

## PLANO DE ATIVIDADES

### ANO DE 2020

#### ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Nota Introdutória</b>	<b>2</b>
1.1	O IPAC	2
1.2	A acreditação de entidades	3
1.3	Resumo dos processos desenvolvidos pelo IPAC	5
1.4	Enquadramento da atividade do IPAC nas políticas públicas	5
<b>2</b>	<b>Meios e Recursos</b>	<b>6</b>
2.1	Estrutura organizacional	6
2.2	Recursos Humanos	7
2.3	Recursos Económicos	8
2.4	Recursos Materiais	10
2.5	Sistema de Gestão	11
<b>3</b>	<b>Objetivos e Planeamento</b>	<b>12</b>
3.1	Atividades operacionais previstas para 2020	12
3.2	Objetivos Estratégicos para 2020	13
3.3	Plano de Atividades para 2020	14

**Total de Páginas: 15**

## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento tem por objetivo apresentar o Plano de Atividades do Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC) para o ano de 2020. Neste primeiro capítulo apresenta-se a instituição, seus objetivos e enquadramento, e nos capítulos seguintes apresentam-se os meios e depois o Plano de Atividades com os objetivos estratégicos e operacionais.

### 1.1 O IPAC

O IPAC foi constituído em 2004 pelo Decreto-Lei nº 125/2004 de 31 de maio, por cisão de outro serviço, tornada necessária para isolar as atividades de acreditação de acordo com os requisitos normativos internacionais (ISO/IEC 17011) que o organismo de acreditação tem de cumprir.

Dado que esta lei orgânica estava desatualizada face à lei-quadro dos institutos públicos e também não refletia as responsabilidades atribuídas ao IPAC pelo novo normativo comunitário (Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008) nem a realidade do seu funcionamento, foi publicado o Decreto-Lei nº 81/2012 de 27 de março, que atualizou a lei orgânica, tendo posteriormente sido publicados os respetivos estatutos pela Portaria 377/2012 de 20 de novembro.

O IPAC é um instituto público, com personalidade jurídica, autonomia financeira e administrativa e património próprio, sob a tutela do Ministro da Economia e da Transição Digital. O IPAC é dirigido por um Conselho Diretivo, estando estruturado em três Unidades de Acreditação e uma Unidade de Administração Geral. Não possui dirigentes intermédios, tendo sido proposta superiormente a alteração dos seus Estatutos para colmatar esta falha, já referenciada em Relatório de Auditoria ao SCI do IPAC, aguardando a sua aprovação.

Aquando da publicação do dito Regulamento (CE) nº 765/2008, o IPAC foi notificado à Comissão Europeia pelo Governo como sendo o organismo nacional de acreditação nos termos do dito Regulamento (conforme n.º 1 do artigo 2º do Decreto-lei n.º 23/2011 de 11 de fevereiro).

#### 1.1.1 Missão

O IPAC tem por missão ser o organismo nacional de acreditação e, assim, reconhecer a competência técnica dos agentes de avaliação da conformidade atuantes no mercado, de acordo com referenciais normativos pré-estabelecidos.

O IPAC exerce a atividade de acreditação com natureza de autoridade pública, nos termos do Regulamento (CE) n.º 765/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho de 2008.

#### 1.1.2 Atribuições

São atribuições do IPAC (conforme a sua lei orgânica):

- a) Conceber, desenvolver e implementar esquemas de acreditação, gerindo o sistema nacional de acreditação;
- b) Reconhecer a competência técnica de organismos de avaliação da conformidade, nomeadamente de laboratórios, organismos de inspeção e organismos de certificação;
- c) Representar Portugal nas estruturas europeias e internacionais sobre acreditação, designadamente na Cooperação Europeia para a Acreditação (EA), Cooperação Internacional para a Acreditação de Laboratórios (ILAC) e Fórum Internacional para a Acreditação (IAF), sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- d) Participar na celebração e execução de acordos de reconhecimento mútuo internacionais entre organismos de acreditação;
- e) Propor ao Governo medidas que se afigurem necessárias ou relevantes em matérias de acreditação e de avaliação da conformidade, designadamente o estabelecimento e o funcionamento dos acordos de reconhecimento mútuo, destinados a suportar as relações económicas entre Portugal e os mercados com os quais são efetuadas transações comerciais.

### 1.1.3 Visão

Ser reconhecido em todos os seus domínios de atividade, a nível nacional, comunitário e internacional, como um organismo cuja atuação constitui uma mais-valia inequívoca de credibilidade e confiança.

### 1.1.4 Valores

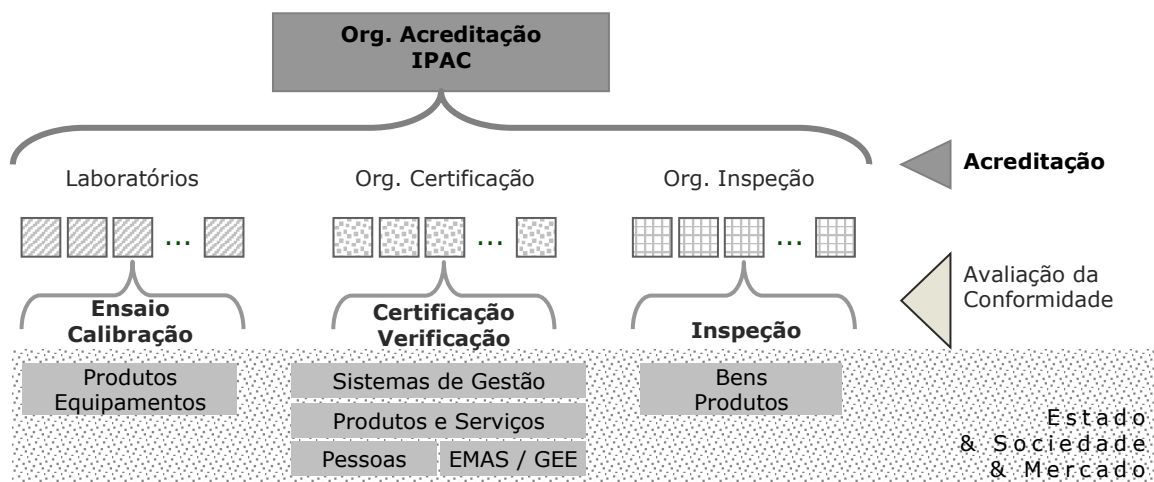
Para cumprir a sua missão e atingir a visão, o IPAC assume como valores principais a competência, a idoneidade, a imparcialidade e a eficiência.

## 1.2 A acreditação de entidades

### 1.2.1 Definição de acreditação

A acreditação consiste num processo de reconhecimento da competência técnica de entidades para executarem determinadas atividades técnicas, nomeadamente atividades de avaliação da conformidade. Estas atividades de avaliação da conformidade podem consistir na realização de:

- Ensaios, quaisquer que sejam os produtos, designadamente industriais, ambientais, géneros alimentícios ou de saúde humana. Estes ensaios podem destinar-se a fins diversos, nomeadamente para verificar a conformidade com a legislação nacional e comunitária, ou com especificações de marcas e normas internacionais.
- Calibrações, de padrões e instrumentos de medição. As calibrações visam demonstrar a aptidão dos equipamentos para os fins a que se destinam.
- Certificação de sistemas de gestão, existindo hoje em dia vários sistemas de gestão passíveis de serem certificados (qualidade, ambiental, segurança alimentar, inovação, etc.). A certificação do sistema de gestão visa proporcionar confiança nos resultados da atividade certificada e é feita com base em normas internacionais (e.g. ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000) ou nacionais (NP 4456) de modo a fomentar o seu reconhecimento e uso na qualificação de fornecedores de bens e serviços.
- Certificação de produtos, abrangendo também a certificação de serviços e de processos. Esta certificação vai mais além da certificação do sistema de gestão e visa demonstrar a conformidade dos produtos (ou processos ou serviços) com determinados requisitos, estabelecidos em normas ou documentos normativos.
- Certificação de pessoas, que atesta a competência das pessoas certificadas para realizarem determinadas atividades técnicas, de acordo com padrões e normas estabelecidas.
- Inspeções, a produtos, equipamentos, instalações, processos ou projetos, com vista a demonstrar a sua conformidade com requisitos gerais ou específicos. A atividade de inspeções é normalmente executada com vista a garantir a segurança de pessoas e bens, e enquadrada em disposições legais e regulamentares.
- Verificações ambientais, com vista a avaliar a conformidade de empresas e do seu sistema de ecogestão e auditoria com a legislação ambiental e o Regulamento EMAS, e assim registar a empresa no sistema comunitário EMAS.
- Verificações GEE, com vista a demonstrar a exatidão do reporte das emissões de gases de efeito de estufa (GEE) feito pelos operadores de instalações, aeronaves e transportes marítimos, ao abrigo da regulamentação comunitária.
- Organização de Ensaios Interlaboratoriais, com vista a demonstrar a exatidão e fiabilidade dos ensaios e calibrações executados por laboratórios.



### 1.2.1 Sistema nacional de acreditação

A necessidade de acreditação advém do facto das entidades que realizam a avaliação da conformidade concorrerem entre si no mercado (nacional e internacional), tendo elas impacto relevante sob o ponto de vista da qualidade de vida, segurança e saúde públicas, competitividade e desempenho económico, proteção ambiental, etc.

Desta forma, estabeleceu-se um mecanismo de regulação técnica, a acreditação, que monitoriza a existência de um nível adequado de competência técnica para o exercício dessas atividades.

A acreditação constitui também uma ferramenta de racionalização da Administração Pública, permitindo delegar tarefas e serviços tradicionalmente executados pelo Estado em terceiros, mantendo ao mesmo tempo um controlo técnico e independente sobre as prestações de serviço que são delegadas, de modo a salvaguardar o interesse público.

O desenvolvimento das atividades de acreditação na Europa está ligada à criação do Mercado Único Europeu e de uma forma geral à globalização da Economia, visando remover barreiras técnicas ao comércio através da aceitação mútua de bens e serviços cuja avaliação da conformidade tenha sido feita por entidades acreditadas - como tal a acreditação alargou-se a todos os países da União Europeia, e complementarmente, a todos os países desenvolvidos - a acreditação constitui, desta forma, uma importante ferramenta para a competitividade e internacionalização da economia.

A importância do papel da acreditação no funcionamento do Mercado Interno foi reconhecido pelo Regulamento (CE) n.º 765/2008<sup>1</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008 que obriga cada Estado-Membro a designar ou reconhecer um organismo nacional de acreditação, para atuar com poderes de autoridade pública em todos os sectores da Sociedade e Governo, quer no âmbito voluntário, quer no âmbito regulamentar.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 23/2011 de 11 de fevereiro, que assegura a implementação do dito Regulamento, o IPAC foi designado como organismo nacional de acreditação para aqueles efeitos, tal como posteriormente foi confirmado na sua lei orgânica, tendo-lhe sido atribuída a gestão do respetivo sistema nacional de acreditação.

### 1.2.2 Normativo para acreditação

Para que exista uma aceitação mútua das acreditações entre os diferentes países é necessário que a acreditação seja efetuada de forma semelhante e equivalente nesses países, usando os mesmos critérios e procedimentos, por organismos de acreditação que se demonstrem equivalentes. A atividade de acreditação rege-se assim pela norma internacional ISO/IEC 17011.

O já citado Regulamento (CE) n.º 765/2008 tornou legalmente obrigatório o cumprimento da norma internacional ISO/IEC 17011, bem como a implementação de uma série de disposições

<sup>1</sup> O Regulamento (CE) n.º 765/2008 foi alterado pelo Regulamento (UE) 2019/1020 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019 relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos e que altera a Diretiva 2004/42/CE e os Regulamentos (CE) n.º 765/2008 e (UE) n.º 305/2011 - porém, não houve alteração da parte relativa à acreditação.

adicionais, incluindo a necessidade do IPAC ser aceite nos Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA, sob pena do Estado-Membro ter de intervir para regularizar esta situação e das autoridades dos restantes Estados-Membros não reconhecerem as suas acreditações.

Estes dois normativos obrigam o IPAC a realizar as atividades de acreditação segundo procedimentos e metodologias bem definidas, bem como a ser membro da associação europeia de organismos de acreditação (EA, *European cooperation for Accreditation*), participando nos trabalhos desta entidade e sujeitando-se ao respetivo sistema de avaliações entre pares.

O sistema nacional de acreditação gerido pelo IPAC está pois construído e conforme com estes normativos e encontra-se descrito no Regulamento Geral de Acreditação (DRC001), disponível no sítio do IPAC na internet, sendo complementado por Procedimentos de Acreditação específicos.

### 1.2.3 Reconhecimento mútuo da acreditação

O sistema de reconhecimento mútuo das acreditações gerido pela EA inclui a realização de avaliações pelos pares periódicas, bem como a participação em trabalhos de harmonização da atividade de acreditação. Com a globalização da economia, os acordos existentes a nível europeu alargaram-se para o foro internacional, através dos acordos do ILAC (*International Laboratory Accreditation Cooperation*) e do IAF (*International Accreditation Fórum*).

O Regulamento (CE) nº765/2008 estabelece ainda que as autoridades nacionais no seio da União Europeia devem reconhecer a equivalência das acreditações concedidas pelos organismos de acreditação signatários do acordo de reconhecimento mútuo da EA.

## 1.3 Resumo dos processos desenvolvidos pelo IPAC

Para desenvolver as atividades de acreditação, o IPAC executa seguintes processos:

- Desenvolvimento e implementação de esquemas de acreditação;
- Realização de avaliações regulares a todas as entidades acreditadas;
- Gestão e qualificação dos avaliadores e peritos externos que participam nas avaliações;
- Gestão de comissões técnicas com as partes interessadas que assessoram o IPAC;
- Gestão de uma comissão consultiva com as partes interessadas, para aconselhamento estratégico e supervisão da imparcialidade das suas operações;
- Manutenção de um sistema de gestão conforme com a ISO/IEC 17011;
- Participação e representação externa na EA, IAF e ILAC.

## 1.4 Enquadramento da atividade do IPAC nas políticas públicas

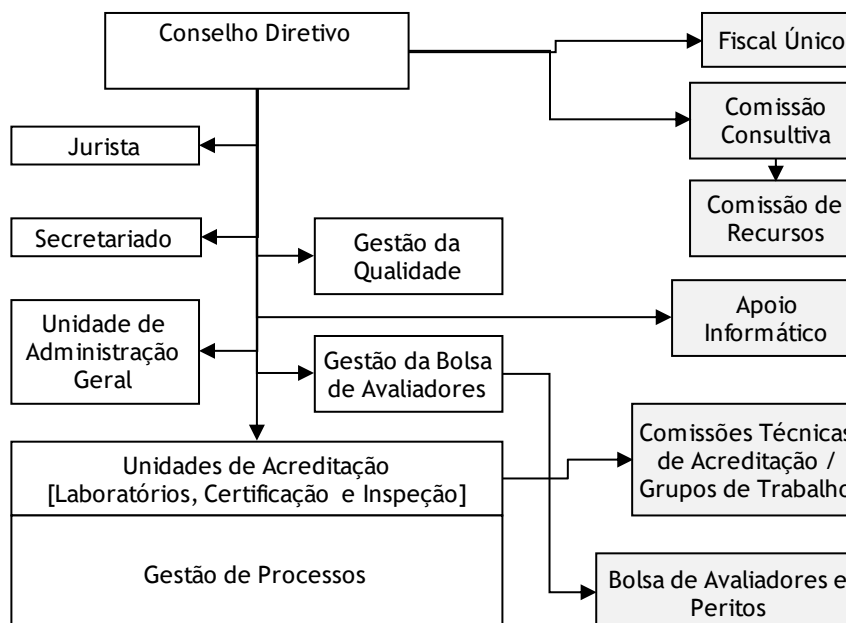
O IPAC desenvolve atividades de acreditação, com um impacto transversal a várias áreas de governação em suporte das respetivas políticas públicas atuais, como por exemplo:

- Na competitividade e internacionalização da economia, pois é cada vez mais um fator de acesso a mercados de maior valor acrescentado, ou regulados legalmente, a exigência de acreditação ou de certificação acreditada, consoante os casos;
- No desafio das alterações climáticas, o IPAC acredita as entidades que verificam as emissões de gases de efeito de estufa, permitindo a monitorização da transição energética e da descarbonização;
- Igualmente dentro desta temática, o IPAC acredita as entidades que certificam o fim de estatuto de resíduo, contribuindo para a promoção da economia circular; também se situa nesta vertente a acreditação de entidades que certificam sistemas de gestão ambiental e a verificação EMAS;
- Na área da valorização territorial, o IPAC acredita entidades que certificam quer produtos com Indicação Geográfica, quer o modo de produção biológico ou outras práticas agrícolas e florestais sustentáveis;
- Em campo totalmente diferente, o IPAC acredita a certificação de sistemas de gestão da conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- Outra área que ilustra a variedade de temas em que o IPAC intervém é na acreditação de entidades que certificam no domínio da transição digital;
- Será finalmente de relevar o papel do IPAC na racionalização do Estado e simplificação administrativa, permitindo descentralizar em entidades acreditadas tarefas antes executadas pelo Estado, mantendo ainda a monitorização da descentralização.

## 2 MEIOS E RECURSOS

### 2.1 Estrutura organizacional

O IPAC possui uma estrutura simples, tal como apresentado abaixo, em linha com a atual Lei Orgânica e Estatutos - os órgãos à direita do diagrama integram elementos e estruturas externas ao IPAC.



O IPAC é dirigido por um **Conselho Diretivo**, composto pelo Presidente e Vice-Presidente, que têm delegadas competências quanto ao pelouro das unidades e atividades. A nomeação do atual Conselho Diretivo foi feita pelos Despachos 4072/2013 e 4124/2013, encontrando-se assim os membros em gestão corrente desde meados de março de 2018.

Existe também um responsável pela Gestão da Qualidade e outro pela gestão da Bolsa de Avaliadores.

A atividade operacional de acreditação é realizada pelas Unidades de Acreditação. Dispõe de uma Unidade de Administração Geral, encarregue dos processos administrativos, financeiros, recursos humanos, logística e patrimoniais, de um secretariado e de um jurista.

O Fiscal Único é a Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Rosa, Correia & Associados, SROC, S.A., conforme nomeação efetuada pelo Despacho n.º 2627/2019.

O IPAC possui uma **Comissão Consultiva**, representativa das partes interessadas, com fins de supervisão da sua imparcialidade e aconselhamento estratégico. Ligada a esta funciona a Comissão de Recursos que aprecia os eventuais recursos das decisões de acreditação do IPAC.

O IPAC recorre ainda a **Comissões Técnicas e Grupos de Trabalho** tendo em vista aceder a peritos e especialistas nas matérias de avaliação da conformidade, discutir temas e assuntos relacionados com a atividade de acreditação, e harmonizar práticas e procedimentos de acreditação.

Para a concretização da atividade operacional é indispensável a existência de uma **Bolsa de Avaliadores e Peritos** que permitem a realização das avaliações de acreditação com a competência, rigor, independência e imparcialidade necessárias.

## 2.2 Recursos Humanos

### 2.2.1 Mapa de Postos de Trabalho

O Mapa de Postos de Trabalho para 2020 encontra-se resumido abaixo.

Unidade / Competências		Cargo/carreira/categoria	Nº postos de trabalho	
			Previstos	Efetivos*
Direção	Direção Superior de 1º Grau	Presidente	1	1
	Direção Superior de 2º Grau	Vice-Presidente	1	1
	Jurista	Técnico Superior	1	1
	Secretariado	Assistente Técnico	2	2
Unidade de Acreditação de Laboratórios		Coordenação (Técnico Superior)	1	11
		Gestão de Processos (Técnico Superior)	11	
Unidade de Acreditação de Organismos de Certificação		Coordenação (Técnico Superior)	1	3
		Gestão de Processos (Técnico Superior)	2	
Unidade de Acreditação de Organismos de Inspeção		Coordenação (Técnico Superior)	1	4
		Gestão de Processos (Técnico Superior)	3	
Unidade de Administração Geral		Coordenação (Técnico Superior)	1	1
		Gestão de Processos (Técnico Superior)	1	0
		Especialista Informático	1	1
		Assistente Técnico	4	4
<b>TOTAL:</b>			<b>31</b>	<b>29</b>

\*À data de 31 de julho de 2019, o IPAC tinha 29 colaboradores, conforme indicado no quadro, esperando preencher os postos de trabalho previstos até 31 de dezembro de 2020.

O maior obstáculo a um funcionamento mais célere e eficiente é a total ausência de dirigentes intermédios, impedindo a delegação de competências e estrangulando os processos administrativos e operacionais. A este respeito, o Conselho Diretivo propôs a revisão dos Estatutos nesse sentido em 2017, tendo renovado a proposta em 2019 e aguarda a respetiva decisão pela Tutela.

### 2.2.2 Serviços de apoio

O IPAC recorre ao apoio informático da Secretaria Geral da Economia, no âmbito da centralização da prestação destes serviços, tendo no entanto concluído ser indispensável ter um especialista informático nesta área no seu Mapa de Postos de Trabalho para suprir carências específicas, nomeadamente as inerentes à implementação e melhoria do SIGA e apoio local (ver 2.4.2 ).

### 2.2.3 Recursos externos

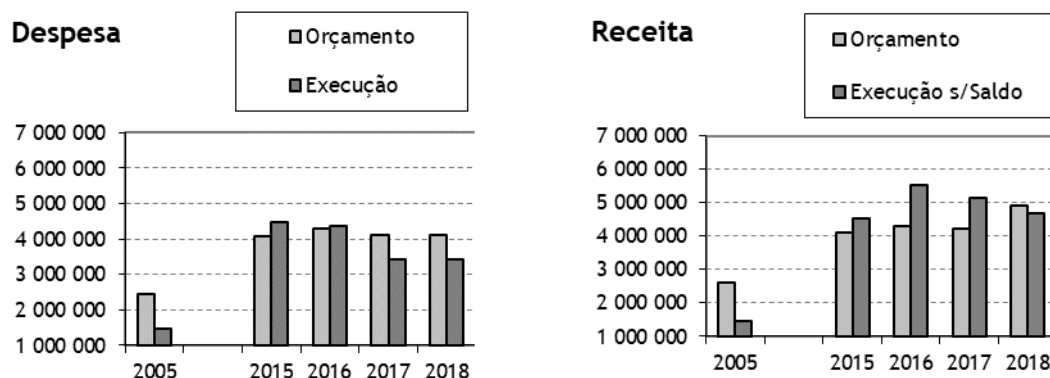
O IPAC mantém uma Bolsa de Avaliadores e Peritos, atualmente com cerca de 400 pessoas que são na sua quase totalidade especialistas externos e que são imprescindíveis para realizar as avaliações das entidades acreditadas e candidatas à acreditação.

São estes especialistas que conhecem aprofundadamente cada área de ensaios, calibrações, exames médicos, certificações, verificações, inspeções, etc., que verificam a competência técnica das entidades pretendem vir a ser acreditadas (ou manter a acreditação) nessas áreas, tal como exigido normativamente. Este recurso maço a especialistas externos é uma característica comum a todos os organismos de acreditação, dado ser a única forma de se garantir a fiabilidade e rigor técnico nas avaliações de acreditação que depois se reflete nas decisões de acreditação.

O processo de qualificação como avaliador exige a frequência de ações específicas promovidas pelo IPAC e uma avaliação de desempenho inicial positiva. Para a manutenção da qualificação é tida em conta a frequência das ações de atualização e harmonização, bem como o resultado da análise dos registos das avaliações efetuadas, assim como as conclusões da avaliação do desempenho feitas pelos clientes, e ainda das supervisões aos avaliadores pelo IPAC.

### 2.3 Recursos Económicos

O IPAC tem vindo a aumentar a sua atividade operacional desde a sua criação (ver 3.1 ), o que justifica que tenha aumentado o seu orçamento correspondentemente nos anos seguintes à sua criação, embora face à crise económica iniciada em 2011 se tenha operado uma retração da receita, que se reverteu em 2016.



Pela análise da execução da receita e despesa passadas, conclui-se que o IPAC tem apresentado um saldo positivo, demonstrativo da gestão rigorosa e criteriosa das suas atividades. Este saldo resulta do desfasamento do ciclo de vida operacional e financeiro, do preenchimento incompleto do Mapa de Postos de Trabalho, das iniciativas de poupança implementadas e sobretudo das restrições orçamentais impostas à despesa e do esforço de recuperação de créditos antigos.

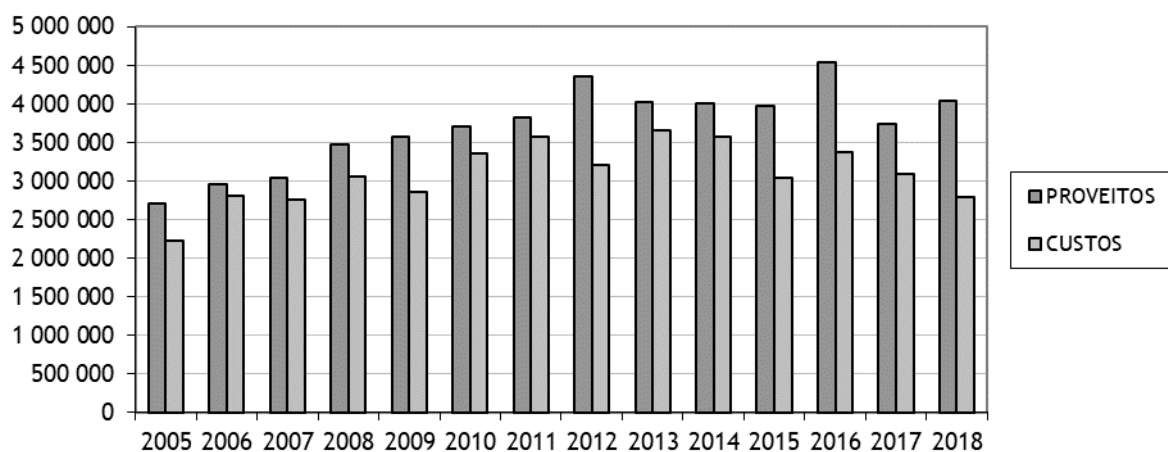
Será de notar na execução da receita que houve uma quebra das receitas geradas pelo nº de certificados acreditados de sistemas de gestão da qualidade, uma vez que houve diminuição da respetiva taxa unitária, a qual passou de 224,46€ em 2016 para 74,82€ em 2018, valor que se manterá em 2020, visando assim dinamizar esta certificação para as PMEs, em linha com as políticas governamentais - a quebra de receita só não é superior pelo aparecimento de novas fontes de receita e sobretudo pela recuperação de dívida.

Na apreciação dos recursos económicos deve ainda atentar-se que o IPAC desenvolve as suas atividades apenas com recurso a receitas próprias, segundo um modelo de autofinanciamento, tal como continua a ser apresentado no Orçamento de Funcionamento para 2020.

Nota-se que o Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008 estabelece ser uma obrigação de cada Estado-Membro garantir que o organismo nacional de acreditação possui os recursos humanos e financeiros necessários, em especial no que respeita às atividades desenvolvidas para suportar políticas estatais e que não sejam autofinanciadas.



A demonstração de resultados para 2018 (figura abaixo) mostra um resultado líquido elevado, fruto das imposições orçamentais vigentes - espera-se para 2019 e 2020 valores menores, em consonância com o normativo comunitário aplicável (ver abaixo).



O Regulamento (CE) n.º 765/2008 prevê que um organismo de acreditação não prossiga fins lucrativos (n.º 7 do art.º 4º), motivo pelo qual volta a ser orçamentado para 2020 um saldo global (inicial) nulo. A este respeito importa assinalar que o IPAC é regularmente sujeito a auditorias comunitárias para fins de verificação daquele normativo, tendo sido determinada uma auditoria para 2020.

## 2.4 Recursos Materiais

Sendo o IPAC uma entidade que presta serviços, não houve necessidade de constituir património significativo para a sua operacionalização, tendo apenas celebrado um protocolo referente aos serviços logísticos relativos ao espaço que ocupa e que necessita para a sua sede.

### 2.4.1 Instalações

O IPAC está sediado no Monte de Caparica, em instalações sitas na Rua António Gião, n.º 2, ocupando a ala nascente do 4º piso do edifício central.

### 2.4.2 Sistema informático

Para gerir a atividade operacional de acreditação o IPAC desenvolveu uma aplicação informática onde regista as informações relevantes dos seus processos e que permite o planeamento de um vasto conjunto de avaliações e atividades, bem como visualizar os resultados das mesmas.

No âmbito de processo de transformação digital e simplificação administrativa, o IPAC está a reformular a aplicação informática operacional existente para um sistema informático de gestão da acreditação (SIGA), com um portal interativo dedicado, que permitirá ao IPAC interagir e comunicar mais eficientemente com os seus clientes e fornecedores.

A gestão orçamental, financeira, tesouraria, patrimonial e de recursos humanos são suportadas numa aplicação ERP comercial, estando em implementação a interligação deste ERP com a nova aplicação operacional. Este novo sistema informático integrado permitirá modernizar o funcionamento do IPAC, com benefícios para os clientes, fornecedores e utentes, para além de permitir uma gestão mais eficiente, mais bem informada e atempada.

O IPAC criou e mantém uma página eletrónica ([www.ipac.pt](http://www.ipac.pt)) com vista a melhorar o acesso à informação por parte dos clientes e partes interessadas, bem como divulgar e publicitar as suas atividades e as listas de entidades acreditadas.

### 2.4.3 Arquivo

Para além do arquivo informático, o IPAC ainda mantém um arquivo físico das suas atividades, aguardando já há alguns anos a aprovação de um projeto SAMA de desmaterialização do seu arquivo operacional, libertando espaço e tempo de acesso.

Para além do cumprimento dos procedimentos administrativos legalmente aplicáveis, os arquivos operacionais são obrigatórios para demonstrar perante terceiros o rigor e correção do trabalho do IPAC, dos seus processos e decisões.

## 2.5 Sistema de Gestão

Para o IPAC ser reconhecido internacionalmente e cumprir o Regulamento (CE) nº 765/2008 tem de cumprir os requisitos da norma ISO/IEC 17011, que preconiza a implementação de um sistema de gestão, com vários elementos, dos quais se destacam os apresentados abaixo.

Esta norma sofreu uma atualização em 2017, devendo o IPAC implementar as alterações até novembro de 2020, que constitui o fim do prazo de transição.

### 2.5.1 Política da Qualidade

É objetivo do IPAC contribuir para a melhoria da competitividade da economia e da qualidade de vida da sociedade portuguesa, através da prestação de serviços de acreditação no âmbito regulamentar e voluntário, nacional e internacionalmente reconhecidos, e geradores de valor para os seus clientes e partes interessadas.

Neste âmbito, foi implementado e sujeito a melhoria contínua um Sistema de Gestão, tendo em conta a satisfação das expectativas dos seus clientes e das partes interessadas.

Para tal a gestão de topo compromete-se a disponibilizar os meios e recursos necessários para alcançar os objetivos enunciados, incitando e responsabilizando todos os colaboradores a implementarem o Sistema de Gestão, reportando sempre a necessidade de o melhorar.

Reconhece-se ao Gestor da Qualidade a autoridade para coordenar esta implementação e melhoria, em articulação direta com o Conselho Diretivo.

### 2.5.2 Sistema Documental

Para apoiar a implementação do Sistema de Gestão, foram elaborados diversos documentos e procedimentos, centrados num Manual de Gestão.

O sistema documental encontra-se totalmente suportado e controlado informaticamente, sendo visualizado por todos os colaboradores internos, e parcialmente pelos colaboradores externos, estando ainda vários documentos disponibilizados ao público e aos clientes.

### 2.5.3 Controle dos processos

O IPAC implementou um sistema de controlo operacional através de bases de dados, que lhe permite planear, monitorizar e rever a sua atividade operacional, tendo criado um sistema de indicadores de gestão.

### 2.5.4 Formação de colaboradores

O IPAC estabelece anualmente planos de formação para os seus colaboradores, complementado por ações para a Bolsa de Avaliadores e Peritos.

### 2.5.5 Melhoria contínua

A gestão das reclamações fornece orientações valiosas, abrangendo quer a atuação do IPAC, quer a atuação das entidades acreditadas. O IPAC tem por política considerar as reclamações como oportunidades de melhoria, pelo que agradece o contributo prestado por esta via.

O IPAC monitoriza ainda o tratamento de reclamações sobre empresas com certificação acreditada, através dos respetivos organismos de certificação.

### 2.5.6 Auditorias Internas

O Sistema de Gestão do IPAC abrange a realização de auditorias internas como forma de autoavaliação e melhoria.

### 2.5.7 Revisão pela Gestão

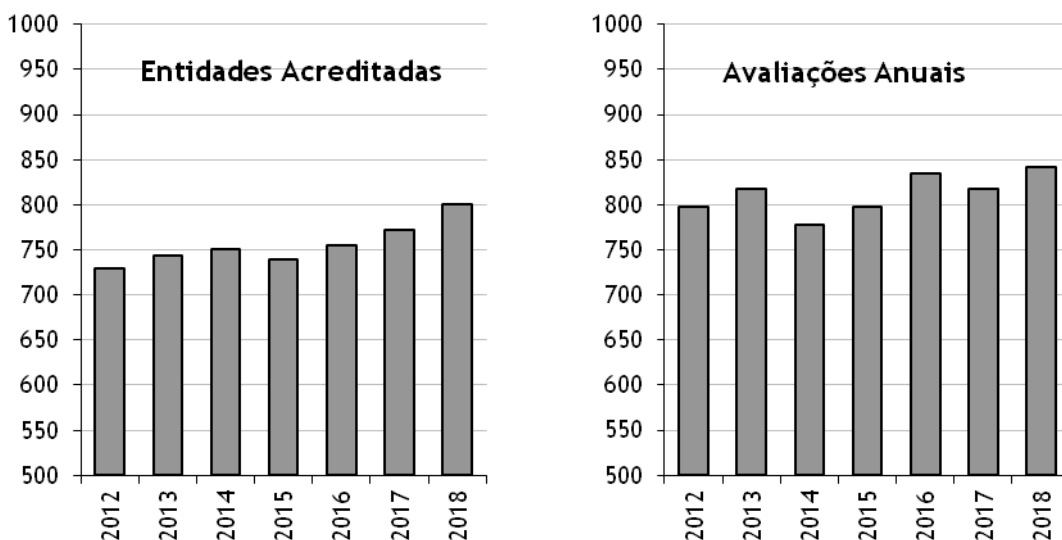
O Sistema de Gestão prevê ainda a realização de revisões pelo Conselho Diretivo, como ferramenta global de controlo do sistema e das atividades.

## 3 OBJETIVOS E PLANEAMENTO

### 3.1 Atividades operacionais previstas para 2020

A missão do IPAC enquanto organismo nacional de acreditação é prestar serviços de acreditação, em cumprimento do normativo comunitário e internacional que enquadra aquela atividade, que é a única desenvolvida pelo IPAC, por força da sua lei orgânica e normativo enquadrador.

As atividades de acreditação cresceram de modo sustentado e ritmado desde a criação do IPAC até 2014, tendo havido uma queda em 2015, como reflexo do agudizar da crise económica, seguida de recuperação a partir de 2016, conforme se pode ver na figura da esquerda abaixo - a estimativa para 2019 é de manter a retoma, que deverá continuar em 2020.



A existência de entidades acreditadas requer a realização de atividades de avaliação pelo IPAC, conforme indicado na figura da direita acima - nota-se que existem sempre mais avaliações que entidades acreditadas, porque no caso dos organismos de certificação são realizados vários testemunhos anuais em complemento da avaliação anual em escritório, e também porque são realizadas avaliações de concessão e seguimento a entidades candidatas que ainda não estão acreditadas.

As nossas previsões para 2019 apontam para mais de 800 entidades acreditadas e mais de 900 avaliações, continuando a senda de crescimento de procura da acreditação iniciada em 2015.

Espera-se assim para 2020 um ligeiro incremento das atividades operacionais (realização de avaliações), não se perspetivando alterações estruturais ou de enquadramento que alterem essa tendência, até porque a acreditação tem vindo a ser cada vez mais usada para implementar políticas comunitárias e nacionais.

O orçamento de 2020 foi construído com esse pressuposto, uma vez que são estas atividades operacionais que geram a quase totalidade das receitas (próprias), mas também grande parte das despesas, através do recurso aos avaliadores externos que são especialistas qualificados nas áreas técnicas de avaliação da conformidade (ensaios, calibrações, exames médicos, certificações, verificações, inspeções, etc.).

### 3.2 Objetivos Estratégicos para 2020

Tendo em conta a missão que lhe foi atribuída, a visão estabelecida, o enquadramento de recursos humanos e financeiros para 2020, e as atividades operacionais previstas, estabelecem-se os seguintes objetivos estratégicos para 2020, semelhantes aos de anos anteriores, mantendo a linha estratégica plurianual já definida.

Quadro 1 - Objetivos Estratégicos para 2020	
OE1	Garantir o cumprimento por parte do IPAC do Regulamento (CE) n° 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008
OE2	Melhorar a eficiência e qualidade dos serviços de acreditação prestados, de forma a contribuir para o aumento da competitividade da economia e a melhoria da qualidade de vida
OE3	Promover a imagem do IPAC, da acreditação e dos organismos acreditados pelo IPAC a nível nacional e internacional
OE4	Aumentar a satisfação interna dos/as trabalhadores/as

### 3.3 Plano de Atividades para 2020

Face aos objetivos estratégicos estabelecidos no Quadro 1, desenvolveu-se o Plano de Atividades abaixo. Os objetivos operacionais podem necessitar de ser revistos e mesmo alterados ou anulados, face a alterações do enquadramento legal do IPAC ou alterações ao orçamento para 2020 proposto pelo IPAC.

São usadas as seguintes abreviaturas:

CD = Conselho Diretivo;

CoUA = Coordenação de Unidades de Acreditação;

GQ = Gestão da Qualidade

Quadro 2 - Atividades para 2020						
Nº	Atividades/Ações	Indicador/ Métrica	Meta 2019	Meta 2020	Responsável	RH afetos
OE1 - Garantir o cumprimento por parte do IPAC do Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008						
1.1	Cumprir as disposições para ser signatário do acordo EA MLA	Número de acordos subscritos	7	7	CD	21
OE2 - Melhorar a eficiência e qualidade dos serviços de acreditação prestados, de forma a contribuir para o aumento da competitividade da economia e a melhoria da qualidade de vida.						
2.1	Assegurar o cumprimento do Plano Anual de Avaliações	Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações	96%	96%	CoUA	21
2.2	Manter ou melhorar o tempo de fecho de processos	% Processos fechados em 6 meses	58%	60%	CoUA	21
2.3	Manter ou melhorar o tempo de fecho de processos	% Processos fechados em 10 meses	88%	88%	CoUA	21
2.4	Manter ou melhorar o tempo de emissão e envio de Anexos Técnicos após a decisão	Taxa de emissão de Anexos Técnicos no prazo de 10 dias úteis após a respetiva decisão	95%	95%	CoUA	21
2.5	Promover a satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo IPAC	Índice de satisfação de clientes	17,0	17,0	CoUA	31
OE3 - Promover a imagem do IPAC, da acreditação e dos organismos acreditados pelo IPAC a nível nacional e internacional						
3.1	Influenciar as estruturas e atividades internacionais de acreditação	Ocupar postos que intervenham na gestão de comités da EA	1	1	CD	2
		% Documentos EA, ILAC e IAF comentados e votados	92%	92%	CD	21

Quadro 2 - Atividades para 2020						
Nº	Atividades/Ações	Indicador/ Métrica	Meta 2019	Meta 2020	Responsável	RH afetos
		%Participação nas reuniões dos principais comités da EA	95%	95%	CD	21
3.2	Promover a nível nacional as vantagens da acreditação e dos organismos acreditados	Nº ações promocionais realizadas	1	1	CD	31
		Nº reuniões de Comissões Técnicas de Acreditação com partes interessadas	-	6	CD	21
OE4 - Aumentar a satisfação dos/as trabalhadores/as						
4.1	Medir a satisfação dos/as trabalhadores/as	Índice de satisfação global interno	-	3,8	CD	31
4.2	Implementar, dentro dos condicionalismos aplicáveis, medidas de aumento da satisfação sugeridas pelos colaboradores	Nº medidas de melhoria da satisfação interna adotadas	-	1	CD	31
4.3	Colocar em produção a totalidade da plataforma aplicacional SIGA, para tornar mais eficiente o tempo de trabalho	Entrada em produção na totalidade	Não	Sim	CD	31

Salienta-se que devido ao projetado aumento da atividade operacional e de áreas de atuação, sem dirigentes intermédios, nos casos em que há manutenção das metas de 2020 face às metas de 2019, tal corresponde a um incremento de eficiência e a uma melhoria da produtividade.