	10	6	7	9	5	1	1	1	46
Autorizações/renovações/Averbamentos de cisterna	56	140	62	66	79	70	97	57	64	54	54	80	879
<b>TOTAL CISTERNAS</b>	<b>56</b>	<b>147</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>92</b>	<b>83</b>	<b>105</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>82</b>	<b>946</b>

Tomando por referência o número total de atos emitidos pelas DRE de cerca de 748, em 2012 (Figura 6), verifica-se que o número de atos emitidos pelo IPQ, superam aqueles valores ( $\Delta$ Diferencial + 148), confirmando uma elevada eficiência no desempenho desta atividade.

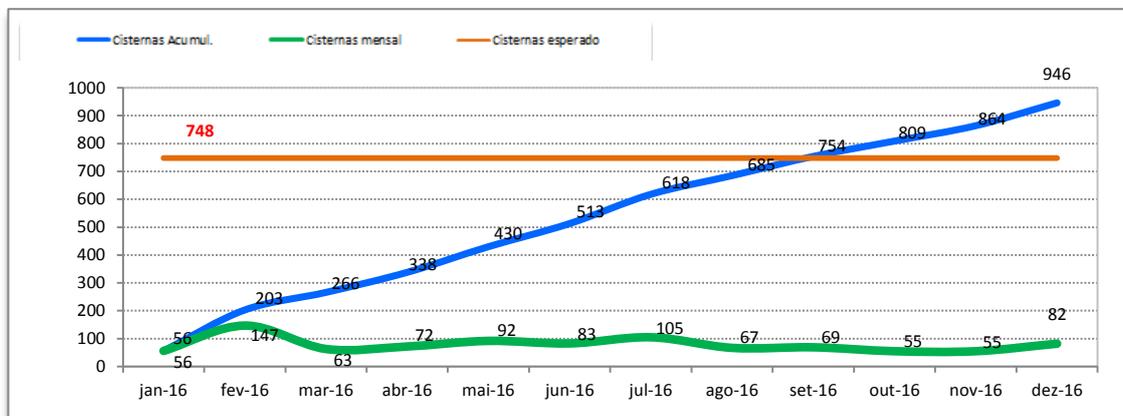


Figura 6: Evolução do número total de atos de licenciamento de cisternas emitidos

Assim, findo o ano 2016, foi emitido um total 9258 atos de licenciamento de ESP e Cisternas.

Em 2017, esta atividade será alargada aos restantes Técnicos da ULAE, entretanto selecionados, e na sequência da formação interna ministrada para esse efeito.

### Licenciamento de motores fixos

A atividade de licenciamento de motores fixos com potência superior a 75 kW, categoria que inclui os motores de combustão interna e as turbinas a gás ou vapor, é uma atividade residual, comparativamente ao licenciamento de ESP e de cisternas, sendo de esperar que assim se mantenha.

Em 2016, esta atividade, teve apenas dois pedidos de renovação de licença de motor, tendo sido emitidos os respetivos atos pelo IPQ.

### Faturação do licenciamento de ESP e Cisternas

Da análise dos resultados da faturação em matéria de Equipamentos Sob Pressão (ESP) e Cisternas em 2016, comparada com o ano anterior (2015), verifica-se um acréscimo de 72,86% no valor total de faturação, suportado principalmente pelos ESP, cujo acréscimo verificado se centrou nos 81,94%, face às Cisternas, que conheceram um acréscimo de 37,31%.

Nesta análise deve ter-se em conta que 2015 foi um ano de adaptação com as limitações já identificadas atrás, mas que permite a comparação que se segue.

**Tabela 16 – Faturação ESP e Cisternas (IPQ)**

		Em 31/dez de 2015	Em 31/dez de 2016	ΔDiferencial [€]	Δ Diferencial [%]
Faturado	ESP	416 583,42 €	757 921,70 €	341 338,28 €	81,94%
	Cisternas	106 400,00 €	146 100,00 €	39 700,00 €	37,31%
<b>Total</b>		522 983,42 €	904 021,70 €	381 038,28 €	72,86%

Comparando o ano de 2016 com os valores de referência das DRE disponíveis (2012), verifica-se o seguinte:

**Tabela 17 – Faturação ESP e Cisternas (Comparação IPQ-DRE)**

		DRE	Em 31/dez de 2016	Δ Diferencial [€]	Δ Diferencial [%]
Faturado	ESP	781 590,00 €	757 921,70 €	-23 668,30 €	-3,03%
	Cisternas	115 917,00 €	146 100,00 €	30 183,00 €	26,04%
<b>Total</b>		897 507,00 €	904 021,70 €	6 514,70 €	0,73%

Apesar do diferencial negativo de faturação dos ESP, o total geral dos licenciamentos é superior em 0,73% quando comparado com as DRE.

De salientar que o valor total de faturação em 2016-12-31, reflete também a dedução de um montante de 23 129,37€ referente a Notas de Crédito, correspondente a anulações de faturas emitidas em 2016, com prazo de pagamento entretanto ultrapassado. Na sequência da notificação das entidades devedoras e não tendo sido pagos os valores em dívida, os correspondentes procedimentos de licenciamento foram considerados extintos, não tendo sido dada sequência aos processos de requerimento a eles associados, conforme previsto e de acordo com o artigo n.º 133 do Código do Procedimento Administrativo (CPA). O quadro abaixo apresenta os pagamentos executados da faturação em 2016 e valores em dívida.

**Tabela 18 – Faturação e valores em dívida - ESP e Cisternas 2016**

	Faturado em 2016	Pagamentos de 2016	Por pagar	Δ Diferencial [%]
ESP	757 921,70 €	686 208,96 €	71 712,74 €	9,46%
Cisternas	146 100,00 €	143 325,00 €	2 775,00 €	1,90%
<b>Total</b>	904 021,70 €	829 533,96 €	74 487,74 €	8,24%

Neste caso, são considerados por pagar, os valores relativos a faturas cujos prazos de vencimento se encontram ainda a decorrer e aquelas em que a recordatória de pagamento tenha sido enviada recentemente, não se tendo ainda procedido à sua anulação. De referir ainda que, foi recuperado o valor de

62 723,75€ no ano de 2016 (60 798,75€ de ESP e € 1 925,00€ de cisternas) referente a faturas de licenciamentos de 2015, em alguns dos casos na sequência do envio do ofício de recordatória do valor em dívida.

### **Recursos de informação e comunicação**

Para dar resposta aos pedidos de licenciamento que chegam ao IPQ e assegurar a gestão da atividade, foi adotada uma ferramenta office baseada numa base de dados em EXCEL, complementada pelo sistema de faturação e sistema de registo interno de entradas e saídas de correspondência. Constituindo esta uma solução transitória, torna-se necessária que esta ferramenta evolua para uma solução à medida que permita melhorar a comunicação com o cliente e responder às necessidades de gestão do negócio, através do desenvolvimento de um sistema de informação integrado, designadamente, com o sistema de faturação e registo de entradas e saídas da documentação produzida, cujas funcionalidades permitam a desmaterialização de procedimentos, conferindo maior fiabilidade à informação produzida e maior eficácia e eficiência à gestão da atividade de licenciamento.

## **Promoção e desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade**

### **Comunicação e Imagem**

A estratégia de comunicação institucional do IPQ tem como eixo fundamental a manutenção e a gestão da coerência da Imagem do IPQ, nomeadamente, a sua adequada utilização nos diferentes suportes gráficos concebidos, também em apoio às diversas iniciativas de divulgação e promoção da Qualidade e conceitos associados, nos mais variados domínios relacionados com as responsabilidades e missão do IPQ.

Neste contexto, foram concebidas e implementadas ações e iniciativas com vista ao desenvolvimento, dinamização, divulgação e promoção do SPQ, através da realização de 13 ações de formação, da organização e participação em 43 eventos, do desenvolvimento de ações de informação, entre as quais se destaca a publicação da Newsletter do IPQ “Espaço Q”, e através de cooperação aos níveis nacional e internacional.

Em 2016, foram concebidos os necessários suportes gráficos de apoio à realização de 156 ações, reuniões e sessões de trabalho, nomeadamente, projetos, conferências, seminários e ações de formação, que incluíram a criação de logótipos, troféus, certificados, posters, folhetos, a criação de DVDs e sua divulgação, bem como a promoção de normas.

Para além de suportes gráficos e de imagem desenvolvidos e outros trabalhos de design, de apoio às atividades da normalização, da metrologia e à realização de eventos, formação, promoção e marketing, foi ainda assegurada a edição das seguintes publicações:

- Relatório de Atividades IPQ 2015;
- Balanço Social IPQ 2015;
- Metrologia na Saúde – Guia de Boas Práticas – Parte II, Capítulo I: Instrumentos de Medição da Pressão Arterial;
- Metrologia na Saúde – Guia de Boas Práticas – Parte II, Capítulo II: Termómetros Clínicos;
- Vocabulário Internacional de Metrologia Legal (VIML) 2016.

### Newsletter IPQ “Espaço Q”

Conforme planeado para 2016, foi assegurada a edição mensal da Newsletter do IPQ, “Espaço Q”, com exceção do mês de agosto, tendo sido disponibilizada eletronicamente a uma comunidade cada vez mais alargada de subscritores/as e leitores/as, de entre Entidades Qualificadas, Correspondentes IPQ, Organismos da Administração Pública, Câmaras Municipais e Associações empresariais, divulgando e partilhando as iniciativas e os acontecimentos mais relevantes que vêm ocorrendo no domínio da Qualidade, cumprindo os objetivos que estão na sua génese.

O atual formato desta publicação on-line (e-book), permite acompanhar os desenvolvimentos tecnológicos, através de formas inovadoras e mais expeditas de comunicar e interagir com a comunidade da Qualidade em Portugal.

A renovada Newsletter “Espaço Q” está assente numa nova infraestrutura tecnológica que proporciona uma leitura mais simples em qualquer dispositivo - smartphone, tablet ou computador - onde é possível acompanhar, em espaços próprios, a informação sobre os desenvolvimentos mais atuais no domínio da Qualidade e onde os temas da normalização, da qualificação, da metrologia, dos assuntos europeus e da cooperação, continuam a merecer particular atenção e destaque.

Suportada por um grafismo mais claro e atrativo, a “Espaço Q” recorre a um interface gráfico adaptável a todos os ecrãs, com mais imagens e um conteúdo mais fácil de descobrir e explorar, proporcionando uma melhor leitura, prevendo-se que, a partir de 2017, possa possibilitar suplementarmente uma partilha mais ágil através das redes sociais.

Em paralelo com a mudança de plataforma tecnológica realizada, ocorreu também a migração do vasto arquivo das edições anteriores que se concluiu com sucesso.

De modo a melhor responder aos interesses e às necessidades dos leitores/as, é assegurada e avaliada a sua satisfação através de inquérito anual, realizado por uma entidade independente. Em 2016, o grau de satisfação dos/as leitores/as da “Espaço Q” foi de 7,7 numa escala de 1 a 10, o que equivale a um nível de satisfação positivo e superior ao verificado em 2015. Face à mudança conseguida através da disponibilização da “Espaço Q” num novo formato e à utilização das redes sociais para a sua divulgação, é expectável que a tendência verificada relativamente ao ano de 2016 possa traduzir-se numa apreciação ainda mais favorável em 2017, bem como um aumento do número de subscritores que, a 31 de dezembro de 2016 se situava nos 4924.

### Eventos SPQ

Com o objetivo de divulgar e promover a Qualidade junto das empresas e agentes económicos, em 2016 foram realizados pelo IPQ, e em parceria com outras entidades, um total de 43 eventos, que envolveram um total de 2992 participantes, compreendendo Encontros, Seminários e Workshops e Formação, dos quais se destacam os seguintes:

- Encontro “Sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das PME do comércio e serviços” ; Évora;
- Encontro “Call 2016 no âmbito do Programa EMPIR”;
- Seminário "Diretivas Máquinas e Equipamentos de Trabalho";

- Encontro “Cuidados de Saúde Quiropráticos”;
- Encontro “A Qualidade dos Serviços de Água na Ótica do utente” - IPQ;
- Ciclo de Conferências do Comércio - II Reunião de Ministros do Comércio da CPLP;
- Conferência “Normalização e Sistemas de Gestão da Qualidade”;
- Conferência “Portugal EDUCA”;
- II Congresso SICAD “Intervenção e Qualidade em Comportamentos Aditivos e Dependências”;
- Workshop de Gestão Ambiental;
- Seminário "Estado de Arte sobre a Execução de Obras Geotécnicas. Ancoragens no Terreno”;
- II Seminário "Metrologia no Setor Alimentar”;
- I Encontro da Qualidade em Saúde na ULS da Guarda;
- Conferência “Para-Um Mundo de Oportunidades”;
- Encontro “A Qualidade dos Serviços de Água na Ótica do Utente” - Coimbra;
- Dia Mundial da Metrologia;
- II Encontro Nacional da CAF;
- Encontro "Metrologia no Ensino”;
- Flomeko 2016 / “Volume Comparison on Calibration of Micropipettes - Gravimetric and Photometric Method”;
- Física 2016 – 20.<sup>a</sup> Conferência Nacional de Física e 26.<sup>o</sup> Encontro Ibérico para o Ensino da Física;
- Encontro "Sistemas de Gestão de Energia - Benefícios e Impactos”;
- Workshop “Standards and Measurement for Clean Air”;
- Responsabilidade Social no Ensino Superior, Educação e Formação- CS/11;
- Apresentação “O Papel da Normalização na Gestão de Risco”, V Jornadas da Qualidade;
- II Sessão de Esclarecimento “Metrologia e Segurança Rodoviária”;
- 41<sup>o</sup> Colóquio APQ;
- Workshop “Prevenção e Controlo de Legionella nos Sistemas de Água”;
- Sessão apresentação “NP 4552:2016 - Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal – Requisitos”;
- Sessão de Entrega de Troféus ECSI 2016.

## Formação

A Formação constitui uma responsabilidade complementar da missão do IPQ e incide sobre áreas relacionadas, sobretudo, com os domínios da normalização, da metrologia e da qualificação, procurando proporcionar o acesso a temas atuais e estruturantes, para profissionais, empresas e outras organizações.

Em matéria de ações de formação nestas áreas de competência, o IPQ organizou e realizou **13 ações de formação** que contaram com a participação de um total de 191 formandos/as, e que foram, designadamente:

- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015”, Hospital do Espírito Santo, Évora;

- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível I”, fevereiro, IPQ;
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível II”, fevereiro, IPQ;
- "Curso de Formação de Experimentadores Metrologistas";
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível I”, junho, IPQ;
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível II”, junho, IPQ;
- “Gestão do risco, Nível I”, IPQ;
- “Gestão do risco, Nível II”, IPQ;
- Sistema de Gestão de Qualidade – Qualidade e Auditoria Interna - NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 19001:2012, PMI, Portugal – Albarraque;
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível I”, novembro, IPQ;
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível II”, novembro, IPQ;
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível I”, novembro, IAPMEI;
- “Sistema de Gestão de Qualidade - NP EN ISO 9001:2015, Nível II”, novembro, IAPMEI.

### ECSI Portugal

De acordo com o previsto para o ano de 2016, foi dada continuidade ao projeto ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, com a realização da sua 17.<sup>a</sup> edição, que se encontra agora concluída, encerrando o projeto de 2016. Nas realizações anteriores, o ECSI apenas permitia que os resultados apurados de cada edição fossem conhecidos no ano seguinte, situação que foi alterada em 2016, por forma a permitir que sejam conhecidos os resultados do próprio ano.

O ECSI Portugal, iniciado em 1999, tendo por base o *European Customer Satisfaction Index (ECSI)*, vem sendo realizado ininterruptamente, desde então, no âmbito da parceria estabelecida entre o Instituto Português da Qualidade (IPQ), a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) e a NOVA Information Management School da Universidade Nova de Lisboa (NOVA IMS), abrangendo vários setores da atividade económica nacional.

Trata-se de um sistema de medida da qualidade de bens e serviços disponíveis no mercado nacional, que proporciona às empresas e às organizações aderentes, informação estratégica relevante, ao integrar a satisfação do/a cliente como objetivo central da gestão, facultando importantes instrumentos de atuação para melhoria do desempenho e aumento da competitividade. O modelo de avaliação da satisfação ECSI Portugal integra as seguintes sete variáveis:

1. Imagem,
2. Expetativas,
3. Qualidade de Produtos e Serviços,
4. Valor Apercebido (relação qualidade/preço),
5. Satisfação,
6. Lealdade e
7. Reclamações.

A variável central é a Satisfação do/a Cliente, explicada pelas primeiras quatro variáveis (Imagem, Expetativas, Qualidade e Valor Apercibido), constituindo-se como variáveis consequentes, a Lealdade e as Reclamações.

A metodologia da realização dos estudos compreende abordagens aos setores baseadas em amostras de cerca de 250 clientes complementada com o estudo individual das principais instituições/marcas do setor de atividade, assegurando a cobertura de, pelo menos, 60% do respetivo volume de negócios. Sempre que as marcas estudadas não cubram a totalidade do volume de negócios do setor, é criado um grupo de “outras marcas”, que inclui todas as não estudadas individualmente.

Nesta 17.ª edição do ECSI Portugal, foram objeto de estudo a Banca, os Seguros, as Comunicações (Serviços Telefónicos Fixo e Móvel, Televisão por Subscrição e Serviços de acesso à Internet Fixo e Móvel), a Energia (Eletricidade, Combustíveis, Gás em Garrafa, Gás Natural e Dual), as Águas e os Transportes Públicos de Passageiros.

**Tabela 19 – Evolução do ECSI por setor de atividade, empresas estudadas e empresas participantes**

Setores	2011			2012			2013			2014/15			2016		
	Estudadas	Participantes	%												
Águas	9	8	89	7	3	43	6	3	50	8	5	63	15	12	80
Banca	6	3	50	7	4	57	7	3	43	7	4	57	7	3	43
Combustíveis	5	1	20	6	1	17	6	1	17	6	1	17	7	1	14
Comunicações	13	8	62	17	9	53	17	8	47	16	9	56	16	5	31
Gás em Garrafa	4	1	25	4	1	25	4	1	25	4	2	50	4	2	50
Gás Natural	4	1	25	11	9	82	14	10	71	14	10	71	3	2	67
Seguros	8	3	38	13	7	54	12	7	58	9	3	33	11	5	45
Transportes de Passageiros	6	1	17	2	-	-	2	-	-	2	-	-	2	-	-
Eletricidade	2	2	100	3	3	100	4	3	75	4	3	75	4	3	75
Dual							2	1	50	2	2	100	2	2	100
<b>Totais</b>	<b>57</b>	<b>28</b>	<b>49</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>71</b>	<b>35</b>	<b>49</b>

A edição anual do ECSI Portugal culminou com um evento de divulgação dos resultados obtidos pelos diferentes setores estudados que incluiu a entrega de troféus às empresas participantes que obtiveram os melhores resultados no Índice de Satisfação.

Faz-se notar que a metodologia preconizada pelo ECSI Portugal é partilhada por mais de uma dezena de países europeus, no âmbito do projeto ECSI-Europa e, tal como nos Estados Unidos da América, assume a designação de EPSI Rating e que permite avaliar, com uma periodicidade anual, quais as empresas que melhor satisfazem as exigências dos/as Consumidores/as.

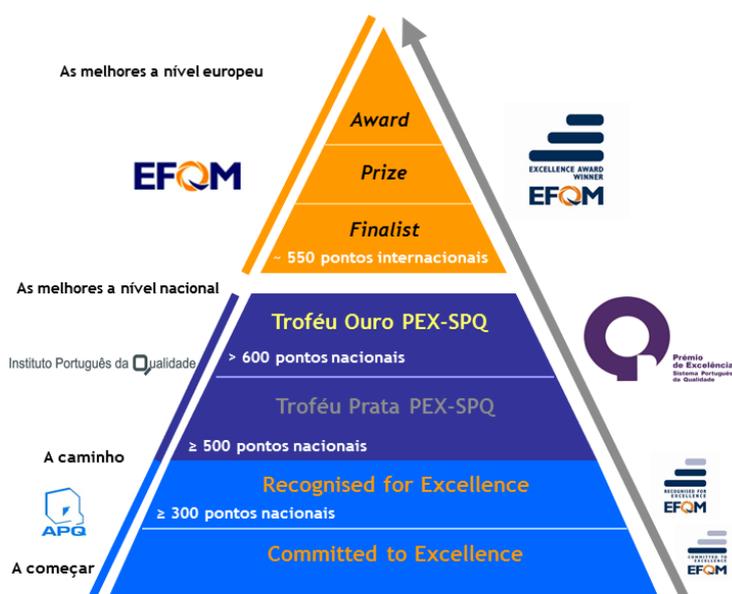
### Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ)

Num contexto económico ainda particularmente difícil para a generalidade das empresas nacionais, com reflexos na mobilização das mesmas em torno do tema da Excelência, verificou-se a ausência de candidaturas ao Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ) 2016, apesar do esforço de divulgação e promoção levado a cabo pelo IPQ.

No dia 10 de novembro de 2016, Dia Mundial da Qualidade, no decorrer do 41.º Colóquio da APQ, foi realizado o lançamento do PEX-SPQ 2017, cujo calendário de realização prevê que seja concluído em setembro de 2017.

O PEX-SPQ é uma distinção que promove o reconhecimento público das organizações instaladas em Portugal, que se distingam pelo seu compromisso e se destaquem pelos resultados obtidos através da aplicação dos métodos de Gestão pela Qualidade Total no caminho para a Excelência organizacional.

Desde 2006 o PEX-SPQ está alinhado com a Estratégia Nacional acordada entre o IPQ e a APQ, que preconiza um Sistema Nacional de Reconhecimento e de Atribuição de Prémios a organizações, através da articulação dos esquemas existentes, a nível nacional e europeu, geridos pela APQ enquanto *National Partner Organization da European Foundation for Quality Management (EFQM)* em Portugal – Níveis de Excelência (*Committed to Excellence e Recognised for Excellence*), e pelo IPQ – Prémio Nacional (PEX-SPQ), culminando no Prémio Europeu da Qualidade atribuído pela EFQM (*EFQM Excellence Award – EEA*).



Esta estratégia tem como objetivo promover a excelência organizacional junto das organizações portuguesas, através de um sistema integrado de atribuição de distinções, fomentando a utilização por um maior número de organizações da autoavaliação baseada no Modelo de Excelência da EFQM, bem como a progressão sustentada dos sistemas de gestão por níveis de maturidade.

Instituído pelo IPQ em 1992 e atribuído pela primeira vez em 1994, o PEX-SPQ tem por base o Modelo de Excelência da EFQM, segue as metodologias do Prémio de Excelência EFQM (EEA) e é atribuído nas seguintes categorias:

- Grandes Empresas;
- Pequenas e Médias Empresas e Setor Público;
- Cooperativas, Associações e outras Entidades sem fins lucrativos.

Em cada uma das categorias do PEX-SPQ, podem ser atribuídos “Troféu Ouro”, à organização mais pontuada e com pontuação superior a 600 pontos, e “Troféus Prata”, às duas organizações anteriores com pontuação superior ou igual a 500 pontos.

### Comissões Setoriais

As Comissões Setoriais, enquanto estruturas do SPQ, funcionam na dependência do IPQ e integram na sua composição entidades representativas dos agentes públicos e privados dos respetivos setores. Têm como objetivos gerais a análise, a promoção e a dinamização das várias componentes que influenciam a Qualidade ao nível dos produtos e serviços, com vista à preparação de recomendações para a sua melhoria.

No ano de 2016 o IPQ continuou a promover, dinamizar e coordenar as Comissões Setoriais (CS), acompanhando dos respetivos planos de atividades e assegurando a gestão do calendário das respetivas ações, encontros e reuniões.

Mantiveram atividade regular as Comissões Setoriais para as Tecnologias da Informação e Comunicações (CS/03), Água (CS/04), Saúde (CS/09) e Educação e Formação (CS/11), tendo realizado no seu conjunto 33 reuniões, 4 eventos (Encontros e Seminários) e 9 Sessões Temáticas, perfazendo um total de 43 iniciativas de entre as quais, pela sua relevância, se destacam as seguintes:

- **Comissão Setorial para a Água (CS/04)**
  - Visita técnica à “Fábrica da Água do Luso” – no Luso;
  - Encontro “A qualidade dos serviços de água na ótica do utente” - 24 fevereiro no IPQ, no qual estiveram presentes 49 pessoas que classificaram o evento em 8,9, numa escala de 1 a 10.
  - Encontro “A qualidade dos serviços de água na ótica do utente” - 18 maio em Coimbra, no qual estiveram presentes 37 pessoas que classificaram o evento em 8,2, numa escala de 1 a 10.
  - Workshop “Prevenção e Controlo de *Legionella* nos Sistemas de Água” – 11 novembro no Luso, no qual estiveram presentes 179 pessoas que classificaram o evento em 8,4, numa escala de 1 a 10.
- **Comissão Setorial para a Educação e Formação (CS/11)**
  - “Análise bibliométrica”, dinamizada pelo IST.
  - “Qualidade no e-learning, dinamizada pelo IPP.
  - “Metrologia no Ensino”, dinamizada pelo IPQ.
  - “O PBL – Problem Based Learning e os Métodos Ativos no Ensino Superior”, dinamizado pela FCH UCP.
  - “Evolução dos referenciais normativos dos Sistemas de Gestão da Qualidade”, dinamizado pela CT80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade.

- “Desmaterialização dos processos organizacionais no ES”, dinamizado pelo IP de Leiria.
- “Peer Review for Quality Assurance in Validation of Non Formal and Informal Learning”, dinamizado pelo Citeforma.
- “INMA-Agente de Gestão da Inovação em organizações”, dinamizado pelo ISQ.
- “Career Management do ISEG“, dinamizado pelo ISEG - Career Management Office.
- Realização do Encontro “Responsabilidade Social no Ensino Superior, Educação e Formação”.

### Projetos SPQ

No quadro da sua missão e visando o apoio à dinamização e ao desenvolvimento do SPQ, o IPQ continuou a cooperar com entidades públicas e privadas, no desenvolvimento de Projetos, de que se destacam:

### Galardão ECOXXI

A participação na Comissão Nacional do ECO XXI, galardão promovido pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE) que visa reconhecer as iniciativas/políticas em desenvolvimento nos concelhos, em prol do desenvolvimento sustentável, sensibilizando os municípios para uma maior integração das preocupações ambientais nas políticas municipais, contribuindo para a aferição de indicadores de desenvolvimento sustentável e reforçando o seu papel como parceiros e agentes do processo de educação para a sustentabilidade, no âmbito da Agenda 21 Local.

O Galardão ECOXXI é atribuído à entidade que obtiver a classificação mais elevada, do conjunto dos 21 Indicadores. Durante o ano de 2016 destacam-se as seguintes atividades:

- Lançamento do projeto ECOXXI 2016;
- Ação de formação com os Municípios;
- Reformulação do Projeto e do Guia para o ECOXXI 2016 (concretamente e no que diz respeito ao indicador 8 da responsabilidade do IPQ, tendo sido introduzidas alterações nas notas explicativas e nos documentos de referência);
- Análise e avaliação das 46 candidaturas ao Galardão ECOXXI 2016;
- Cerimónia de entrega do Galardão ECOXXI 2016, na Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, em Coimbra, no dia 25 de novembro de 2016.

### Comissões Técnicas (CT) de Normalização

- A CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade é coordenada pelo ONS - Associação Portuguesa da Qualidade (APQ) e tem elaborado as normas portuguesas de Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade. O IPQ está representado nesta CT, enquanto vogal, tendo participado nos trabalhos em 2016.

- A CT 179 – Organizações Familiarmente Responsáveis é coordenada pelo ONS - Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE). Em 2016 prosseguiram os trabalhos de conclusão da norma de requisitos para um sistema de gestão da conciliação, tendo o IPQ participado no Grupo de Trabalho que a elaborou. A norma NP 4552:2016 “Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. Requisitos” foi publicada no final de 2016 e apresentada numa sessão pública realizada no dia 16 de dezembro no Centro de Informação Urbana de Lisboa, tendo contado com a participação da Sra. Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, Dra. Catarina Marcelino.

## Cooperação

No quadro da sua missão e competências legais, enquanto organismo coordenador do Sistema Português da Qualidade, o IPQ vem promovendo, a título individual e em parceria com outras entidades nacionais e estrangeiras relevantes, atividades de cooperação e prestação de serviços de assistência técnica externa e interna, no domínio da Qualidade com particular relevância para as áreas da Normalização e da Metrologia.

Neste contexto, o IPQ tem privilegiado a cooperação técnica com os países da CPLP, do Magreb, da América Latina e países do Leste Europeu, em consórcio ou em parceria, com organismos congéneres de outros países europeus. Para o efeito e no âmbito das atividades realizadas, tem vindo a ser assegurada a necessária articulação com a rede de entidades nacionais relevantes, face aos âmbitos concretos de cooperação, nomeadamente, o Ministério dos Negócios Estrangeiros, a Direção-Geral das Atividades Económicas, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, o Instituto Português de Acreditação e a colaboração empenhada de outras entidades que integram o Sistema Português da Qualidade.

### 2.5.4 Administração Geral

O Departamento de Administração Geral (DAG) continuou a promover e assegurar a administração e gestão dos recursos humanos, financeiros, patrimoniais, informáticos e logísticos do IPQ. Enquanto unidade orgânica de suporte transversal a toda a atividade do IPQ, assumiu, dentro dos constrangimentos existentes, a responsabilidade de satisfação dos/das clientes suportada nas suas áreas de atuação, a saber, áreas de recursos humanos, financeiros, patrimoniais, logísticos e de tecnologias de informação, das quais depende a qualidade do back-office das áreas core de atuação do IPQ, bem como as infraestruturas físicas e de sistemas de suporte utilizadas.

Em 2016, deu continuidade à consolidação às atividades transversais, inerentes à integração das competências resultantes do processo de fusão, por extinção, das Direções Regionais de Economia, previsto pelo Decreto-Lei n.º 11/2014, de 21 de janeiro.

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

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

A perspetiva de melhoria contínua, pautada pelas exigências impostas pelo princípio de “prestação de contas” (accountability), subjacente à gestão pública continuou a ser o fiel da atividade da UFP.

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

### Sistemas de Informação

A Equipa de Tecnologias de Informação garantiu as atividades de gestão da rede informática e de comunicações, dos sistemas e dos produtos informáticos utilizados pelo IPQ, I. P., bem como o desenvolvimento e administração de bases de dados existentes no âmbito da atividade do Instituto.

No desenvolvimento das atividades descritas foi assegurado o elevado nível de segurança, fiabilidade e operacionalidade, bem como a confidencialidade e integridade da informação, destacando-se a implementação de um plano de execução de cópias do Centro de Dados da Caparica, com a realização dos respetivos testes e entrada em produção.

A exploração do PROQUAL tem vindo a ser efetuada de acordo com as condicionantes resultantes de um sistema que está em produção há mais de 8 anos.

A prestação de serviços de *outsourcing* do *Data Center* da infraestrutura de sistemas foi acompanhada com base na avaliação de relatórios que a empresa prestadora do serviço produziu, sendo que a situação é algo precária, uma vez que continua em curso o processo de migração para o *Data Center* da Secretaria-Geral do Ministério da Economia.

Atendendo às necessidades de desenvolvimento de sistemas que permitam dotar o IPQ, I. P. de ferramentas mais adequadas ao desenvolvimento da sua atividade, com redução de custos de contexto, quer para os operadores económicos, quer internamente, foi prestada colaboração na apresentação de candidatura do projeto designado por SiGLo – Sistema de Gestão de Licenciamento, no âmbito do Projeto Portugal 2020, SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, Programa Operacional Competitividade e Internacionalização.

Foi, igualmente, dada sequência a um processo de consulta de fornecedores para efeitos do desenvolvimento de uma Loja eletrónica que fosse ao encontro das necessidades manifestadas pelo Departamento de Normalização, tendo sido, também, esboçada uma candidatura para eventual submissão a Fundos Comunitários no âmbito do Projeto Portugal 2020, com este desiderato e para a REDEdcNP - Rede de consulta de Normas Portuguesas.

Tendo decorrido os trabalhos para o levantamento dos requisitos para a implementação do sistema de gestão documental, nomeadamente à definição da metodologia para o efeito, foi elaborado o documento com os respetivos requisitos, guizados a partir da situação levantada, e apresentados a todos os dirigentes deste Instituto.

Foi dada continuidade à participação na implementação do PGERRTIC- Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública, com a produção de documentos e realização de reuniões técnicas com a Secretaria-Geral do Ministério da Economia, enquanto entidade coordenadora sectorial deste Plano.

Durante o ano de 2016, foram elaborados e enviados os contributos do IPQ, I. P. para a preparação do Plano Sectorial TIC para a área da Economia, de acordo com a Estratégia TIC2020, sendo que o documento remetido espelha a identificação das necessidades deste Instituto e a sua visão quanto às prioridades de investimento, as quais se encontram alinhadas com a visão de simplificação de processos, implicando a respetiva desmaterialização e necessária digitalização de documentos.

Realizou-se um inquérito de satisfação aos/às clientes internos/as sobre da capacidade de resposta da Informática às solicitações dos/as utilizadores/as, tendo sido obtida uma média global de satisfação de 7,2, numa escala de 1 a 10.

### Recursos Humanos

Em 31 de dezembro de 2016, o número global de efetivos do Instituto era de 110 trabalhadores/as, registando um acréscimo de cerca de 9% relativamente à mesma data de 2015, resultante da quase total ocupação dos postos de trabalho na sequência do processo de fusão por extinção das Direções Regionais de Economia.

A formação dos/das trabalhadores/as do IPQ, I. P. permanece como um objetivo relevante, visto que se pretende continuar a promover o seu aperfeiçoamento e desenvolvimento de conhecimentos e competências técnicas.

Para o efeito, este Instituto promoveu a execução de um Plano de Formação para 2016 que abrangeu cerca de 81,4% dos/as trabalhadores/as, sendo que 64,5% receberam 20 ou mais horas de formação.

As ações incidiram maioritariamente nas áreas de Formação de Formadores, Higiene e Segurança no Trabalho, Metrologia, Qualidade e área Financeira, num total de 3 735 horas.

É de destacar que em sede de Higiene e Segurança no Trabalho foram promovidas ações de formação para Segurança contra Incêndios e Primeiros Socorros que abrangeram transversalmente todos/as trabalhadores/as.

Procedeu-se à elaboração do Manual de Acolhimento, e foi dada continuidade a atividade inerente à gestão de recursos humanos, nomeadamente, quanto aos procedimentos de recrutamento, quer de pessoal dirigente, quer de trabalhadores/as.

No ano em análise, foi realizado um inquérito de satisfação dos/as clientes internos/as à Área de Recursos Humanos, com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente a qualidade e o tempo de resposta às solicitações feitas pelos/as diversos/as trabalhadores/as a este serviço, tendo sido alcançado o valor de 9,1, numa escala de 1 a 10.

## Logística

No âmbito da Área da Logística foi assegurada a gestão do aprovisionamento, respondeu-se aos pedidos de agregação efetuados pela Unidade Ministerial de Compras do Ministério da Economia, procedeu-se à aquisição de equipamentos e serviços diversos, no respeito integral pelo Código das Compras Públicas, tendo sido solicitados os pareceres prévios legalmente exigidos, e tendo sempre presente quer a constituição dos Júris, quer as de Grupos de Trabalho, mesmo quando tal não era obrigatório, a fim de dar cumprimento ao Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas (PPCIC), aquando da análise das propostas apresentadas.

Foi, igualmente, garantida a gestão e conservação do património e das instalações, através da celebração de contratos para o efeito, respeitando a disciplina imposta pelo Código dos Contratos Públicos.

Considerando um plano possível de reabilitação das instalações, foram realizadas obras que permitiram transferir o Museu de Metrologia para o 3.º andar, ficando integrada a sala da balança com esse núcleo museológico, e, nesse piso, foi criado um espaço especialmente dedicado à formação e reuniões.

Estas valências foram inauguradas por S. Exa. o Secretário de Estado da Indústria, no 30.º aniversário do IPQ, I. P.

Foi, igualmente, o 5.º piso, na área anteriormente ocupada pelo Instituto Português da Acreditação I. P. (IPAC), objeto de manutenção, atendendo ao seu estado para utilização.

Foram, também, realizadas obras no piso 1, de modo a permitir a transferência do arquivo/acervo normativo para esse andar, de modo a ficar integrado com o novo espaço da biblioteca, a qual será transferida para o local do antigo Museu.

No que respeita ao inventário, foi dada continuidade aos respetivos trabalhos.

Em sede de gestão do parque de veículos afetos ao IPQ, procedeu-se à sua manutenção e cumprimento das normas relativas à sua utilização, designadamente, quanto à autorização para condução dos mesmos, em virtude da inexistência de motoristas afetos ao mapa de pessoal do IPQ.

Ainda relativamente à utilização das viaturas do IPQ, foi revisto o Regulamento de uso de viaturas afetas a este Instituto.

No ano em análise foi realizado um inquérito de satisfação dos/as clientes internos/as à Área da Logística, com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente apoio logístico e fornecimento e entrega de material solicitado, tendo-se atingido o valor de 7,9, numa escala de 1 a 10.

## Atividade Financeira e Patrimonial

O inquérito de satisfação dos/as clientes internos/as dirigido a todos/as os/as trabalhadores/as do IPQ com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Unidade Financeira e Patrimonial (UFP) teve como resultado 8,4, numa escala de 1 a 10, o que representa um aumento de 3% em relação ao ano anterior e um bom desempenho

Em relação ao prazo médio de pagamento a fornecedores (PMP), o mesmo foi de três dias e vinte e cinco dias. Terá de ser melhorado nos anos subsequentes e é justificado pelo facto do cumprimento de

procedimentos legais que se mostraram mais demorados no tempo, considerando a diversidade de intervenientes.

A identificação de movimentos bancários ainda manteve as dificuldades suscitadas com a transferência das competências das extintas Direções Regionais de Economia, nomeadamente no que concerne aos licenciamentos de cisternas e equipamentos sob pressão.

No entanto, houve um esforço redobrado, por parte da Tesouraria, que permitiu que, em 31/12/2016, todos os movimentos estivessem totalmente identificados

### **2.5.5 Atividade jurídica e produção legislativa nacional e comunitária**

No ano de 2016, a Assessoria Jurídica (NJURI) recebeu 269 pedidos de apoio jurídico, aos quais respondeu através de cerca de 350 documentos escritos e registados no sistema de gestão documental.

Em 2016, o NJURI prestou a sua colaboração na elaboração ou na emissão de parecer sobre 40 projetos de diplomas oriundos de vários serviços, bem como de diversos Ministérios.

Prestou ainda colaboração no âmbito de obrigações decorrentes de acordos internacionais, nomeadamente, no âmbito da notificação à Comissão Europeia e ao Secretariado da Organização Mundial de Comércio (OMC) de projetos de diplomas legais contendo normas e regras técnicas.

Em 2016, o NJURI interveio na apreciação e/ou elaboração de 22 contratos e protocolos em que o IPQ é parte.

Salienta-se, ainda, a ação desenvolvida pelo NJURI, durante o ano de 2016, para cobrança de dívidas ao IPQ com antiguidade superior a um ano, cujos ofícios de interpelação e envio de processos para cobrança coerciva foram abrangidos nas respostas acima referidas.

No âmbito do desenvolvimento da sua atividade, o NJURI procedeu também à seleção e recolha da legislação de referência no domínio da Qualidade publicada no Diário da República, estando a mesma disponível na intranet. Para facilidade de consulta, a informação está organizada por anos, meses e semanas.

A legislação de referência no domínio da Qualidade publicada no Diário da República referente a 2016, foi sendo disponibilizada ao longo do ano, na Intranet do IPQ e incluída em capítulo próprio na Newsletter do IPQ.

Em 2016, foi estabelecida no Plano de Atividades do IPQ “a realização com sucesso das atividades de suporte aos/às utilizadores/as internos/as da assessoria jurídica (NJURI)”. A concretização desta atividade foi avaliada mediante a realização de um inquérito interno cujo nível de satisfação alcançado, numa escala de 1 a 10 (em que de 1 a 4 = negativo; de 5 a 6 = neutro; de 7 a 8 = positivo; de 9 a 10 = muito positivo) foi de 9,4, superando o nível anteriormente alcançado.

## 2.6 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

### 2.6.1 Análise de Riscos e Oportunidades

Uma das ferramentas estratégicas utilizadas pelo IPQ é a Análise SWOT, através da qual são diagnosticados os pontos fortes e os pontos fracos, a um nível interno, relacionando-os com as oportunidades e as ameaças, identificadas ao nível externo.

Com base nesta análise é possível identificar os elementos chave para a gestão estratégica do IPQ, os riscos a ter em conta e as oportunidades a explorar. Desta forma tem sido possível estabelecer prioridades de atuação e trabalhar para a melhoria contínua do desempenho.

Tabela 20 – Análise SWOT

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

Durante 2016, o IPQ implementou a metodologia de apreciação do risco *FMEA - Failure Mode and Effects Analysis*, associada aos processos do seu sistema de gestão. Para cada fator de risco identificado foi calculado o índice de risco associado, que resulta do produto dos índices de Severidade, Ocorrência e

Deteção. Para se verificar a necessidade ou não de ações corretivas, foram analisados conjuntamente estes três índices.

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

## 2.6.2 Balanced Scorecard

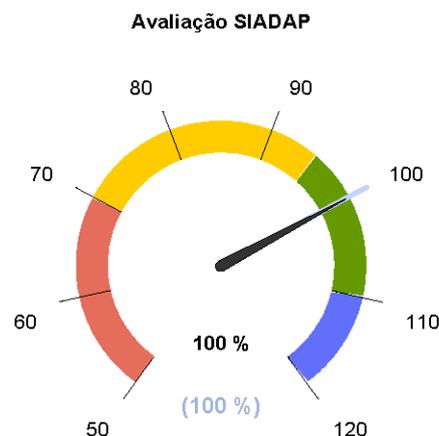
De modo a garantir a eficácia do planeamento e do controlo da estratégia organizacional, o IPQ continuou a monitorizar e a avaliar o seu desempenho utilizando a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), com mapas estratégicos por Departamento, permitindo e assegurando o desenvolvimento da sua estratégia organizacional, assente na visão e missão, considerando as perspetivas/dimensões dos *stakeholders*, 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.

Em 2016, os responsáveis pela coordenação do BSC por Departamento, continuaram a gerir a aplicação, assegurando a permanente atualização do mapeamento estratégico e promovendo as iniciativas e ações corretivas necessárias para o seu bom desempenho.

Numa perspetiva de melhoria contínua e avaliação em termos de eficácia e de eficiência, foram criadas metas intercalares com métricas associadas, que permitiram monitorizar o desempenho de cada indicador ao longo do ano, face ao objetivo definido.

Este exercício, estritamente ligado com a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, envolvendo simultaneamente os responsáveis pela gestão da qualidade de cada departamento e os responsáveis pelo BSC, permitiu controlar o desempenho dos objetivos, estabelecendo as medidas e ações necessárias para a correção dos desvios verificados, afetar os recursos mais adequados, reduzir custos e cumprir as metas estabelecidas.



### 2.6.3 PROQUAL



Foi dada continuidade à otimização da plataforma informática “PROQUAL - Pró Qualidade”, extensamente utilizado pelos serviços do IPQ.

O PROQUAL, cujo objetivo foi a reorganização de toda a atividade do IPQ com particular enfoque nos processos diretamente centrados no/a cliente, com incidência ao nível das suas competências fundamentais de Metrologia e Normalização, sem negligenciar as restantes áreas relacionadas com a promoção da Qualidade e com os Assuntos Europeus, permitiu construir uma solução integrada de otimização dos processos a gerir em rede com os agentes públicos e privados que conosco interagem, envolvendo os stakeholders do IPQ.

Fazendo uso das mais recentes tecnologias de informação e de comunicação, foram desencadeadas ações destinadas a:

- ✓ Melhorar significativamente os processos chave, numa ótica de redução de custos, de racionalização de recursos, de aumento da qualidade e de diminuição do tempo de resposta;
- ✓ Desenvolver um portal colaborativo para gestão do relacionamento com as entidades externas;
- ✓ Implementar uma solução de gestão documental (*workflow*);
- ✓ Criar indicadores para avaliar o desempenho interno e externo.

### 2.6.4 Certificação NP EN ISO 9001

Em março de 2016 realizou-se a auditoria de 2º acompanhamento da certificação do sistema de gestão da qualidade do IPQ, após a renovação em 2014, de acordo com a NP EN ISO 9001, com resultados muito positivos, dos quais se destacam os seguintes pontos fortes:

- ✓ o grau de cumprimento do suporte documental apresentado;
- ✓ aplicações informáticas de apoio à gestão do SGQ;
- ✓ os Responsáveis contactados revelaram elevado conhecimento técnico, empenho, envolvimento na implementação do SGQ e respetiva melhoria contínua;
- ✓ resiliência da Organização num período de importantes transformações;
- ✓ o grau de cumprimento dos Objetivos e Metas anuais preconizados;
- ✓ integração dos objetivos do SGQ com o BSC e com o sistema de avaliação de desempenho - SIADAP.
- ✓ manutenção da rotina do IPQ apesar das alterações que ocorreram em 2015, das quais se destaca o aumento significativo das respetivas competências e responsabilidades.



Em 2016 concretizou-se também o ciclo de auditorias internas programado, pela Bolsa de Auditores Internos do IPQ, criada para o efeito, tendo sido realizadas 23 auditorias com uma duração total de 11,5 dias.

Após a obtenção da certificação em março de 2011, o IPQ tem vindo a melhorar continuamente o SGQ e a implementar ações de melhoria, quer decorrentes de necessidades identificadas no dia-a-dia, quer decorrentes de oportunidades de melhoria identificadas nas auditorias internas e externas e nos próprios inquéritos da avaliação de satisfação realizados ao/à cliente interno/a e externo/a.

Durante o ano de 2016 o IPQ preparou a transição da norma NP EN ISO 9001:2008 para o novo referencial NP EN ISO 9001:2015, com o objetivo de que aquando da renovação da certificação em 2017, o sistema de gestão já possa ser auditado de acordo com o novo referencial normativo. Prevê-se nessa altura fazer uma extensão do âmbito da certificação de modo a abranger as atividades relativas ao Licenciamento de Equipamentos sob Pressão e Cisternas.

O IPQ demonstrou assim que promove, não apenas o desenvolvimento da qualidade pela cultura de melhoria contínua assente no ciclo PDCA, mas também ele próprio dá o exemplo “*fazendo o que diz que quer que os outros façam*”, assumindo um papel dinamizador da economia e potenciador da competitividade das organizações e a sua aproximação contínua ao mercado.

### 2.6.5 Ações de melhoria

O IPQ suporta a implementação de ações de melhoria através de Boletins de Melhoria, Planos de Ações de Melhoria e Planos de Ações Corretivas.

Em 2016 foram abertos e dada sequência a 6 Planos de Ações de Melhoria através dos quais foram tratados os resultados dos inquéritos realizados a clientes internos, externos e trabalhadores; 47 boletins de melhoria através dos quais foram tratadas as oportunidades de melhoria, ações corretivas e reclamações registadas, com a respetiva análise de causas, responsáveis e planos de ações a implementar; e 2 planos de ações corretivas, iniciados na sequência das auditorias internas e externa, realizadas.

No final de 2016, a quase totalidade das ações de melhoria previstas encontrava-se implementada, tendo transitado para 2017 apenas aquelas que requeriam ações a médio prazo.

O IPQ dispõe ainda de um sistema de recolha de sugestões interno e externo, estando as mesmas disponíveis para consulta de todos os trabalhadores, bem como a respetiva análise e sequência dadas.

## 2.7 Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional

Apesar de não existirem organismos nacionais nem internacionais com a mesma natureza integrada na administração pública e com autonomia administrativa e financeira, com a abrangência das atribuições do IPQ, são efetuadas comparações formais setoriais com as atividades de diversas estruturas, principalmente europeias, em que o IPQ está integrado. Procedeu-se a permanentes avaliações do que é feito no IPQ nas áreas de metrologia, normalização e qualificação, o que permitiu assegurar um nível de reconhecimento e desempenho de boas práticas no contexto internacional.

De salientar que a continuidade de participação do IPQ nesses organismos exige o rigoroso cumprimento de procedimentos obrigatórios para os seus membros consubstanciados em documentos-guia formais sob pena de pôr em causa o reconhecimento oficial da atividade nacional nessas áreas.

Em 2016 podem-se destacar as seguintes ações:

- ✓ Em março de 2016 realizou-se a auditoria de 2º acompanhamento da certificação do sistema de gestão da qualidade do IPQ, certificado de acordo com a norma NP EN ISO 9001. A entidade certificadora considerou que se encontravam reunidas todas as condições para a manutenção da certificação, o que demonstra o bom desempenho do sistema e a conformidade com os requisitos desta Norma Internacional.
- ✓ O DMET participou em diversos projetos de comparação para demonstrar a equivalência internacional dos seus padrões. Estes projetos, no âmbito da EURAMET, estão relacionados com o Acordo de Reconhecimento Mútuo do CIPM. No decorrer de 2016, o LNM participou num total de 5 projetos de comparação internacional e em 7 projetos de I&D no âmbito EMRP, EMPIR e 7.º Programa Quadro. Ainda no âmbito do CIPM-MRA é de realçar o projeto EURAMET 1123 *On site peer review*, atualmente coordenado pelo CEM, em parceria com o *Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica - INRIM* (Itália). Este projeto de avaliações conjuntas de SGQ, 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. Em 2016, realizou-se a 29 e 30 de novembro uma *Peer Visit* ao Laboratório Nacional de Metrologia do IPQ, de acordo com os referenciais normativos EN ISO/IEC 17025 e ISO Guide 34, nomeadamente aos domínios técnicos da Força, Massa e Volume. A equipa auditora foi constituída por elementos do INRIM e do CEM. É de realçar o facto de ter sido mantida a conformidade do LNM com o CIPM-MRA.
- ✓ Os resultados do Estudo de Satisfação do Cliente IPQ 2016 realizado pela NOVA IMS, colocaram o IPQ num nível muito elevado, quando comparado com setores também estudados no ano passado como: Banca, os Seguros, as Comunicações (Serviços Telefónicos Fixo e Móvel, Televisão por Subscrição e Serviços de acesso à Internet Fixo e Móvel), a Energia (Eletricidade, Combustíveis, Gás em Garrafa, Gás Natural e Dual), as Águas e os Transportes Públicos de Passageiros. Como se pode observar no gráfico fornecido pela NOVA IMS, o grau de Satisfação dos clientes quando explicado pela variável “Imagem”, alcança um valor muito positivo, acima de 8 (numa escala de 1 a 10).

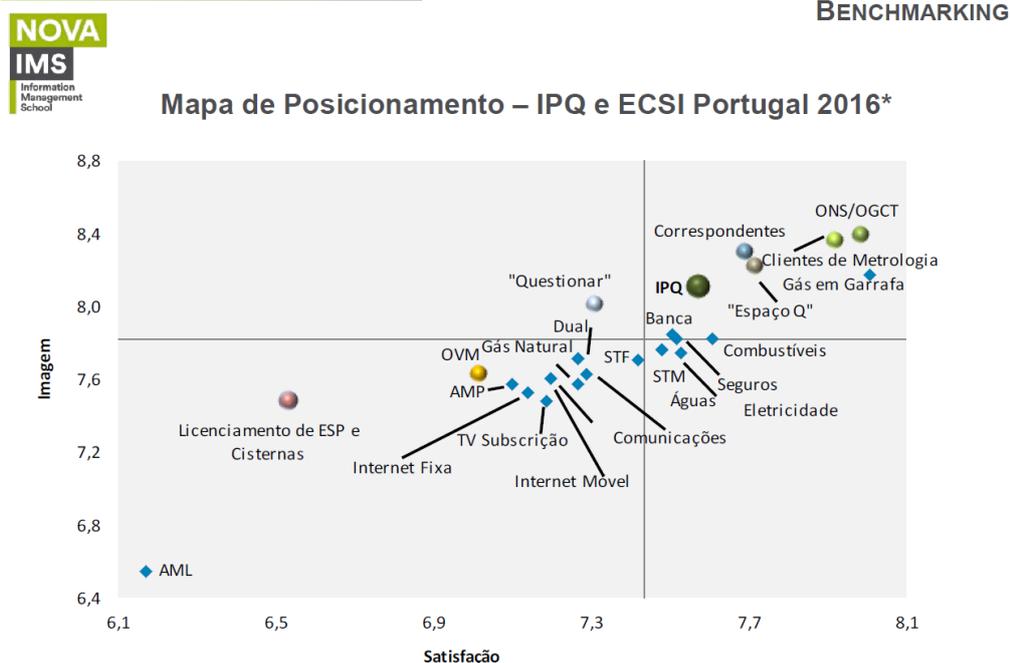


Figura 7: Posicionamento IPQ-ECSI Portugal 2016

- ✓ Registe-se também que o IPQ participa ativamente no *Committee on Standards* no âmbito do Regulamento (UE) n.º 1025/2012, de 25 de outubro de 2012 relativo à normalização europeia, que veio reforçar o papel da normalização como contributo essencial para a inovação e desenvolvimento da competitividade, facilitando o acesso aos mercados ou permitindo a interoperabilidade entre produtos e serviços novos ou já existentes.
- ✓ Participa ainda no *Internal Market for Product (IMP) Working Group on Accreditation and Conformity Assessment* onde são partilhadas, e realizado o correspondente *benchmarking*, as práticas dos vários Estados Membros nas áreas da acreditação e da avaliação da conformidade com impacto no Mercado Interno.

## 2.8 Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores/as na autoavaliação do IPQ

A documentação institucional como o QUAR, Plano de Atividades, o Relatório de Atividades e a Autoavaliação do IPQ foram elaborados com o total envolvimento dos/as dirigentes intermédios, que redigiram com o apoio dos/as seus/suas trabalhadores/as, as propostas de textos dos seus Departamentos, integradas neste documento.

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

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

Os resultados relativamente a 2016 são os que a seguir se apresentam.

### **2.8.1 Avaliação da satisfação dos/as trabalhadores/as**

Reportando-se à atividade de 2016, no início do ano, realizou-se uma auscultação formal aos/às trabalhadores/as através de inquérito, cujos resultados atingiram o valor de 6,8, numa escala de 1 a 10 (em que de 1 a 4 = negativo; de 5 a 6 = neutro; de 7 a 8 = positivo; de 9 a 10 = muito positivo), colocando o grau de satisfação dos/as trabalhadores/as num nível positivo.

O estudo de avaliação do grau de satisfação de trabalhadores/as decorreu entre 26 de janeiro e 7 de fevereiro de 2017 e foi realizado pela primeira vez *online*, tendo por base o modelo definido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade “Questionário de avaliação da satisfação dos/as trabalhadores/as” (Mod-02-13).

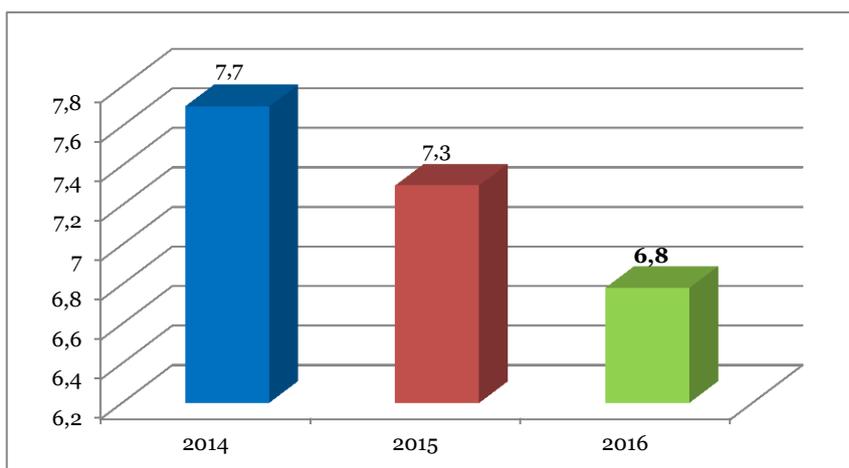
A estrutura do questionário sofreu algumas alterações face a anos anteriores, que passaram pelo aumento do número de questões e da sua organização por grupos: Satisfação global com o IPQ, Satisfação com a Gestão, Satisfação com o desenvolvimento pessoal e Satisfação com as condições de trabalho.

O questionário incluiu 34 itens avaliados através de uma escala numérica de 1 a 10 terminando com um espaço destinado à descrição de aspetos que mereceram, da parte dos/as trabalhadores/as, uma apreciação particularmente favorável ou desfavorável. Estes aspetos são analisados pelo Conselho da Qualidade em sede de Revisão pela Gestão.

Para cada item foi calculada a média, a moda, o desvio padrão e os valores máximo e mínimo, e os resultados consideraram a evolução da avaliação nos últimos 3 anos.

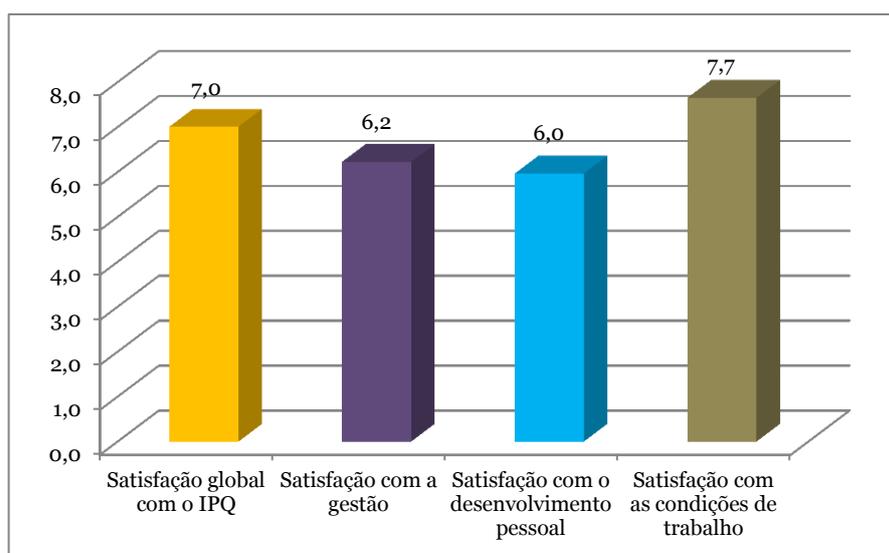
Foram recebidos 60 questionários preenchidos, de um universo de 99 trabalhadores/as, o que representa 60,6% de respostas válidas, tratadas de forma confidencial.

Como já referido, a média global de satisfação obtida em 2016 foi de 6,8, tendo diminuído face a 2014 e 2015.



**Figura 8: Evolução da média global de satisfação de trabalhadores/as**

Analisando-se os resultados alcançados por grupos de questões, verifica-se que a média mais elevada encontra-se associada às condições de trabalho, sendo o desenvolvimento pessoal, a área relativamente à qual os/as trabalhadores/as do IPQ se encontram menos satisfeitos.



**Figura 9: Média por grupo de questões**

### **2.8.2 Avaliação da satisfação dos/as clientes internos/as**

Reportando-se à atividade de 2016, entre 26 de janeiro e 7 de fevereiro de 2017, realizou-se o estudo de avaliação do grau de satisfação clientes internos/as, pela primeira vez online, tendo por base o “Questionário de avaliação de clientes internos/as” (Mod-06-11), relativamente às seguintes áreas:

- Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade (DAESPQ) (Conceção gráfica de trabalhos; Organização e realização de iniciativas de promoção e/ou divulgação da qualidade (Seminários, Encontros, Workshops, Ações de Formação)

- Assessoria Jurídica (NJURI)
- Área de Logística (ALOG)
- Unidade Financeira e Patrimonial (UFP)
- Área de Recursos Humanos (ARH)
- Equipa de Tecnologias de Informação (ETI).

Também pela primeira vez, o questionário foi segmentado, já que o universo de clientes internos não é o mesmo para todas as 6 áreas abrangidas. Assim, e dadas as especificidades dos serviços prestados pelos DAESPQ e NJURI, integraram o universo de clientes internos, apenas aqueles que em 2016 solicitaram serviços de conceção gráfica de trabalhos e pedidos de organização de eventos e ações de formação ao DAESPQ e que solicitaram pareceres e pedidos ao NJURI.

No total dos questionários enviados foram avaliados 59 itens através de perguntas fechadas, numa escala numérica de 1 a 10 (em que de 1 a 4 = negativo; de 5 a 6 = neutro; de 7 a 8 = positivo; de 9 a 10 = muito positivo), terminando com um espaço destinado à descrição de aspetos que mereceram, da parte dos/as clientes internos/as, uma apreciação particularmente favorável ou desfavorável. Estes aspetos são analisados pelo Conselho da Qualidade, em sede de Revisão pela Gestão.

Para cada parâmetro avaliado foi calculada a média, a moda, o desvio padrão e os valores máximo e mínimo.

Os resultados consideraram a evolução da avaliação nos últimos 3 anos e são os que a seguir se apresentam:

**- DAESPQ (Conceção gráfica de trabalhos):**

Relativamente à conceção gráfica de trabalhos, foram recebidos 11 questionários preenchidos, de um universo de 15 pessoas que em 2016 solicitaram trabalhos ao DAESPQ, o que representa uma taxa de resposta de 73,3%.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 7,8, mantendo-se num nível positivo, mas diminuindo ligeiramente face a 2015 com 8,0 e a 2014 com 8,6.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:

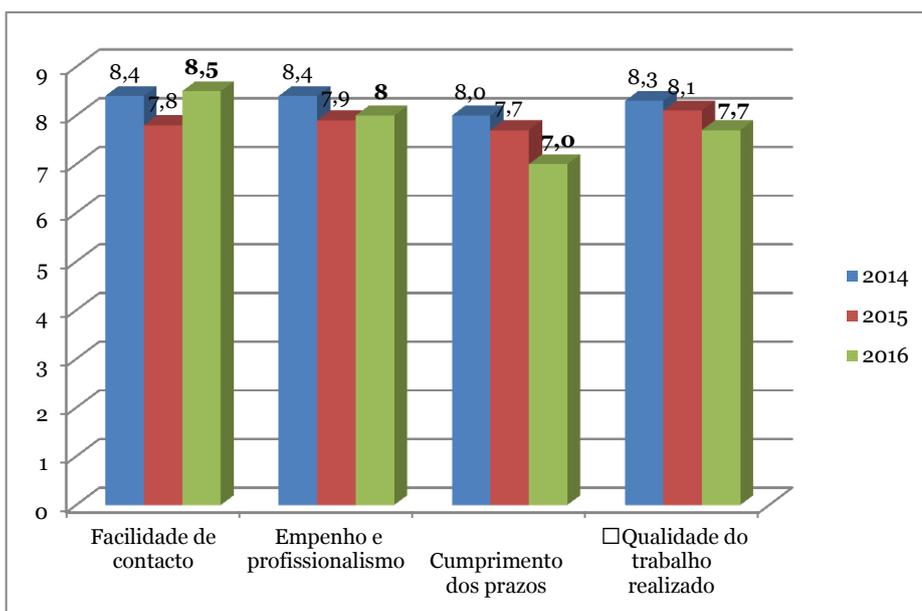


Figura 10: DAESPQ - Serviços prestados (Conceção gráfica)

**- DAESPQ (Organização e realização de iniciativas de promoção e/ou divulgação da qualidade (Seminários, Encontros, Workshops, Ações de Formação):**

Relativamente à organização e realização de eventos, foram recebidos 16 questionários preenchidos, de um universo de 26 pessoas que em 2016 solicitaram trabalhos ao DAESPQ, o que representa uma taxa de resposta de 62%.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 8,6, alcançando um nível muito positivo, tendo aumentado face a 2015, em que se atingiu o valor de 8,0. Em 2014 a avaliação desta área tinha sido, igualmente, 8,6.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:

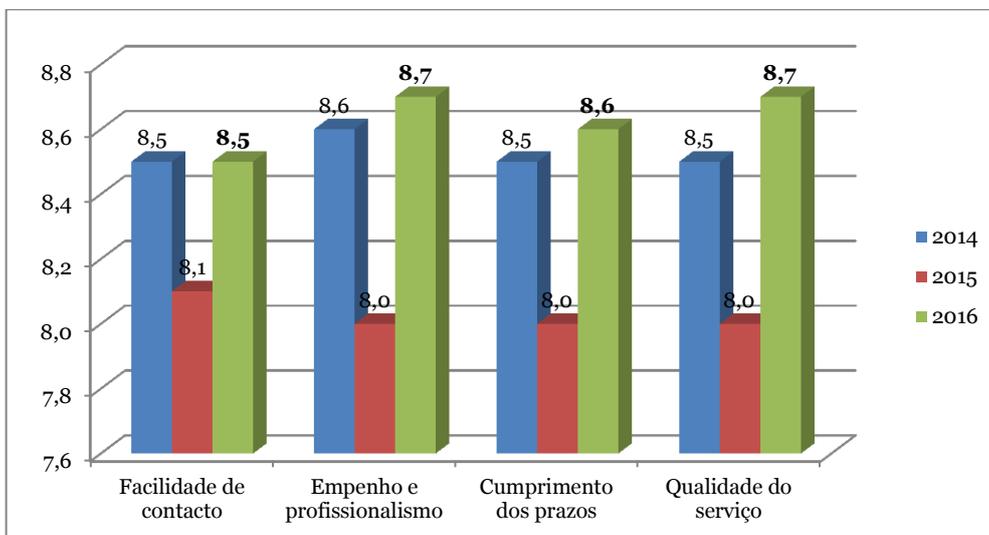


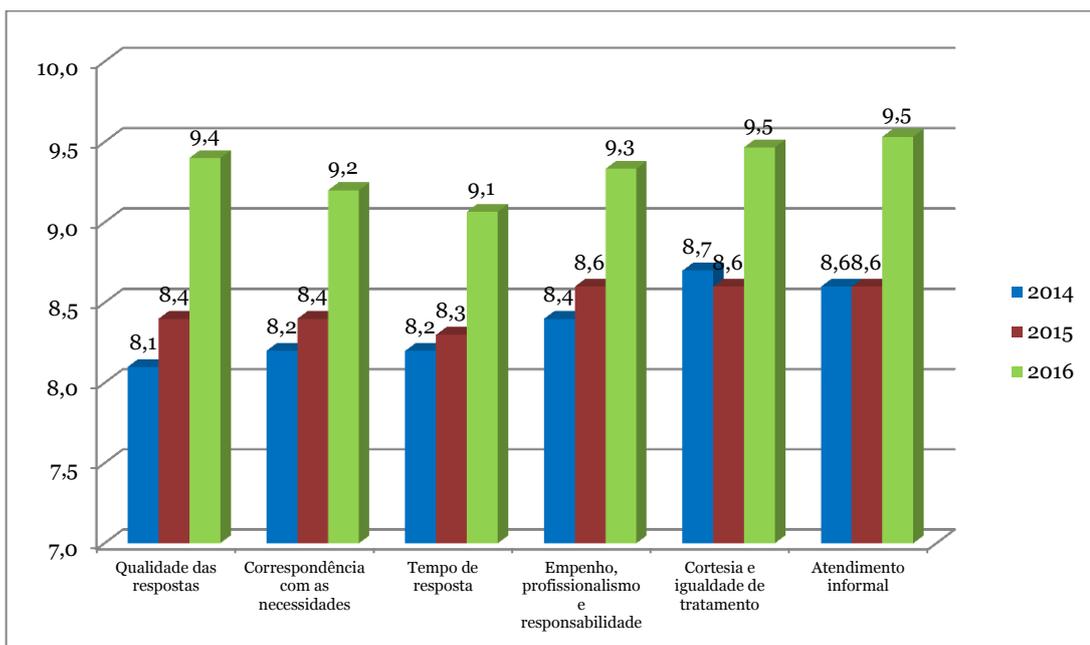
Figura 11: DAESPQ - Serviços prestados (Eventos)

**- Assessoria Jurídica (NJURI)**

Relativamente à Assessoria Jurídica (NJURI) foram rececionados 16 questionários preenchidos, de um universo de 25 pessoas, o que representa uma taxa de resposta de 64%.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 9,4 mantendo um nível muito positivo e aumentado face a 2015 e 2014, em que se atingiram os resultados de 8,6 e 8,5 respetivamente.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:



**Figura 12: NJURI - Serviços prestados**

**- DAG - Área de Logística**

Relativamente à Área de Logística (ALOG) foram recebidos 69 questionários, dos quais 1 em branco, de um universo de 99 pessoas, o que representa 68,69% de respostas válidas, tratadas de forma confidencial.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 7,9, tendo aumentado em relação aos 7,6 de 2015. Em 2014 tinha sido alcançado o valor de 8,1.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:

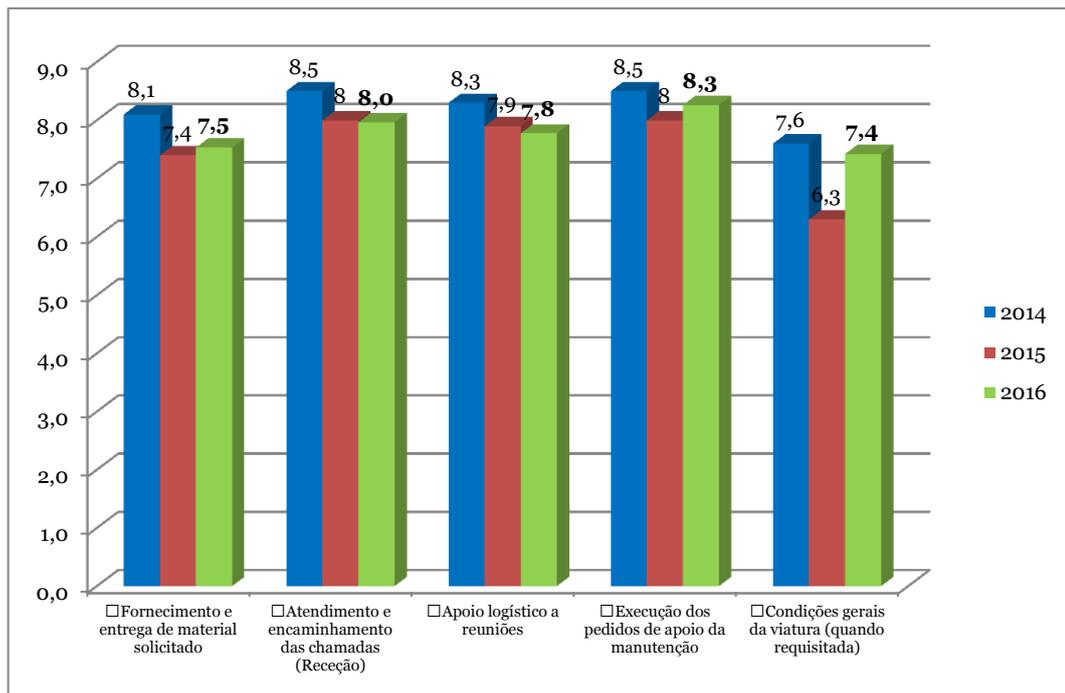


Figura 13: ALOG - Serviços prestados

**- DAG - Unidade Financeira e Patrimonial**

Relativamente à Unidade Financeira e Patrimonial (UFP) foram recebidos 69 questionários, dos quais 1 em branco, de um universo de 99 pessoas, o que representa 68,69% de respostas válidas, tratadas de forma confidencial.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 8,4, mantendo-se o nível muito positivo dos anos anteriores com 8,1 e 8,5 em 2015 e 2014, respetivamente.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:

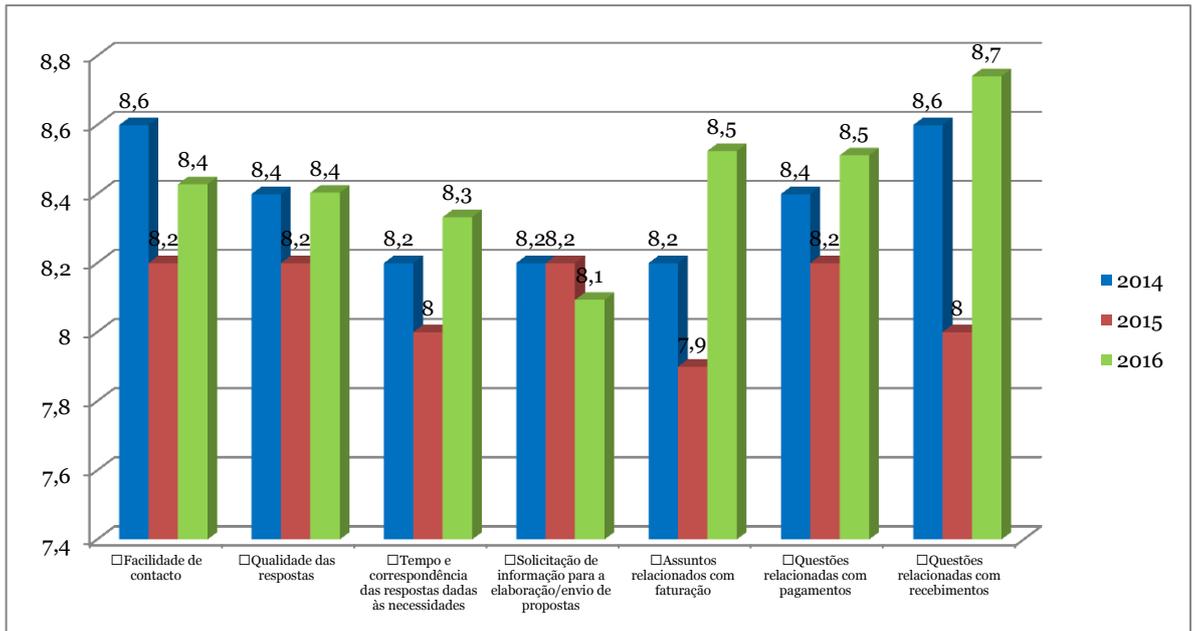


Figura 14: UFP - Serviços prestados

**- DAG - Área de Recursos Humanos**

Relativamente à Área de Recursos Humanos (ARH) foram recebidos 69 questionários, dos quais 1 em branco, de um universo de 99 pessoas, o que representa 68,69% de respostas válidas, tratadas de forma confidencial.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 9,1, tendo aumentado face aos anos anteriores e mantendo-se o nível muito positivo registado em 2015 e 2014, com uma média de 8,8.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:

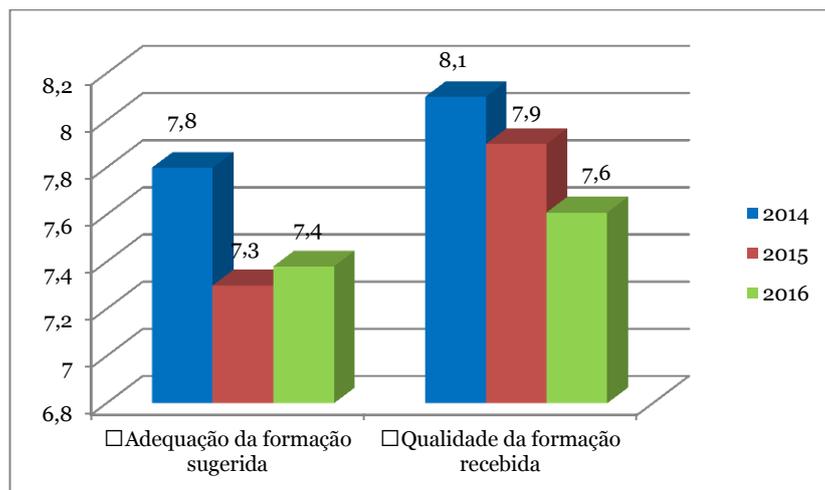


Figura 15: ARH – Plano de Formação Anual

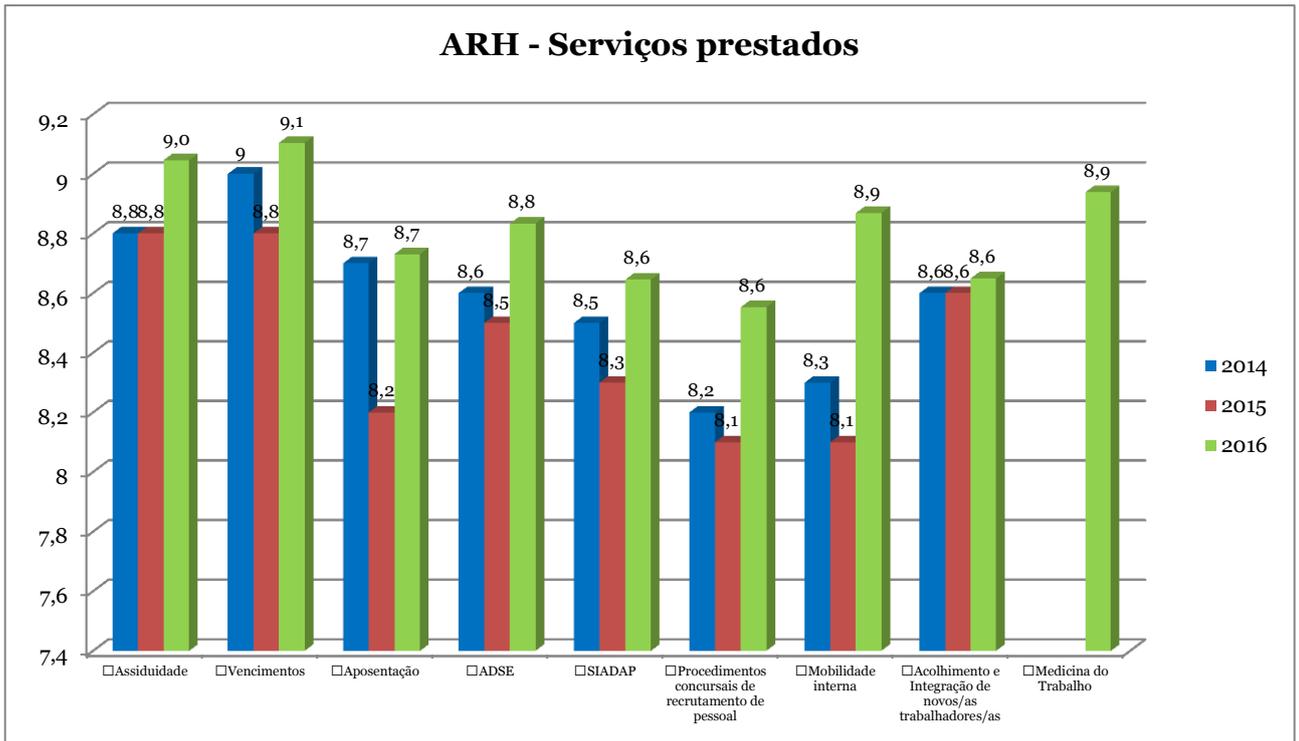


Figura 16: ARH – Serviços Prestados

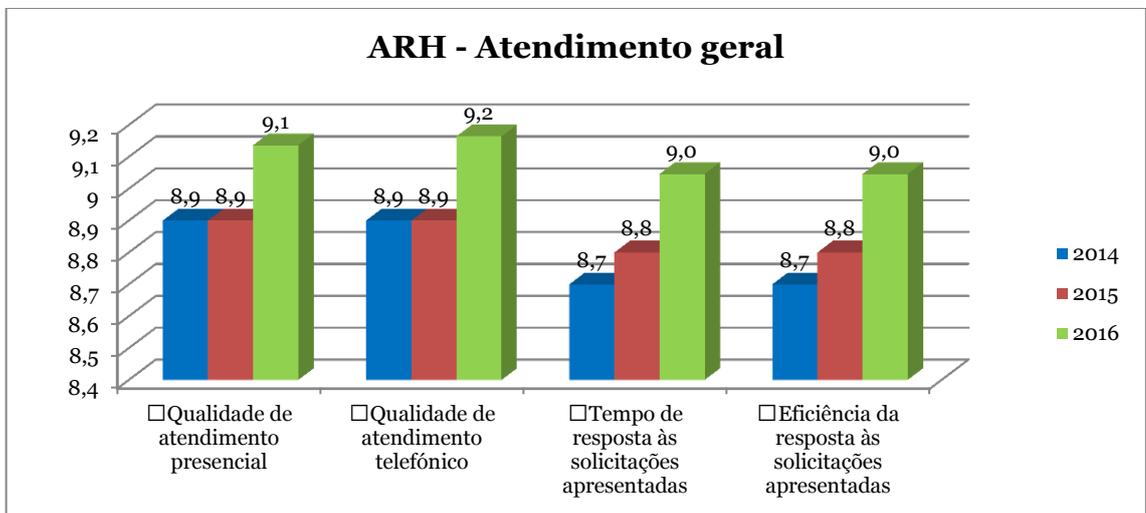


Figura 17: ARH – Atendimento geral

**- DAG - Equipa de Tecnologias de Informação**

Relativamente à Equipa de Tecnologias de Informação (ETI) foram recebidos 69 questionários, dos quais 1 em branco, de um universo de 99 pessoas, o que representa 68,69% de respostas válidas, tratadas de forma confidencial.

O grau de satisfação global registado em 2016 foi de 7,2, mantendo um nível positivo mas inferior face a 2015 e 2014 em que se registaram as médias de 7,4 e 7,8 respetivamente.

Por parâmetro avaliado os resultados foram os seguintes:

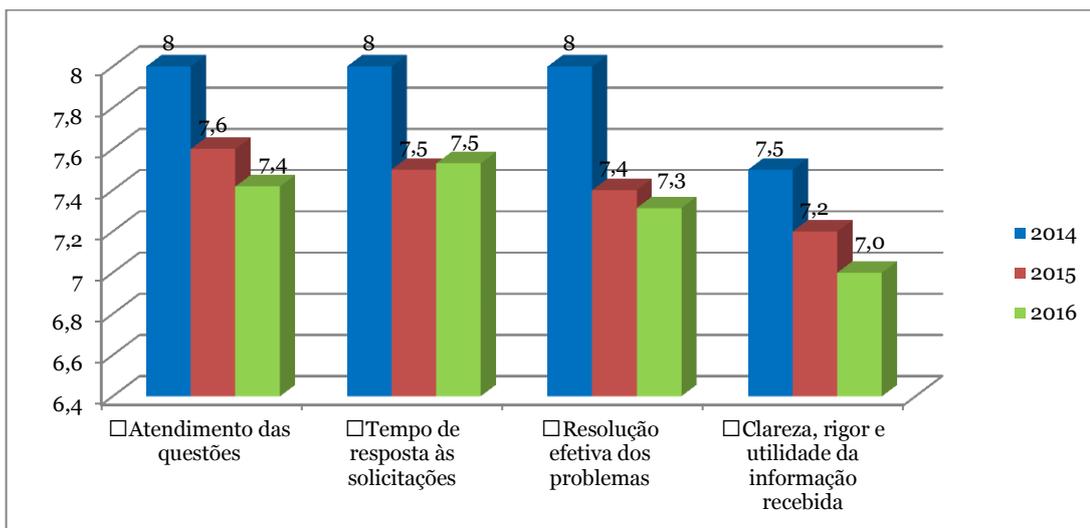


Figura 18: ETI – Serviços prestados

**2.9 Afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros**

**Análise aos recursos financeiros**

A análise evolutiva dos últimos anos dá-nos a perceção de uma tendência para um aumento da receita, mais significativo do que o da despesa.

Esta situação decorre da integração das atividades das extintas Direções Regionais de Economia, com um significativo aumento de receita nas áreas do licenciamento de equipamentos de pressão e do controlo metrológico.

A área de licenciamento de cisternas e equipamentos sob pressão teve um incremento de receita de cerca de 70% em relação ao ano transato.

A área da metrologia, no controlo metrológico, verificou um aumento de cerca de 13% na sua faturação

Verificou-se, igualmente, um aumento das despesas com pessoal.

A natureza do incremento desta despesa prende-se, essencialmente, com preenchimento dos lugares vagos no mapa de postos de trabalho aprovado, resultante da transferência das competências das extintas Direções Regionais de Economia para o IPQ, incluindo a nomeação dos vários dirigentes intermédios, e da gradual reposição das reduções remuneratórias impostas nos anos anteriores.

Tabela 21 - Evolução das Receitas Próprias (EUR)

Ano	Orçamento de Receita	Receitas Anuais	Saldo para a gerência seguinte
2012	16 550 331	16 202 232	10 565 316
2013	16 834 641	16 963 679	11 468 770
2014	17 129 102	17 928 468	13 024 084
2015	20 200 583	20 659 882	15 303 583
<b>2016</b>	<b>21 969 425</b>	<b>22 468 196</b>	<b>16 606 821</b>

**Nota:** a Receita da venda de património imobiliário à Estamo de 8 241 440€ tem-se mantido em saldo desde 2011

Tabela 22 - Evolução das Receitas Totais – Autofinanciamento (EUR)

Ano	OE PIDDAC	Orçamento de Receita	Receitas Próprias do ano	Auto-Financiamento
2012		16 550 331	16 202 232	100%
2013		16 834 641	16 963 679	100%
2014	75 000	17 129 102	17 853 468	100%
2015		20 200 583	20 659 882	100%
<b>2016</b>		<b>21 969 425</b>	<b>22 468 196</b>	<b>100%</b>

Tabela 23 - Evolução e Composição da Aplicação de Fundos (EUR)

Ano	Pessoal	Despesas Correntes	Despesas de Capital	TOTAL
2012	2 263 453	2 653 563	719 844	5 636 860
2013	2 646 239	2 156 204	692 465	5 494 908
2014	2 657 436	1 739 179	507 770	4 904 385
2015	2 860 389	2 216 801	279 109	5 356 299
<b>2016</b>	<b>3 184.906</b>	<b>2 113.424</b>	<b>563 044</b>	<b>5 861 375</b>

Em 2016, verificou-se, mais uma vez, a redução de despesas de acordo com as diretrizes do Governo, como a ainda vigente redução remuneratória aplicável aos vencimentos e às aquisições de serviços.

A necessidade de sujeição a diversos pareceres prévios para a aquisição de serviços e a respetiva tramitação destes pareceres, traduzida na morosidade do processo aquisitivo, e as cativações orçamentais no montante de 342 558,00€ tiveram um impacto negativo no planeamento e execução das atividades previstas pelo IPQ para o ano 2016.

Os resultados da execução orçamental, na ótica da despesa, foram os constantes do quadro seguinte:

**Tabela 24 - Execução orçamental na ótica da despesa**

Instituto Português da Qualidade	Orçamento Inicial	Orçamento disponível (*) A	Pagamentos (**) B	Execução (B/A*100)
Autofinanciamento	5 333 993	5 046 682	4 681 243	93%
Transf U.E.	123 994	94 994	94 970	100%
Transf IPAC	1 127 687	1 085 168	1 085 161	100%
<b>Total</b>	<b>6 585 674</b>	<b>6 226 844</b>	<b>5 861 375</b>	<b>94%</b>

(\*) Orçamento inicial +/-alterações orçamentais-cativos+saldos do ano anterior

(\*\*) Líquidos de reposições

Os investimentos financeiros titulados em unidades de participação em entidades não societárias mantêm o montante de 54 374,98 €.

**Tabela 25 - Participações detidas em 2016-12-31**

Identificação da participação	Participação em 31 de Dezembro de 2016	
AGENEAL-Agência Municipal de Energia de Almada	4 987,98	1,88%
CATIM-Centro de Apoio Técnico à Indústria Metalomecânica	4 987,98	0,92%
CEDINTEC-Centro para o Desenvolvimento e Inovação Tecnológicos	2 500,00	7,14%
CENTIMFE-Centro Tecnológico da Indústria de Moldes e Ferramentas Especiais	5 985,57	0,80%
CEVALOR-Centro Tecnológico para aproveitamento e valorização de Rochas Ornamentais e Industriais	2 493,99	0,29%
CITEVE-Centro Tecnológico da Indústria Textil e Vestuário de Portugal	2 992,79	0,14%
CTCOR-Centro Tecnológico da Indústria da Cortiça	7 481,97	1,05%
CTCP-Centro Tecnológico do Calçado de Portugal	5 486,78	0,29%
CTCV-Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro	10 973,55	2,99%
CTIC-Centro Tecnológico da Indústria do Couro	5 486,78	1,77%
RELACRE-Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal	997,60	0,99%
<b>Total</b>	<b>54 374,98</b>	

Nota: Todas as participações são em organismos sem fins lucrativos e de utilidade pública

## Análise aos Recursos Humanos

Foram planeados recursos humanos com pontuação 1263, para preenchimento completo do Mapa de Postos de Trabalho, tendo sido executados 1059.

Foram tidos como referência **226 dias úteis** em 2016, calculados da seguinte forma:

Total 2016 = 366 dias

- ✓ 52 fins de semana + 1 dia (31/12: sábado) = **105 dias**
- ✓ 11 feriados (1/1; 25/3-6<sup>a</sup>-feira Santa; 25/4; 26/5-Corpo de Deus; 10/6; 24/6 - Feriado Municipal; 15/8; 5/10; 1/11; 1/12; 8/12) + 2 tolerâncias de ponto (9/2 - Carnaval, 26/12 - Natal) = **13 dias**

Nota: não estão contabilizados os dias 27/3-Páscoa, 1/5 e 25/12-Natal por terem ocorrido ao fim-de-semana)

✓ **22 dias** de férias

Cálculo:  $105+13+22 = 140$

$366-140 = 266$

**Tabela 26 - Grau de realização dos Recursos Humanos planeados**

Categoria/cargo	N.º	Pontuação planeada	Pontuação Executada	Desvio (Exe-Plan.)	Grau de Realização (%)
Dirigentes – Direção Superior	3	60	53	-7	88
Dirigentes – Direção intermédia	9	144	132	-12	92
Técnico/a Superior (inclui informáticos)	63	756	614	-142	81
Coordenador/a Técnico/a	2	18	18	0	100
Assistente Técnico/a	35	280	238	-42	85
Assistente Operacional	1	5	4	-1	80
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>1 263</b>	<b>1059</b>	<b>-204</b>	<b>84</b>

O desvio mais acentuado regista-se no grupo dos/as Técnicos Superiores, com duas saídas por mobilidade, o absentismo elevado por doença e parentalidade, e a realização de vários procedimentos concursais a decorrer durante a maior parte do ano, e no grupo dos/as Assistentes Técnicos na sequência da aposentação de uma trabalhadora e do elevado absentismo por doença.

## 2.10 Relatório de Gestão da Formação

Durante todo o ano de 2016, foram abrangidos/as com ações de formação cerca de 81,4% dos/as 113 trabalhadores/as contados/as ao longo de todo o ano, sendo que 64,5% tiveram um n.º de horas de formação igual ou superior a 20, o que se traduz, em relação a este valor, num acréscimo de cerca de 17% em relação a 2015.

O número médio de horas de formação por trabalhador/a abrangido/a, que em 2015 tinha sido cerca de 38 horas, manteve-se em 2016.

As ações de formação realizadas abrangeram um total de **3 735 horas**, com um custo total de **17 827,16€**. (tabela 27)

**Tabela 27 - N.º de Trabalhadores/as, por Departamento, Abrangidos/as por Ações de Formação**

	CTFP	C.S.	MI	Total	Trabalhadores/as c/ Formação em cada Serviço	Trabalhadores/as c/ Formação por Serviço em relação ao n.º de efetivos globais
CD (inclui NJ+GQ)	5	3		8	100%	7,1%
DAG	14	2		16	100%	14,2%
DAESPQ	16	2	2	20	91%	17,7%
DMET	21	3	3	27	61%	23,9%
DNOR	19	2		21	91%	18,6%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>92</b>		<b>81,4%</b>

**Tabela 28 - Formação Profissional - Dados Comparativos**

	2013	2014	2015	2016	Diferença Percentual (2013-2014)	Diferença Percentual (2014-2015)	Diferença Percentual (2015-2016)
N.º Pessoas Abrangidas	59	87	62	92	47%	-29%	48%
N.º de Horas em Formação	2 916	6 781	2 345	<b>3 735</b>	133%	-65%	59%
Custos (em euros)	14 039 €	9 809 €	14 848 €	<b>17 827 €</b>	-30%	51%	20%

Relativamente ao número de participantes e, em comparação com anos anteriores, verifica-se que em 2015 tinha havido um decréscimo face a 2014 mas em 2016 o n.º aumentou quer relativamente ao ano anterior, quer ao resultado apurado em 2014. (Figura 19)

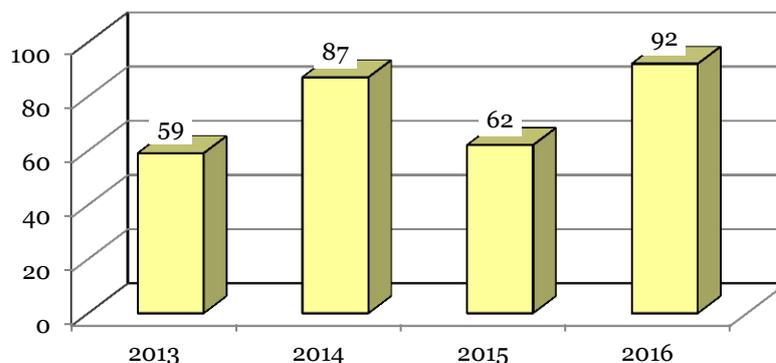


Figura 19: Evolução do n.º de participantes

Quanto ao número de horas de formação, a comparação com os últimos 4 anos é a que a seguir se apresenta:

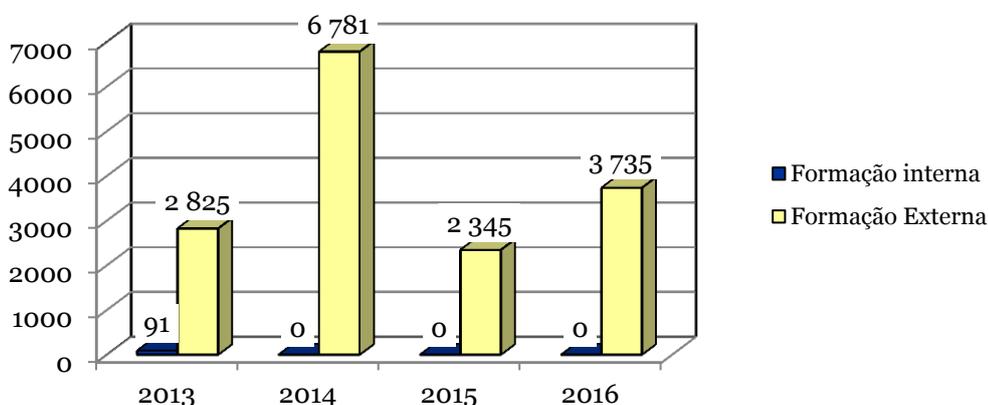


Figura 20: Evolução do n.º de horas de formação

A formação em 2016 abrangeu todos os grupos profissionais com exceção do dos "Assistentes Operacionais" por motivo de doença da única trabalhadora desse grupo profissional (Figura 21).

As áreas temáticas com maior incidência foram a de Formação de Formadores e a de Higiene e Segurança no Trabalho, cada uma com 1 470 horas (39,4% cada), seguidas da área de Metrologia com 515 horas (13,4%), da área da Qualidade com 210 horas (5,6%) e da área Financeira com 63 horas (1,7%).

Nos gráficos seguintes pode-se observar a distribuição dos participantes nas ações de formação por grupo profissional e a distribuição das horas de formação por grupo profissional.

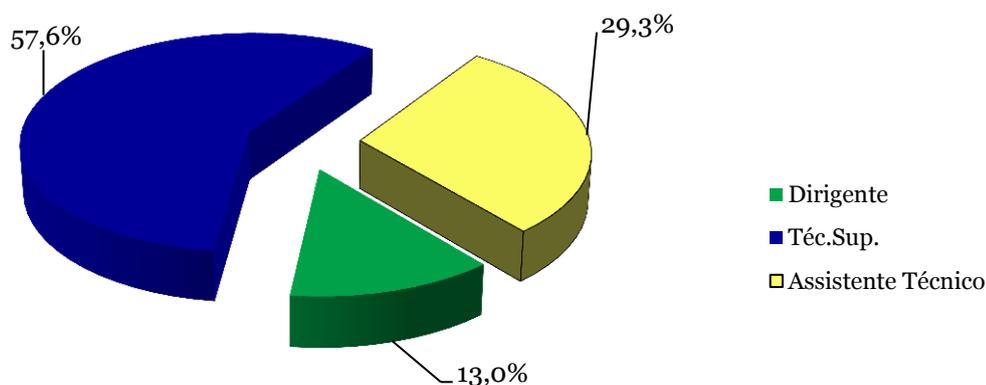


Figura 21: Distribuição dos participantes por grupo profissional

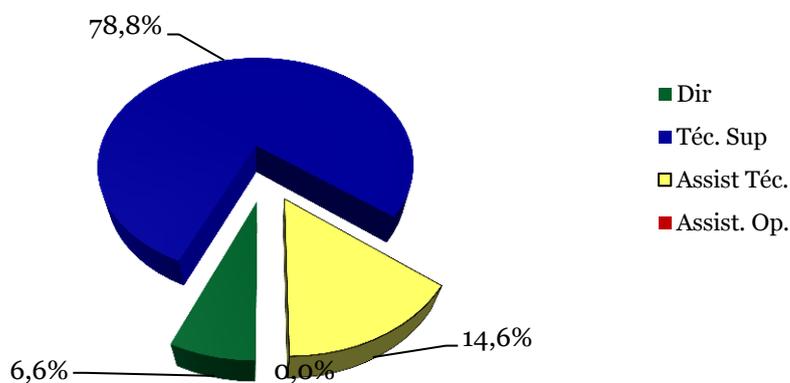


Figura 22: Distribuição das Horas de Formação por Grupo Profissional

Tendo em conta os efetivos de cada grupo, o número de horas de formação mais elevado registou-se no grupo dos Técnicos Superiores com 2 944 horas, seguido do grupo dos Assistentes Técnicos com 546 horas, dos Dirigentes com 245 horas.

Como se depreende da informação constante das tabelas seguintes, a formação profissional foi na totalidade ministrada por entidades externas ao IPQ com as seguintes distribuições.

**Tabela 29 - Distribuição da Formação Interna/Externa por Grupo Profissional**

	N.º Participantes Formação Interna	N.º Participantes Formação Externa
Dirigente	0	12
Técnico Superior	0	53
Assist Técnico	0	27
Assistente Operacional	0	0
	0	92

**Tabela 30 - Distribuição das Horas de Formação em relação ao n.º de efetivos  
de cada Grupo Profissional**

	N.º de Horas Formação Interna	N.º de Horas em Formação Externa	Total	N.º Médio de Horas em Formação por Grupo Profissional
Dirigente	0	245	245	20,4
Técnico Superior	0	2 944	2 944	55,5
Assistente Técnico	0	546	546	20,2
Assistente Operacional	0	0	0	0,0
Total	0	3 735	3 735	40,6

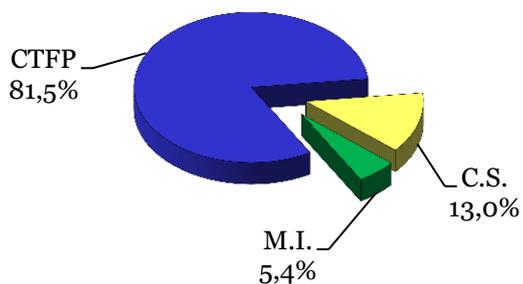


Figura 23: Distribuição por situação profissional

A taxa de formação por Departamento, foi a que a seguir se apresenta:

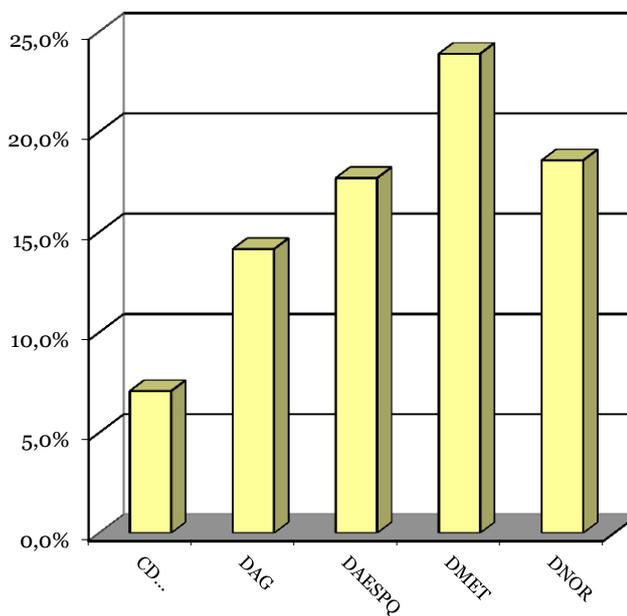


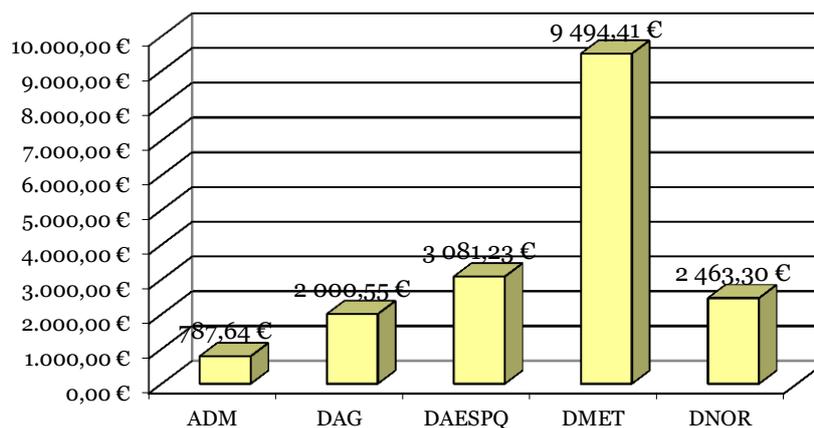
Figura 24: Taxa de formação por Departamento

### Despesas com formação

Em 2016 o custo total da formação foi de **17 827,16€**, com a seguinte distribuição:

**Tabela 31 - Custos Totais de Formação**

	N.º Horas em Formação	Nº Pessoas Abrangidas	Custos (Euros)
CD (inclui AJ+GQ)	154,0	8	787,64 €
DAG	420,0	16	2 000,55 €
DAESPQ	791,0	20	3 081,23 €
DMET	1.754,0	27	9 494,41 €
DNOR	616,0	21	2 463,30 €
<b>Total</b>	<b>3.735</b>	<b>92</b>	<b>17 827,13 €</b>



**Figura 25: Custos da formação por Departamento**

O investimento em formação foi o mais elevado dos últimos quatro anos, como a seguir se demonstra:

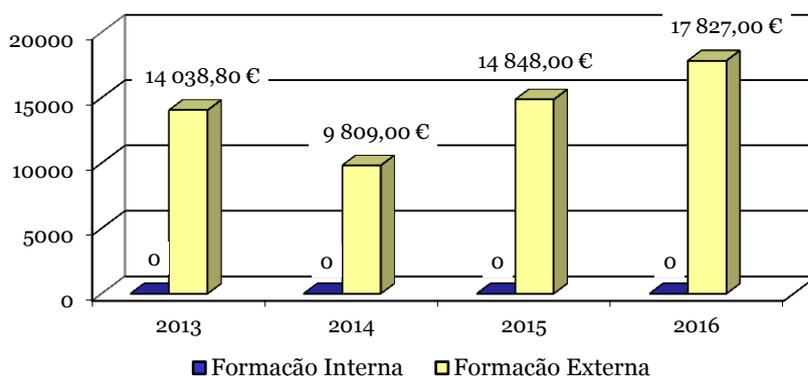


Figura 26: Evolução dos custos da formação

### Nível de Execução do Plano de Formação 2016

O Plano de Formação do IPQ para 2016 foi executado a 70%. Não foi possível concretizar o plano a 100%, por diversos motivos, sendo o mais significativo o relativo a constrangimentos orçamentais, que mais de 1/3 da formação não realizada.

### Avaliação da formação

A avaliação da formação foi realizada de acordo com o previsto no Procedimento de Gestão 02 “Gestão de Recursos Humanos”, com base na informação recolhida das Fichas de avaliação da ação pelo/a formando/a (Mod-02-07) e nas Fichas de avaliação da eficácia da formação (Mod-02-09).

A avaliação foi efetuada considerando uma escala de 1 a 10 (em que de 1 a 4 = negativo; de 5 a 6 = neutro; de 7 a 8 = positivo; de 9 a 10 = muito positivo), sendo os resultados os seguintes, discriminados por entidade formadora:

- APQ - “Metodologias de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos Ocupacionais” = 7,9
- APQ - “A nova norma ISO 9001:2015” = 6,8
- PH+ - “Formação de Formadores” = 9,7
- Ordem dos Contabilistas Certificados – 6,4

Encontram-se ainda por apurar os valores que dizem respeito ao fornecedor HelpCare, com 6 ações de “Primeiros Socorros” e 6 ações de “Segurança contra Incêndios”, dados que serão analisados na 1ª reunião trimestral do Conselho da Qualidade, a realizar no final de abril de 2017.

Na globalidade, os dados apurados até à data, colocam a avaliação da formação num nível positivo, com uma média de 7,7.

Os fatores a melhorar em futuras ações de formação estão associados à duração das ações, à aplicação em contexto de trabalho dos conhecimentos adquiridos e ao aprofundamento de alguns temas para consolidação dos conhecimentos.

## 2.11 Medidas de Modernização Administrativa

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

No âmbito da prestação digital de serviços públicos, as medidas de modernização administrativa que o IPQ desenvolveu em 2016, nomeadamente relativas à *desburocratização, qualidade e inovação* foram as seguintes:

- Tendo em vista o reforço da eficácia do trabalho normativo desenvolvido pelos ONS, OGCT e CT, o DNOR criou uma Plataforma *online* de apoio à gestão das atividades destas entidades, permitindo a disponibilização contínua da informação relativa ao Plano e Relatório de Atividade e Programa de Normalização, assim como composição e representatividade das CT e acompanhamento da atividade normativa europeia e internacional.
- Foi proposta e implementada pelo IPQ uma medida de simplificação, no âmbito da atuação do Departamento de Metrologia, que permite uma substancial melhoria da interface de comunicação e relação IPQ/Utilizadores dos seus serviços, tirando partido da sua plataforma informática. (ver C) SIMPLEX 2016)
- Ao nível da organização e promoção de eventos e ações de formação, o enriquecimento dos serviços disponibilizados via Web, designadamente a possibilidade de inscrição on-line em ações de formação e eventos.
- A nível interno, para além da otimização da plataforma informática “PROQUAL - Pró Qualidade”, extensamente utilizada pelos serviços do IPQ, foi desmaterializado o preenchimento dos questionários de avaliação do grau de satisfação de trabalhadores e clientes internos. O preenchimento dos questionários online permitiu poupanças ao nível do tempo de trabalho associado à recolha e tratamento dos dados, bem como ao nível de recursos materiais como papel, toner e impressora.

Estas ações permitiram:

- 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 e reduzir os tempos de espera e de atrasos, aumentando a satisfação dos parceiros, conforme comprovou a melhoria generalizada de resultados obtidos no inquérito de avaliação da satisfação;
- diminuir as hipóteses de extravio de documentos;
- otimizar a gestão e controlo dos processos, em especial em relação aos desenvolvidos por entidades externas, bem como facilitar a consulta de documentos.
- a automatização e desburocratização dos processos diários, promoveu a produtividade e a eficiência global do serviço prestado pelo IPQ.

A avaliação da aplicação de parte destas medidas consta do Relatório do Estudo de Avaliação da Satisfação do Cliente IPQ, elaborado por uma entidade independente, e cujos resultados são acompanhados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do IPQ, bem como a implementação de oportunidades de melhoria daí decorrentes.

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 BSC também permite a monitorização mensal do trabalho realizado, existindo ainda um outro conjunto de indicadores controlado no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do IPQ, não se justificando a criação de indicadores adicionais para quantificar as respostas dadas aos clientes.

Para 2017, o IPQ prevê apresentar ao programa SAMA- Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, três projetos que visam 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 Ministro para a "redução do consumo de papel e demais consumíveis de impressão na Administração Pública", promovendo a otimização de processos e a modernização de procedimentos administrativos e desta forma aumentar a interação e eficiência dos serviços. Estes projetos integrarão o SIMPLEX 2017, caso as candidaturas venham a ser aprovadas.

#### **1. IPQ.net**

Criação de um portal para cidadãos e empresas de acesso aos serviços do IPQ, permitindo melhorar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente com aumento do número e da utilização de serviços disponibilizados de forma eletrónica, com a simplificação dos serviços e processos, com a diminuição dos tempos de espera e concretização do serviço.

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

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

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

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

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

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

A reengenharia, simplificação, automatização da prestação de serviços e desmaterialização de processos internos e externos, patentes no presente projeto, proporciona ganhos de eficácia e eficiência na interação da

Administração Pública com os cidadãos e as empresas, para além do encurtamento dos prazos da prestação de serviços e redução de custos.

## 2. LojaIPQ

O projeto "lojaIPQ" corresponde à criação de um serviço em linha que permitirá a todos os cidadãos nacionais e estrangeiros, comprarem as Normas portuguesas e europeias, utilizando os recursos eletrónicos mais divulgados hoje em dia no mercado de consumo, como o computador pessoal, o "tablet" e o "smartphone".

Pretende-se que este projeto contribua de forma evidente para a estratégia nacional em matéria de modernização e simplificação operacional, capacitando o IPQ para oferecer novos modelos de atendimento digital, aumentando a sua eficiência na resposta às empresas, universidades, instituições públicas e pessoas singulares, por quem é procurado diariamente com o objetivo de adquirirem Normas nacionais, europeias e internacionais, com vista ao desenvolvimento das respetivas atividades industriais, comerciais, educativas, académicas ou outras.

Neste pressuposto, e sendo objetivo deste projeto a criação de uma Loja Eletrónica, pretende-se que os seus potenciais utilizadores, Pequenas e Médias Empresas, Associações, Universidades, Administração Pública, Entidades Societais e todos os cidadãos em geral, possam vir a utilizar os recursos e sistemas informáticos já existentes na AP, quer no que respeita à sua autenticação perante a loja IPQ, quer no que diz respeito à utilização de meios de pagamento eletrónicos como, Cartões de Crédito e de Débito.

Claramente, pretende-se utilizar para estes efeitos o Cartão de Cidadão como instrumento de autenticação individual e a Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP) como instrumento de suporte às transações eletrónicas.

## 3. pcNORM

O projeto "pcNORM" corresponde à criação de um serviço que permitirá a todos os cidadãos portugueses e estrangeiros a consulta das Normas portuguesas e europeias, utilizando os recursos eletrónicos mais divulgados hoje em dia no mercado de consumo, ou seja, o computador pessoal, o "tablet" e o "smartphone".

Pretende-se que este projeto contribua de forma evidente para a estratégia nacional em matéria de modernização e simplificação operacional, capacitando o IPQ para dar resposta às necessidades de acesso e conhecimentos das normas e documentos normativos portuguesas e europeias, por parte das Pequenas e Médias Empresas, Associações, Universidades, Administração Pública, Entidades Societais e todos os cidadãos em geral que quotidianamente necessitam de consultar normas, tendo em vista o desenvolvimento das suas atividades industriais, comerciais, educativas ou outras e têm de se deslocar às instalações do IPQ.

Neste pressuposto, é indispensável a existência de conteúdos completamente desmaterializados e digitais que possam ser colocados à disposição do público, através do canal tecnológico que se pretende criar.

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

## 2.12 SIMPLEX 2016

Enquanto marca original de programa nacional único, transversal a todas as áreas de intervenção do Estado, o SIMPLEX+ mantém a sua abordagem conjunta das várias vertentes da simplificação, projetando desafios de um tempo novo, onde as necessidades dos utilizadores de serviços públicos são o principal critério para a identificação de áreas de atuação prioritária, a par de medidas de modernização administrativa adequadas.

Neste enquadramento, foi proposta e implementada pelo IPQ uma medida de simplificação, no âmbito da atuação do Departamento de Metrologia, que permite uma substancial melhoria da interface de comunicação e relação IPQ/Utilizadores dos seus serviços, tirando partido da sua plataforma informática.

Esta medida tinha como objetivo a dinamização de um espaço internet, no website IPQ, onde cada cliente acede a uma “Área de Trabalho”, cujo acesso é reservado aos mesmos através de credenciais próprias, através da submissão de uma chave de utilizador, senha de acesso e por uma política de registo de utilizador, garantindo o caráter de confidencialidade.

Sendo o acesso único e exclusivo por cada Entidade identificada no Sistema de Gestão do IPQ, através do seu NIPC, independentemente dos serviços e/ou operações metrológicas solicitadas, as credenciais fornecidas permitem o acesso à informação relativa ao conjunto de todas as relações da Entidade com o Departamento de Metrologia do IPQ.

A referida interface possibilita a interação IPQ/Cliente, através das seguintes funcionalidades:

- Submissão de Pedidos de Execução de Trabalho (PET): Introdução online do Pedido de Execução de Trabalho ao IPQ para a solicitação de trabalhos ao Departamento de Metrologia, facilitado pelo preenchimento automático de dados específicos da entidade cliente;
- Consulta de PET: Acesso a informação relativa aos PET e respetivo estado processual, abrangendo todos os processos relativos às solicitações da Entidade registada ao Departamento de Metrologia;
- Consulta de Certificados: Disponibilização de documentos emitidos pelo IPQ como forma de agilizar o contacto com o cliente, nomeadamente o acesso a Certificados de Calibração, Relatórios de Ensaio, Certificados de Verificação e Boletins de Rejeição, validados com assinatura eletrónica qualificada.

Os dados referentes ao período de exploração efetiva (desde outubro 2016) apontam para:

- Entidades com acesso: 100 num universo de 500;
- Documentos disponibilizados: 1185 num universo anual de cerca de 4000;
- Número de acessos independentes ao portal: 350.

## III - Balanço Social

### Recursos Humanos

O desenvolvimento dos Recursos Humanos, pormenorizadamente analisado, consta do Balanço Social, elaborado como documento autónomo.

Em 31 de dezembro de 2016 o número total de efetivos globais do Instituto era de 110, o que representa um acréscimo de 11 trabalhadores/as relativamente ao ano 2015 (99).

Relativamente ao ano anterior, a Taxa de Vínculo (84,5%), registou um acréscimo de cerca de 2,7 % o que se deveu essencialmente à entrada de 8 trabalhadores/as por procedimento concursal e 5 por mobilidade.

A Taxa de Tecnicidade verificada em 2016 (99,9%), registou um acréscimo de 1% relativamente ao valor do ano anterior.

A Taxa de Feminização (6,4%) registou um aumento de 2% relativamente ao valor de 2015.

A Taxa de Formação Superior a 31 de dezembro de 2016 foi de 66,4%, registou um acréscimo de 2,8% em relação ao ano anterior, motivado pela entrada de 11 trabalhadores/as com formação superior.

A taxa de ocupação de cargos de dirigente relativamente ao efetivo de ambos os sexos, regista de novo uma discrepância, sendo de 12% no que se refere ao efetivo masculino e de 10% no que se refere ao efetivo feminino.

O IPQ caracteriza-se por possuir uma população de idade mediana, considerando que cerca de 67% dos/as trabalhadores/as tem idade inferior a 55 anos, sendo o nível etário médio de 50 anos.

A Taxa de Absentismo (7,4%), registou um acréscimo de 0,5% em relação a 2015, mantendo no entanto como principais causas deste valor a grande percentagem de faltas por “Doença” com 33,3%, “Junta Médica” com 33,2%, “Maternidade/Paternidade” com 10,2%.

### Formação Profissional

Durante todo o ano de 2016, foram alvo de formação profissional 92 dos/as trabalhadores/as, contabilizados/as ao longo do ano, o que corresponde a cerca de 81,4% dos/as trabalhadores/as, tendo sido abrangidos todos grupos profissionais com exceção do dos Assistentes Operacionais por motivos de doença da única trabalhadora que constitui esse grupo.

De salientar no entanto que, embora nem todos/as os/as trabalhadores/as tenham tido formação em 2016, 64,5% dos/as que se encontravam em exercício de funções no IPQ a 31 de dezembro, tiveram, pelos menos, 20 horas de formação.

O número total de horas de formação em 2016 foi de 3 735, o que faz uma média de cerca de 38 horas por trabalhador/a, mantendo-se assim a mesma média registada em 2015.

Os custos totais com a formação em 2016 foram de 17 827,16€, o que se traduz num acréscimo de cerca de 20% em relação aos valores de 2015.

## IV - Avaliação Final

### A) Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

A expressão qualitativa da avaliação final do desempenho do IPQ corresponde à menção de Desempenho Bom, tendo em conta que o IPQ superou 4 objetivos e atingiu 2, tendo tido um valor global de desempenho do QUAR de 146%, conforme confirma o Mapa de Execução do QUAR em Anexo A1.

O quadro seguinte sintetiza o grau de realização dos objetivos e a avaliação dos resultados.

**Tabela 32 - Grau de realização do QUAR**

Parâmetros	Ponderação	Grau de realização
EFICÁCIA	50%	91%
EFICIÊNCIA	30%	35%
QUALIDADE	20%	20%

**Tabela 33 – Avaliação final do Serviço**

Avaliação final do serviço	
BOM	146%
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Os resultados de 2016, constantes no QUAR, quando comparados com os do ano anterior, revelam a continuidade de uma evolução muito positiva.

A execução global do Plano de Atividades de 2016 foi bastante elevada (86%), tendo em conta os resultados obtidos, medidos através dos respetivos indicadores e de que se foi dando conta ao longo deste relatório.

### B) Menção proposta pelo/a dirigente máximo

De acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, como resultado da autoavaliação, proponho ao abrigo do n.º 3 do mesmo artigo, que seja atribuída ao IPQ a menção qualitativa de desempenho BOM.

*António Mira dos Santos*  
Presidente do Conselho Diretivo

## C) Conclusões prospetivas

A prossecução da missão do IPQ, consubstanciada no cumprimento de objetivos estratégicos e operacionais apresentados no QUAR e no Plano de Atividades de 2016 enquadra-se na continuidade do esforço de modernização administrativa do Estado e de garantia da defesa dos/as consumidores/as e regulação dos mercados no sentido da promoção da competitividade da economia portuguesa. Tal é visível também no QUAR e Plano de Atividades para 2017.

Num contexto de forte contração económica, que se tem vivido nos últimos anos, o papel do IPQ, enquanto entidade responsável pela gestão e coordenação do SPQ, ganha particular relevância, na medida em que pode contribuir para o reforço da competitividade da economia nacional.

Nesse sentido, continua a constituir um objetivo prioritário do IPQ aproximar e colocar à disposição das empresas, das suas associações e dos agentes económicos em geral, as metodologias e a infraestrutura do SPQ, afirmando a Qualidade enquanto alavanca privilegiada da inovação e do desenvolvimento sustentável, dotando as empresas portuguesas, das ferramentas necessárias para enfrentarem a concorrência mundial nos mercados externos onde atuem.

O PROQUAL, enquanto plataforma informática que garante a ligação a diversas aplicações internas e externas, continuará a promover a interligação eletrónica com organizações nacionais e internacionais e a potenciar a desmaterialização das atividades que o IPQ desenvolve. A exploração, em pleno desta plataforma, dos seus novos sistemas de informação e *sites* colaborativos, continuará a assegurar a consolidação das mudanças nos processos desmaterializados de trabalho, nos fluxos e bases de dados documentais e nos interfaces com as entidades externas, sendo por isso, uma ferramenta essencial quer para utilização interna, quer para o trabalho colaborativo *online* com as entidades que interagem com o IPQ nos subsistemas da Metrologia, Normalização e Qualificação.

Ao nível departamental, e concretamente no que diz respeito à atividade do DNOR, durante o ano 2017, esta orientar-se-á pelas seguintes grandes linhas:

- Reforçar a eficácia da rede de atores da normalização, através do reforço da sua formação e visitas de acompanhamento, tendo em vista uma melhoria na evidência das suas práticas, cumprindo os requisitos do Guia 20 do CEN/CENELEC e das Regras e Procedimentos da Normalização Portuguesa;
- Incentivar todas as iniciativas de normalização nacional estimulando e sensibilizando as PME para uma participação mais ativa, dinâmica e empenhada no processo de normalização;
- Dinamizar e coordenar a Iniciativa 6 – Adaptação Legal e Normativa, que contempla as seguintes Medidas Iniciais: Participação Portuguesa em normalização base para indústria 4.0; Desenvolvimento e implementação de normas de dados e de troca de dados; Diagnóstico Normalização. Estas iniciativas têm por objetivo fomentar a participação dos stakeholders nas atividades de normalização, desenvolvendo o quadro legal e acervo normativo nacional, de forma a cobrir as necessidades da quarta revolução industrial;
- No âmbito da Iniciativa Conjunta em matéria de Normalização enquadrada na Estratégia para o Mercado Único da Comissão Europeia, o IPQ dinamizará e coordenará a Ação 4 - Melhoria da sensibilização para a normalização ao nível das autoridades públicas nacionais. Esta ação visa essencialmente incentivar uma maior participação das autoridades públicas nos processos de

fixação e de publicação das normas, a par de uma maior visibilidade por parte do setor público da importância da normalização e o apoio que ela poderá dar na chamada “Legislação Inteligente”;

- Continuar o esforço para disponibilizar 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;
- Desenvolver ou apoiar projetos que promovam a normalização junto de públicos-alvo específicos, tais como:
  - ✓ a continuidade do Projeto Juventude abrangendo o ensino secundário e profissional, público e privado e o ensino universitário, promovendo ações de formação para alunos e professores, capacitando estes para a disseminação dos conhecimentos sobre normalização nas escolas e dinamização de outros projetos educativos;
  - ✓ a edição de coletâneas temáticas de normas em suporte DVD, a preços reduzidos, para um maior acesso, fundamentalmente, por parte dos agentes económicos;
  - ✓ a realização de ações de formação/sensibilização para públicos-alvo específicos, nomeadamente agentes económicos e Administração Pública;
- Reestruturar a Biblioteca do IPQ, transformando-a num espaço de consulta, aprendizagem, divulgação e trabalho.

Sendo a Metrologia a *ciência da medição e das suas aplicações*, está presente no dia-a-dia da economia, do comércio, da ciência e da tecnologia e em todos domínios que contribuem para o bem-estar do/a cidadão/ã, *e.g.* na saúde e no ambiente, onde o rigor e confiança exigidos aos respetivos instrumentos de medição são cruciais.

Neste âmbito, o DMET perspetiva para 2017 um esforço redobrado de promoção e divulgação das capacidades do IPQ, bem como de sensibilização da indústria e dos/as cidadãos/ãs em geral para as atividades metrológicas de natureza voluntária e obrigatória, designadamente:

- Reforçar o reconhecimento externo da metrologia nacional e as capacidades metrológicas do IPQ (número de CMC aceites no âmbito do CIPM-MRA);
- Promover o desenvolvimento da metrologia nacional reforçando a participação europeia e internacional, nos projetos de investigação, inovação e desenvolvimento metrológico, EMPIR (European Metrology Programme for Innovation and Research) financiados no âmbito do programa-quadro Horizonte 2020 da Comissão Europeia e em comparações interlaboratoriais de padrões;
- Manter a política protocolar com instituições para a participação em projetos de I&D metrológico, a fim de garantir o desenvolvimento sustentado e harmonizado da metrologia;
- Promover os ensaios de aptidão e os exercícios de comparação interlaboratorial com os laboratórios acreditados para a estruturação da cadeia hierarquizada de padrões;

- Promover a disseminação de conhecimento no domínio metrológico através da organização e dinamização de eventos técnico-científicos e de fora de discussão, nomeadamente nos setores da Saúde, I&D&I, do Ensino e da Segurança Rodoviária;
- Promover a difusão de conhecimentos e a divulgação de resultados obtidos nas atividades desenvolvidas através da participação em conferências e da publicação de trabalhos de carácter técnico-científico;
- Participar em ações de formação, incrementando a colaboração com o meio académico, nas várias vertentes e níveis de ensino;
- Promover a criação de conhecimento na área da Metrologia através da orientação/coorientação de estágios, teses de mestrado e de doutoramento;
- Aumentar a eficiência da atividade dos laboratórios metrológicos (Operações metrológicas por FTE);
- Consolidar a rede nacional de metrologia legal e aperfeiçoar o seu funcionamento, mantendo o acompanhamento próximo aos Organismos de Verificação Metrológica e restantes entidades qualificadas, designadamente, através:
  - da realização de reuniões periódicas com aquelas,
  - formação e prestação de esclarecimentos por tipologia de entidade e domínio técnico,
  - de auditorias anuais,
  - do acompanhamento *in situ do modus operandi* das verificações metrológicas realizadas,
  - da realização de visitas técnicas com ou sem aviso prévio, entre outras;
- Desenvolver e consolidar o controlo metrológico a nível nacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através da continuidade da dinamização das ações de formação para experimentadores metrologistas e o acompanhamento das entidades intervenientes;
- Promover a metrologia na Saúde, no Ambiente, na Indústria, no Ensino nomeadamente nas áreas emergentes das nanotecnologias e da energia;
- Intensificar a estratégia de desenvolvimento e consolidação de sinergias potenciadoras de uma cooperação interdisciplinar, entre a comunidade científica e tecnológica e a sociedade, tendo como objetivo fundamental a promoção da atividade metrológica nacional.

No âmbito da promoção da qualidade, do licenciamento e do desenvolvimento do SPQ, o DAESPQ perspetiva a prossecução e concretização de iniciativas e projetos, nomeadamente, através das seguintes orientações estratégicas:

- Reforço do empenho na promoção, a nível nacional, da notoriedade, da importância e das vantagens do modelo de Excelência para competitividade e para a diferenciação das empresas e demais organizações nacionais através da dinamização e realização do Prémio de Excelência PEX-SPQ, que se baseia no modelo da European Foundation for Quality Management (EFQM), através da dinamização da Estratégia Nacional, acordada com a APQ, procurando estimular e apoiar as

empresas e organizações que consideram nas suas estratégias de gestão e crescimento as metodologias de gestão pela qualidade total, distinguindo as que evidenciem as melhores práticas;

- Divulgação, dinamização e realização do ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, por forma a reforçar e a aumentar a perceção da Qualidade através do conhecimento do nível de satisfação do serviço prestado pelas organizações aos/às consumidores/as, enquanto indicador de referência da qualidade no mercado nacional, nos setores da atividade económica em que é utilizado;
- Fortalecimento da interação e de uma mais estreita cooperação e proximidade do IPQ - enquanto gestor e coordenador deste sistema - às entidades acreditadas pelo organismo nacional de acreditação, o IPAC – Instituto Português de Acreditação, tendo em vista o desenvolvimento harmonioso do SPQ. Para a concretização deste objetivo será dada continuidade às atividades do FÓRUM da Certificação e, no seu âmbito, à reflexão iniciada em 2016 sobre a possibilidade da sua evolução enquanto órgão consultivo do IPQ mais abrangente, passando a considerar outras atividades de avaliação da conformidade nos diferentes setores de atividade em matéria da qualidade, estendendo-se também aos modelos de excelência. Pretende-se, assim, estimular e promover uma maior participação e envolvimento dos stakeholders e players, através do aprofundamento e da concretização de ações favorecedoras das políticas e das estratégias nacionais nestas matérias, visando o reforço do reconhecimento e o aumento da confiança das empresas e das organizações nos resultados das atividades de avaliação da conformidade e na sua relevância para a economia, para as empresas e para a sociedade em geral;
- Reforço e agilização da interface com o organismo nacional de acreditação na veiculação e na partilha de informação estratégica relevante, relativa a organismos notificados acreditados ou potenciais organismos notificados em processo de acreditação 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;
- Dinamização da promoção e da divulgação da Qualidade e suas metodologias nos diferentes setores, junto das empresas, dos agentes económicos nacionais e da Sociedade em geral, através do estabelecimento de parcerias estratégicas e da realização de ações de promoção e divulgação, nomeadamente, através da realização de Encontros, Seminários, Workshops e Sessões Temáticas das Comissões Setoriais (CS), procurando envolver os diferentes stakeholders e as entidades relevantes nas diferentes áreas, nomeadamente, associações empresariais nacionais e setoriais representativas, com vista ao desenvolvimento do SPQ;
- Prossecução das 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 do IPQ em parcerias e em projetos de cooperação, reforçando a intervenção e o reconhecimento internacional, fomentando a certificação de empresas e produtos e contribuindo para o aumento da formação em qualidade. Neste âmbito, mantêm-se as expectativas de prosseguir a estratégia de cooperação suportada nos protocolos em vigor, celebrados, respetivamente, com o Instituto Angolano de Normalização e Qualidade (IANORQ) e com o Instituto de Gestão da Qualidade e da Propriedade Intelectual de Cabo Verde (IGQPI), contribuindo

para o fortalecimento do espaço de cooperação com estes Países e no quadro da posição estratégica de Portugal no espaço da União Europeia. Prosseguir a estratégia de identificação de novos âmbitos de cooperação, procurando materializar e dar seguimento às manifestações de interesse dos Governos de Timor; da Tunísia, e da Argélia, em prosseguir as atividades de cooperação nas áreas da Metrologia, da Normalização e da Qualidade em geral;

- Promoção de uma nova dinâmica de relacionamento entre o IPQ e os seus clientes, potenciando o uso das tecnologias da informação, através de canais de comunicação de duas vias, utilizando as redes sociais, tais como Facebook, Google + e YouTube, para a divulgação da newsletter “espaço Q”, de formação e eventos e, através do desenvolvimento e disponibilização de conteúdos mais especializados, indo de encontro às necessidades do público-alvo, promovendo o ajustamento da oferta à procura existente e à importância estratégica de temas atuais com particular enfoque nas áreas da Normalização da Metrologia e da Qualificação, privilegiando a cooperação com parceiros estratégicos nestas áreas, em prol do desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade;
- Desenvolvimento de ferramentas e mecanismos para identificação de necessidades de formação dos agentes económicos e entidades que atuam no âmbito do SPQ, para além da Tutela, face a projetos de inovação em desenvolvimento;
- Cumprimento dos procedimentos das Diretivas Nova Abordagem, no âmbito das competências regulamentares do IPQ, no respeito à notificação, à designação e à qualificação de organismos, mantendo a Comissão Europeia e os Estados Membros permanentemente informados dos Organismos Notificados (ON) no âmbito das diferentes Diretivas, e alargando a sua atividade, enquanto Autoridade Notificadora, a outras Diretivas Europeias da responsabilidade de outras autoridades competentes, nomeadamente nas áreas da DGEG, Diretiva 2014/33/EU- Ascensores e componentes de segurança para ascensores e Diretiva 2014/34/EU - Aparelhos e sistemas de proteção para uso em atmosferas potencialmente explosivas (ATEX); DGRM, Diretiva 2014/90/EU - Equipamentos marítimos; ANACOM, Diretiva 2014/53/EU - Equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações;
- Concretização do alinhamento com a New Legislative Framework, através da conclusão dos trabalhos de transposição/execução das diretivas/regulamentos, no âmbito das competências do IPQ;
- Capacitação e robustecimento da atividade de licenciamento, dotando-a das condições adequadas para responder aos desafios de um novo enquadramento legal e às crescentes necessidades dos operadores económicos nacionais, através da otimização de processos, simplificando e agilizando procedimentos, numa área economicamente relevante e de grande impacto em matéria de segurança de pessoas e bens;
- Finalmente, importará assegurar a desejável desmaterialização documental, em matéria dos processos de licenciamento – um desafio complexo que implica um esforço suplementar do IPQ, por forma a possibilitar uma resposta mais eficaz e mais eficiente às expectativas dos operadores económicos em geral e também às imposições legais, nomeadamente, as que decorrem do Sistema de Indústria Responsável (SIR).

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

No âmbito da Informática/TIC, foram desenvolvidas as atividades que permitiram continuar e incrementar o alinhamento estratégico das infraestruturas tecnológicas existentes, tendo em consideração as orientações existentes no PGERTIC- Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública.

Pretendeu-se dar continuidade ao esforço de modernização do parque informático de uso individual, através da substituição de equipamentos obsoletos, canalizando, sempre que possível, os equipamentos substituídos para funções de segunda linha ou para usos em que as suas características ainda o permitam.

Contudo, esta situação está distante de ser correspondente às reais necessidades existentes.

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

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

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

Na sequência do esforço de integração dos diversos sistemas de informação existentes nas extintas Direções Regionais de Economia com relevância para as funções do IPQ, importa, em 2017, dar sequência ao trabalho de levantamento de requisitos, efetuado em 2016, para a implementação de um sistema de gestão documental, e proceder à análise da metodologia de implementação de um sistema de gestão de processos.

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

Nesta decorrência, de modo a poder implementar a estratégia adotada, o IPQ irá, em 2017, apresentar ao SAMA os projetos referidos na B) Medidas de Modernização Administrativa, e que, em caso de aprovação, integrarão as medidas SIMPLEX 2017.

Quer a migração do Datacenter para a Secretaria-Geral, quer a eventual aprovação das candidaturas submetidas nesta sede, terão um forte impacto na atividade da Equipa afeta às TIC, nomeadamente, na sua organização, recursos e no seu enquadramento institucional no IPQ, uma vez que terá de efetuar todo o trabalho de análise e planeamento das diversas fases que envolvem os projetos TIC, assim como o acompanhamento das atividades de desenvolvimento, produção e consolidação do que se pretende que seja o produto final.

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

Destaca-se a continuidade das atividades inerentes ao inventário dos bens móveis, bem como a intervenção em áreas específicas, desde a manutenção e recuperação programadas das instalações, com impacto nas condições de segurança, higiene e saúde no trabalho, à eficiência energética.

Por último, destaca-se a dificuldade inerente à regularização matricial e registral dos imóveis do IPQ, a qual terá de prosseguir no ano de 2017.

## **ANEXOS**

## Mapa de execução do QUAR 2016

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Base: Metas QUAR 2016 Aprovado SEI																																
<b>Ministério da Economia</b>																																
Serviço: Instituto Português da Qualidade, I.P.																																
<p><b>MISSÃO:</b> Desenvolver políticas, disponibilizar infraestruturas e metodologias, facilitadoras da afirmação da especificidade e da competitividade do tecido socioeconómico nacional, num contexto de globalização, através dos subsistemas da Normalização, da Metrologia e da Qualificação e da participação integrada da sociedade no desenvolvimento harmonioso do SPQ.</p> <p><b>VISÃO:</b> Afirmar o SPQ como suporte ao desenvolvimento da Qualidade em todos os setores de atividade, em Portugal, contribuindo para o incremento da produtividade e da competitividade nacionais, para a melhoria da Qualidade de Vida dos cidadãos e para uma cultura da Qualidade.</p>																																
<b>Objectivos Estratégicos</b>																																
OE1	Consolidar a elevada satisfação dos/as clientes e stakeholders;																															
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	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.																															
<b>Objetivos Operacionais</b>																																
<b>Eficácia</b>										Ponderação	50%																					
O1. Assegurar a produção de documentos normativos editados em português										Peso	35%																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADORES</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>META 2016</th> <th>Tolerância</th> <th>Valor crítico</th> <th>PESO</th> <th>Trimestre</th> <th>RESULTADO</th> <th>TAXA REALIZAÇÃO</th> <th>CLASSIFICAÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ind 1. Número de documentos normativos</td> <td>368</td> <td>372</td> <td>369</td> <td>4</td> <td>458</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>397</td> <td>108%</td> <td>Superou</td> </tr> </tbody> </table>											INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	Ind 1. Número de documentos normativos	368	372	369	4	458	100%	4	397	108%	Superou
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO																						
Ind 1. Número de documentos normativos	368	372	369	4	458	100%	4	397	108%	Superou																						
O2. Manter o nível de faturação em Metrologia										Peso	35%																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADORES</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>META 2016</th> <th>Tolerância</th> <th>Valor crítico</th> <th>PESO</th> <th>Trimestre</th> <th>RESULTADO</th> <th>TAXA REALIZAÇÃO</th> <th>CLASSIFICAÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Faturação (k€)</td> <td>3543</td> <td>3611</td> <td>3505</td> <td>40</td> <td>3577</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>4097</td> <td>306%</td> <td>Superou</td> </tr> </tbody> </table>											INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	Faturação (k€)	3543	3611	3505	40	3577	100%	4	4097	306%	Superou
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO																						
Faturação (k€)	3543	3611	3505	40	3577	100%	4	4097	306%	Superou																						
O3. Realizar e/ou intervir em eventos que tenham como objetivo a promoção da avaliação da conformidade, nomeadamente certificação, para consolidação e abrangência do SPQ.										Peso	30%																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADORES</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>META 2016</th> <th>Tolerância</th> <th>Valor crítico</th> <th>PESO</th> <th>Trimestre</th> <th>RESULTADO</th> <th>TAXA REALIZAÇÃO</th> <th>CLASSIFICAÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)</td> <td>35</td> <td>39</td> <td>40</td> <td>2</td> <td>43</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>43</td> <td>125%</td> <td>Superou</td> </tr> </tbody> </table>											INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	35	39	40	2	43	100%	4	43	125%	Superou
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO																						
Ind 3. Número de eventos seminários, workshops, congressos, encontros, ações de formação, etc.)	35	39	40	2	43	100%	4	43	125%	Superou																						
<b>Eficiência</b>										Ponderação	30%																					
O4. Aumentar em cerca de 0,5% o número de Certificados/Relatórios/Boletins por FTE em relação à meta de 2015										Peso	50%																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADORES</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>META 2016</th> <th>Tolerância</th> <th>Valor crítico</th> <th>PESO</th> <th>Trimestre</th> <th>RESULTADO</th> <th>TAXA REALIZAÇÃO</th> <th>CLASSIFICAÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE</td> <td>174,0</td> <td>184</td> <td>152,2</td> <td>1,5</td> <td>164,00</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>167,10</td> <td>132%</td> <td>Superou</td> </tr> </tbody> </table>											INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	174,0	184	152,2	1,5	164,00	100%	4	167,10	132%	Superou
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO																						
Ind 4. Número de Operações Metrológicas por FTE	174,0	184	152,2	1,5	164,00	100%	4	167,10	132%	Superou																						
O5. Manter o tempo médio de edição dos documentos normativos em português										Peso	50%																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADORES</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>META 2016</th> <th>Tolerância</th> <th>Valor crítico</th> <th>PESO</th> <th>Trimestre</th> <th>RESULTADO</th> <th>TAXA REALIZAÇÃO</th> <th>CLASSIFICAÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ind 5. Tempo médio de edição desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro, em dias úteis</td> <td>41,0</td> <td>42,5</td> <td>42,5</td> <td>1</td> <td>41,1</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>41,7</td> <td>100%</td> <td>Atingiu</td> </tr> </tbody> </table>											INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	Ind 5. Tempo médio de edição desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro, em dias úteis	41,0	42,5	42,5	1	41,1	100%	4	41,7	100%	Atingiu
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO																						
Ind 5. Tempo médio de edição desde que entrem pela primeira vez no ano e até 15 de outubro, em dias úteis	41,0	42,5	42,5	1	41,1	100%	4	41,7	100%	Atingiu																						
<b>Qualidade</b>										Ponderação	20%																					
O6. Manter o nível global de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ, a medir por inquérito anual no âmbito do SGQ										Peso	100%																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADORES</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>META 2016</th> <th>Tolerância</th> <th>Valor crítico</th> <th>PESO</th> <th>Trimestre</th> <th>RESULTADO</th> <th>TAXA REALIZAÇÃO</th> <th>CLASSIFICAÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)</td> <td>7,7</td> <td>7,6</td> <td>7,6</td> <td>0,1</td> <td>7,8</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>7,6</td> <td>100%</td> <td>Atingiu</td> </tr> </tbody> </table>											INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	7,6	0,1	7,8	100%	4	7,6	100%	Atingiu
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO																						
Ind 6. Índice de satisfação dos/as clientes e entidades do SPQ (escala de 1 a 10)	7,7	7,6	7,6	0,1	7,8	100%	4	7,6	100%	Atingiu																						
Objetivos Relevantes: 01, 02 e 06																																

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO
IND 1 Valor histórico mais elevado
IND 2 Valor médio de 2014 e 2015
IND 3 Valor da meta acrescida da tolerância reforçada em 50%
IND 4 Valor da média dos últimos quatro anos (148,6; 150,2; 174; 184), amortecendo os picos de atividade
IND 5 Melhorou-se o valor crítico em 1 % relativamente ao do ano anterior (41,5).
IND 6 Mantido o valor crítico do ano anterior.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	53	-7
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	132	-12
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	63	756	614	-142
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	18	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	35	280	238	-42
Assistente operacional	5	1	5	4	-1
					0
					0
					0
Total		113	1263	1059	-204

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	6.625.674	6.226.844	5.861.375	365.469
Despesas c/ Pessoal	3.559.972	3.550.346	3.184.906	365.440
Aquisições de Bens e Serviços	1.625.962	1.403.878	1.403.854	24
Transferências correntes	408.632	549.607	549.607	0
Outras despesas correntes	405.354	159.964	159.963	1
Despesas de capital	625.754	563.049	563.044	5
PIDDAC				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	6.625.674	6.226.844	5.861.375	365.469

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
182%	116%	100%	146%

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1	Ordens de Distribuição (de documentos normativos)
IND 2	ERP de gestão
IND 3	Base de dados de eventos (My IPQ)
IND 4	Base de dados de RH e CRM
IND 5	Balanced ScoreCard do IPQ
IND 6	Estudo de satisfação por entidade ex terna

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS
<p><b>Justificação da taxa de realização de 306% do Objetivo Operacional 2.</b></p> <p>O objetivo consistia em "manter o nível de faturação da metrologia", alcançando a meta de 3 505 k€, tendo a mesma sido superada em 592 k€. O resultado de 4 097 k€ deveu-se a vários fatores que tiveram um impacto muito significativo no aumento da receita em 2016, dos quais se destacam os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior acompanhamento e controlo mais exaustivo por parte do IPQ relativamente à atividade desempenhada pelas entidades qualificadas;</li> <li>- Faturação referente às auditorias de reconhecimento da qualificação das entidades que participam no exercício da atividade de reparação e ou instalação de instrumentos de medição (de acordo com o Despacho n.º 7873/2015);</li> <li>- Controlo e regularização de dívidas de clientes.</li> </ul> <p>Estas variáveis, não contempladas em cálculos anteriores, conjugadas com o histórico disponível relativo à atividade das ex-Direções Regionais da Economia, levaram a que quer a meta, quer o valor crítico estabelecidos para 2016, fossem estimados em linha com a evolução verificada em anos anteriores, ou seja, muito abaixo do que se veio a realizar.</p>

## Organismos europeus e internacionais com participação institucional do IPQ

### METROLOGIA

- BIPM – *Bureau International des Poids et des Mesures*;
- EURAMET – *European Association of National Metrology Institutes*;
- OIML – *Organization International de Métrologie Légale*;
- WELMEC – *European Legal Metrology Cooperation*;
- Comissão Europeia – *Comité Instrumentos de Medição*.

### INFORMAÇÃO

- CNRT – *Comité de Normas e Regras Técnicas*;
- EFSD – *European Forum for Standards Diffusion*;
- INFCO – *ISO Council Committee on Information*.

### NORMALIZAÇÃO

- CEN – *European Committee for Standardization*;
- CENELEC – *European Committee for Electrotechnical Standardization*;
- ECISS – *European Committee for Iron and Steel Standardization*;
- ETSI – *European Telecommunications Standards Institute*;
- IEC – *International Electrotechnical Commission*;
- ISO – *International Organization for Standardization*.

### OUTRAS ATIVIDADES

- EFQM – *European Foundation for Quality Management*;
- ECPSA – *European Consumer Product Safety Organization*;
- COPANT – *Comisión Panamericana de Normas Técnicas*;
- COPOLCO ISO – *Committee on Consumer Policy* (observador);
- DEVCO – *ISO Development Committee*

## Lista de atividades de divulgação técnico-científica da Metrologia

### Eventos Organizados

1. Encontro: Call 2016 no âmbito do EMPIR, IPQ, 25 de janeiro;
2. FCT EXPO 2016, “Uma mostra de Ciência, Tecnologia e Inovação”, 6 de abril;
3. Seminário - II Metrologia no Setor Alimentar IPQ, 27 de abril;
4. Dia Mundial da Metrologia - Medições num Mundo Dinâmica, IPQ, 20 de maio;
5. II Encontro: Metrologia e Ensino, IPQ, 13 de setembro;
6. CCQM-GAWG *Workshop Standards and Measurements for Clean Air*, IPQ, 14 de outubro;
7. GT5 da Relacre/Eurachem Portugal Workshop “Qualidade dos Resultados de Medição”, IPQ, 27 de outubro;
8. II Ação de Sensibilização - A Metrologia na Segurança Rodoviária, IPQ, 3 de novembro;
9. Fórum da Metrologia 2016 - VISÃO da METROLOGIA em PORTUGAL 2017-2021, IPQ, 15 de dezembro;

### Publicações/Artigos

#### Revistas Nacionais

10. Saraiva, F., “A Luz na Medição de Distâncias”, *Gazeta da Física*; Vol. 39, nº 1/2, pág. 78 – 81, 2016;
11. Ribeiro, L., Cabral, V.; “Rastreabilidade das Grandezas Elétricas Alternadas Através da Metrologia Quântica”; *Revista Medições e Ensaios*, ISBN2182-5424, vol. 1, nº 13, pp 3-14, julho 2016;

#### Revistas Internacionais

12. R. Thalmann et al, “Calibration of surface roughness standards – Key comparison”, *Metrologia*, Volume 53, Technical Supplement, 04001, 2016, disponível em: <http://dx.doi.org/10.1088/0026-1394/53/1A/04001>;
13. M. Matus et al, “Measurement of gauge blocks by interferometry – Key comparison”, *Metrologia*, Volume 53, Technical Supplement 04003, 2016, disponível em: <http://dx.doi.org/10.1088/0026-1394/53/1A/04003>;
14. F. Polling et al., “Metrology for Long Distance Surveying: A Joint Attempt to Improve Traceability of Long Distance Measurements”, artigo do livro “IAG 150 Years - Proceedings of the 2013 IAG Scientific Assembly”, Springer, ISBN 978-3-319-30895-1;
15. A. Bauch, L. Eusébio, U. Kallio, H. Koivula, S. Lahtinen, F. Marques, O. Pellegrino, C. Pires, F. Pollinger, M. Poutanen, F. Saraiva, S. Schön and F. Zimmermann “Good practice guide for high accuracy GNSS based distance metrology”, *SURVEYING JRP-Consortium 2016*;
16. Ferreira, M. (2016), “Contributo da Metrologia para a Qualidade dos Serviços de Saúde”, *TecnoHospital-TH 77*. ISSN 1645-9431;
17. Durão, C.; Ferreira, M. (2016), “A Metrologia na Manutenção Hospitalar”, *TecnoHospital-TH77*. ISSN 1645-9431;

## Palestras e Seminários

### Comunicações orais em conferências científicas

18. E. Batista, I. Godinho, G. Rodrigues, D. Rumery, “Volume comparison on calibration of micropipettes - Gravimetric and photometric method”, Flomeko 2016, Sydney 27 a 29 de setembro;
19. E. Batista, I. Godinho, M.C. Ferreira, A. Furtado, P. Lucas, “SIP-HLT07 contributions to method improvement in syringe pumps calibration”, Flomeko 2016, Sydney 27 a 29 de setembro;
20. E. Batista, I. Godinho, “Validação do método fotométrico utilizado na calibração de micropipetas”, CONFMET 2016, Évora, 17 e 18 de novembro;
21. Furtado, A, “Metrology Activities at IPQ”, 2nd International Forum on Metrology for Liquefied Natural Gas (LNG) & Alternative Fuels, 25-27 April 2016, PTB, Braunschweig, Alemanha;
22. O. Pellegrino, L. F. Ribeiro, F. A. Dias, I. Godinho, 20.ª Conferência Nacional de Física da SPF, “No novo SI, tudo o que conta pode ser contado?”, Universidade do Minho, Braga, 8 a 10 de setembro;
23. M. Céu Ferreira, “A rastreabilidade metrológica em serviços de saúde”. SIMPMET 2016. Porto, 24 de maio;
24. M. Céu Ferreira, “Atividades da CS09 em Metrologia na Saúde”. SIMPMET 2016. Porto, 24 de maio;

### Comunicações por painel em conferências científicas

25. F. Saraiva, “O que é 1 m na vida de 1 fóton”, 20.ª Conferência Nacional de Física e 26.º Encontro Ibérico para o Ensino da Física FÍSICA2016 (SPF), Universidade do Minho, Braga, 8-10 setembro;
26. Olivier Pellegrino, Florbela Dias, “Comparações interlaboratoriais e correlações”, CONFMET2016, Conferência Nacional da SPMet - As medições num mundo dinâmico, PCTA, Évora, 17 e 18 de novembro;
27. Raquel Quendera, Florbela Dias, “Medições eletroquímicas no Instituto Português da Qualidade”, CONFMET2016, Conferência Nacional da SPMet - As medições num mundo dinâmico, PCTA, Évora, 17 e 18 de novembro;
28. Furtado, A., Pereira, J., Spohr, I., Godinho, I. “Desenvolvimento de sensores e métodos de calibração para a medição em linha da viscosidade e massa volúmica de líquidos não-newtonianos”, CONFMET, November 17-18 2016, Évora, Portugal;

### Outras comunicações orais

29. Saraiva, F., Encontro: Call 2016 no âmbito do EMPIR, IPQ, 25 de janeiro;
30. O. Pellegrino, "Unidades de medida na língua portuguesa: do Sistema Métrico ao Sistema Internacional", Colóquio "A língua portuguesa nos dias de hoje", Academia das Ciências de Lisboa, 23-25 de maio;
31. - Saraiva, F., “Principais Conceitos Metrológicos”, CT184 - Gestão de Energia, IPQ, 27 de maio;
32. O. Pellegrino, A. Furtado, L. F. Ribeiro, I. Godinho, “Umhas considerações sobre incertezas associadas às retas de calibração”, Encontro Nacional da Sociedade Portuguesa de Matemática, EST do Barreiro, julho;
33. João Robarts, Elsa Batista, Rui Martins, F. Saraiva, Isabel Godinho; “Medição de microcaudal por interferometria laser”; VII Encontro de Investigadores da Qualidade – APQ, Tróia, 3 de junho;

34. Tiago Alves, Elsa Batista, Rui Martins, Isabel Godinho, “Desenvolvimento de um novo Padrão Gravimétrico para medição de caudal de fluidos até 2 L/h”; VII Encontro de Investigadores da Qualidade, APQ, Tróia, 3 de junho;
35. Olivier Pellegrino, Florbela Dias, 8<sup>th</sup> Meeting of the Analytical Chemistry Division da SPQ, “*Considerations about measurement uncertainty evaluation in chemistry*”, IST, Lisboa, 6 e 7 de junho;
36. Saraiva, F., “O Impacto Social no Ensino da Metrologia”, II Encontro: Metrologia e Ensino, IPQ, 13 de setembro;
37. O. Pellegrino, “VIM, SI, regras de escrita”, Encontro: Metrologia e Ensino, IPQ, Caparica, setembro;
38. Florbela Dias, “*IPQ Gas Standard Activities in Support of the Environment and Clean Air*”, CCQM-GAWG Workshop Standards and Measurements for Clean Air, IPQ, 14 de outubro;
39. Ana Madeira, Alcoolimetria, Evento de Metrologia na Segurança Rodoviária, IPQ, 3 de novembro;
40. O. Pellegrino, A. Cruz, E. Filipe, I. Godinho, “O SI na língua portuguesa”, CONFMET 2016, PCTA, Évora, novembro;
41. O. Pellegrino, “Cinemometria, IPQ, 2016”, II Ação de Sensibilização: A Metrologia na Segurança Rodoviária, IPQ, Caparica, novembro;
42. C. Pires, M. Abreu, I. Godinho, R. Agostinho, “Disseminação da unidade de tempo em Portugal”, CONFMET 2016, PCTA, Évora, novembro;
43. M. Céu Ferreira, “A importância da Metrologia na garantia da fiabilidade dos equipamentos médicos. Novos Paradigmas Manutenção Hospitalar”. Penafiel, 9 junho.

## Relatórios

### Relatórios de Projetos

- EURAMET TC-Quality QMS Annual Report for the year 2015 by IPQ;
- EMRP - *Final Report on aperture centring device ACenD, Deliverable 2.3.4, SIB58-Angle*
- EMPIR:
  - Projeto ACQ-PRO – Relatório do estágio efetuado no NPL;
  - Projeto ACQ-PRO – Relatório do estágio efetuado no PTB;

### Relatórios de Ensaios de Comparação Interlaboratorial (ECI)

- EAp- CL-CO/2015 – Calibração de comparador;
- EAp- CL-TL/2015 – Calibração de Tampão Liso;
- EAp/CL-BEA/2016 – Calibração de uma bureta automática com êmbolo;
- EURAMET # 1353 – Comparação bilateral: Calibração de micropipetas pelo método gravimétrico e fotométrico;
- EURAMET # 1322 - Comparação: Calibração de micropipetas;
- Deliverable 2.3.3, SIB58-Angle: *Intercomparison of autocollimator calibrations at small apertures at different NMIs and synchrotron metrology labs performed;*

**Info IPQ**

- 01/2016: Reunião do projeto EMRP JRP SIB60 “Metrology for long distance surveying”;
- 02/2016: Reunião do Comité Técnico da Fotometria-Radiometria da EURAMET TC-PR e workshop Proposed research topics for the EMPIR 2016 Calls;
- 03/2016: Reunião do Comité Técnico do domínio da Acústica, Ultrassons e Vibrações (TC-AUV) e dos Subcomités dos domínios da Aceleração e Vibrações (SC-V) e da Acústica (SC-S) no âmbito da EURAMET;
- 04/2016: Reuniões da EURAMET do Comité Técnico da Termometria e do Subdomínio da Humidade;
- 06/2016: Reunião do Grupo de Trabalho de Boas Práticas de Laboratório (BPL) da Comissão Europeia: - Sessão Técnica; - Sessão Plenária;
- 07/2016: 21.<sup>a</sup> Reunião do Comité Técnico da Metrologia Interdisciplinar (TC-IM) da EURAMET;
- 08/2016: 11.<sup>a</sup> Reunião do Comité Técnico da EURAMET para a área da Qualidade, TC-Q;
- 09/2016: Reunião EURAMET do Comité Técnico do Caudal (TC-F);
- 10/2016: IPQ presente na 30.<sup>a</sup> Reunião do Grupo de Trabalho de Boas Práticas de Laboratório (BPL) da OCDE;
- 11/2016: IPQ presente na Reunião CCQM – BIPM 2016; - CCQM 34.<sup>a</sup> Reunião do Grupo de Trabalho Gas Analysis; - CCQM 22.<sup>a</sup> Reunião Metrology in Chemistry; - CCQM Workshop on Broad Claim CMCs;
- 12/2016: Reunião EURAMET do Comité Técnico da Massa e Grandezas Derivadas (TC-M);
- 13/2016: 16.<sup>a</sup> Reunião do Grupo de Trabalho de Caudal do CCM – WGFF;
- 14/2016: Reunião CCQM – GAWG;
- 15/2016: Reunião dos contact persons do Comité Técnico do domínio da Eletricidade e Magnetismo (TC-EM) no âmbito da EURAMET;
- 16/2016: 10.<sup>a</sup> Reunião do Comité Técnico da EURAMET para a área de Comprimento (TC-L);
- 17/2016: 18.<sup>a</sup> Reunião BIPM dos Representantes dos Estados Membros e de Diretores de Laboratórios Nacionais de Metrologia;
- 18/2016: MATHMET 2016 – International Workshop on “Mathematics and Statistics for Metrology”;
- 20/2016: 17.<sup>a</sup> Reunião do EURAMET/METCHEM Gas Working Group Reunião Plenária do Comité Técnico Metrology in Chemistry;

**Contributos Newsletter “Espaço Q”**

- Dia Mundial da Metrologia 2016 – Medições num mundo dinâmico;
- Fórum da Metrologia;
- Evento IPQ/GPPQ-FCT: Call 2016;
- IPQ presente na Reunião EURAMET/METCHEM;
- Participação IPQ na reunião EURAMET TC-Chair;
- Projeto EMPIR Pres2Vac;
- Projeto EURAMET 1353: Calibração de micropipetas pelo método gravimétrico e fotométrico;
- SIMPMET 2016;
- Boas Práticas de Laboratório - IPQ;

## ANEXO A3

- 5.º Encontro do Projeto EMRP SIB58 - Angle Metrology;
- Notícia FCT Expo;
- Seminário A Metrologia no Setor Alimentar;
- Disponibilização eletrónica de documentos DMET;
- Participação IPQ no desenvolvimento de trabalhos do projeto ACQ-PRO;
- EAp de Comparadores;
- Participação IPQ no desenvolvimento de trabalhos do projeto SIB58;
- Assembleia Geral da EURAMET;
- I Jornadas Ibéricas de Metrologia e Qualidade;
- Master Class TrainMic;
- Formação na Universidade do Minho;
- Ensaio de Aptidão - Tampão liso;
- Reunião final do projeto SIB 60;
- 1.º Congresso de “Ensaios e Experimentação em Engenharia Civil” - TEST&E2016;
- Congresso EuroRegio 2016;
- Analítica 2016;
- II Encontro Metrologia e Ensino;
- Reunião final do Projeto EMRP - SIB58;
- 20.ª Conferência Nacional de Física da SPF;
- IPQ no colóquio "A Língua Portuguesa nos dias de hoje" do Instituto de Lexicologia e Lexicografia da Língua Portuguesa (ILLLP) na Academia das Ciências de Lisboa;
- Consulta pública da EU sobre os Programas Europeus de Metrologia;
- Encontro Nacional da Sociedade Portuguesa da Matemática;
- SIMPLEX 2016;
- Assinatura do Protocolo com a Academia das Ciências de Lisboa;
- Flowmeko 2016;
- Estágios Pejene 2016;
- Encontro Segurança Rodoviária;
- Calibração de recipientes *In situ*;
- Nova CMC em volume no âmbito da calibração de micropipetas;
- Nova CMC em padrões de textura de superfície;
- Formação Trainmic;
- Auditorias de medição realizadas pelo LVC;
- Evento Segurança Rodoviária;
- *Peer Review* ao LNM;
- Guia RELACRE 26;
- Seminários SMM;
- Comparação interlaboratorial;
- O IPQ na CONFMET 2016;
- Formação em calibração, utilização e manutenção de equipamento volumétrico;
- Comparação EURAMET 1322: Calibração de micropipetas;

## ANEXO A3

- Primeira *Liaison* EURAMET - ISO;
- Guia EURAMET Massa;
- Revista Medições e Ensaios – SPMET, n.º 12, janeiro;
- *Newsletter* EURAMET, n.º 10;
- PTB News, 1/2016;
- Agenda Estratégica de Investigação para a Metrologia na Europa;
- Guia EURAMET n.º 4 - *Guide on Comparisons*;
- Gazeta de Física;
- EURAMET *Newsletter Issue* 11 - July 2016;
- Metrologia + Newsletter PTB;
- Publicação de Livro “Physical causes of dosing errors in patients receiving multi-infusion therapy” ;
- IAG 150 Years - Proceedings of the 2013 IAG Scientific Assembly;
- Até 2023 Manter-se-á a Introdução do Segundo Intercalar na Escala UTC;
- *Workshop Industry Research Project*.

## Balanço Social

# Balanço Social

2016

março 2017



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

ECONOMIA

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	2
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Comparação da Distribuição do n.º de Efetivos por Grupo Profissional entre 31-12-2015 e 31-12-2016...	4
Comparação do n.º de Efetivos por Serviço e Situação Profissional nos anos de 2015 e 2016 .....	4
Distribuição do n.º de Efetivos por Serviço e Situação profissional a 31-12-2016 .....	5
Distribuição do n.º de Efetivos por Serviço e por Sexo .....	5
Distribuição do n.º de Efetivos por Situação Profissional .....	6
Taxa de Vínculo .....	6
Taxa de Feminização .....	6
Evolução do n.º de Efetivos .....	6
Taxa de Evolução dos Efetivos .....	7
Distribuição dos Efetivos por Grupo Profissional .....	8
Taxa de Tecnicidade .....	9
Taxas de Enquadramento (Global e Feminização) .....	9
Distribuição dos Efetivos por Estrutura Habilitacional .....	10
Distribuição dos Efetivos por Habilitação Literária e Sexo .....	10
Taxas de Formação Superior (Global, Feminização e Masculinização).....	11
Relação entre as Habilitações Literária e o Sexo (percentagem) .....	11
Estrutura Etária dos Efetivos .....	12
Nível Etário Médio .....	12
Distribuição dos Efetivos por Níveis Etários .....	12
Caracterização Etária dos Efetivos .....	13
Relação entre as "Habilitações Literárias" e "Idade" .....	13
Caracterização Etária dos Grupos Profissionais e sua distribuição por Sexo .....	14
Distribuição dos Efetivos por Estrutura de Antiguidade na Carreira ou Cargo .....	15
Estrutura de Antiguidade na Carreira ou Cargo .....	15
Distribuição dos Efetivos por Níveis de Antiguidade .....	16
Movimento de Saídas .....	17
Movimento de Entradas .....	17
Taxas de Entradas e Saídas .....	17
Absentismo .....	18
Taxa de Absentismo .....	18
Absentismo por Serviço e por Sexo (horas) .....	18
Absentismo por Serviço (horas) .....	19
Absentismo por Carreira (horas) .....	20
<b>FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>	
Número de Trabalhadores por Serviço, Abrangidos por Ações de Formação .....	21
Taxa de Participação .....	21
Distribuição por Situação Profissional .....	21
Distribuição dos Participantes por Grupo Profissional .....	22
Distribuição da Formação Interna/Externa por Grupo Profissional .....	22
Distribuição das Horas de Formação por Grupo Profissional .....	22
Custos Totais de Formação .....	23
Custos de Formação por Serviço .....	23
Formação Profissional - Dados Comparativos .....	24
Evolução do n.º de Participantes .....	24
Evolução do n.º de Horas .....	24
Evolução dos Custos de Formação .....	24
<b>CONCLUSÕES</b> .....	25
<b>ANEXO</b> (Formulário anexo ao Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro - DGAEP) .....	26

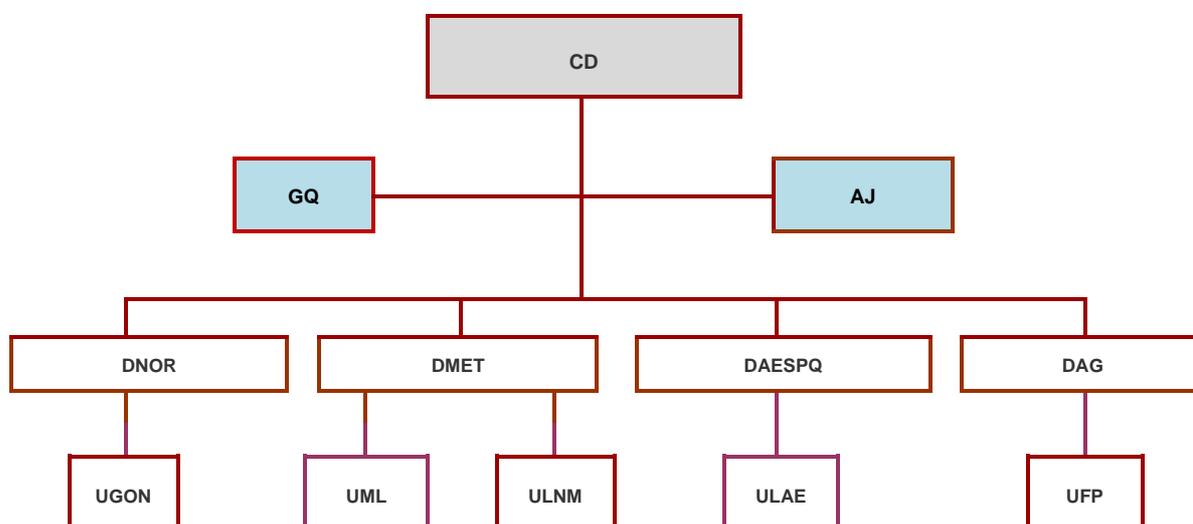
## INTRODUÇÃO

O Balanço Social é o documento onde, de forma sistemática e tanto quanto possível quantificada, se recolhem e tratam os dados relevantes para a caracterização da realidade social da organização.

Agrupando um conjunto exaustivo de elementos estatísticos sobre os recursos humanos e sua evolução, pretende-se que o presente Balanço Social constitua um valioso meio de informação e um importante instrumento de gestão, na medida em que só o conhecimento rigoroso de “quem somos”, “o que somos” e “quantos somos” nos permitirá definir as metas a atingir e a política de gestão adequada à sua concretização.

Neste Balanço Social considerou-se a estrutura orgânica em vigor no Instituto, comparando-se os dados por serviço basicamente com o ano de 2014. As comparações evolutivas com mais de 2 anos apenas serão feitas relativamente ao número de efetivos e suas características e formação profissional.

A estrutura orgânica em vigor no IPQ a 31 de dezembro de 2016 era a seguinte:



Sendo que:

**CD** - Conselho Diretivo e respetivo Secretariado

**AJ** - Assessoria Jurídica

**GQ** - Gestão da Qualidade

**DAG** - Departamento de Administração Geral, que inclui as áreas de Recursos Humanos, Informática, Logística Expediente e uma unidade:

**UFP** - Unidade Financeira e Patrimonial

**DAESPQ** - Departamento de Assuntos Europeus e Sistema Português da Qualidade, que inclui uma unidade:

**ULAE** - Unidade de Licenciamento e Assuntos Europeus

**DMET** - Departamento de Metrologia, que inclui duas Unidades:

**ULNM** - Unidade Laboratório Nacional de Metrologia

**UML** - Unidade de Metrologia Legal

Este Balanço Social foi elaborado na ótica dos Postos de Trabalho existentes em 31 de dezembro de 2016.

### **Dados Técnicos**

1. A elaboração do presente documento teve por base o “esquema-tipo” de Balanço Social, utilizado nos anos anteriores, para que seja possível proceder a uma análise comparativa.
2. O presente documento divide-se em dois capítulos: Recursos Humanos e Formação Profissional, dos quais fazem parte diversas rúbricas, que abarcam os aspetos mais relevantes de cada matéria.
3. A maioria dos dados têm como data de referência 31 de dezembro de 2016, com exceção de “Entradas”, “Saídas”, “Absentismo” e “Formação Profissional”, que abrangem a realidade do ano inteiro.
4. Em anexo consta o Formulário anexo ao DL nº 190/96, de 9 de outubro (disponibilizado pela DGAEP).

## RECURSOS HUMANOS

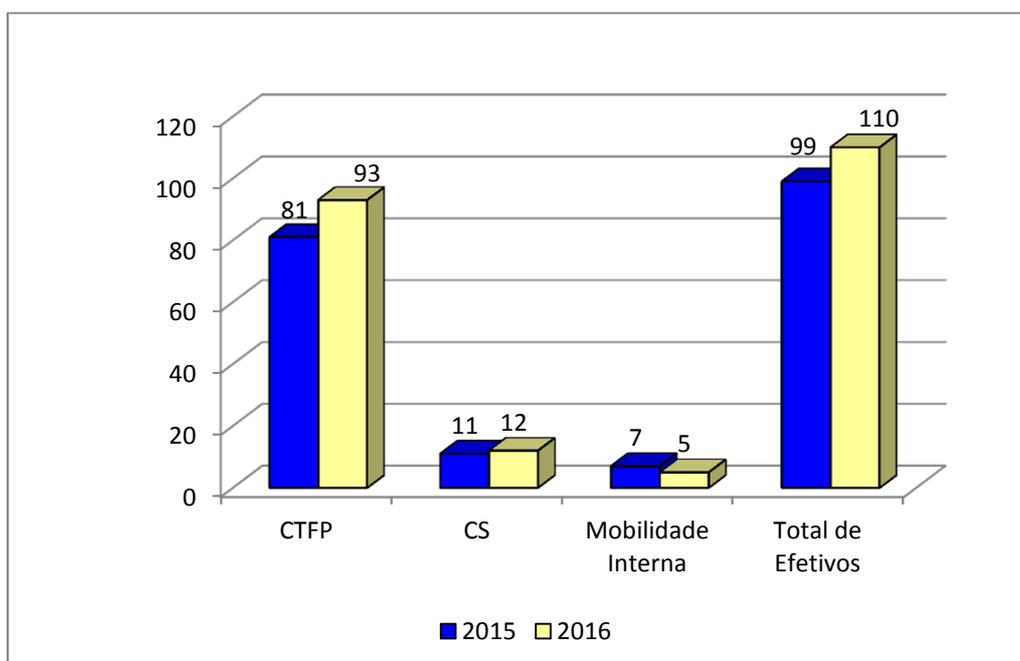
Em 31 de dezembro de 2016 o efetivo global do Instituto era de **110** trabalhadores/as, registando um acréscimo de cerca de 9% relativamente à mesma data de 2015, o que veio manter a tendência crescente registada já no último ano, facto resultante do recrutamento de pessoal para o preenchimento dos postos de trabalho vagos e necessários à execução das atividades do IPQ.

Conforme poderá ser observado nos mapas e gráficos que seguidamente se apresentam, houve um acréscimo de 11 no número de efetivos, relativamente ao ano anterior.

### Comparação da Distribuição do n.º de Efetivos por Situação Profissional entre 31-12-2015 e 31-12-2016

Sit. Profissional	Contrato de Trabalho em Funções Públicas (CTFP)		Comissão de Serviço (CS)		Mobilidade Interna (MI)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>N.º de Efetivos</b>						
<b>TOTAL</b>	81	93	11	12	7	5
<b>TOTAL DE EFETIVOS EM 2015</b>	<b>99</b>					
<b>TOTAL DE EFETIVOS EM 2016</b>	<b>110</b>					

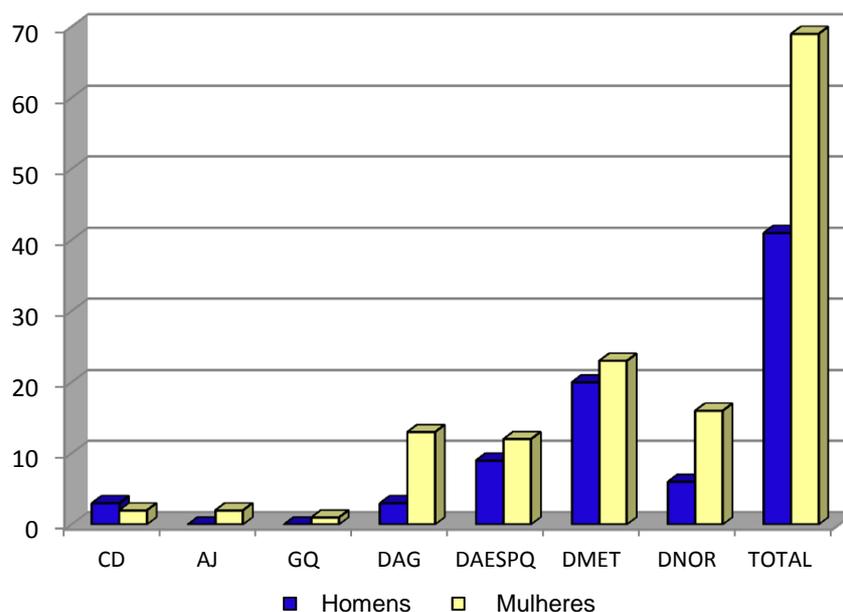
### Comparação do n.º de Efetivos por Serviço e Situação Profissional nos Anos de 2015 e 2016



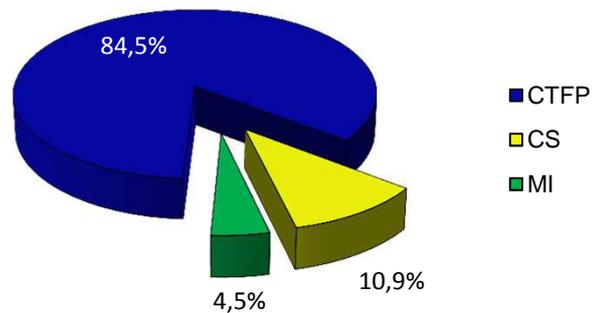
### Distribuição do n.º de Efetivos por Serviço e Situação Profissional a 31-12-2016

SITUAÇÃO PROFISSIONAL SERVIÇO	CTFP		CS		MI		SUB-TOTAL				TOTAL	
	H	M	H	M	H	M	H	%	M	%	%	
<b>CD</b>		2	3				3	60	2	40	5	4,5
Sub Total	0	2	3				3	60	2	40	<b>5</b>	4,5
<b>AJ</b>		2					0	0	2	100	2	1,8
Sub Total	0	2	0	0	0	0	0	0	2	100	<b>2</b>	1,8
<b>GQ</b>		1					0		1		1	0,9
Sub Total	0	1	0	0	0	0	0	0	1	100	<b>1</b>	0,9
<b>DAG</b>	3	6		1			3	30	7	70	10	9,1
UFP		5		1			0	0	6	100	6	5,5
Sub Total	3	11	0	2	0	0	3	19	13	81	<b>16</b>	14,5
<b>DAESPQ</b>	1	6	1			1	2	22	7	78	9	8,2
ULAE	6	4		1	1		7	58	5	42	12	10,9
Sub Total	7	10	1	1	1	1	9	43	12	57	<b>21</b>	19,1
<b>DMET</b>	1	3		1			1	20	4	80	5	4,5
ULNM	7	14	1		1		9	39	14	61	23	20,9
UML	10	2		1		2	10	67	5	33	15	13,6
Sub Total	18	19	1	2	1	2	20	47	23	53	<b>43</b>	39,1
<b>DNOR</b>	4	5		1			4	40	6	60	10	9,1
UGON	2	9		1			2	17	10	83	12	10,9
Sub Total	6	14	0	2	0	0	6	27	16	73	<b>22</b>	20,0
<b>TOTAL</b>	34	59	5	7	2	3	41		69		<b>110</b>	
%	30,91	53,64	4,55	6,36	1,82	2,73		37,27		62,73		100,0
<b>TOTAL DE EFETIVOS</b>	<b>93</b>		<b>12</b>		<b>5</b>							
%	84,5		10,9		4,5							

### Distribuição do n.º de Efetivos por Serviço e por Sexo



### Distribuição do n.º de Efetivos por Situação Profissional



#### Taxa de Vínculo

CTFP/ Efetivos Globais = **84,5%**  
 (Pessoal em C.S. + M.I.) / Efetivos Globais = **15,5%**

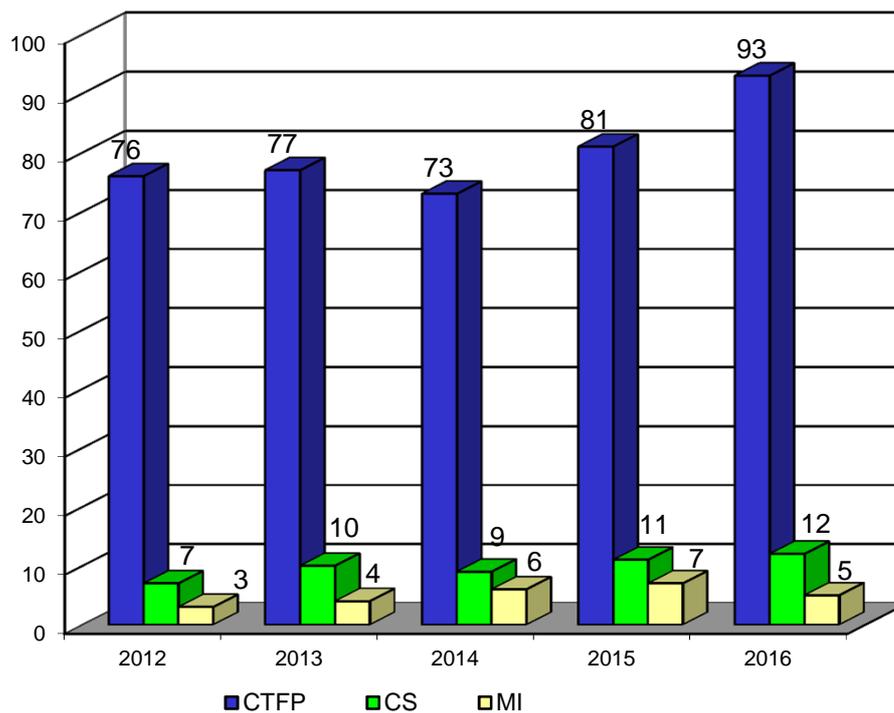
#### Taxa de Feminização

Total Mulheres / Efetivos Globais = **62,7%**

#### Evolução do n.º de Efetivos

	2012	2013	2014	2015	2016	Diferença Percentual (12-13)	Diferença Percentual (13-14)	Diferença Percentual (14-15)	Diferença Percentual (15-16)
CTFP	76	77	73	81	93	1,3%	-5,2%	11,0%	14,8%
CS	7	10	9	11	12	42,9%	-10,0%	22,2%	9,1%
Outras Situações	3	4	6	7	5	33,3%	50,0%	16,7%	-28,6%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>88</b>	<b>99</b>	<b>110</b>	<b>5,8%</b>	<b>-3,3%</b>	<b>12,5%</b>	<b>11,1%</b>

## Evolução do nº de Efetivos nos últimos 5 anos



### Taxa de Evolução de Efetivos

Registou-se uma taxa de Evolução de Efetivos entre 2015 e 2016 de 9%.

**Distribuição dos Efetivos por Grupo Profissional**

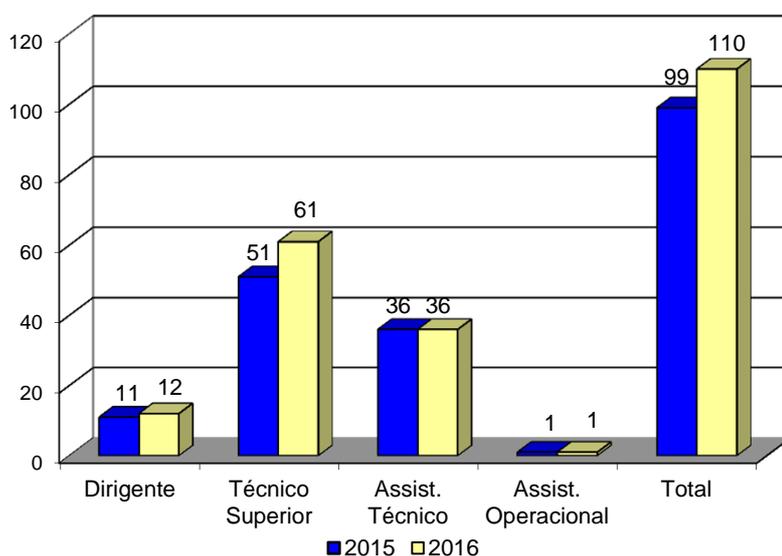
GRUPO PROFISSIONAL		DIRIGENTE	TÉCNICO SUPERIOR	ASSISTENTE TÉCNICO	ASSISTENTE OPERACIONAL	TOTAL	%
<b>CD</b>	CTFP			2		2	40
	CS	3				3	60
	<b>SUB TOTAL</b>	3	0	2	0	5	
<b>AJ</b>	CTFP		2			2	100
	MI					0	0
	<b>SUB TOTAL</b>	0	2	0	0	2	
<b>GQ</b>	CTFP		1			1	50
	<b>SUB TOTAL</b>	0	3	0	0	1	
<b>DAG</b>	CTFP		4	5		9	56
	CS	1				1	6
	MI					0	0
	<b>SUB TOTAL</b>	1	4	5	0	10	
	UFP			5		5	31
	CTFP					5	6
	CS	1				1	
	<b>SUB TOTAL</b>	1	0	5	0	6	
	<b>SUB TOTAL</b>	2	4	10	0	16	
<b>DAESPQ</b>	CTFP		5	2		7	33
	MI		1			1	5
	CS	1				1	5
	<b>SUB TOTAL</b>	1	6	2	0	9	
	ULAE		8	2		10	63
	CTFP					10	6
	CS	1				1	
	MI			1		1	2
	<b>SUB TOTAL</b>	1	8	3	0	12	
	<b>SUB TOTAL</b>	2	14	5	0	21	
<b>DMET</b>	CTFP		1	3		4	9
	CS	1				1	2
	<b>SUB TOTAL</b>	1	1	3	0	5	
	ULNM		18	3		21	49
	CTFP					21	2
	CS	1				1	
	MI		1			1	2
	<b>SUB TOTAL</b>	1	19	3	0	23	
	UML		9	3		12	28
	CTFP					12	2
CS	1				1		
MI		1	1		2	5	
<b>SUB TOTAL</b>	1	9	3	0	15		
<b>SUB TOTAL</b>	3	29	9	0	43		
<b>DNOR</b>	CTFP		4	4	1	9	10
	CS	1				1	1
	MI					0	0
	<b>SUB TOTAL</b>	1	4	4	1	10	
	UGON		6	5		11	12
	CTFP					11	1
	CS	1				1	
	<b>SUB TOTAL</b>	1	6	5	0	12	
	<b>SUB TOTAL</b>	2	10	9	1	22	
<b>TOTAL</b>	CTFP	0	58	34	1	93	85
	CS	12	0	0	0	12	11
	MI	0	3	2	0	5	5
	Nº	12	61	36	1	110	
	%	11	55	33	1		

## Taxa de Tecnicidade

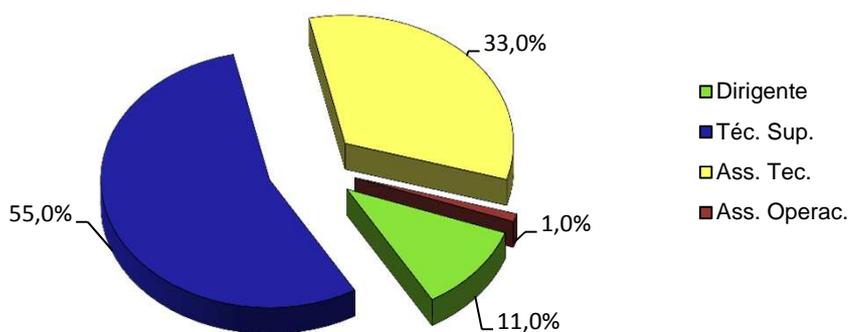
(Pessoal Dirigente + Téc. Sup. + Assistente Técnico) / Efetivos Globais = **99,9%**

A Taxa de Tecnicidade registou um pequeno acréscimo (1%) relativamente ao valor do ano anterior.

### Distribuição dos Efetivos por Grupo Profissional



### Peso Relativo dos Grupos Profissionais



**Taxa de Enquadramento = Pessoal Dirigente / Efetivos Globais = 10,9%**

**Taxa de Enquadramento (Feminização) = Pessoal Dirigente Feminino / Efetivos Globais = 6,4%**

A Taxa de Enquadramento Global apresenta um ligeiro decréscimo de cerca de 0,2% relativamente ao ano 2016, o que se deve ao aumento dos efetivos globais com a entrada de novos/as trabalhadores/as.

A Taxa de Enquadramento (Feminização) apresenta um valor de **6,4%**.

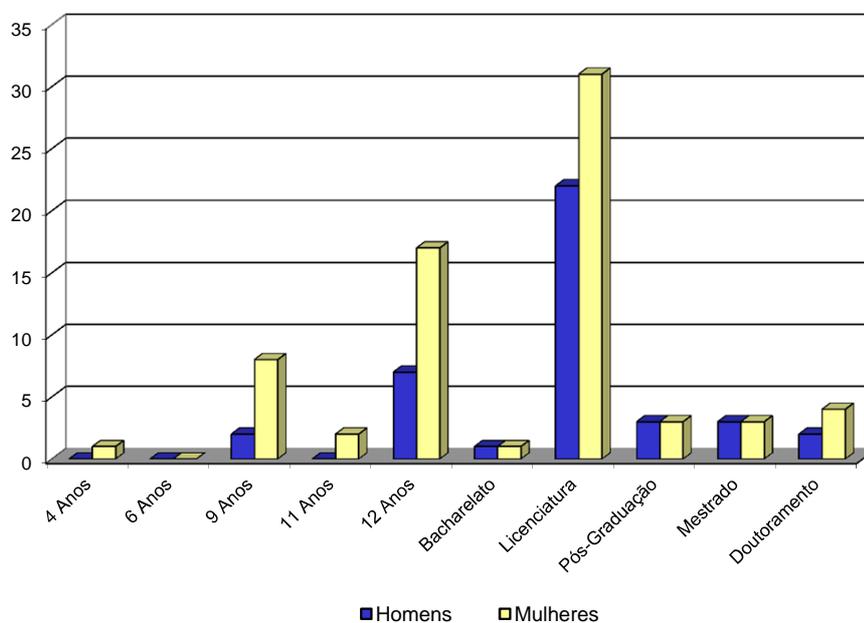
A média manteve-se relativamente ao ano anterior, sendo de 1 dirigente por cada 9 pessoas.

Continua a registar-se a existência dum número inferior de mulheres (7) ocupando cargos de dirigentes num total de 69, em comparação com o efetivo Masculino, onde existem 5 dirigentes num total de 41 homens.

### Distribuição dos Efetivos por Estrutura Habitacional

SITUAÇÃO PROFISSIONAL	ESTRUTURA HABITACIONAL	4 ANOS	6 ANOS	9 ANOS	11 ANOS	12 ANOS	BACHARELATO	LICENCIATURA	PÓS-GRADUAÇÃO	MESTRADO	DOCTORAMENTO
CTFP	H			2		6	1	18	3	2	1
	M	1		8	2	16	1	26	2	1	3
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
CS	H							3		1	1
	M							4	1	1	1
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
MI	H					1		1			
	M					1		1		1	
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
TOTAL	H	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
	%	0,00	0,00	5,00	0,00	17,50	2,50	55,00	7,50	7,50	5,00
	M	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
%	1,43	0,00	11,43	2,86	24,29	1,43	44,29	4,29	4,29	5,71	
Nº	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
%	0,91	0,00	9,09	1,82	21,82	1,82	48,18	5,45	5,45	5,45	

### Distribuição dos Efetivos por Habilitação Literária e Sexo



### Taxa de Formação Superior

[(Bacharelato + Licenc.+Pós-Graduação+Mestrado+Doutoramento)] / Efetivos Globais = **66,4%**

### Taxa de Formação Superior (Mulheres)

[(Bacharelato+Licenciatura+Pós-Graduação+Mestrado) (Mulheres)] / Efetivos Globais = **38,2%**

### Taxa de Formação Superior (Homens)

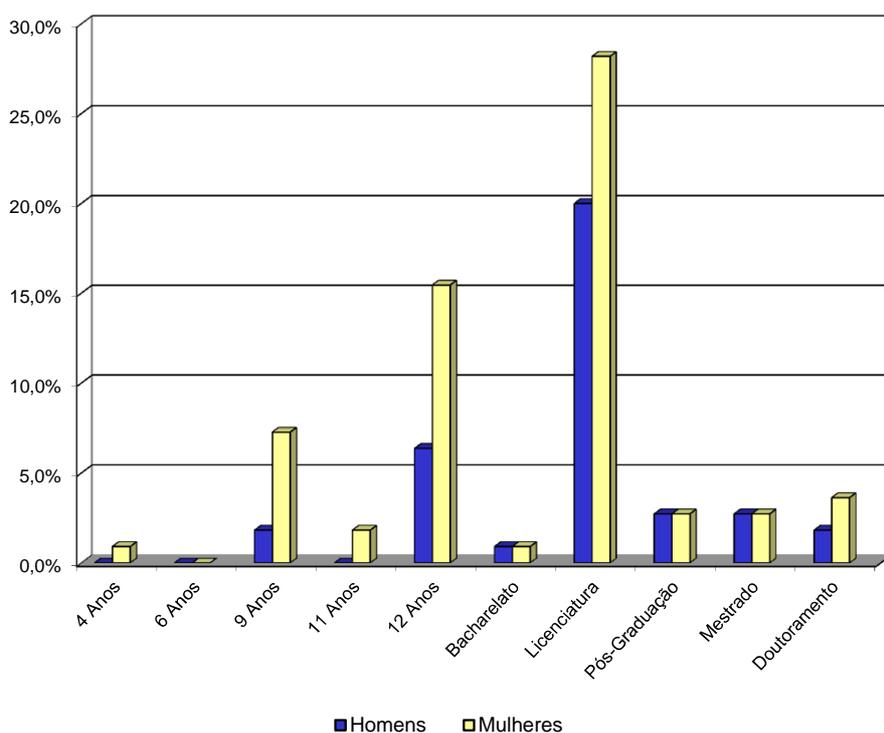
[(Bacharelato+Licenciatura+Pós-Graduação+Mestrado) (Homens)] / Efetivos Globais = **28,2%**

De acordo com a informação fornecida na página anterior, podemos constatar que continua a existir um valor bastante elevado de trabalhadores/as com formação de bacharelato ou superior, que se traduz numa Taxa de Formação Superior de cerca de 66% ou seja, mais de metade dos/as trabalhadores/as têm formação superior.

Ao efetuar o cruzamento das variáveis "Habilitações Literárias" e "Sexo", podemos verificar que se mantém a existência de níveis habilitacionais menos elevados na população feminina. Com efeito, até 12 anos de escolaridade a população feminina acumula 40% dos seus efetivos, contra apenas 22,5% no caso dos homens.

No gráfico seguinte é possível observar a relação existente entre as habilitações literárias e o sexo, atendendo ao efetivo masculino (40 Homens) e feminino (70 Mulheres).

**Relação Entre Habilitação Literária e Sexo (percentagem)**

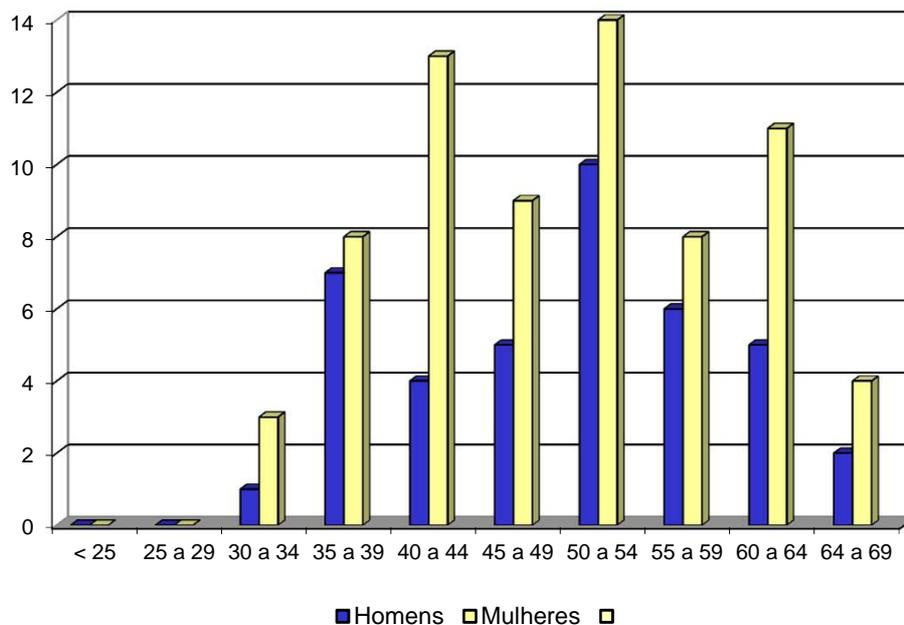


## Estrutura Etária dos Efetivos

SITUAÇÃO PROFISSIONAL	ESCALÕES ETÁRIOS	< 25	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a 54	55 a 59	60 a 64	65 a 69	TOTAL
		CTFP	H			1	6	4	5	8	5	3
	M			3	7	8	8	12	7	11	4	
	SUB TOTAL		0	4	13	12	13	20	12	14	5	93
CS	H							1	1	2	1	
	M					3	1	2	1			
	SUB TOTAL	0	0	0	0	3	1	3	2	2	1	12
MI	H				1			1				
	M				1	2						
	SUB TOTAL	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	5
TOTAL	H	0	0	1	7	4	5	10	6	5	2	40
	M	0	0	3	8	13	9	14	8	11	4	70
	Nº	0	0	4	15	17	14	24	14	16	6	110
%	Simplex	0	0	4	14	15	13	22	13	15	5	
	Acumulada	0	0	4	17	33	45	67	80	95	100	

**Nível Etário Médio** = Soma das Idades / Efetivos Globais = **50**

## Distribuição dos Efetivos por Níveis Etários



## Caracterização Etária dos Efetivos

Ao efectuar uma breve análise da Estrutura Etária dos Efetivos, podemos salientar os seguintes aspetos:

- O nível estário médio é de **50** anos, sendo que 45,5% dos efetivos globais é composto por trabalhadores/as com menos de 55 anos e apenas 20% tem idade igual ou superior a 60 anos.
- A média de idades dos trabalhadores de ambos os sexos é idêntica (cerca de 50 anos).

## Relação entre as Habilitações Literárias e a Idade

Grupo Etário Nível Habilitacional	< 25	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a 54	55 a 59	60 a 64	65 a 69	TOTAL
4 Anos de Escolaridade										1	1
6 Anos de Escolaridade											0
9 Anos de Escolaridade							1	2	6	1	10
11 Anos de Escolaridade							2				2
12 Anos de Escolaridade				3	3	4	4	6	3	1	24
Bacharelato								2			2
Licenciatura			4	9	10	6	13	4	5	3	54
Pós-Graduação				1	2	1	1		1		6
Mestrado				1	2	1			1		5
Doutoramento				1		2	3				6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>110</b>
Percentagem	0,0	0,0	3,6	13,6	15,5	12,7	21,8	12,7	14,5	5,5	
Percentagem Acumulada	0,0	0,0	3,6	17,3	32,7	45,5	67,3	80,0	94,5	100,0	

O cruzamento entre as variáveis "Idade" e "Nível Habilitacional" permite-nos não só acrescentar alguns dados relativamente à caracterização atual dos efetivos, como também efetuar algumas considerações sobre a tendência global da sua evolução.

O grupo etário com maior número de Licenciaturas é o dos "50 a 54", seguido de perto pelo grupo dos "40 a 44" anos.

Existem 6 doutorados/as relativamente jovens, tendo 3 deles uma idade inferior a 50 anos.

A escolaridade ao nível do 4.º ano encontra-se no nível etário "65 a 69" anos.

### Caracterização Etária dos Grupos Profissionais e sua Distribuição por sexo

GRUPO PROFISSIONAL	ESCALÕES ETÁRIOS	< de 25	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a 54	55 a 59	60 a 64	65 a 69	TOTAL	
		1 e 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	%	
DIRIGENTE	H							1	1	2	1	5	42
	M					3	1	2	1			7	
	SUB TOTAL	0	0	0	0	3	1	3	2	2	1	12	58
TÉC.SUPERIOR	H			1	5	4	4	8	2	1	1	26	43
	M			3	7	7	5	6	2	4	1	35	
	SUB TOTAL	0	0	4	12	11	9	14	4	5	2	61	57
ASSISTENTE TÉCNICO	H				2		1	1	3	2		9	25
	M				1	3	3	6	5	7	2	27	
	SUB TOTAL	0	0	0	3	3	4	7	8	9	2	36	75
ASSISTENTE OPERACIONAL	H											0	0
	M										1	1	
	SUB TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	100
TOTAL		0	0	4	15	17	14	24	14	16	6	<b>110</b>	

Face aos dados apresentados no quadro acima, podemos verificar que existem algumas diferenças relativamente à estrutura etária dos diversos grupos profissionais.

O grupo profissional que apresenta uma média etária mais elevada (65 anos) é o grupo "**Assistente Operacional**", seguido pelo grupo dos "**Assistentes Técnicos**" com uma média de **54** e do grupo dos "**Dirigentes**" com uma média etária de **53** anos. O grupo profissional que apresenta a média etária mais baixa é o dos "**Técnicos Superiores**" apresenta uma média de **47** anos.

Cruzando os dados relativos ao "Grupo Profissional" com a distribuição dos efetivos por "Sexo", verifica-se que em todos os casos as mulheres se encontram em maioria. A diferença mais acentuada entre os dois sexos, regista-se no grupo dos "**Assistentes Técnicos**" (27 mulheres e 9 homens), logo seguido pelo grupo dos "**Técnicos Superiores**" com 35 mulheres e 26 homens.

### Distribuição dos Efetivos por Estrutura de Antiguidade na Carreira ou Cargo

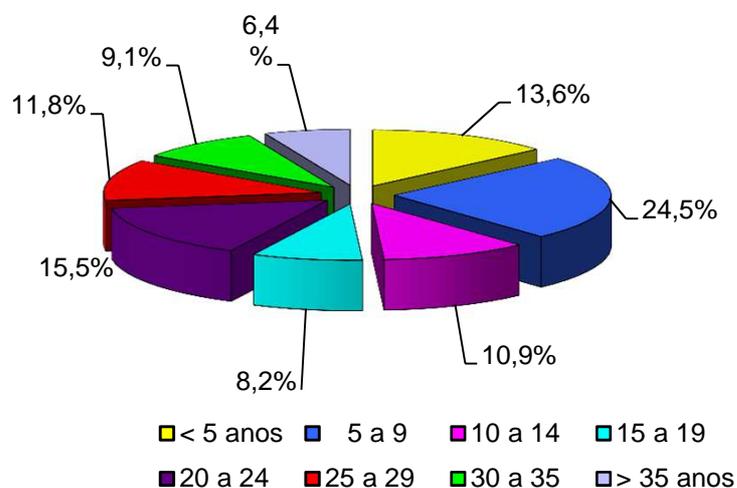
GRUPO PROFISSIONAL	ESTRUTURA DE ANTIGUIDADE	< 5 anos	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 19	De 20 a 24	De 25 a 29	De 30 a 35	>35 anos	TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	
DIRIGENTE	H	4		1						5
	M	6	1							7
	SUB TOTAL	10	1	1	0	0	0	0	0	12
	%	83	8	8	0	0	0	0	0	
TEC.SUPERIOR	H	3	8	4		7	2	1	1	26
	M	1	18	4	1	5	3	2	1	35
	SUB TOTAL	4	26	8	1	12	5	3	2	61
	%	7	43	13	2	20	8	5	3	
ASSISTENTE TÉCNICO	H	1		1	1	1	1	2	2	9
	M			2	7	3	7	5	3	27
	SUB TOTAL	1	0	3	8	4	8	7	5	36
	%	3	0	8	22	11	22	19	14	
ASSISTENTE OPERACIONAL	H									0
	M					1				1
	SUB TOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	%	0	0	0	0	100	0	0	0	
TOTAL	H	8	8	6	1	8	3	3	3	40
	M	7	19	6	8	9	10	7	4	70
		15	27	12	9	17	13	10	7	<b>110</b>
	%	13,6	24,5	10,9	8,2	15,5	11,8	9,1	6,4	

Na distribuição que figura no quadro acima, bem como nos gráficos seguintes, damos conta da realidade do IPQ quanto à antiguidade na carreira ou cargo de todos/as os/as trabalhadores/as, independentemente do tipo de vínculo. Ressalva-se o facto do grupo dos "Dirigentes" que regista maioritariamente valores inferiores a 5 anos, facto que corresponde às nomeações, na sua maioria, em 2013/2014, na sequência da saída da nova Lei Orgânica do IPQ.

### Estrutura das Antiguidades na Carreira ou Cargo

	H	M	Total	%
< 5 anos	8	7	<b>15</b>	13,6%
5 a 9	8	19	<b>27</b>	24,5%
10 a 14	6	6	<b>12</b>	10,9%
15 a 19	1	8	<b>9</b>	8,2%
20 a 24	8	9	<b>17</b>	15,5%
25 a 29	3	10	<b>13</b>	11,8%
30 a 35	3	7	<b>10</b>	9,1%
> 35 anos	3	4	<b>7</b>	6,4%

### Distribuição dos Efetivos por Níveis de Antiguidade



O escalão com maior n.º de trabalhadores/as é o **"5 a 9 anos"**, que totaliza 24,5% dos efetivos totais, situação que se verifica porque neste intervalo estão incluídos os Técnicos Superiores que entraram em 2010. Seguem-se os escalões dos **"20 a 24 anos"** (15,5%) e dos **"< 5 anos"** (13,6%).

**MOVIMENTO DE SAÍDAS**

		Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total
<b>CONTRATO DE TRABALHO EM FUNÇÕES PÚBLICAS</b>						
Aposentação	H					0
	M			1		1
	T	0	0	1	0	1
Mobilidade Interna na Categoria noutro Organismo	H		2			2
	M					0
	T	0	2	0	0	2
<b>TOTAL DE SAÍDAS</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**Taxa de Saídas de 2015 = Total Saídas / Efetivos Globais = 15,2%**

**Taxa de Saídas de 2016 = Total Saídas / Efetivos Globais = 2,7%**

**MOVIMENTO DE ENTRADAS**

		Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total
<b>CONTRATO DE TRABALHO EM FUNÇÕES PÚBLICAS</b>						
Mobilidade Interna na Categoria	H		1	1		2
	M		2	1		3
	T	0	3	2	0	5
Procedimento Concursal	H			3		3
	M		4			4
	T	0	4	3	0	7
Regresso de Licença Sem Vencimento	H					0
	M		1			1
	T	0	1	0	0	1
<b>DIRIGENTES</b>						
Início de Comissão de Serviço - Direção Intermédia	H	1				1
	M					0
	T	1	0	0	0	1
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

**Taxa de Entradas de 2015 = Total de Entradas/Efetivos Globais = 27,3%**

**Taxa de Entradas de 2016 = Total de Entradas/Efetivos Globais = 12,7%**

## ABSENTISMO

Considerando o total de trabalhadores/as com Contrato de Trabalho em Funções Públicas, Comissão de Serviço e Mobilidade Interna, que se encontravam a desempenhar funções no Instituto durante todo o ano de 2015 podemos afirmar que:

À semelhança do que tem ocorrido em anos anteriores, verifica-se uma predominância do sexo feminino em matéria de dias não trabalhados. Do total de faltas, 38,8% foram dadas por homens e 61,2% pelas mulheres. É de salientar contudo, a disparidade entre o número de homens (42) e o número de mulheres (71) no total dos efetivos ao longo de todo o ano.

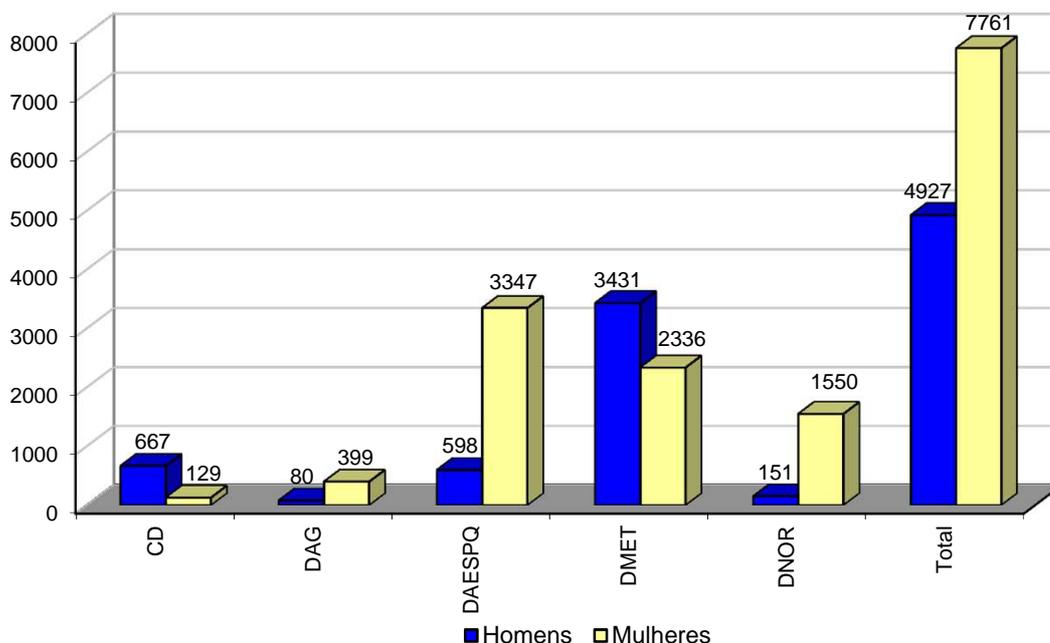
A **Taxa de Absentismo** registou um aumento de cerca de 0,5% em relação ao ano anterior, passando para **7,42%**.

Esta taxa deveu-se essencialmente à elevada percentagem de absentismo por "Doença" (33,3%) seguida de muito perto por "Junta Médica" (33,2%), e mais distanciado por "Maternidade/Paternidade" (10,2%).

Tendo em conta o número de efetivos de cada Serviço, podemos afirmar que o maior número de faltas regista-se no DMET com 38,9%, seguido pelo DAESPQ com 31,1%, pelo DNOR com 13,4%, pelo CD (incluindo AJ e GQ) com 6,3 e pelo DAG com 3,8%. De salientar no entanto que o DMET constitui 38,9% dos efetivos totais.

Quanto ao grupo profissional que apresenta o maior número de ausências é o de "Assistente Técnico" (49,7%), seguido pelo grupo de "Técnicos Superiores" (42,3%), incidindo ambos maioritariamente na "Junta Médica" e "Doença".

### Absentismo por Serviço e por Sexo (horas)



### Absentismo Por Serviço (Horas)

SERVIÇO	CAUSAS DE ABSENTISMO	TRABALH. ESTUDANTE	NOJO	GRAVIDEZ DE RISCO	MATER/PATER	ESCOLA FILHOS	DOENÇA	JUNTA MÉDICA	ACIDENTE EM SERVIÇO	ASSISTÊNCIA A FAMILIARES	POR CONTA DO PERÍODO DE FÉRIAS	CONSULTA MÉDICA FAMILIARES	CONSULTA MÉDICA	ASSISTÊNCIA A FILHOS MENORES	OBRIG. LEGAIS	MOTIVOS NÃO IMPUTÁVEIS	TOTAL
																	%
CD (inclui AJ+GQ)	H		32:00:00				91:00:00	544:00:00									667:00:00
	M										43:00:00	16:14:00	12:15:00	56:00:00	2:26:00		129:55:00
	SUB TOTAL	0:00:00	32:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	91:00:00	544:00:00	0:00:00	0:00:00	43:00:00	16:14:00	12:15:00	56:00:00	2:26:00	0:00:00	796:55:00
																	6,3%
DAG	H				80:00:00												80:00:00
	M		21:00:00			2:16:00					25:00:00	92:55:00	90:52:00	161:00:00	5:00:00	0:59:00	399:02:00
	SUB TOTAL	0:00:00	21:00:00	0:00:00	80:00:00	2:16:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	25:00:00	92:55:00	90:52:00	161:00:00	5:00:00	0:59:00	479:02:00
																	3,8%
DAESPQ	H		30:00:00			1:37:00	543:00:00				11:30:00	3:26:00	8:40:00		0:06:00		598:19:00
	M			560:00:00	757:00:00	2:14:00	35:00:00	1866:00:00			29:00:00	36:27:00	28:58:00	28:00:00	2:32:00	2:15:00	3347:26:00
	SUB TOTAL	0:00:00	30:00:00	560:00:00	757:00:00	3:51:00	578:00:00	1866:00:00	0:00:00	0:00:00	40:30:00	39:53:00	37:38:00	28:00:00	2:38:00	2:15:00	3945:45:00
																	31,1%
DMET	H		35:00:00		195:00:00		2370:00:00	678:00:00			92:00:00	6:22:00	45:56:00		9:22:00		3431:40:00
	M		22:00:00	28:00:00	259:00:00	10:34:00	409:00:00	1121:00:00		105:00:00	141:00:00	99:43:00	118:57:00	22:00:00			2336:14:00
	SUB TOTAL	0:00:00	57:00:00	28:00:00	454:00:00	10:34:00	2779:00:00	1799:00:00	0:00:00	105:00:00	233:00:00	106:05:00	164:53:00	22:00:00	9:22:00	0:00:00	5767:54:00
																	45,4%
DNOR	H	20:27:00					72:00:00				18:30:00	6:57:00	28:19:00		5:00:00		151:13:00
	M		40:00:00			7:58:00	711:00:00		280:00:00	16:00:00	272:00:00	90:27:00	116:32:00	8:00:00	5:47:00	2:30:00	1550:14:00
	SUB TOTAL	20:27:00	40:00:00	0:00:00	0:00:00	7:58:00	783:00:00	0:00:00	280:00:00	16:00:00	290:30:00	97:24:00	144:51:00	8:00:00	10:47:00	2:30:00	1701:27:00
																	13,4%
TOTAL	H	20:27:00	97:00:00	0:00:00	275:00:00	1:37:00	3076:00:00	1222:00:00	0:00:00	0:00:00	122:00:00	16:45:00	82:55:00	0:00:00	14:28:00	0:00:00	4928:12:00
	M	0:00:00	83:00:00	588:00:00	1016:00:00	23:02:00	1155:00:00	2987:00:00	280:00:00	121:00:00	510:00:00	335:46:00	367:34:00	275:00:00	15:45:00	5:44:00	7762:51:00
		20:27:00 0,2%	180:00:00 1,4%	588:00:00 4,6%	1291:00:00 10,2%	24:39:00 0,2%	4231:00:00 33,3%	4209:00:00 33,2%	280:00:00 2,2%	121:00:00 1,0%	632:00:00 5,0%	352:31:00 2,8%	450:29:00 3,5%	275:00:00 2,2%	30:13:00 0,2%	5:44:00 0,0%	<b>12691:03:00</b>

Nota: Não existem faltas injustificadas nem por motivo de greve

### Absentismo Por Carreira (horas)

CARREIRA	CAUSAS DE ABSENTISMO	TRAB. ESTUDANTE	NOJO	GRAVIDEZ DE RISCO	MATER/PATER	ESCOLA FILHOS	DOENÇA	JUNTA MÉDICA	ACIDENTE EM SERVIÇO	ASSISTÊNCIA A FAMILIARES	POR CONTA DO PERÍODO DE FÉRIAS	CONSULTA MÉDICA FAMILIARES	CONSULTA MÉDICA	ASSISTÊNCIA A FILHOS MENORES	OBRIG. LEGAIS	MOTIVOS NÃO IMPUTÁVEIS	TOTAL	%
DIRIGENTE	H		48:00:00				91:00:00	544:00:00									683:00:00	
	M		16:00:00								27:30:00						43:30:00	
	SUB TOTAL	0:00:00	64:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	91:00:00	544:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	699:00:00	5,5%
TÉCNICO SUPERIOR	H		49:00:00		275:00:00		510:00:00				52:00:00	16:04:00	51:17:00		14:28:00		967:49:00	
	M		22:00:00	588:00:00	1016:00:00	2:30:00	1019:00:00	1121:00:00		16:00:00	201:00:00	129:44:00	174:31:00	98:00:00	9:26:00		4397:11:00	
	SUB TOTAL	0:00:00	71:00:00	588:00:00	1291:00:00	2:30:00	1529:00:00	1121:00:00	0:00:00	16:00:00	253:00:00	145:48:00	225:48:00	98:00:00	23:54:00	0:00:00	5365:00:00	42,3%
ASSISTENTE TÉCNICO	H	20:27:00					2475:00:00	678:00:00			70:00:00	0:41:00	31:38:00				3277:23:00	
	M		45:00:00				20:32:00	136:00:00		105:00:00	281:30:00	206:02:00	190:33:00	177:00:00	4:26:00	3:14:00	3035:17:00	
	SUB TOTAL	20:27:00	45:00:00	0:00:00	0:00:00	22:09:00	2611:00:00	2544:00:00	0:00:00	105:00:00	351:30:00	206:43:00	222:11:00	177:00:00	4:26:00	3:14:00	6312:40:00	49,7%
ASSISTENTE OPERACIONAL	H																0:00:00	
	M								280:00:00				2:30:00		1:53:00	2:30:00	286:53:00	
	SUB TOTAL	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	280:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	2:30:00	0:00:00	1:53:00	2:30:00	286:53:00	2,3%
TOTAL	H	20:27:00	97:00:00	0:00:00	275:00:00	1:37:00	3076:00:00	1222:00:00	0:00:00	0:00:00	122:00:00	16:45:00	82:55:00	0:00:00	14:28:00	0:00:00	4928:12:00	38,8%
	M	0:00:00	83:00:00	588:00:00	1016:00:00	23:02:00	1155:00:00	2987:00:00	280:00:00	121:00:00	510:00:00	335:46:00	367:34:00	275:00:00	15:45:00	5:44:00	7762:51:00	61,2%
		20:27:00 0,2%	180:00:00 1,4%	588:00:00 4,6%	1291:00:00 10,2%	24:39:00 0,2%	4231:00:00 33,3%	4209:00:00 33,2%	280:00:00 2,2%	121:00:00 1,0%	632:00:00 5,0%	352:31:00 2,8%	450:29:00 3,5%	275:00:00 2,2%	30:13:00 0,2%	5:44:00 0,0%	12691:03:00	100,0%

## FORMAÇÃO PROFISSIONAL (Dados Globais)

Durante todo o ano de 2016, foram abrangidos/as com ações de formação cerca de 81,4% dos/as 113 trabalhadores/as contados/as ao longo de todo o ano, sendo que 64,5% tiveram um n.º de horas de formação igual ou superior a 20, o que se traduz, em relação a este valor, num acréscimo de cerca de 17% em relação a 2015.

As ações de formação realizadas abrangeram um total de **3.735** horas, tendo um custo total de **17.827,16€**.

O número médio de horas de formação por trabalhador/a abrangido/a, que em 2015 tinha sido cerca de **38** horas, manteve-se em 2016.

A formação em 2016 abrangeu todos os grupos profissionais com exceção do dos "Assistentes Operacionais" por motivo de doença da única trabalhadora desse grupo profissional.

As áreas temáticas com maior incidência foram a de **Formação de Formadores** e a de **Higiene e Segurança no Trabalho**, cada uma com **1.470** horas (39,4% cada), seguidas da área de **Metrologia** com **515** horas (13,4%), da área da **Qualidade** com **210** horas (5,6%) e da área **Financeira** com **63** horas (1,7%).

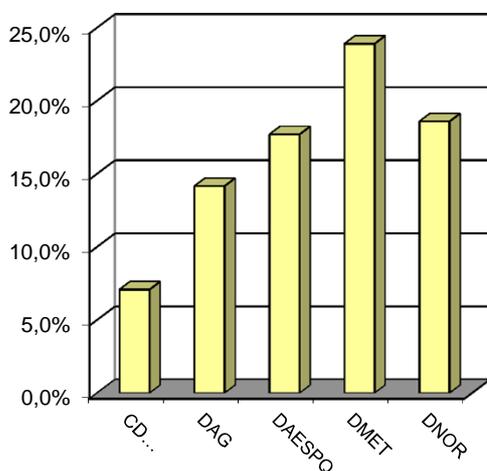
### N.º de Trabalhadores/as, por Serviço, Abrangidos/as por Ações de Formação

	CTFP	C.S.	MI	Total	Trabalhadores/as c/ Formação em cada Serviço	Trabalhadores/as c/ Formação por Serviço em relação ao n.º de efetivos globais
<b>CD (inclui AJ+GQ)</b>	5	3		8	100%	7,1%
<b>DAG</b>	14	2		16	100%	14,2%
<b>DAESPQ</b>	16	2	2	20	91%	17,7%
<b>DMET</b>	21	3	3	27	61%	23,9%
<b>DNOR</b>	19	2		21	91%	18,6%
<b>Total</b>	75	12	5	92		81,4%

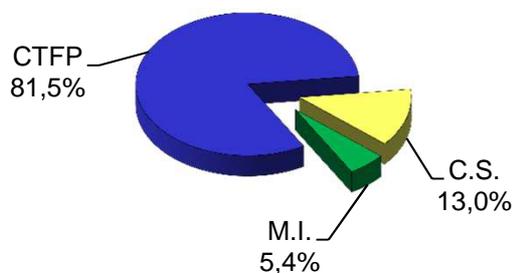
### Taxa de Participação

(Total de pessoas abrangidas no ano / Efetivos Globais anuais) = **81,4%**

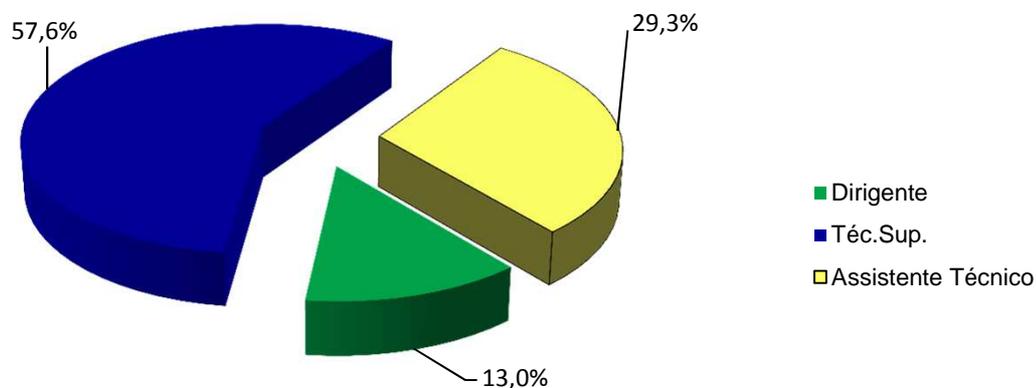
### Taxa de Formação por Serviço



### Distribuição por Situação Profissional



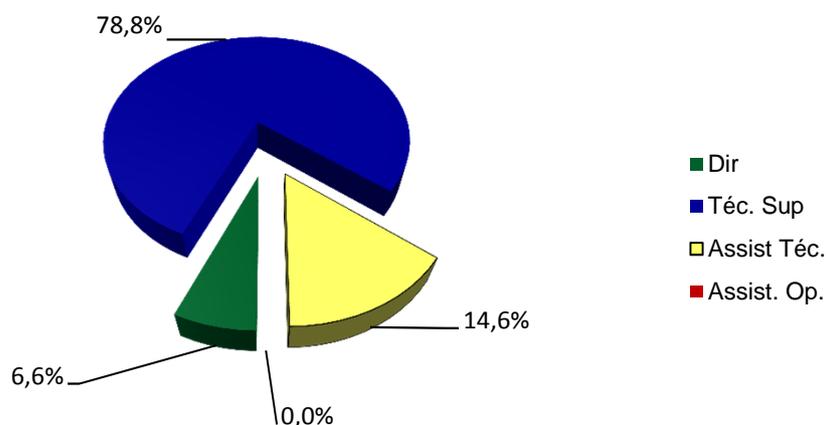
### Distribuição dos Participantes por Grupo Profissional



### Distribuição da Formação Interna/Externa por Grupo Profissional

	N.º Participantes Formação Interna	N.º Participantes Formação Externa
Dirigente	0	12
Técnico Superior	0	53
Assist Técnico	0	27
Assistente Operacional	0	0
	0	92

### Distribuição das Horas de Formação por Grupo Profissional



Tendo em conta os efetivos de cada grupo, o número de horas de formação mais elevado é registado no grupo dos **Técnicos Superiores** com **2.944** horas, seguido do grupo dos **Assistentes Técnicos** com **546** horas, dos **Dirigentes** com **245** horas.

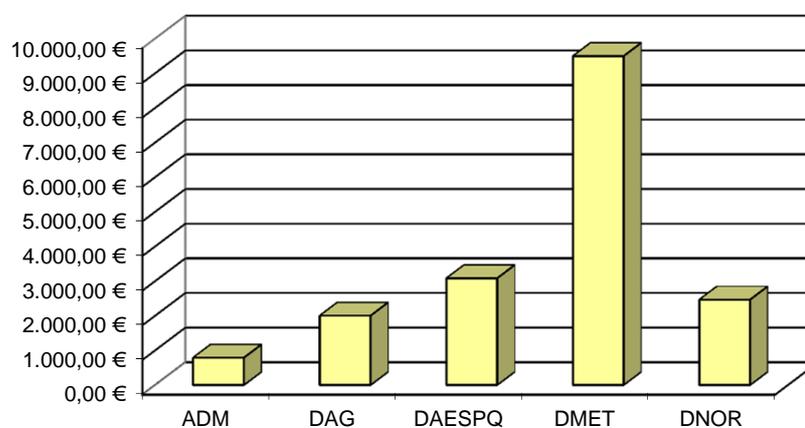
### Distribuição das Horas de Formação em relação ao n.º de efetivos de cada Grupo Profissional

	N.º de Horas Formação Interna	N.º de Horas em Formação Externa	Total	N.º Médio de Horas em Formação por Grupo Profissional
Dirigente	0	245	245	20,4
Técnico Superior	0	2.944	2.944	55,5
Assistente Técnico	0	546	546	20,2
Assistente Operacional	0	0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3.735</b>	<b>3.735</b>	<b>40,6</b>

### Custos Totais de Formação

	N.º Horas em Formação	Nº Pessoas Abrangidas	Custos (Euros)
CD (inclui AJ+GQ)	154,0	8	787,64 €
DAG	420,0	16	2.000,55 €
DAESPQ	791,0	20	3.081,23 €
DMET	1.754,0	27	9.494,41 €
DNOR	616,0	21	2.463,30 €
<b>Total</b>	<b>3.735</b>	<b>92</b>	<b>17.827,13 €</b>

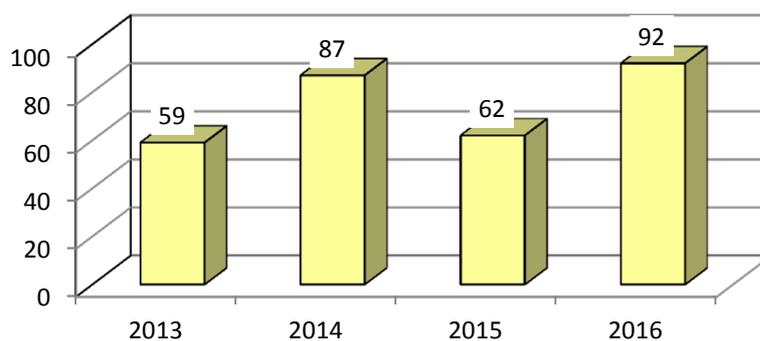
### Custos de Formação por Serviço



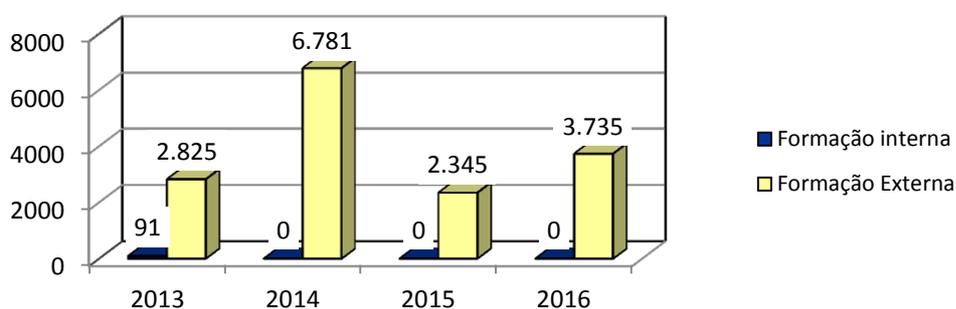
## Formação Profissional - Dados Comparativos

	2013	2014	2015	2016	Diferença Percentual (2013-2014)	Diferença Percentual (2014-2015)	Diferença Percentual (2015-2016)
N.º Pessoas Abrangidas	59	87	62	92	47%	-29%	48%
N.º de Horas em Formação	2.916	6.781	2.345	3.735	133%	-65%	59%
Custos (em euros)	14.039 €	9.809 €	14.848 €	17.827 €	-30%	51%	20%

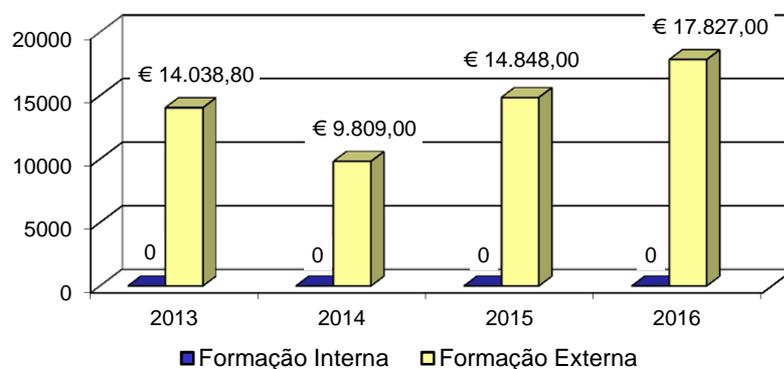
## Evolução do N.º de Participantes



## Evolução do N.º de Horas



## Evolução dos Custos de Formação



## CONCLUSÕES

### Recursos Humanos

Em 31 de dezembro de 2016 o número total de efetivos globais do Instituto era de trabalhadores/as, o que representa um acréscimo de 11 trabalhadores/as relativamente ao ano 2015 (99 trabalhadores/as).

Relativamente ao ano anterior, a **Taxa de Vínculo** (84,5%), registou um acréscimo de cerca de 2,7 % o que se deveu essencialmente à entrada de 8 trabalhadores/as por procedimento concursal e 5 por mobilidade.

A **Taxa de Tecnicidade** verificada em 2016 (99,9%), registou um acréscimo de 1% relativamente ao valor do ano anterior.

A **Taxa de Feminização** (6,4%) registou um aumento de 2% relativamente ao valor de 2015.

A **Taxa de Formação Superior** a 31 de dezembro de 2016 foi de 66,4%, registou um acréscimo de 2,8% em relação ao ano anterior, motivado pela entrada de 11 trabalhadores/as com formação superior.

A taxa de ocupação de cargos de dirigente relativamente ao efetivo de ambos os sexos, regista de novo uma discrepância, sendo de 12% no que se refere ao efetivo masculino e de 10% no que se refere ao efetivo feminino.

O IPQ caracteriza-se por possuir uma população de idade mediana, considerando que cerca de 67% dos/as trabalhadores/as tem idade inferior a 55 anos, sendo o nível etário médio de **50** anos.

A **Taxa de Absentismo** (7,4%), registou um acréscimo de 0,5% em relação a 2015, mantendo no entanto como principais causas deste valor a grande percentagem de faltas por “Doença” com 33,3%, “Junta Médica” com 33,2%, “Maternidade/Paternidade” com 10,2%.

### Formação Profissional

Durante todo o ano de 2016, foram alvo de formação profissional 92 dos/as trabalhadores/as, contabilizados/as ao longo do ano, o que corresponde a cerca de 81,4% dos/as trabalhadores/as, tendo sido abrangidos todos grupos profissionais com exceção do dos Assistentes Operacionais por motivos de doença da única trabalhadora que constitui esse grupo.

De salientar no entanto que, embora nem todos/as os/as trabalhadores/as tenham tido formação em 2016, 64,5% dos/as que se encontravam em exercício de funções no IPQ a 31 de dezembro, tiveram, pelos menos, 20 horas de formação.

O número total de horas de formação em 2016 foi de **3.735**, o que faz uma média de cerca de **38** horas por trabalhador/a, mantendo-se assim a mesma média registada em 2015.

Os custos totais com a formação em 2016 foram de **17.827,16€**, o que se traduz num acréscimo de cerca de 20% em relação aos valores de 2015.

As ações de formação realizadas incidiram, na sua maior parte, na área de **Formação de Formadores e da Higiene e Segurança no Trabalho**, ambas com **1.470 horas** (39,4%), seguindo-se a área da **Metrologia** com **515 horas** (13,4%), a área da **Qualidade** com **210 horas** (5,6%) e a área **Financeira** com **63 horas** (1,7%).

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO ANEXO AO DL – 190/96 DE 9 DE OUTUBRO (Formulário da DGAEP)**

# BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro

## 2016

### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 71600000

Ministério: Economia

Serviço / Entidade: Instituto Português da Qualidade, I.P.

### NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO

(Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2016 99

Em 31 de Dezembro de 2016 110

**Nota:** Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2016 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2016 na folha "**Critério**".

*Contato(s) do(s) responsável(is) pelo preenchimento*

Nome Clara Nunes

Tel: 212948274

E-mail: cnunes@ipq.pt

Data 31-03-2017

# BALANÇO SOCIAL 2016

## ÍNDICE DE QUADROS

### CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

[Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação](#)

[Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género](#)

[Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género](#)

[Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento](#)

[Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género](#)

[Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho \(PNT\) e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género](#)

[Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género](#)

[Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género](#)

[Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação](#)

### CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

[Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género](#)

[Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal](#)

[Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios](#)

[Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais](#)

[Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais](#)

### CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

[Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género](#)

[Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho](#)

[Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano](#)

[Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano](#)

[Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo](#)

[Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano](#)

[Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho](#)

[Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano](#)

### CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

[Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração](#)

[Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção](#)

[Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção](#)

[Quadro 30: Despesas anuais com formação](#)

### CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

[Quadro 31: Relações profissionais](#)

[Quadro 32: Disciplina](#)

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira / Modalidade de vinculação	Cargo Público / Mandato		Nomeação definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		Nomeação Transitória por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo exclusivo Certo		CT em Funções Públicas a termo residual/incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		CT no âmbito do Código de Trabalho por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código de Trabalho a termo (certo ou incerto)		Comissão de Serviço no âmbito do Código de Trabalho		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																								0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																1								1	0	1	
Dirigente superior de 2º grau a)																2								2	0	2	
Dirigente intermédio de 1º grau a)																1	3							1	3	4	
Dirigente intermédio de 2º grau a)																1	4							1	4	5	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																								0	0	0	
Técnico Superior										23	35													23	35	58	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo										9	27													9	27	36	
Assistente operacional, operário, auxiliar											1													0	1	1	
Aprendizes e praticantes																								0	0	0	
Informático										3														3	0	3	
Registado																								0	0	0	
Diplomata																								0	0	0	
Pessoal dos Serviços Externos do ANE - assistente de residência																								0	0	0	
Pessoal de Inspeção																								0	0	0	
Pessoal de Investigação Científica																								0	0	0	
Docente Ensino Universitário																								0	0	0	
Docente Ensino Superior Politécnico																								0	0	0	
Educ. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário																								0	0	0	
Médico																								0	0	0	
Enfermeiro																								0	0	0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																								0	0	0	
Técnico Superior de Saúde																								0	0	0	
Chefe Tributária																								0	0	0	
Pessoal de Administração Tributária																								0	0	0	
Pessoal Adm. n.º																								0	0	0	
Conservador e Notário																								0	0	0	
Oficial dos Registos e do Notariado																								0	0	0	
Oficial de Justiça																								0	0	0	
Forças Armadas - Oficial b)																								0	0	0	
Forças Armadas - Sargento b)																								0	0	0	
Forças Armadas - Praça b)																								0	0	0	
Polícia Judiciária																								0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial																								0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																								0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Agente																								0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial																								0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento																								0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda																								0	0	0	
Serviço Estrangeiro Fronteira																								0	0	0	
Guarda Prisional																								0	0	0	
Outro Pessoal de Segurança c)																								0	0	0	
Bombeiro																								0	0	0	
Polícia Municipal																								0	0	0	
<b>Total</b>																									40	70	110

Proteções de Serviços	M	F	Total
Tarefa			0
Avença			0
<b>Total</b>	0	0	0

NOTAS:  
 Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.  
 a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 11/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);  
 b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
 c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);  
 d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																										0	0	0		
Dirigente superior de 1º grau a)																							1				1	0	1	
Dirigente superior de 2º grau a)																											2	0	2	
Dirigente intermédio de 1º grau a)											1				1	1	1										1	3	4	
Dirigente intermédio de 2º grau a)											2		1	1	1													1	4	5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																												0	0	0
Técnico Superior								1	3	5	7	4	7	3	5	7	6	2	2		4	1	1				23	35	58	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo										2	1		3	1	3	1	6	3	5	2	7		2				9	27	36	
Assistente operacional, operário, auxiliar																							1					0	1	1
Aprendizes e praticantes																												0	0	0
Informático														1		1					1							3	0	3
Magistrado																												0	0	0
Diplomata																												0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																												0	0	0
Pessoal de Inspeção																												0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																												0	0	0
Docente Ensino Universitário																												0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																												0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																												0	0	0
Médico																												0	0	0
Enfermeiro																												0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																												0	0	0
Técnico Superior de Saúde																												0	0	0
Chefe Tributária																												0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																												0	0	0
Pessoal Aduaneiro																												0	0	0
Conservador e Notário																												0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																												0	0	0
Oficial de Justiça																												0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																												0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																												0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																												0	0	0
Policia Judiciária																												0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial																												0	0	0
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia																												0	0	0
Policia de Segurança Pública - Agente																												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																												0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																												0	0	0
Guarda Prisional																												0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																												0	0	0
Bombeiro																												0	0	0
Policia Municipal																												0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>110</b>		

Prestações de Serviços	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL				
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F					
Tarefa																												0	0	0	
Avença																													0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

NOTAS:  
 Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.  
 a) Considerar as cargas abrangidas pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);  
 b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
 c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);  
 d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																			0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)					1														1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)	2																		2	0	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)	1	3																	1	3	4
Dirigente intermédio de 2º grau a)	1	3		1															1	4	5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																			0	0	0
Técnico Superior	3	1	8	18	3	4		1	6	5	2	3		2		1	1	23	35	58	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1				1	1	1	7	1	4	1	7	2	5		2	2	1	9	27	36
Assistente operacional, operário, auxiliar										1									0	1	1
Aprendizes e praticantes																			0	0	0
Informático					1				1				1						3	0	3
Magistrado																			0	0	0
Diplomata																			0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0
Pessoal de Inspeção																			0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																			0	0	0
Docente Ensino Universitário																			0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																			0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																			0	0	0
Médico																			0	0	0
Enfermeiro																			0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																			0	0	0
Técnico Superior de Saúde																			0	0	0
Chefia Tributária																			0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																			0	0	0
Pessoal Aduaneiro																			0	0	0
Conservador e Notário																			0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																			0	0	0
Oficial de Justiça																			0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																			0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																			0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																			0	0	0
Polícia Judiciária																			0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																			0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																			0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																			0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																			0	0	0
Guarda Prisional																			0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																			0	0	0
Bombeiro																			0	0	0
Polícia Municipal																			0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>110</b>

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																							0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																1							1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)																1		1					2	0	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)																1	1		1		1		1	3	4
Dirigente intermédio de 2º grau a)																	4			1			1	4	5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																							0	0	0
Técnico Superior													1	1	20	29	1	2	1	3			23	35	58
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				1			2	7		2	7	17											9	27	36
Assistente operacional, operário, auxiliar								1															0	1	1
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático																3							3	0	3
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspeção																							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																							0	0	0
Docente Ensino Universitário																							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																							0	0	0
Médico																							0	0	0
Enfermeiro																							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																							0	0	0
Técnico Superior de Saúde																							0	0	0
Chefia Tributária																							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																							0	0	0
Pessoal Aduaneiro																							0	0	0
Conservador e Notário																							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																							0	0	0
Oficial de Justiça																							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																							0	0	0
Polícia Judiciária																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																							0	0	0
Guarda Prisional																							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																							0	0	0
Bombeiro																							0	0	0
Polícia Municipal																							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>110</b>		

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
	Tarefa																								0	0
Avença																								0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro**

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							0	0	0
Técnico Superior							0	0	0
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo							0	0	0
Assistente operacional, operário, auxiliar							0	0	0
Aprendizes e praticantes							0	0	0
Informático							0	0	0
Magistrado							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência							0	0	0
Pessoal de Inspeção							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Médico							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefia Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)							0	0	0
Policia Judiciária							0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia							0	0	0
Policia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Policia Municipal							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa							0	0	0
Avença							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**NOTAS:**

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, **não naturalizados**, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 2

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de In de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro**

Grupo/cargo/carreira	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																										0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																											0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																											0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																											0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)																											0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																											0	0	0
Técnico Superior																											0	0	0
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																											0	0	0
Assistente operacional, operário, auxiliar																											0	0	0
Aprendizes e praticantes																											0	0	0
Informático																											0	0	0
Magistrado																											0	0	0
Diplomata																											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																											0	0	0
Pessoal de Inspeção																											0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																											0	0	0
Docente Ensino Universitário																											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																											0	0	0
Médico																											0	0	0
Enfermeiro																											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																											0	0	0
Técnico Superior de Saúde																											0	0	0
Chefia Tributária																											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																											0	0	0
Pessoal Aduaneiro																											0	0	0
Censervador e Notário																											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																											0	0	0
Oficial de Justiça																											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																											0	0	0
Polícia Judiciária																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																											0	0	0
Guarda Prisional																											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																											0	0	0
Bombeiro																											0	0	0
Polícia Municipal																											0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Prestações de Serviços	menos de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Tarefa																											0	0	0	
Avença																												0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**NOTAS:**  
 Considere o total de trabalhadores que beneficiam de redução fiscal por motivo da sua deficiência;  
 a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);  
 b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
 c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);  
 d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação**

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																	0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)										1							1	0	1
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																	0	0	0
Técnico Superior	3	4			1	2		1									4	7	11
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					1	1											1	1	2
Assistente operacional, operário, auxiliar																	0	0	0
Aprendizes e praticantes																	0	0	0
Informático																	0	0	0
Magistrado																	0	0	0
Diplomata																	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																	0	0	0
Pessoal de Inspeção																	0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																	0	0	0
Docente Ensino Universitário																	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																	0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																	0	0	0
Médico																	0	0	0
Enfermeiro																	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																	0	0	0
Técnico Superior de Saúde																	0	0	0
Chefia Tributária																	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																	0	0	0
Pessoal Aduaneiro																	0	0	0
Conservador e Notário																	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																	0	0	0
Oficial de Justiça																	0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																	0	0	0
Polícia Judiciária																	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																	0	0	0
Guarda Prisional																	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																	0	0	0
Bombeiro																	0	0	0
Polícia Municipal																	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

Prestações de Serviço (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarefa			0
Avença			0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Notas:**

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive;

\* Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de órgãos autárquicos considere, ainda, os formados do CEAGP;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lets nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Reforma/ Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Cessação por mútuo acordo		Exoneração a pedido do trabalhador		Aplicação de pena disciplinar expositiva		Mobilidade		Cedência		Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																								0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																									0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																									0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																									0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)																									0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																									0	0	0
Técnico Superior																									0	0	0
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																									0	0	0
Assistente operacional, operário, auxiliar																									0	0	0
Aprendizes e praticantes																									0	0	0
Informático																									0	0	0
Magistrado																									0	0	0
Diplomata																									0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																									0	0	0
Pessoal de Inspeção																									0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																									0	0	0
Docente Ensino Universitário																									0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																									0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																									0	0	0
Médico																									0	0	0
Enfermeiro																									0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																									0	0	0
Técnico Superior de Saúde																									0	0	0
Chefia Tributária																									0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																									0	0	0
Pessoal Aduaneiro																									0	0	0
Conservador e Notário																									0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																									0	0	0
Oficial de Justiça																									0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																									0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																									0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																									0	0	0
Polícia Judiciária																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																									0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																									0	0	0
Guarda Prisional																									0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																									0	0	0
Bombeiro																									0	0	0
Polícia Municipal																									0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**NOTAS:**

Incluir todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do art. 8º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Caducidade (termo)		Reforma/ Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Revogação (cessação por mútuo acordo)		Resolução (por iniciativa do trabalhador)		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Despedimento por inadaptação		Despedimento colectivo		Despedimento por extinção do posto de trabalho		Mobilidade		Cedência		Outras situações		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																														0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																															0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																															0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																															0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)																															0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																															0	0	0
Técnico Superior																								2						2	0	2	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					1																									0	1	1	
Assistente operacional, operário, auxiliar																															0	0	0
Aprendizes e praticantes																															0	0	0
Informático																															0	0	0
Magistrado																															0	0	0
Diplomata																															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																															0	0	0
Pessoal de Inspeção																															0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																															0	0	0
Docente Ensino Universitário																															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																															0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																															0	0	0
Médico																															0	0	0
Enfermeiro																															0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																															0	0	0
Técnico Superior de Saúde																															0	0	0
Chefia Tributária																															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																															0	0	0
Pessoal Aduaneiro																															0	0	0
Conservador e Notário																															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																															0	0	0
Oficial de Justiça																															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																															0	0	0
Polícia Judiciária																															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																															0	0	0
Guarda Prisional																															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																															0	0	0
Bombeiro																															0	0	0
Polícia Municipal																															0	0	0
Total	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	3	

**NOTAS:**

- a) Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com Contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;
- b) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
- c) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- d) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento**

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente superior de 1º grau a)						0
Dirigente superior de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0
Dirigente intermédio de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						0
Técnico Superior					3	3
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo						0
Assistente operacional, operário, auxiliar						0
Aprendizes e praticantes						0
Informático						0
Magistrado						0
Diplomata						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência						0
Pessoal de Inspeção						0
Pessoal de Investigação Científica						0
Docente Ensino Universitário						0
Docente Ensino Superior Politécnico						0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						0
Médico						0
Enfermeiro						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						0
Técnico Superior de Saúde						0
Chefia Tributária						0
Pessoal de Administração Tributária						0
Pessoal Aduaneiro						0
Conservador e Notário						0
Oficial dos Registos e do Notariado						0
Oficial de Justiça						0
Forças Armadas - Oficial b)						0
Forças Armadas - Sargento b)						0
Forças Armadas - Praça b)						0
Polícia Judiciária						0
Polícia de Segurança Pública - Oficial						0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia						0
Polícia de Segurança Pública - Agente						0
Guarda Nacional Republicana - Oficial						0
Guarda Nacional Republicana - Sargento						0
Guarda Nacional Republicana - Guarda						0
Serviço Estrangeiros Fronteiras						0
Guarda Prisional						0
Outro Pessoal de Segurança c)						0
Bombeiro						0
Polícia Municipal						0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Notas:**

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género**

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação de mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)											0	0	0	
Dirigente superior de 2º grau a)											0	0	0	
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0	0	0	
Dirigente intermédio de 2º grau a)								1			1	0	1	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0	0	0	
Técnico Superior								5	4	2	4	7	8	15
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo											0	0	0	
Assistente operacional, operário, auxiliar											0	0	0	
Aprendizes e praticantes											0	0	0	
Informático											0	0	0	
Magistrado											0	0	0	
Diplomata											0	0	0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência											0	0	0	
Pessoal de Inspeção											0	0	0	
Pessoal de Investigação Científica											0	0	0	
Ducente Ensino Universitário											0	0	0	
Docente Ensino Superior Politécnico											0	0	0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											0	0	0	
Médico											0	0	0	
Enfermeiro											0	0	0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0	0	0	
Técnico Superior de Saúde											0	0	0	
Chefia Tributária											0	0	0	
Pessoal de Administração Tributária											0	0	0	
Pessoal Aduaneiro											0	0	0	
Conservador e Notário											0	0	0	
Oficial dos Registos e do Notariado											0	0	0	
Oficial de Justiça											0	0	0	
Forças Armadas - Oficial b)											0	0	0	
Forças Armadas - Sargento b)											0	0	0	
Forças Armadas - Praça b)											0	0	0	
Polícia Judiciária											0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial											0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia											0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Agente											0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial											0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento											0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda											0	0	0	
Serviço Estrangeiros Fronteiras											0	0	0	
Guarda Prisional											0	0	0	
Outro Pessoal de Segurança c)											0	0	0	
Bombeiro											0	0	0	
Polícia Municipal											0	0	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	

**NOTAS:**

(1) e (2) - Artigos 156º, 157º e 158 da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

(3) - Artigo 99º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro**

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Rígido		Flexível		Desfasado		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico (*)		Isenção de horário		TOTAL		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)													1		1	0	1	
Dirigente superior de 2º grau a)													2		2	0	2	
Dirigente intermédio de 1º grau a)													1	3	1	3	4	
Dirigente intermédio de 2º grau a)													1	4	1	4	5	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															0	0	0	
Técnico Superior			23	35											23	35	58	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			9	27											9	27	36	
Assistente operacional, operário, auxiliar				1											0	1	1	
Aprendizes e praticantes															0	0	0	
Informático			3												3	0	3	
Magistrado															0	0	0	
Diplomata															0	0	0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0	
Pessoal de Inspeção															0	0	0	
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0	
Docente Ensino Universitário															0	0	0	
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário															0	0	0	
Médico															0	0	0	
Enfermeiro															0	0	0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica															0	0	0	
Técnico Superior de Saúde															0	0	0	
Chefia Tributária															0	0	0	
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0	
Pessoal Aduaneiro															0	0	0	
Conservador e Notário															0	0	0	
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0	
Oficial de Justiça															0	0	0	
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0	
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0	
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0	
Polícia Judiciária															0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0	
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0	
Guarda Prisional															0	0	0	
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0	
Bombeiro															0	0	0	
Polícia Municipal															0	0	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>110</b>

**NOTAS:**

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

(\*) Artigo 110º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de Junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Considerar a meia jornada (Lei 84/2015, de 7/08)

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não são iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo																PNT inferior ao praticado a tempo completo					TOTAL			
	células abertas para indicar n° horas/semana																Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	M	F	Total	
																	células abertas para indicar n° horas/semana								
	35 horas		40 horas		42 horas																				
M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	Total			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	1																						1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)	2																						2	0	2
Dirigente Intermédio de 1º grau a)	1	3																					1	3	4
Dirigente Intermédio de 2º grau a)	1	4																					1	4	5
Dirigente Intermédio de 3º grau e seguintes a)																							0	0	0
Técnico Superior	23	35																					23	35	58
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	9	27																					9	27	36
Assistente operacional, operário, auxiliar		1																					0	1	1
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático	3																						3	0	3
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspeção																							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																							0	0	0
Docente Ensino Universitário																							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																							0	0	0
Médico																							0	0	0
Enfermeiro																							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																							0	0	0
Técnico Superior de Saúde																							0	0	0
Chefe Tributária																							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																							0	0	0
Pessoal Aduaneiro																							0	0	0
Conservador e Notário																							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																							0	0	0
Oficial de Justiça																							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																							0	0	0
Pólicia Judiciária																							0	0	0
Pólicia de Segurança Pública - Oficial																							0	0	0
Pólicia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																							0	0	0
Pólicia de Segurança Pública - Agente																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																							0	0	0
Guarda Prisional																							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																							0	0	0
Bombeiro																							0	0	0
Pólicia Municipal																							0	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>110</b>														

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género;

Indique para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o número de trabalhadores que o praticam;

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes períodos normais de trabalho;

(\*) - Trabalho a tempo parcial, meia jornada ou outro regime: indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo;

Quando existirem mais do que 3 horários a tempo parcial (incompletos) deve optar por estabelecer escalões em cada uma das células abertas de modo a contemplar todos os horários incompletos.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género**

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar	Trabalho suplementar diurno		Trabalho suplementar nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos												0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior												0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo												0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar												0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes												0:00	0:00	0:00
Informático												0:00	0:00	0:00
Magistrado												0:00	0:00	0:00
Diplomata												0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico												0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário												0:00	0:00	0:00
Médico												0:00	0:00	0:00
Enfermeiro												0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde												0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro												0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário												0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado												0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)												0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda												0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras												0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional												0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)												0:00	0:00	0:00
Bombeiro												0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal												0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho suplementar diurno e nocturno só contempla o trabalho suplementar efectuado em dias normais de trabalho (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são específicas para o trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género**

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho nocturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno suplementar		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior					0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar					0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes					0:00	0:00	0:00
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro					0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)					0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal					0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "trabalho nocturno suplementar" neste quadro deve-se considerar o trabalho suplementar efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado na carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género**

Grupo/cargo/carreira/ Ativos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																												0,0	0,0	0,0	
Dirigente superior de 1º grau a)					4,0																							4,0	0,0	4,0	
Dirigente superior de 2º grau a)							85,0																					85,0	0,0	85,0	
Dirigente intermédio de 1º grau a)					2,0	2,0																						2,0	2,0	4,0	
Dirigente intermédio de 2º grau a)															3,0													0,0	3,0	3,0	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																												0,0	0,0	0,0	
Técnico Superior			27,0	243,0	7,0	3,0	72,0	305,0			1,0	20,0			7,0	28,0										9,0	26,0	123,0	625,0	748,0	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				28,0		6,0	450,0	286,0				44,0			10,0	40,0										4,0	28,0	464,0	432,0	896,0	
Assistente operacional, operário, auxiliar											40,0																	0,0	40,0	40,0	
Aprendizes e praticantes																												0,0	0,0	0,0	
Informático			10,0																									10,0	0,0	10,0	
Magistrado																												0,0	0,0	0,0	
Diplomata																												0,0	0,0	0,0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - residente de residência																												0,0	0,0	0,0	
Pessoal de Inspeção																												0,0	0,0	0,0	
Pessoal de Investigação Científica																												0,0	0,0	0,0	
Docente Ensino Universitário																												0,0	0,0	0,0	
Docente Ensino Superior Politécnico																												0,0	0,0	0,0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																												0,0	0,0	0,0	
Médico																												0,0	0,0	0,0	
Enfermeiro																												0,0	0,0	0,0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																												0,0	0,0	0,0	
Técnico Superior de Saúde																												0,0	0,0	0,0	
Chefia Tributária																												0,0	0,0	0,0	
Pessoal de Administração Tributária																												0,0	0,0	0,0	
Pessoal Aduaneiro																												0,0	0,0	0,0	
Conservador e Notário																												0,0	0,0	0,0	
Oficial dos Registos e do Notariado																												0,0	0,0	0,0	
Oficial de Justiça																												0,0	0,0	0,0	
Forças Armadas - Oficial b)																												0,0	0,0	0,0	
Forças Armadas - Sargento b)																												0,0	0,0	0,0	
Forças Armadas - Praça b)																												0,0	0,0	0,0	
Polícia Judiciária																												0,0	0,0	0,0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial																												0,0	0,0	0,0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																												0,0	0,0	0,0	
Polícia de Segurança Pública - Agente																												0,0	0,0	0,0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial																												0,0	0,0	0,0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento																												0,0	0,0	0,0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda																												0,0	0,0	0,0	
Serviço Estrangeiros Fronteiras																												0,0	0,0	0,0	
Guarda Prisional																												0,0	0,0	0,0	
Outro Pessoal de Segurança c)																												0,0	0,0	0,0	
Bombeiro																												0,0	0,0	0,0	
Polícia Municipal																												0,0	0,0	0,0	
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>37,0</b>	<b>271,0</b>	<b>13,0</b>	<b>11,0</b>	<b>607,0</b>	<b>591,0</b>	<b>0,0</b>	<b>40,0</b>	<b>1,0</b>	<b>64,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>17,0</b>	<b>71,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>13,0</b>	<b>54,0</b>	<b>688,0</b>	<b>1.102,0</b>	<b>1.790,0</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de dias completos de ausência ou períodos de meio dia

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

## Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

#### Mês de referência: Dezembro

(Indicar o N° de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €			0
501-1000 €	4	15	19
1001-1250 €	8	13	21
1251-1500 €	2	11	13
1501-1750 €	9	5	14
1751-2000€	3	7	10
2001-2250 €	3	5	8
2251-2500 €	2	1	3
2501-2750 €	3	10	13
2751-3000 €	1	1	2
3001-3250 €	3	2	5
3251-3500 €	0		0
3501-3750 €	1		1
3751-4000 €			0
4001-4250 €	1		1
4251-4500 €			0
4501-4750 €			0
4751-5000 €			0
5001-5250 €			0
5251-5500 €			0
5501-5750 €			0
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €			0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>110</b>

#### NOTAS:

- Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;
- O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género;
- Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em li
- Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais
- Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;
- Não considerar o duodécimo do subsídio de natal.

### B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

#### Período de referência: mês de Dezembro

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima ( € )	846,38 €	789,54 €
Máxima ( € )	4.627,88 €	3.162,91 €

#### NOTA:

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima;  
Reportar a remuneração mensal base ilíquida mais os suplementos regulares e/ou adicionais/ refere

## Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	2.395.233,13 €
Suplementos remuneratórios	89.868,46 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	109.632,39 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	582.288,68 €
<b>Total</b>	<b>3.177.022,66 €</b>

Nota:

Não incluir prestadores de serviços.

(\*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

(\*\*) registrar:

- as indemnizações por férias não gozadas;
- as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos;
- os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social;
- os abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente.

### Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e nocturno)	
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	
Isonção de horário de trabalho	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**)	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	
Abono para falhas	894,74 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	38.073,50 €
Representação	46.968,26 €
Secretariado	1.399,56 €
Outros suplementos remuneratórios (***)	2.532,40 €
<b>Total</b>	<b>89.868,46 €</b>

Nota:

(\*) - caso não tenha sido incluído em trabalho suplementar (diurno e nocturno);

(\*\*) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(\*\*\*) - incluir também os prémios de desempenho e o subsídio de residência.

### Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	13.473,63 €
Abono de família	3.049,45 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	1.906,38 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	91.202,93 €
Outras prestações sociais (incluindo Pensões)	
<b>Total</b>	<b>109.632,39 €</b>

### Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	
Refeitórios	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Colónias de férias	
Subsídio de estudos	
Apoio socio-económico	
Outros benefícios sociais	
<b>Total</b>	<b>0,00 €</b>

**Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género**

Acidentes de trabalho		No local de trabalho					In itinere						
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	0						0					
	F	0						1					1
Nº de acidentes de trabalho (AT) <u>com baixa</u> ocorridos no ano de referência	M	0						0					
	F	0						1					1
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	0						0					
	F	0						1					1
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0						0					
	F	0						0					

**Notas:**

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

## Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	
- parcial	
- absoluta para o trabalho habitual	
Casos de incapacidade temporária e absoluta	
Casos de incapacidade temporária e parcial	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

**Nota:**

(\*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

## Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	0	0,00 €
Exames de admissão		
Exames periódicos		
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho (*)		13.525,00 €
Visitas aos postos de trabalho		

**Nota:**

(\*) incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1. ("pessoas ao serviço em 31 de Dezembro"), as despesas efectuadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

**Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo**

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	2
Visitas aos locais de trabalho	4
Outras	

**Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano**

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

**Nota:**

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

## Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	13
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	80

## Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	69.565,00 €
Equipamento de protecção (b)	4.638,00 €
Formação em prevenção de riscos (c)	1.136,00 €
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

**Nota:**

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Incluir única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador

no exercício da sua profissão.



## Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	3
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	

## Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	
Processos instaurados durante o ano	
Processos transitados para o ano seguinte	
Processos decididos - total:	0
* Arquivados	
* Repreensão escrita	
* Multa	
* Suspensão	
* Demissão(1)	
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador(2)	
* Cessação da comissão de serviço	

Notas:

(1) - para trabalhadores Nomeados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas