



IPAC
acreditação

relatório
anual de
2010

RELATÓRIO ANUAL DE 2010

ÍNDICE

1	Introdução	3
1.1	Enquadramento estrutural	3
1.2	A actividade de acreditação	4
2	Estrutura e Recursos	6
2.1	O IPAC	6
2.2	Recursos Humanos	7
2.2.1	Colaboradores	7
2.2.2	Recursos externos	9
2.2.3	Serviços de apoio	9
2.3	Recursos Materiais	10
2.3.1	Instalações	10
2.3.2	Sistema informático	10
2.3.3	Arquivo	10
2.4	Sistema de Gestão	11
2.4.1	Sistema Documental	11
2.4.2	Controlo de processo e execução	11
2.4.3	Melhoria contínua	12
3	Resultados	13
3.1	Resultados Operacionais	13
3.1.1	Acreditações	13
3.1.2	Avaliações realizadas	15
3.1.3	Eventos e Acções realizadas	17
3.1.4	Publicidade institucional	17
3.1.5	Comissões Técnicas do IPAC	17
3.1.6	Comissões externas	18
3.1.7	Actividades de desenvolvimento	18
3.1.8	Actividades internacionais	19
3.1.9	Acordos internacionais	21
3.1.10	Satisfação de clientes	22
3.1.11	Resultados Estatísticos da Acreditação	23
3.1.12	Resultados da Certificação Acreditada	26
3.2	Resultados Económicos e Financeiros	29
3.2.1	Análise orçamental	29
3.2.2	Análise económica	30
4	Auto-Avaliação	31
4.1	QUAR	31
4.1.1	Objectivos Estratégicos	31
4.1.2	Objectivos Operacionais	32
4.2	SIMPLEX	34
4.3	Avaliação Final	35
5	Conclusões	36
6	Anexos	37
6.1	QUAR	37
6.2	Certificados de adesão aos Acordos de Reconhecimento Mútuos	39
6.3	Símbolos de acreditação do IPAC	41

1 INTRODUÇÃO

O presente Relatório tem por objectivo dar a conhecer os resultados da actividade desenvolvida pelo Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC) durante o ano de 2010.

1.1 Enquadramento estrutural

O IPAC foi constituído em 2004 pelo Decreto-lei nº 125/2004 de 31 de Maio (lei orgânica) e os seus estatutos foram aprovados pela Portaria nº 283/2005 de 21 de Março. O IPAC sucede ao Instituto Português da Qualidade, I.P. (IPQ) como organismo nacional de acreditação e que exercia aquelas funções desde 1986, tendo-se autonomizado para cumprimento de imperativos normativos.

O IPAC é um instituto público, com personalidade jurídica, autonomia financeira e administrativa e património próprio, sob a tutela do Ministro da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. O IPAC foi estabelecido com uma organização simplificada, sendo dirigido por um Director e integrando apenas colaboradores técnicos, dado que o IPAC está obrigado a recorrer aos serviços de apoio (financeiros, jurídicos, logísticos, recursos humanos e informática) prestados pelo IPQ.

O IPAC foi envolvido no PRACE (Programa de Reforma da Administração Central do Estado) durante 2006, o qual concluiu pela sua externalização, conforme disposto no Decreto-lei nº 208/2006 de 27 de Outubro, a qual até à data não foi regulamentada. Este enquadramento tem condicionado a estratégia de gestão, nomeadamente de recursos humanos e materiais.

Porém, com a publicação do Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 de Julho de 2008, estabelecendo um enquadramento legal para o funcionamento da acreditação em todos os países da União Europeia, alterou-se a conjuntura, pois exige que seja atribuída ao organismo nacional de acreditação a competência para efectuar a acreditação como um exercício de autoridade pública. O Regulamento exige ainda que sejam separadas as suas funções e atribuições de outras autoridades nacionais, não podendo prosseguir fins lucrativos nem possuir acções ou outros interesse financeiros ou de gestão em organismos de avaliação da conformidade.

Este Regulamento entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2010 e contém outras obrigações para Portugal e para o IPAC, destacando-se a necessidade de funcionar em regime de monopólio nacional, sem competir com os seus homólogos comunitários, bem como sendo obrigado a ser membro da infra-estrutura europeia de acreditação (*European cooperation for Accreditation - EA*) e submeter-se ao seu sistema de avaliações pelos pares.

O dito Regulamento obriga ainda a cumprir os normativos aplicáveis (ISO/IEC 17011 e EA) a um organismo de acreditação para que seja signatário dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA.

Neste sentido, o IPAC já submeteu superiormente propostas de actualização da sua lei orgânica e estatutos, de acordo com as instruções recebidas, visando adoptar-se às alterações legislativas e normativas que ocorreram desde a sua criação.

Face a este enquadramento, o IPAC prosseguiu em 2010 a sua missão de fornecer serviços de acreditação reconhecidos internacionalmente, tendo em vista manter a competitividade dos agentes económicos que beneficiam das acreditações concedidas.

1.2 A actividade de acreditação

O que é? A acreditação consiste num processo de reconhecimento da competência técnica de entidades para executarem determinadas actividades de avaliação da conformidade.

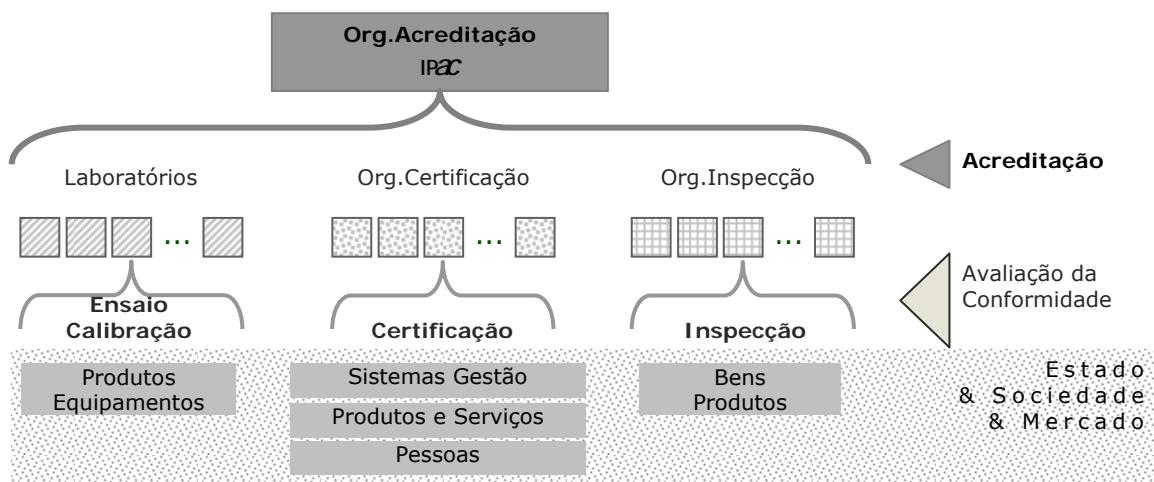
Estas actividades de avaliação da conformidade podem consistir na realização de:

- Ensaio, quer sejam a produtos industriais, ambientais, géneros alimentícios ou de saúde humana; estes ensaios, análises e exames podem destinar-se a vários fins, nomeadamente para verificar a conformidade com a legislação nacional e comunitária, ou com especificações de marcas e normas internacionais para fins comerciais;
- 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 (da qualidade, ambiental, segurança alimentar, inovação); a certificação do sistema de gestão visa proporcionar confiança nos resultados da actividade certificada, e é feita com base em normas internacionais (e.g. ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000) ou nacionais (NP 4456);
- Certificação de produtos, que visa demonstrar a conformidade dos produtos (ou processos ou serviços) com determinados requisitos, estabelecidos em normas ou normativos internacionais, ou pelo próprio certificador;
- Certificação de pessoas, que atesta a competência das pessoas certificadas para realizarem determinadas actividades técnicas, de acordo com padrões e normas estabelecidas;
- Inspecções, a produtos, equipamentos, instalações, processos ou projectos, com vista a demonstrar a sua conformidade com requisitos gerais ou específicos; a actividade de inspecções é normalmente executada com vista a garantir a segurança de pessoas e bens, e enquadrada em disposições legais e regulamentares;
- Verificação ambiental, com vista a avaliar a conformidade de empresas com a legislação ambiental e a validar a declaração ambiental e o sistema de eco-gestão e auditoria de acordo com o Regulamento Comunitário EMAS.

Porque existe?

Dado que as entidades que realizam a avaliação da conformidade concorrem entre si no mercado (nacional e internacional), e que elas têm um impacto na sociedade e na economia, foi criado um mecanismo de regulação técnica, a acreditação, que estabelece e monitoriza a existência de um nível adequado de competência técnica para o exercício dessas actividades.

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



Onde existe?

O desenvolvimento das actividades de acreditação na Europa está ligada à criação do Mercado Interno, visando remover barreiras técnicas ao comércio intracomunitário através da aceitação mútua de bens e serviços cuja avaliação da conformidade tenha sido feita por entidades acreditadas - deste modo a acreditação alargou-se a todos os países da União Europeia e dado que a Europa está inserida num mercado mundial de bens e serviços, estendeu-se também a todos os países desenvolvidos.

Que regras cumpre?

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

Dada a importância e vontade de recurso à acreditação pelas autoridades comunitárias e nacionais, foi publicado o Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece um enquadramento legal para o funcionamento da acreditação em todos os países da União Europeia e EFTA, visto esta também o ter adoptado.

Qual a aceitação?

Existe um sistema de reconhecimento mútuo das acreditações pela infraestrutura europeia de acreditação (EA, *European cooperation for Accreditation*) que requer a realização de avaliações pelos pares periódicas, bem como a participação em trabalhos de harmonização e desenvolvimento da actividade de acreditação.

Com a globalização do mercado, os acordos iniciais existentes a nível europeu alargaram-se para o foro mundial, através dos acordos das confederações internacionais de acreditadores ILAC (*International Laboratory Accreditation Cooperation*) e IAF (*International Accreditation Fórum*).

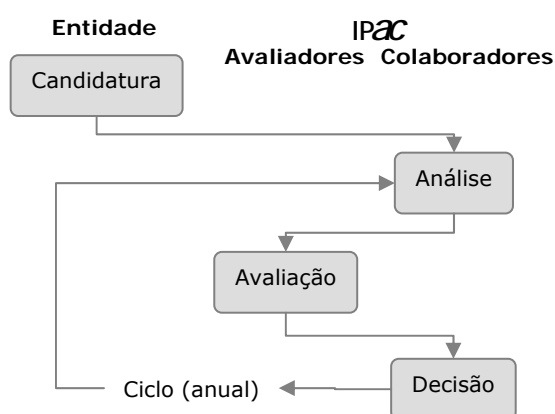
O já referido Regulamento (CE) nº 765/2008 estabelece que as autoridades nacionais da UE são obrigadas a reconhecer como equivalentes as acreditações concedidas pelos organismos de acreditação signatários do Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA.

A Decisão 768/2008/CE, também integrada no mesmo pacote legislativo comunitário, prevê o recurso à acreditação como suporte para a notificação, no âmbito da defesa da marcação CE e da livre circulação de produtos no Mercado Interno.

O Regulamento (CE) nº 764/2008 completa o pacote legislativo comunitário e estipula o reconhecimento mútuo das acreditações concedidas pelos signatários do Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA também na área não-harmonizada sujeita a regras técnicas.

Como se efectua?

O processo de acreditação segue os requisitos internacionais estipulados pela norma ISO/IEC 17011, bem como por disposições da EA, ILAC e IAF. Compreende uma fase de candidatura, a sua análise, a avaliação da entidade, e a posterior decisão de acreditação, seguida de ciclos de monitorização do cumprimento continuado dos requisitos de acreditação, com avaliações anuais - todo o processo de acreditação está descrito no Regulamento Geral de Acreditação (DRC001), disponível na página electrónica do IPAC, sendo complementado por Procedimentos de Acreditação específicos de cada área (Laboratórios, Certificação, Inspeção).



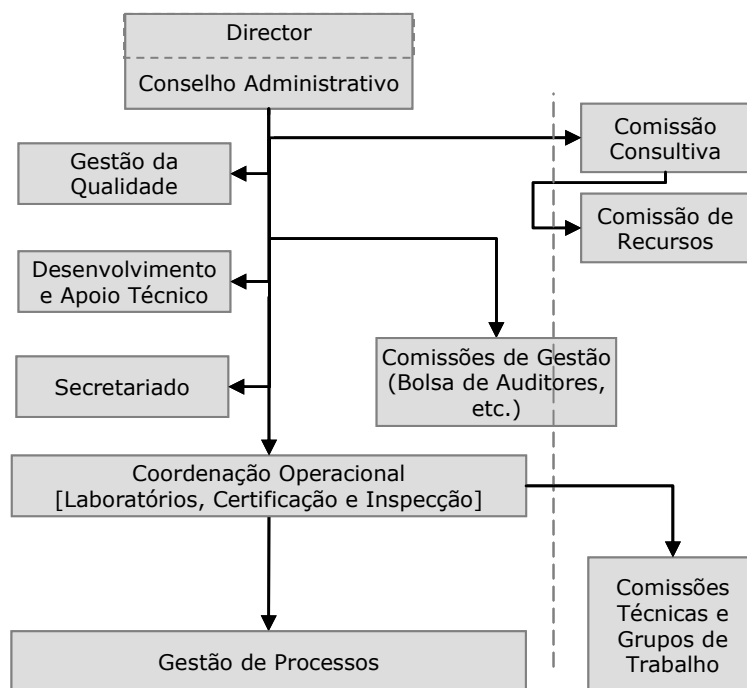
A avaliação da competência técnica da entidade para executar determinadas actividades é feita recorrendo a um corpo de avaliadores especialistas, treinados e qualificados pelo IPAC, bem como a acções complementares de avaliação de desempenho (e.g. comparações interlaboratoriais, testemunhos, etc.).

No processo de decisão é tido em conta o parecer dos avaliadores e de eventuais entidades regulamentares, podendo a entidade avaliada, se quiser, recorrer da decisão.

2 ESTRUTURA E RECURSOS

2.1 O IPAC

O IPAC possui uma estrutura simplificada, em que os serviços de apoio são prestados pelo Instituto Português da Qualidade, I.P. (IPQ), conforme estabelecido na sua lei orgânica.



O IPAC é dirigido por um Director, assistido por Coordenadores Operacionais. Estes coordenam as actividades de acreditação no seu sector, e o trabalho dos Gestores de Processo. Existe uma unidade para as tarefas de desenvolvimento e apoio técnico, bem como outra para a gestão da qualidade. O trabalho é apoiado por um secretariado, e por comissões de gestão internas.

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 recursos às 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 actividade de acreditação, e harmonizar práticas e procedimentos de acreditação.

2.2 Recursos Humanos

2.2.1 Colaboradores

Quando o IPAC foi criado em 2004, ficou estabelecida na sua lei orgânica a disposição de transitarem para o seu quadro de pessoal os colaboradores à altura afectos ao serviço de acreditação do IPQ, em regime de contrato individual de trabalho (excepto para os funcionários públicos que pretendessem manter o vínculo).

Tendo em conta a decisão de externalização tomada no âmbito do PRACE em 2006, optou-se na altura por manter aquisições de serviço existentes para garantir a operacionalidade do IPAC, face às sucessivas saídas de funcionários públicos desde a data de criação do IPAC em 2004, tendo o último funcionário público saído a 31 de Dezembro de 2008.

Face à não concretização da externalização, a necessidade de regularizar as situações existentes e reforçar os efectivos tornou-se primordial, tendo sido desencadeados procedimentos concursais com vista a preencher o Mapa de Postos de Trabalho aprovado, conforme se detalha abaixo:

- Aviso 13359/2009 para 3 assistentes técnicos, concluído com preenchimento em 2010
- Aviso 13360/2009 para 13 técnicos superiores, concluído com preenchimento em 2009
- Aviso 18119/2009 para 6 técnicos superiores, concluído com preenchimento parcial em 2010 para 4 postos de trabalho, tendo ficado 2 postos por preencher
- Aviso 25297/2010 para 2 técnicos superiores, a terminar em 2011

Foram pois abrangidos neste processo 22 postos de trabalho, verificando-se que à data de 31 de Dezembro de 2010 estavam celebrados contratos de trabalho em funções públicas (CTFP) por tempo indeterminado com 17 técnicos superiores e 3 assistentes técnicos.

O Director estava nomeado em regime de comissão de serviços como dirigente superior de 1º grau.

Relativamente ao preenchimento do Mapa de Postos de Trabalho de 2010, verificou-se que ficaram por preencher 4 postos, correspondentes a 2 coordenadores operacionais e 2 técnicos superiores - a abertura de procedimento concursal para estes últimos (Aviso 25297/2010) verificou-se no final de 2010 em virtude de só após o encerramento do procedimento concursal anterior (Aviso 18119/2009) se ter concluído pela existência de postos vagos.

Relativamente aos coordenadores operacionais, aguardou-se pela alteração estatutária (que não ocorreu) para proceder à abertura do respectivo procedimento concursal.

Este enquadramento resultou numa pontuação de meios disponíveis inferior em quase 30% ao planeado na elaboração do QUAR para 2010 (ver Anexo 6.1), o que contribuiu para não se ter alcançado algumas metas.

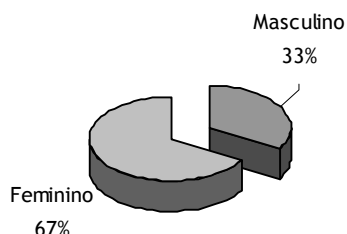
A falta de recursos humanos continua a prejudicar os operadores nacionais face aos seus concorrentes estrangeiros, pois para a mesma actividade de acreditação o nº de recursos do IPAC que lhes presta o serviço é claramente inferior aos disponibilizados pelos nossos homólogos, o que reduz a capacidade e rapidez de resposta, conforme se pode confirmar no quadro abaixo, que apresenta a comparação de rácios entre nº colaboradores e nº clientes para vários organismos de acreditação - destaca-se que para o IPAC este rácio é cerca de 40, enquanto nos restantes países se situa entre 10 e 20.

BENCHMARK	Irlanda	Grécia	Bélgica	Holanda	Brasil	IPAC 2009	IPAC 2010	Espanha
Pessoal	11	19	21	52	87	14	21	61
Clientes	123	279	294	551	614	650	734	817
Clientes/Pessoal	11	15	14	11	7	46	35	13

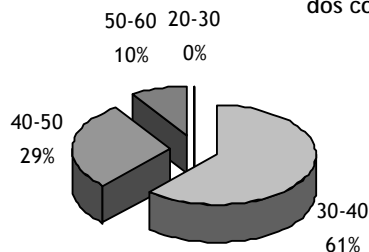
Este 'benchmark' é valido porque a actividade de acreditação está regulada pelas mesmas normas internacionais e fiscalizada por avaliações pelos pares que garantem o seu cumprimento, donde exige-se a execução das mesmas actividades e um funcionamento muito similar a todos os organismos de acreditação.

A distribuição dos recursos humanos por sexo e por faixa etária (ver figuras abaixo) mostra uma população maioritariamente feminina e relativamente jovem.

Distribuição dos
colaboradores por sexo

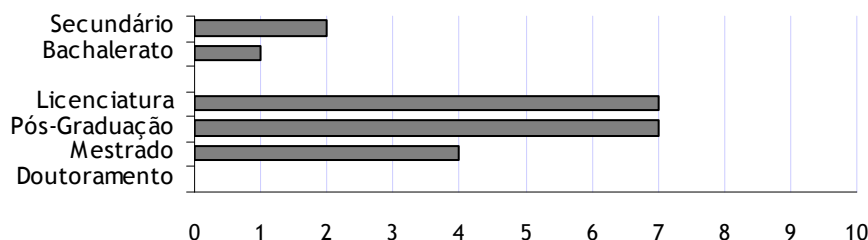


Distribuição etária
dos colaboradores



A actividade de acreditação tem um grande nível de tecnicismo, o que está patente no elevado nível de habilitações dos seus colaboradores (ver quadro abaixo) e na sua diversificação por várias áreas científicas - nota: as habilitações indicadas abaixo são pré-Bolonha.

Qualificação dos recursos humanos



A taxa de colaboradores com formação superior em 2010 foi de 90% e a taxa de colaboradores com mestrados e pós-graduações foi de 52%.

Foi delineado um programa de formação dos colaboradores para 2010, tendo sido realizadas as seguintes acções:

- Regulamento (CE) 765/2008 e Pacote Mercadorias (Interno, 4 horas): 17 colaboradores
- Acreditação de Organismos Notificados com o EA-2/17 (Interno, 4 horas): 17 colaboradores
- 9º Encontro de Verificadores Ambientais (APA, 16 horas): 1 colaborador
- Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho OHSAS 18001 (CEQUAL, 25 horas): 1 colaborador
- GlobalGAP (GlobalGAP, 16 horas): 1 colaborador
- ISO/IEC 17043 (CAI/CZ, 24 horas): 1 colaborador
- Legislação de Equipamentos sob Pressão (ISQ, 21 horas): 1 colaborador

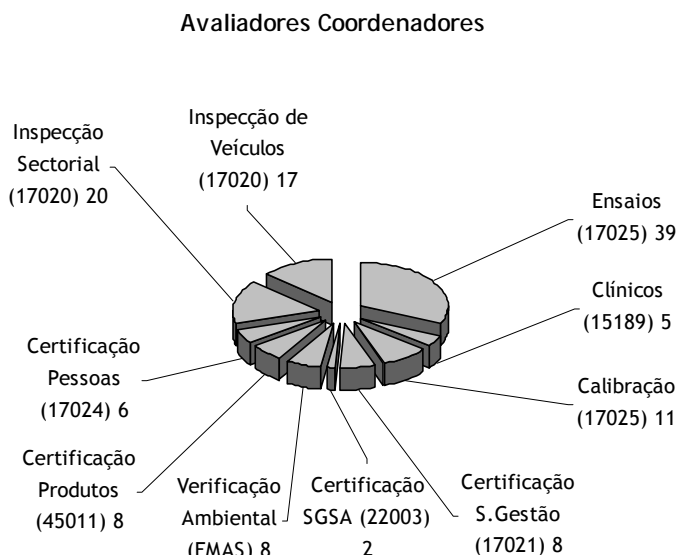
O grau de cumprimento do plano foi satisfatório (83% acções previstas) descontando as acções que não se realizaram por a entidade formadora não as ter efectuado. Houve ainda (in)disponibilidades internas que conduziram à não participação em todas as acções previstas - no total, 80% colaboradores tiveram pelo menos 1 acção de formação.

Os colaboradores estiveram ainda envolvidos e participaram em acções de formação e harmonização com os avaliadores externos do IPAC e que são apresentadas noutra secção.

Face ao reduzido número de colaboradores, o IPAC está dispensado de apresentar Balanço Social.

2.2.2 Recursos externos

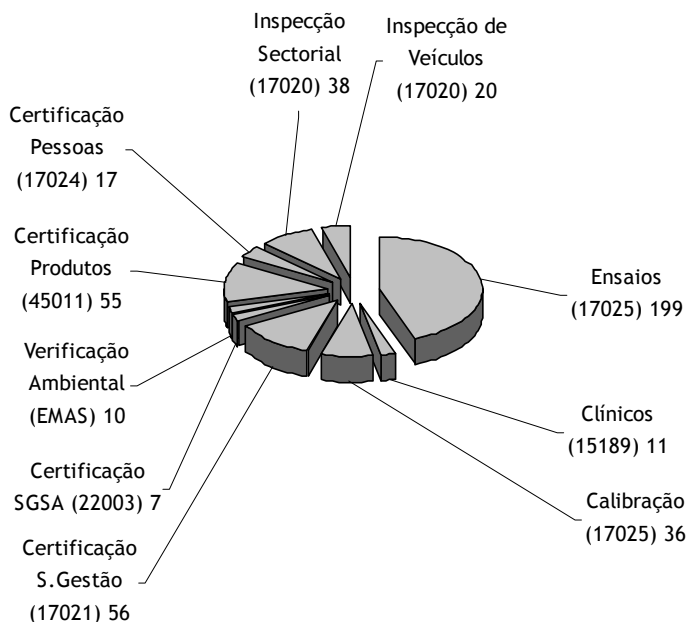
O IPAC recorre a uma Bolsa de Avaliadores, para realizar as avaliações das entidades acreditadas recorrendo a um processo de qualificação específico, conforme requerido normativamente.



A Bolsa de Avaliadores do IPAC integra todos aqueles que colaboram com o IPAC na execução das avaliações, nomeadamente Avaliadores Coordenadores, Avaliadores Técnicos, Peritos e Testemunhas.

58 pessoas actuam como Avaliadores Coordenadores e reúnem um total de 124 qualificações distintas, como apresentado na figura ao lado - cada avaliador está qualificado para pelo menos um esquema de acreditação, havendo várias pessoas com múltiplas qualificações.

Avaliadores e Peritos Técnicos e Testemunhas



A Bolsa de Avaliadores do IPAC integra também os Avaliadores e Peritos Técnicos, bem como Testemunhas, num total de 363 pessoas e 454 qualificações distintas.

As qualificações como avaliadores ou peritos técnicos são diferenciadas ao tipo de actividade técnica realizada, tendo em conta os itens sujeitos a avaliação da conformidade e as tecnologias usadas.

Na figura ao lado estão apresentadas as qualificações existentes no final de 2010, distribuídas pelos esquemas de acreditação. Salienta-se a preponderância de avaliadores para laboratórios de ensaios, que reflecte a diversidade de áreas técnicas em que o IPAC actua.

2.2.3 Serviços de apoio

Conforme determinado na sua lei orgânica, o IPAC contratou ao IPQ a prestação de serviços de apoio, nomeadamente na área financeira, informática, recursos humanos e logística. Por este motivo, o IPAC não tem pessoal afecto a estas actividades.

2.3 Recursos Materiais

Tendo o IPAC sido criado em 2004, com sede no concelho de Almada e ficado legalmente vinculado à prestação de serviços de apoio pelo IPQ, incluindo a utilização das suas instalações, não houve necessidade de constituir património significativo para a operacionalização imediata. Por outro lado, tendo durante o ano de 2006 o PRACE concluído pela futura externalização do IPAC, tornou-se então inoportuna a constituição de património, tendo-se optado por satisfazer necessidades imediatas e correntes.

2.3.1 Instalações

O IPAC está sedado no Monte de Caparica, nas instalações do IPQ sitas na Rua António Gião, ocupando a ala nascente do 5º piso, no edifício central, ao abrigo de um contrato de prestação de serviço entre o IPAC e o IPQ.

2.3.2 Sistema informático

Para gerir a actividade de acreditação o IPAC desenvolveu um sistema informático onde regista as informações relevantes dos seus processos, e que permite o planeamento de um vasto conjunto de avaliações e actividades, bem como visualizar os resultados das mesmas. Este sistema de gestão está suportado em bases de dados mantidas internamente.

A gestão financeira e de recursos humanos é também suportada em ferramentas informáticas, a cargo do IPQ, conforme estabelecido legalmente.

O IPAC criou e mantém uma página electrónica (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 actividades e as listas de entidades acreditadas.

2.3.3 Arquivo

Para além do sistema informático, o IPAC mantém um arquivo físico das suas actividades, incluindo pastas para cada processo de acreditação. Existe igualmente um arquivo de processos individuais de cada avaliador, o qual pode ser consultado pelos próprios para verificação e actualização dos dados.

Estes arquivos são essenciais para demonstrar perante terceiros a qualidade do trabalho do IPAC e justificar a sua actuação.

2.4 Sistema de Gestão

De acordo com o Regulamento (CE) 765/2008, o IPAC tem de implementar e manter um sistema de gestão, o que também é requerido para se ser reconhecido internacionalmente, resultando que em ambos os casos os requisitos a cumprir constam da norma ISO/IEC 17011.

2.4.1 Sistema Documental

Para apoiar a implementação do sistema de gestão, foram elaborados diversos documentos e procedimentos, centrados num Manual da Qualidade - o total da documentação do sistema de gestão do IPAC ascende a cerca de 150 documentos internos.

O sistema documental encontra-se totalmente suportado e controlado informaticamente, sendo visualizado por todos os colaboradores internos e parcialmente pelos avaliadores externos. Existe ainda um conjunto significativo de documentos públicos, que estabelece e descreve o sistema de acreditação operado pelo IPAC e está disponível na página electrónica do IPAC.

Durante o ano de 2010 foram publicados pela primeira vez os seguintes documentos públicos:

- Serviço de Acreditação - Protecção Radiológica (OEC004)
- Requisitos Específicos de Acreditação - Certificação BRC (OEC006)
- Requisitos Específicos de Acreditação - Certificação GlobalGap (OEC007)
- Requisitos Específicos de Acreditação - Certificação de Sistemas de Gestão da SST (OEC008)

Foram alvo de revisão em 2010 os seguintes documentos públicos:

- Procedimento de Acreditação de Organismos de Certificação (DRC006)
- Formulário Específico de Candidatura - Certificação de Sistemas de Gestão ou Verificação Ambiental (DIC010)
- Guia para a aplicação da NP EN ISO/IEC 17025 (OGC001)

Foram ainda revistos em 2010 os seguintes modelos para os avaliadores IPAC:

- Relatórios de Avaliação (OIA003; OIA004; OIA007) e Relatórios de Testemunho (OIA023)
- Lista de Comprovação - Reg.(CE) n.º 1221/2009 - EMAS (OIA035)
- Tabela de Duração das Auditorias a Sistemas de Gestão (OGA003)
- Nota de Débito (DIA001)

Foi também publicada em 2010 a Circular Clientes 1/2010 relativa à rastreabilidade das medições envolvendo equipamentos utilizados em actividades acreditadas ou a acreditar e simultaneamente sujeitos a operações de controlo metrológico legal.

2.4.2 Controlo de processo e execução

Para uma gestão mais eficaz, foi implementado um sistema de controlo por indicadores de processo. Estes indicadores incidem quer sobre a medição de tempos processuais e de controlo de execução, quer sobre o retorno de informação de origem externa.

Tm_Decisão	2008	2009	2010
Laboratórios	8,1	6,1	5,0
Certificação	6,5	5,1	3,2
Inspeção	8,1	3,8	3,7

Tm_Concessão	2008	2009	2010
Laboratórios	6,6	6,0	7,1
Certificação	-	2,6	4,2
Inspeção	7,7	3,8	4,8

Encontram-se na tabela ao lado os indicadores referentes aos tempos médios de fecho de processos (em meses), contabilizados desde a data da avaliação até à data de decisão correspondente, incluindo o tempo de resposta dos clientes bem como o dos avaliadores IPAC.

Apresentam-se igualmente os tempos médios de fecho de concessões (em meses), sendo que neste caso a entidade dispõe até 6 meses para responder ao relatório de avaliação.

Em ambas as tabelas os valores correspondentes a 2010 não são totais, por existirem ainda processos em fecho à data de emissão deste Relatório.

Os indicadores de tempo médio de decisão mostram a continuação da melhoria já iniciada em 2009 nos prazos de resposta, apesar do aumento de volume operacional. Salienta-se que as melhorias verificadas correspondem a cerca 18% desde o ano passado e 40% desde 2008.

O aumento do tempo médio das concessões explica-se pelo aumento do número das mesmas conjugado com a introdução de clientes menos preparados e obrigados por legislação.

2.4.3 Melhoria contínua

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

- Durante o ano de 2010 foram recepcionadas 18 reclamações sobre a actuação do IPAC. As reclamações recepcionadas foram sobre o prazo de resposta, a actuação dos avaliadores, e participação em ensaios interlaboratoriais. A percentagem de reclamações continua a ser relativamente baixa face ao número de clientes (rácio -2%).
- Verifica-se que a maior proveniência de reclamações continua a ser do domínio da acreditação de Laboratórios, a que não será alheio o facto de este domínio ser o maior segmento de clientes do IPAC.
- Analisadas as reclamações, 14 foram consideradas não procedentes por não se considerarem justificados ou provados os motivos apresentados pelos reclamantes. O IPAC identificou 4 situações que careciam de implementação de correcção e acção correctiva, salientando-se a definição de objectivos de fecho das avaliações e de emissão de Anexos Técnicos.
- Em 2010 registaram-se 31 reclamações sobre entidades acreditadas. Fazendo uma análise comparativa da distribuição destas reclamações por domínio de acreditação, verifica-se que existe uma distribuição sem predominância de nenhum domínio.
- Analisadas as reclamações, 11 foram consideradas justificadas, procedendo-se à sua sequência em sede de avaliação seguinte e/ou por troca de correspondência, tendo-se sido encerradas.
- Foram ainda recepcionadas reclamações sobre empresas certificadas, as quais são normalmente encaminhadas para o organismo de certificação respectivo, para que este accione o seu mecanismo de tratamento de reclamações - apenas quando este mecanismo se revela insuficiente ou inadequado o IPAC intervém sobre o organismo de certificação - o IPAC não tem ligação contratual com as empresas certificadas, pelo que apenas pode actuar sobre os organismos de certificação.

3 RESULTADOS

3.1 Resultados Operacionais

3.1.1 Acreditações

Nº Ent. Acreditadas	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Labs Calibração	52	50	42	45	47	48	48
Labs Ensaio	230	243	274	280	307	308	323
Labs Clínicos	0	0	0	3	7	8	9
OC S.Gestão	9	9	9	10	8	10	9
OC SGSA	0	0	0	1	1	2	4
OC Produto	6	6	6	7	7	10	18
OC Pessoas	3	3	3	3	3	3	3
OV EMAS	4	5	5	5	6	6	6
OI Sectorial	30	37	43	43	44	44	42
OI Veículos	174	178	178	180	182	182	182
TOTAL	508	531	560	577	612	621	644

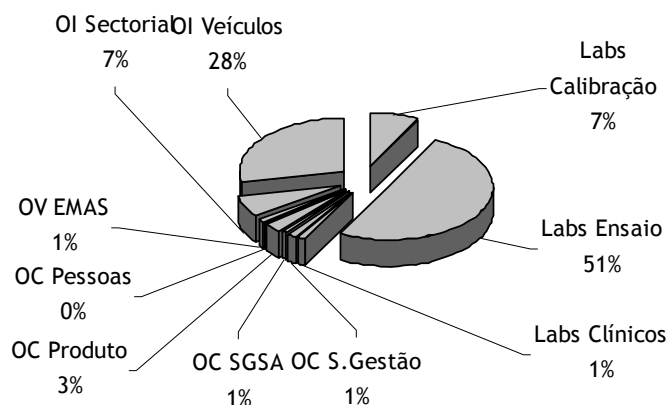
O número total de entidades acreditadas continuou a crescer em 2010, tendo-se terminado o ano com 644 entidades acreditadas o que representa um acréscimo líquido de 4% face a 2009 e de 27% desde a criação.

	Candidaturas	Concessões	Anulações
Labs Calibração	4	1	1
Labs Ensaio	52	21	8
Labs Clínicos	0	1	0
OC S.Gestão	1	0	1
OC SGSA	0	2	0
OC Produto	0	8	0
OC Pessoas	4	0	0
OV EMAS	1	0	0
OI Sectorial	5	4	6
OI Veículos	1	0	0
TOTAL	68	37	16

Durante o ano de 2010 foram registadas 68 novas candidaturas (36 em 2009) e concedidas 37 novas acreditações (41 em 2009), na maioria para laboratórios de ensaios, sendo também de relevar as de organismos de certificação de produtos.

Em 2010 ocorreram 16 anulações de acreditações (18 em 2008), na sua esmagadora maioria nas áreas de laboratórios de ensaios e organismos de inspecção, provenientes de fusões ou reestruturações das entidades.

Entidades Acreditadas em 2010



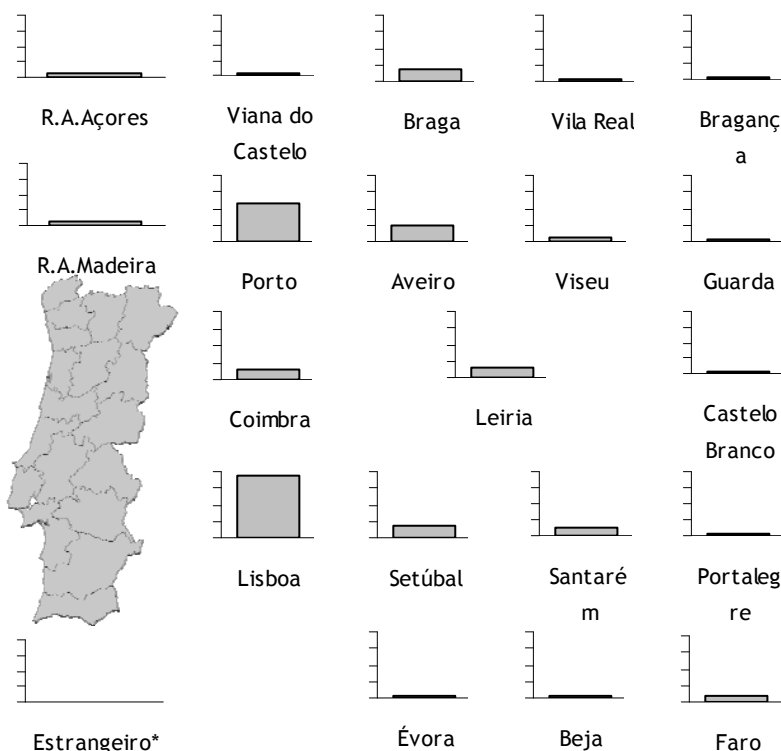
A distribuição dos sectores de acreditação está representada no gráfico ao lado, verificando-se a predominância dos laboratórios (59%), seguida da inspecção (35%) e depois a certificação (6%).

Não obstante, o volume operacional não corresponde exactamente a esta segmentação, dada a certificação exigir comparativamente mais intervenção operacional.

A distribuição geográfica das acreditações está apresentada no quadro abaixo.

Entidades Acreditadas por Distrito	Total	Laboratórios			Org. Certificação			Org. Verif	Org. Inspeção			
		Calibração	Ensaio	Clínicos	Sistemas	SGSA	Produtos	Pessoas	EMAS	Sectorial	Veículos	
Aveiro	53	8%	4	35						3	11	
Beja	5	1%		3							2	
Braga	36	6%		18						3	15	
Bragança	7	1%		3							4	
Castelo Branco	9	1%		5							4	
Coimbra	31	5%	2	15				1		2	11	
Évora	11	2%	1	5				2			3	
Faro	21	3%	1	8	1					1	10	
Guarda	5	1%		1							4	
Leiria	31	5%	3	10				2		1	15	
Lisboa	186	29%	20	105	3	6	3	6	2	5	12	24
Portalegre	5	1%						1				4
Porto	118	18%	8	58	2	1	1	3	1	1	15	28
Santarém	27	4%	1	12	2							12
Setúbal	40	6%	4	21	1			2		2	10	
Viana do Castelo	9	1%		3							6	
Vila Real	6	1%						1		2	3	
Viseu	15	2%		8	1					1	5	
R.A. Açores	13	2%	1	4							8	
R.A. Madeira	11	2%	1	7							3	
Estrangeiro*	5	1%	2	2	1							
TOTAL	644		48	323	9	9	4	18	3	6	42	182

À semelhança de anos anteriores, observa-se maior incidência de entidades acreditadas no centro, norte e litoral do país e continua a verificar-se que os organismos de inspeção de veículos têm a melhor cobertura do país, seguida pelos laboratórios de ensaio; os organismos de certificação mantêm uma distribuição muito localizada nos dois maiores centros urbanos - na figura abaixo é feita uma visualização gráfica dos dados totais do quadro anterior para cada área geográfica, em que cada traço da escala corresponde a 50 entidades acreditadas.



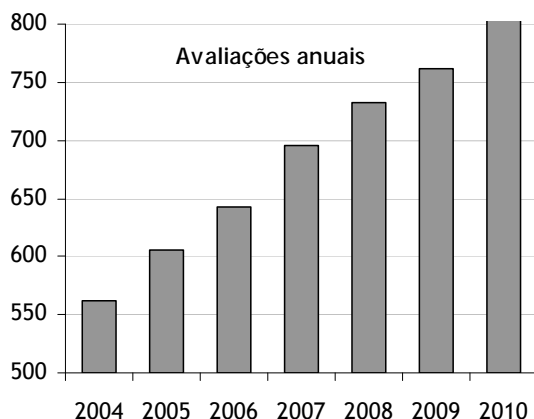
As acreditações no estrangeiro situam-se em Cabo Verde (3), Macau (1) e Espanha (1). Esta última entidade possui também acreditação pelo acreditador espanhol, em cumprimento do Regulamento (CE) 765/2008.

Recorda-se que o IPAC disponibiliza e actualiza regularmente em <http://www.ipac.pt/pesquisa/acredita.asp>, um Directório com motor de pesquisa, discriminando os âmbitos de acreditação - dado que a acreditação é uma actividade dinâmica, em que podem haver suspensões e anulações das acreditações, bem como concessões ou extensões da acreditação, recomenda-se a consulta da página electrónica do IPAC sempre que necessário.

Conforme referido atrás, o IPAC implementou um sistema de emissão de Anexos Técnicos

Electrónicos, com valor legal, que através da introdução dos respectivos códigos em <http://www.ipac.pt/docsig/comprovativo.asp> permite confirmar a correspondente validade.

3.1.2 Avaliações realizadas



O processo de acreditação envolve a realização de avaliações anuais às entidades e no caso de organismos de certificação são efectuados igualmente testemunhos das auditorias que estes efectuam.

Em 2010 foram planeadas 813 avaliações (762 em 2009), das quais 44 foram avaliações de concessão (56 em 2009), a maior parte das quais foram a laboratórios de ensaio (30) e a organismos de certificação de produtos (8), onde se registou um aumento significativo por via de novos esquemas regulamentares.

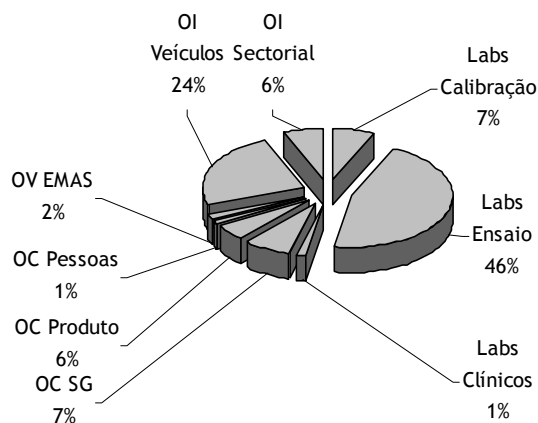
O número de avaliações anuais tem vindo a crescer desde 2004, com um incremento de 1% em 2009 e de 7% em 2010 - Desde a criação do

IPAC em 2004, o seu volume operacional cresceu 45%, como consequência da importância crescente da acreditação na regulação de actividades de interesse público e no incremento da competitividade nacional.

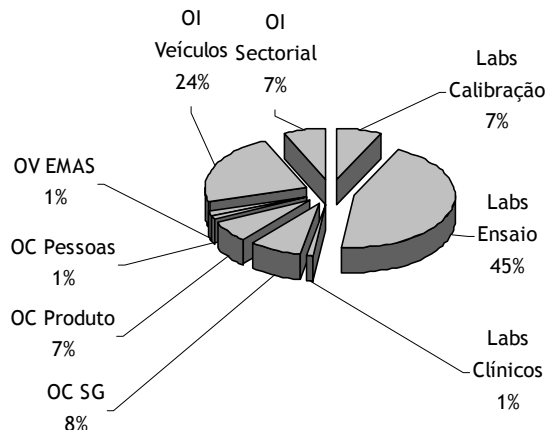
Nos gráficos seguintes apresenta-se a distribuição das avaliações pelos tipos de entidades e tipos de avaliações, em 2009 e 2010, salientando-se que, como vem sendo hábito:

- as avaliações aos laboratórios constituem mais de metade das avaliações;
- os acompanhamentos foram a grande maioria de todas as avaliações efectuadas.

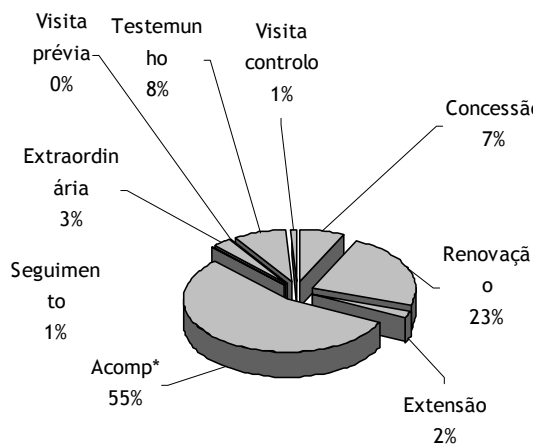
Avaliações em 2009



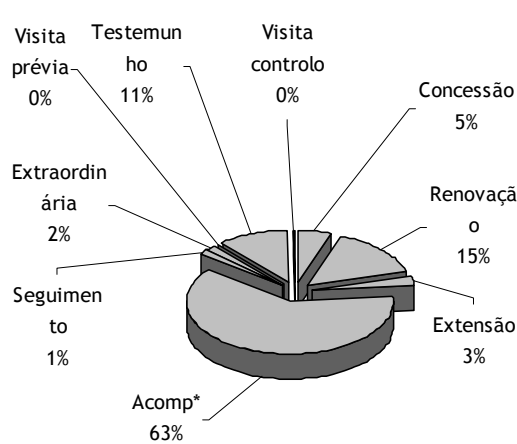
Avaliações em 2010



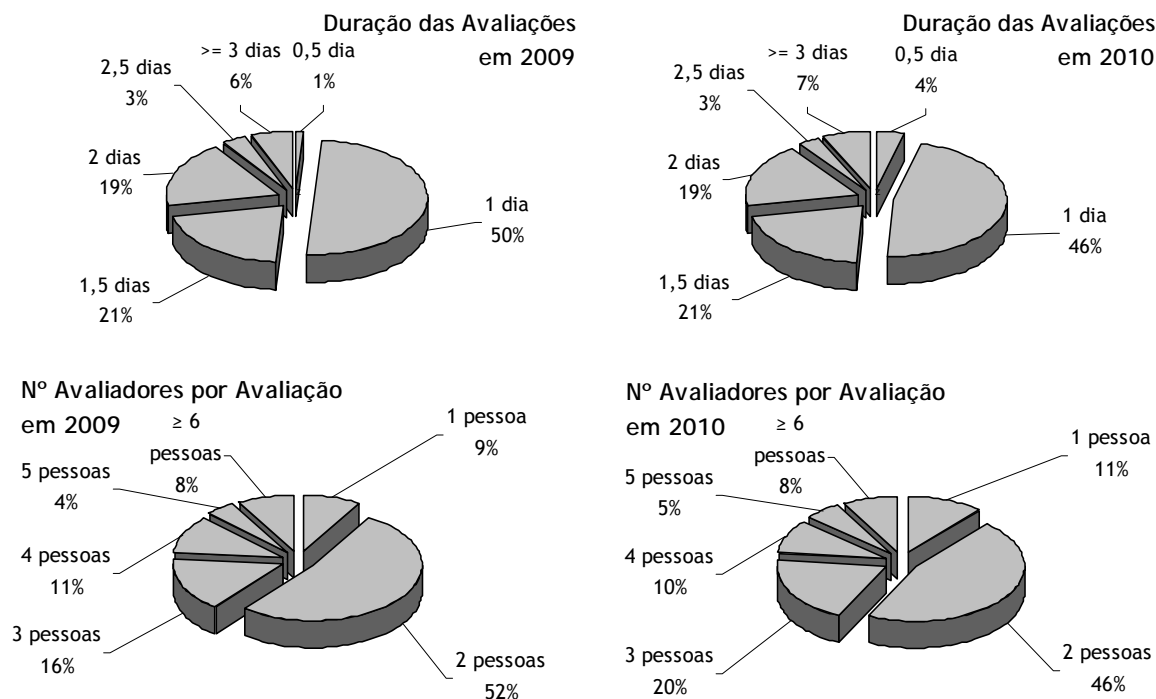
Tipo de Avaliações em 2009



Tipo de Avaliações em 2010



Relativamente à duração das avaliações, pode ver-se abaixo que a grande maioria continua a ser de 1 dia; as avaliações de 0,5 dia corresponderam a extensões isoladas, testemunhos e avaliações extraordinárias. Da mesma forma, a maioria das avaliações foi efectuada por 2 pessoas, situação típica em que intervém um avaliador coordenador e um técnico.



Da comparação de dados entre 2009 e 2010 pode concluir-se que não existem alterações significativas a assinalar.

Apresenta-se abaixo um quadro-resumo das constatações registadas nas avaliações efectuadas em 2010 pelas equipas avaliadoras do IPAC.

	Não-Conformidades				Oportunidades de Melhoria		TOTAL	Avaliações NC/ p/Esquema avaliação	
	Maiores		Menores						
Labs Calibração	54	5%	867	81%	155	14%	1076	55	16,7
Labs Ensaio	427	5%	6305	81%	1084	14%	7816	364	18,5
Labs Clínicos	11	5%	129	60%	74	35%	214	9	15,6
OC S.Gestão	8	4%	79	42%	103	54%	190	62	1,4
OC SGSA	1	1%	44	59%	29	39%	74	10	4,5
OC Produto	22	6%	226	57%	149	38%	397	53	4,7
OC Pessoas	8	11%	47	64%	18	25%	73	9	6,1
OV EMAS	9	8%	58	52%	45	40%	112	12	5,6
OI Sectorial	59	6%	559	59%	337	35%	955	54	11,4
OI Veículos	59	3%	1029	58%	699	39%	1787	186	5,8
TOTAL	658	5%	9343	74%	2693	21%	12694	814	

Este quadro deve ser lido com precaução, na medida em que existem diversos factores a ter em conta na sua interpretação, nomeadamente a dimensão dos âmbitos de acreditação, a preponderância dos testemunhos nas avaliações da certificação e as diferentes maturidade dos esquemas de acreditação e clientes avaliados.

3.1.3 Eventos e Acções realizadas

Durante o ano de 2010 o IPAC realizou os seguintes eventos:

- Encontro de avaliadores de organismos de certificação de sistemas de gestão, certificação de produtos e certificação de pessoas: Harmonização de metodologias e estudos de casos, bem como a realização de exames de qualificação.
- Encontro de avaliadores de organismos de inspecção de veículos: Harmonização de critérios e metodologias.
- Encontro de avaliadores de organismos de inspecção sectorial: Harmonização de critérios e metodologias.
- Encontro de avaliadores de laboratórios: Harmonização de critérios e metodologias.
- Treino de avaliadores de organismos de certificação no esquema sectorial GlobalGAP

O IPAC participou e interveio durante o ano de 2010 em vários eventos externos, a convite dos respectivos organizadores:

- Seminário “Viver a Qualidade em Creche e Jardim-de-Infância” promovido pela Coisas de Criança
- Participação como júri nos Prémios “Hospital do Futuro 2009/2010”
- Seminário “Projecto VALIMED - Estudo e validação do cálculo de incertezas da medição”, organizado pela Universidade da Madeira, LREC e IGA
- 9ª Reunião Nacional do PNAEQ em Microbiologia de Alimentos, organizado pela INSA
- Workshop Ibérico “Os Laboratórios e a Acreditação no Espaço Europeu - Impacto do novo Quadro Regulamentar da UE” promovido pela RELACRE
- Workshop “Amostragem de Águas para Consumo Humano - Que Qualidade” promovido pela RELACRE
- 9º Encontro Verificadores EMAS 2010 promovido pela APA
- 2º Encontro das organizações EMAS promovido pela APA
- Simpósio “Second European Symposium on Quality Management in Laboratory Medicine” em conjunto com o “First European Joint Congress of EFCC and UEMS-MBS&B”, em representação da EA
- Assembleia-geral de 2010 da Euramet, em representação da EA

Houve ainda colaboração com algumas instituições de ensino superior com intervenções sobre acreditação em cursos de pós-graduação e licenciatura.

O IPAC colaborou ainda com a RELACRE na implementação de programas nacionais de ensaios de comparação interlaboratorial, quer na área de ensaios, quer na área das calibrações. Foi também desenvolvida em cooperação e articulação com a RELACRE e com o IPQ um sistema de auditorias de medição que complementa os programas nacionais antes referidos.

3.1.4 Publicidade institucional

O IPAC não efectuou publicidade institucional durante 2010.

3.1.5 Comissões Técnicas do IPAC

Na área da acreditação de laboratórios estiveram activas as seguintes comissões:

- Comissão Técnica de Acreditação de Laboratórios (CTaL), que abrange todas as actividades de acreditação (ensaios e calibração) pela ISO/IEC 17025 e nela estão representados os clientes, reguladores, peritos e outras partes interessadas. Foi auscultada 3 vezes em 2010, para revisão dos Guias OGC001, OGC002 e para preparação das Circulares Clientes 1/2010 e 3/2011.
 - Grupo de Trabalho de Ensaios Químicos: 2 reuniões em 2010;
 - Grupo de Trabalho de Ensaios Microbiológicos: 2 reuniões em 2010;
 - Grupo de Trabalho da Amostragem: 3 reuniões em 2010;
 - Grupo de Trabalho de Ensaios Não-Destrutivos (END): 1 reunião em 2010;
- Comissão Técnica de Acreditação de Laboratórios Clínicos (CTaLC), que abrange as actividades de acreditação pela ISO 15189 e nela estão representados os clientes, reguladores, peritos e outras partes interessadas. Foi auscultada em 2010 para preparação da Circular Clientes 1/2011 e discussão de documentos EA e ILAC.

Na área da acreditação de organismos de certificação e verificação esteve activa:

- Comissão Técnica de Acreditação de Certificadores (CTaC), que abrange todas as actividades de certificação e verificação, estando nela representados os clientes, reguladores, peritos e outras partes interessadas. Durante o ano de 2010 foram efectuadas 3 reuniões em que se discutiu: o desenvolvimento de novos serviços de acreditação (GlobalGAP, BRC, OHSAS, ISMS); a revisão e actualização do DRC006; o estudo de casos relativos ao cumprimento das disposições de acreditação, bem como a implementação de Guias IAF e de documentos EA. Foram acompanhados os trabalhos do EA/CC e IAF/TC.

Na área da acreditação de organismos de inspecção realizaram-se reuniões com alguns reguladores (IMTT, DGEG, DGAE) e com representantes dos organismos de inspecção e dos seus clientes - foi dedicada especial atenção à implementação e preparação da legislação aplicável às actividades de inspecção.

3.1.6 Comissões externas

O IPAC acompanhou e colaborou nas actividades de normalização das seguintes comissões:

- CT 147 - Avaliação da conformidade - acompanha o ISO/CASCO e CEN/CENELEC/TC1, donde as normas da série ISO 17000, sendo que o IPAC assegura a Presidência da CT;
- CT 150 - Gestão ambiental - acompanha os desenvolvimentos da série ISO 14000;
- CT 145 - Gestão Florestal Sustentável - acompanha os desenvolvimentos NP 4406;
- CT 80 - Gestão da qualidade e garantia da qualidade - acompanha os desenvolvimentos da série ISO 9000;
- CT 17 - Ventilação de edifícios com aparelhos a gás.

3.1.7 Actividades de desenvolvimento

Na área dos laboratórios, foram mantidos contactos e efectuadas reuniões com a ERSAR na área dos laboratórios de análise de águas de consumo. Foram igualmente mantidos contactos com a APA e IGAOT na área dos laboratórios de emissões gasosas, acústica e gases de efeito de estufa.

Foram mantidos contactos para o desenvolvimento dos novos esquemas de certificação acreditada, nomeadamente com o IVV (certificação de produtos vitivinícolas), o GPP (certificação de produtos e processos agro-alimentares), o ISS (certificação de respostas sociais), o LNEC (certificação do processo de produção do betão), a APA (certificação de técnicos de manutenção de equipamentos com gases fluorados, EMAS Global e Verificação CELE) a ERSAR (certificação de materiais em contacto com águas de consumo humano).

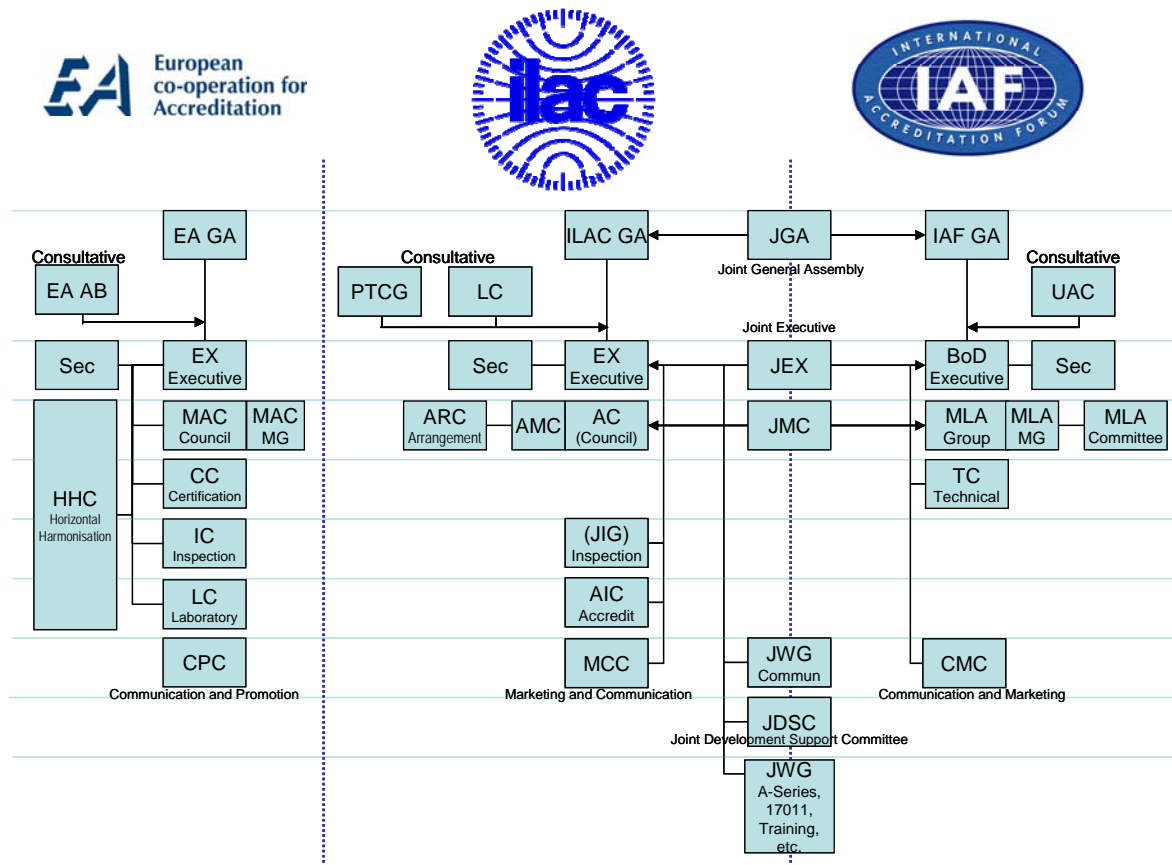
Com vista ao desenvolvimento de novos esquemas de inspecção acreditada, foram efectuados contactos com várias entidades, nomeadamente com a SECSDC (recintos e espectáculos de diversão), IMTT (homologação de veículos; teleféricos), IPQ e DGAE (Directivas Nova Abordagem).

Foram desenvolvidos durante 2010 os seguintes esquemas de acreditação:

- Acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão de saúde e segurança no trabalho (OHSAS 18001 e NP 4397);
- Acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão de segurança de informação (ISO/IEC 27001);
- Acreditação de organismos de certificação de produtos segundo o referencial BRC;
- Acreditação de organismos de certificação de produtos segundo o referencial GlobalGAP;
- Acreditação de organismos de inspecção da protecção radiológica (DL 167/2002);
- Acreditação de laboratórios ensaios de protecção radiológica (DL 167/2002).

3.1.8 Actividades internacionais

Sendo o IPAC membro da EA, ILAC e IAF, é-lhe requerida a participação em diversas actividades internacionais. Apresenta-se de seguida a estruturação simplificada destas organizações, para melhor se compreender a variedade de intervenções em causa.



O IPAC participou nas seguintes actividades de cooperação no seio da EA:

- Assembleias-gerais (EA/GA) em Maio e Novembro de 2010 - Nas assembleias-gerais é feito o ponto de situação do trabalho de toda a organização, sendo de realçar os seguintes assuntos: implementação do Regulamento (CE) 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho e correspondente Plano de Desenvolvimento da EA; aprovação de resoluções e documentos da EA; tratamento de reclamações e recursos; definição de posições europeias para o ILAC e IAF; discussão dos orçamentos e contas. Estão presentes várias partes interessadas, nomeadamente a Comissão Europeia.
O Director do IPAC tendo sido eleito Presidente do Certification Committee da EA para o biénio 2010/2011, participa obrigatoriamente nas reuniões da Assembleia Geral.
- Executive Committee (EA/EXEC): Este comité efectua a gestão diária do funcionamento da EA e a implementação das decisões e resoluções da Assembleia Geral - nele têm assento o Presidente e Vice-Presidente da EA, os Presidentes dos Comités e mais 4 membros eleitos por votação - dado o Director do IPAC ser Presidente de um dos Comités, participa estatutariamente no Comité Executivo - foram realizadas 10 reuniões em 2010, das quais 5 por teleconferência, as restantes presenciais.
- Multilateral Agreement Committee (EA/MAC) em Abril e Outubro de 2010 - Este comité gere os Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA, tendo sido tratados os seguintes assuntos: Discussão de avaliações pelos pares; Discussão da política de acreditações trans-fronteiriça; Discussão do procedimento de avaliação pelos pares; Discussão do treino e pelos pares.
O IPAC integra o WG Training que prepara a documentação para o sistema de avaliações pelos pares da EA e efectua o treino e qualificação de Team Leaders e Team Members. O



IPAC integrou assim o corpo de monitores do Curso de Team Members da EA realizado em Junho de 2010.

O comité EA MAC conta com a participação da Comissão Europeia como observador.

- Horizontal Harmonization Committee (EA/HHC) em Maio e Setembro de 2010 - Este comité foi criado para discutir os assuntos transversais de acreditação, designadamente os relacionados com a acreditação para fins de notificação e de suporte aos Acordos de Reconhecimento Mútuo.
O IPAC assegurou a presidência da EA/HHC/Toys Directive Network.
- Laboratory Committee (EA/LC) em Março e Setembro de 2010 - este comité aborda as questões relativas à acreditação de laboratórios, bem como a cooperação com as partes interessadas. Existem vários grupos de trabalho que reportam ao LC e acompanham os trabalhos do ILAC/AIC.
Os resultados deste comité são reportados na CTaL do IPAC.
 - Grupo de Trabalho “ILC Testing” que se reuniu em Março e Setembro de 2010 - este grupo de trabalho discute a organização de ECI para laboratórios de ensaio a nível da EA.
 - Grupo de Trabalho “ILC Calibration” que se reuniu em Maio de 2010 - este grupo de trabalho discute a organização de ECI para laboratórios de calibração a nível da EA.
 - Grupo de Trabalho “Health Care” que se reuniu em Maio de 2010 - este grupo de trabalho discute as questões específicas de acreditação de laboratórios clínicos.
- Certification Committee (EA/CC) em Fevereiro e Setembro de 2010 - este comité trata das questões de acreditação de organismos de certificação, acompanhando os trabalhos do IAF/TC. Foi também discutida a implementação da ISO/IEC 17021, a evolução do Guia IAF/ILAC sobre a ISO/IEC 17011, a aceitação de esquemas sectoriais, a preparação para actuar no âmbito das Directivas e a acreditação transfronteiriça. Foi ainda acompanhado o trabalho de normalização da ISO e preparada a intervenção no IAF.
O Director do IPAC foi eleito Presidente deste Comité.
Os resultados deste comité são reportados na CTaC do IPAC.
 - Grupo de Trabalho “Food” que se reuniu em Maio de 2010 - este grupo de trabalho discute os esquemas sectoriais e a cooperação na certificação de produtos agro-alimentares.
 - Grupo de Trabalho “EMS” que se reuniu em Maio e Outubro de 2010 - este grupo de trabalho discute as questões relacionadas com a certificação na área ambiental.
- Inspection Committee (EA/IC) em Fevereiro e Setembro de 2010 - este comité trata das questões de acreditação de organismos de inspecção, sendo de realçar a harmonização da interpretação de requisitos da ISO/IEC 17020.
- Em 2010 o IPAC analisou e comentou / votou 10 documentos da EA.

Ocorreu ainda a participação de colaboradores do IPAC nas seguintes avaliações pelos pares:

- Coordenação (Team Leader) da avaliação pelos pares da IAF e ILAC à Cooperação Inter-Americana de Acreditação (IAAC) que decorreu ao longo de 2010.
- Coordenação (Team Leader) da avaliação pelos pares da EA ao organismo nacional de acreditação da Itália em Dezembro de 2010.
- Participação (Team Member) na avaliação pelos pares da EA ao organismo nacional de acreditação da Holanda em Setembro de 2010.
- Participação (Team Member) na avaliação pelo FALB ao organismo de acreditação EMAS holandês em Novembro de 2010.

Note-se que é obrigatório contribuir para as avaliações pelos pares, tendo o IPAC actualmente qualificados um Team Leader (EA e ILAC/IAF) e três Team Members (EA).

No âmbito do Acordo-Quadro de Parceria (*‘Framework Partnership Agreement’*) assinado entre a EA e a Comissão Europeia estão previstas compensações financeiras aos membros da EA pela participação em actividades da EA. Estima-se assim que o IPAC receba o equivalente a cerca de 60 homens-dias de trabalho em 2010, bem como o reembolso das deslocações e estadias correspondentes às reuniões do Comité Executivo, o Comité de Certificação e aos treinos de Team Leaders e Team Members.

Finalmente, relembra-se que o Regulamento (CE) 765/2008 obriga o IPAC a ser membro da EA e participar no sistema de avaliações pelos pares.

Forum of Accreditation and Licensing Bodies (FALB) - este fórum de organismos de acreditação e licenciamento que actuam no âmbito do EMAS, discute as questões de acreditação de verificadores ambientais EMAS e organiza as avaliações pelos pares neste âmbito. Reuniu-se em Maio e Outubro de 2010, contando com a participação da Comissão Europeia.

O IPAC participou nas seguintes actividades de cooperação internacional (ILAC e IAF):

- Encontro Anual IAF-ILAC em Outubro de 2010 - o IPAC participou nas seguintes reuniões: ILAC Arrangement Committee (ILAC ARC), ILAC Arrangement Management Committee (ILAC AMC), ILAC General Assembly (ILAC GA), IAF Technical Committee (IAF TC), IAF Working Group on Product Certification Accreditation (IAF WG PCA), IAF Multilateral Arrangement Committee (IAF MLA), IAF General Assembly (IAF GA), e sessões conjuntas dos MLA Committees e General Assemblies (IAF-ILAC JMC e JGA). Este evento reúne no mesmo local várias reuniões permitindo a participação na mesma deslocação em várias reuniões e assim intervir e acompanhar os trabalhos internacionais.
- ILAC/AIC - o IPAC participou na reunião de Abril deste comité, que aborda temas relacionados com critérios de acreditação de laboratórios.
- Encontro intercalar do IAF - o IPAC participou neste evento em Março, que incluiu uma reunião do IAF/TC e do IAF WG PCA.
- Foram enviados comentários e votações para 19 documentos do ILAC e 24 documentos do IAF.



3.1.9 Acordos internacionais

O IPAC manteve-se como signatário de todos os acordos de reconhecimento mútuo da EA (calibração, ensaios, certificação de sistemas de gestão, certificação de produtos, certificação de pessoas, inspecção).

O IPAC manteve-se igualmente como signatário de todos os acordos de reconhecimento mútuo existentes no seio do ILAC e IAF, alargando o reconhecimento para os restantes países signatários destes acordos mundiais e que contemplam mais de 50 grandes potências mundiais e países em desenvolvimento - a lista completa e detalhada dos signatários dos acordos pode ser obtida através das páginas electrónicas de cada uma das federações de organismos de acreditação:

EA (www.european-accreditation.org); IAF (www.iaf.nu); ILAC (www.ilac.org)

Este reconhecimento contribui para o aumento da competitividade nacional, nomeadamente por:

- remover barreiras técnicas à exportação de produtos nacionais;
- permitir o acesso de operadores nacionais a marcas internacionais;
- aumentar a credibilidade das estruturas nacionais de ensaios, calibração, inspecção e certificação na oferta de serviços no mercado global e na captação de investimento estrangeiro.

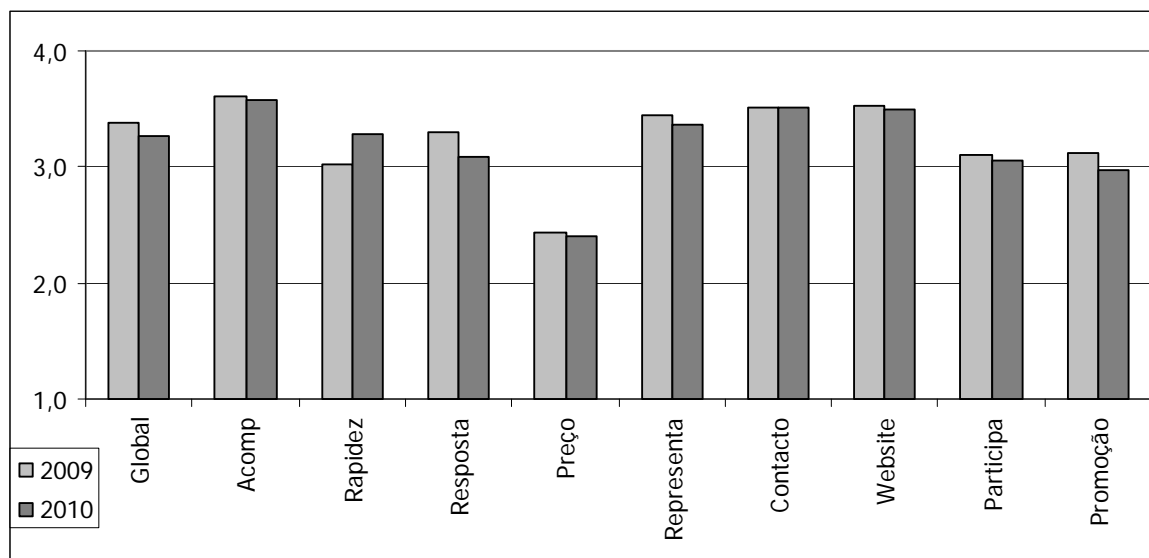
O impacto deste reconhecimento internacional das acreditações concedidas pelo IPAC afecta assim não só os clientes acreditados, também os milhares de empresas com certificação acreditada de sistemas de gestão e de produtos, bem como as centenas de profissionais certificados.

Encontram-se em Anexo os Certificados de Adesão aos Acordos de Reconhecimento Mútuo indicados atrás, bem como os símbolos respectivos.

3.1.10 Satisfação de clientes

O IPAC efectua anualmente inquéritos de satisfação aos seus clientes, como meio de monitorizar o seu desempenho e estimular a melhoria contínua. Foi adoptado um sistema de pontuação entre 1 (mais negativo) e 4 pontos (mais positivo) para medir a satisfação com o desempenho do IPAC.

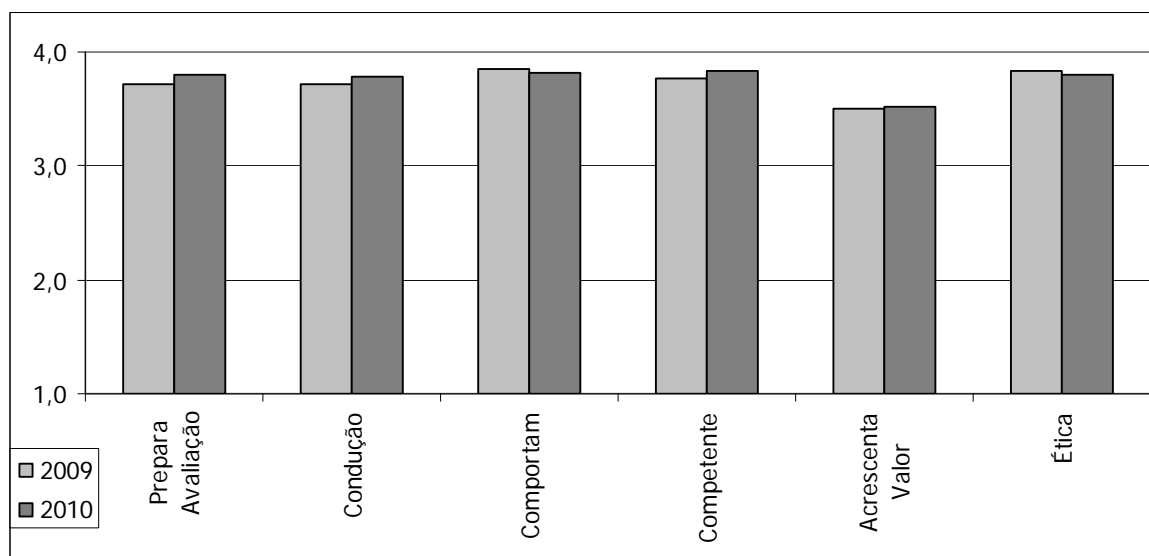
Encontram-se no gráfico abaixo os resultados dos inquéritos de satisfação dos clientes quanto ao serviço prestado em 2010 e 2009, tendo-se obtido um total de 178 respostas em 2010 (para cerca de 650 clientes).



O parâmetro com avaliação mais favorável em ambos os anos foi o acompanhamento do processo, enquanto que o parâmetro mais penalizado foi o preço, apesar deste não sofrer alterações há 10 anos. De um modo geral, comparando 2010 com 2009, os resultados são muito similares embora tenha havido decréscimos ligeiros em vários indicadores, com excepção da rapidez processual, que notou uma melhoria.

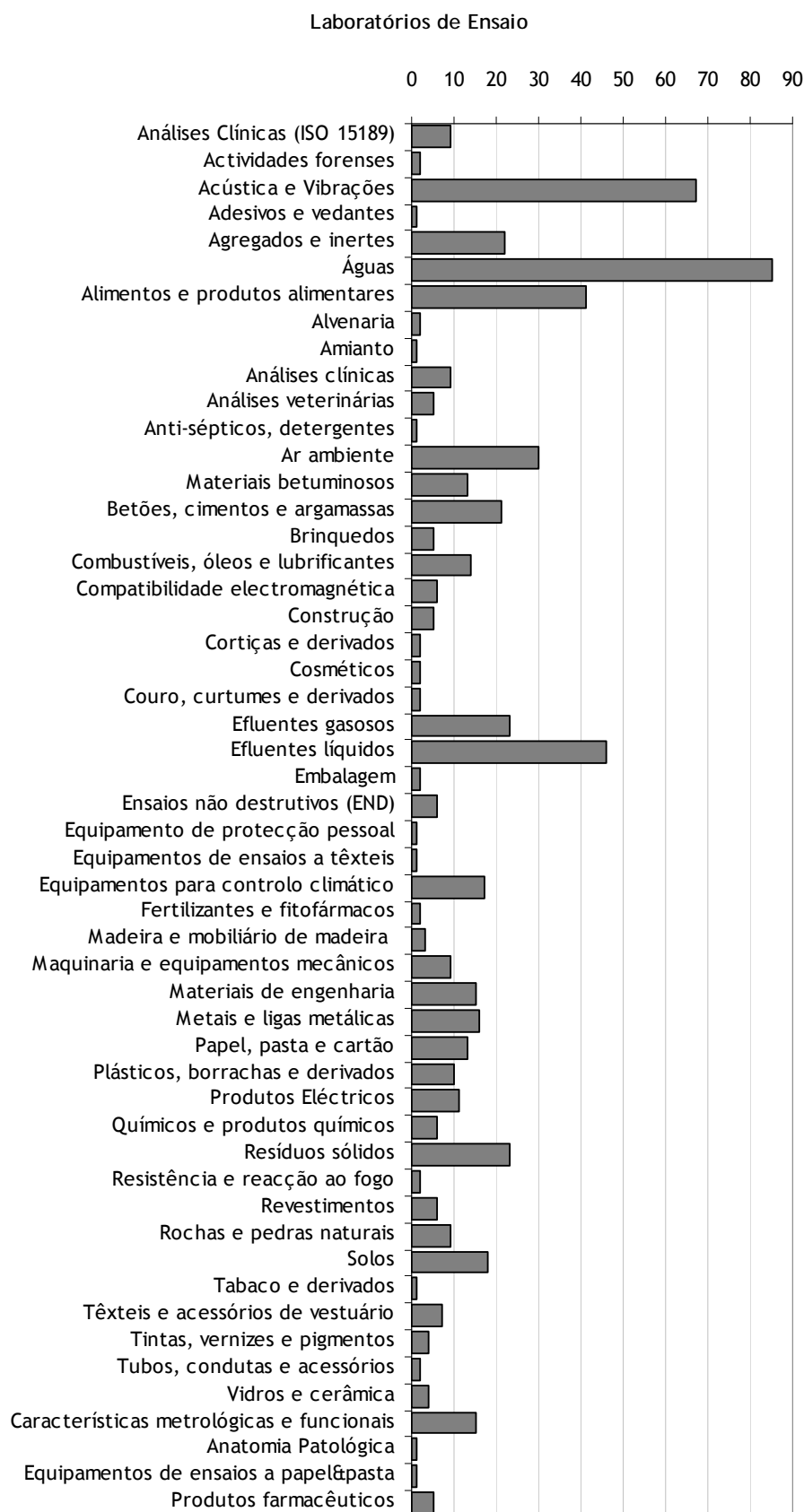
Apesar do ligeiro decréscimo verificado no índice de satisfação global (3,3) em 2010, este corresponde a 15,1 valores na escala tradicional de 0 a 20, o que não pode deixar de ser referido como um bom desempenho.

O IPAC solicita também aos clientes a apreciação do desempenho dos seus avaliadores, apresentando-se a seguir a satisfação expressa para 2009 e 2010 (484 e 521 apreciações, respectivamente).



Conforme se pode ver, a competência dos avaliadores teve a melhor valorização, seguido de perto pelos restantes parâmetros - numa escala de 0 a 20, estão entre os 16,8 e os 18,9 valores.

3.1.11 Resultados Estatísticos da Acreditação



Apresenta-se a seguir informação estatística sobre as áreas técnicas com actividades acreditadas, referida a 31 de Dezembro de 2010.

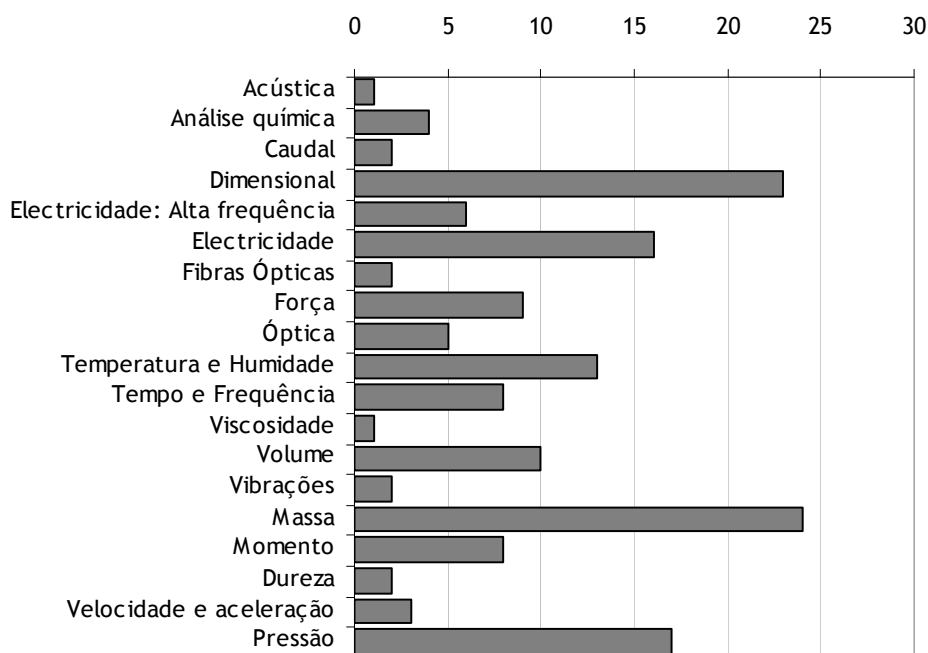
As barras correspondem ao nº de entidades acreditadas em cada área técnica.

Na área da acreditação de laboratórios de ensaios (ISO/IEC 17025) e exames clínicos (ISO 15189), as actividades acreditadas repartiram-se por uma grande diversidade de áreas técnicas, conforme apresentado na figura ao lado.

Nota-se nesta figura grande preponderância dos laboratórios que realizam ensaios ambientais (águas, ar, efluentes, acústica), seguidos pelos laboratórios da área alimentar.

Salienta-se que um laboratório acreditado pode actuar em várias áreas técnicas, pelo que o somatório de áreas técnicas com actividades acreditadas será normalmente superior ao de laboratórios acreditados.

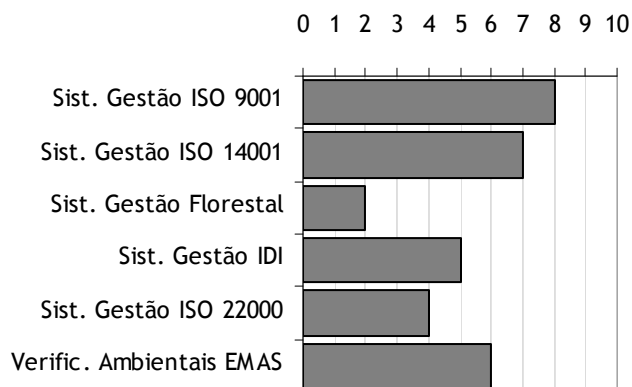
Laboratórios de Calibração



Na área da acreditação de laboratórios de calibração, as actividades acreditadas repartiram-se também por uma grande diversidade de áreas técnicas, conforme apresentado na figura ao lado.

Nota-se maior preponderância por parte dos laboratórios que realizam calibrações na área dimensional, massa, pressão e eléctrica.

Org. Certificação de Sistemas de Gestão



Na área de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão e de verificadores ambientais, o número de entidades acreditadas por tipo de actividade repartia-se a 31 de Dezembro de 2010 conforme indicado na figura ao lado.

A acreditação de verificadores ambientais EMAS é efectuada em cooperação institucional com a APA, Agência Portuguesa do Ambiente.

O âmbito de actuação dos organismos de certificação de sistemas de gestão da qualidade (ISO 9001) e ambiental (ISO 14001), bem como de verificação ambiental (EMAS), é definido segundo classes de actividade económica (Regulamento CE nº29/2002 de 19 de Dezembro de 2001, correspondente ao CAE revisão 2.1, Decreto-Lei 197/2003 de 27 de Agosto). Estas classes são agrupadas em 39 sectores (definidos pela EA e IAF), conforme consta do documento DRC006 (Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação), disponível na página electrónica do IPAC.

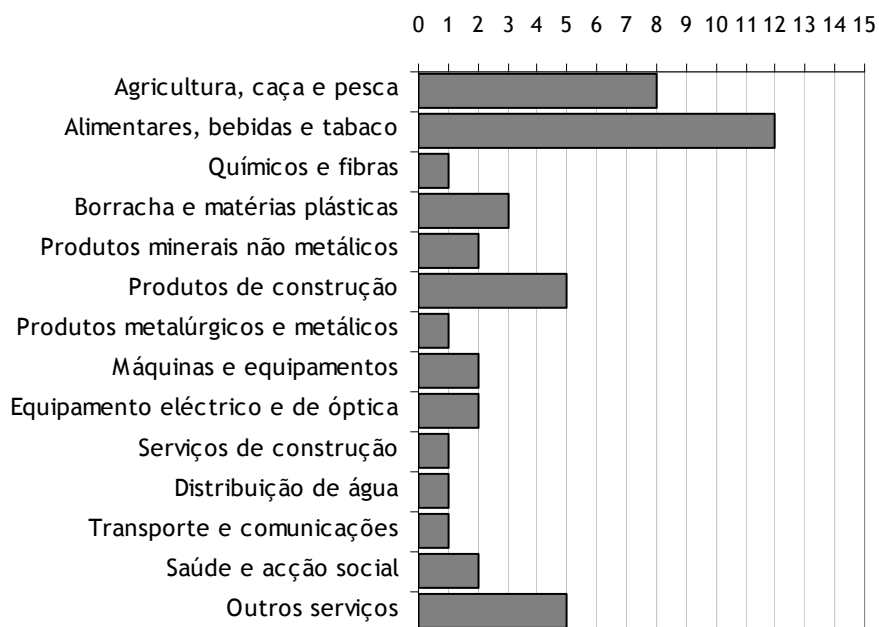
O âmbito de acreditação para a certificação de sistemas de gestão florestal sustentável, segundo a NP 4406, reparte-se por individual, grupo ou regional, conforme descrito no documento DRC006.

O âmbito de acreditação para a certificação de sistemas de gestão IDI (investigação, desenvolvimento e inovação), segundo a NP 4457, reparte-se por 80 códigos de actividade IDI, conforme descrito no documento DRC006.

O âmbito de acreditação para a certificação de sistemas de gestão da segurança alimentar reparte-se por 13 categorias EA, também descritas no documento DRC006.

Na área da acreditação de organismos de certificação de produtos (processos e serviços), as actividades acreditadas repartiam-se por várias categorias de produtos, conforme apresentado na figura seguinte.

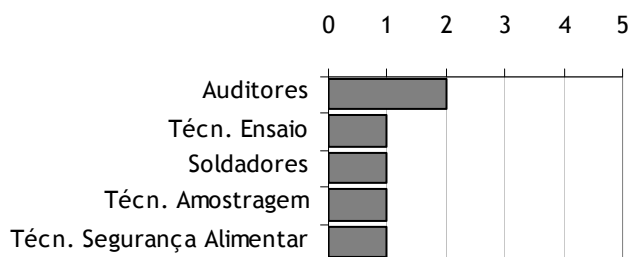
Org. Certificação de Produtos



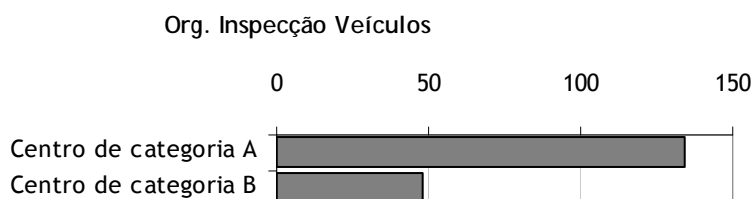
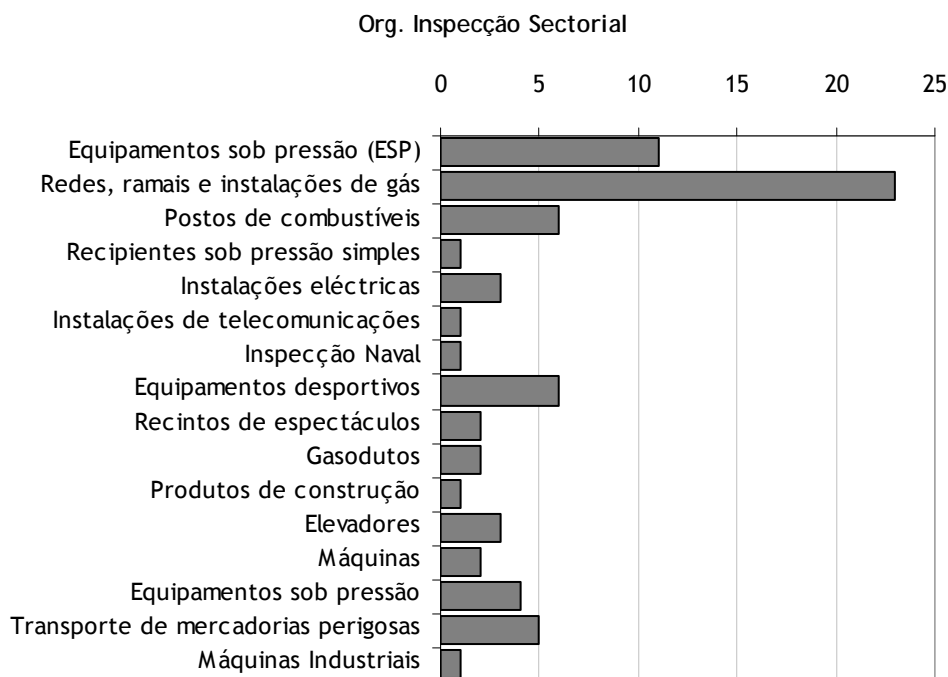
A preponderância de organismos de certificação na área agro-alimentar é bem evidente.

Na área da acreditação de organismos de certificação de pessoas, as actividades acreditadas repartiam-se por 5 categorias profissionais, conforme apresentado na figura seguinte:

Org. Certificação de Pessoas



Na área da acreditação de organismos de inspecção, as actividades acreditadas repartiam-se por vários sectores, conforme apresentado nas figuras seguintes.



3.1.12 Resultados da Certificação Acreditada

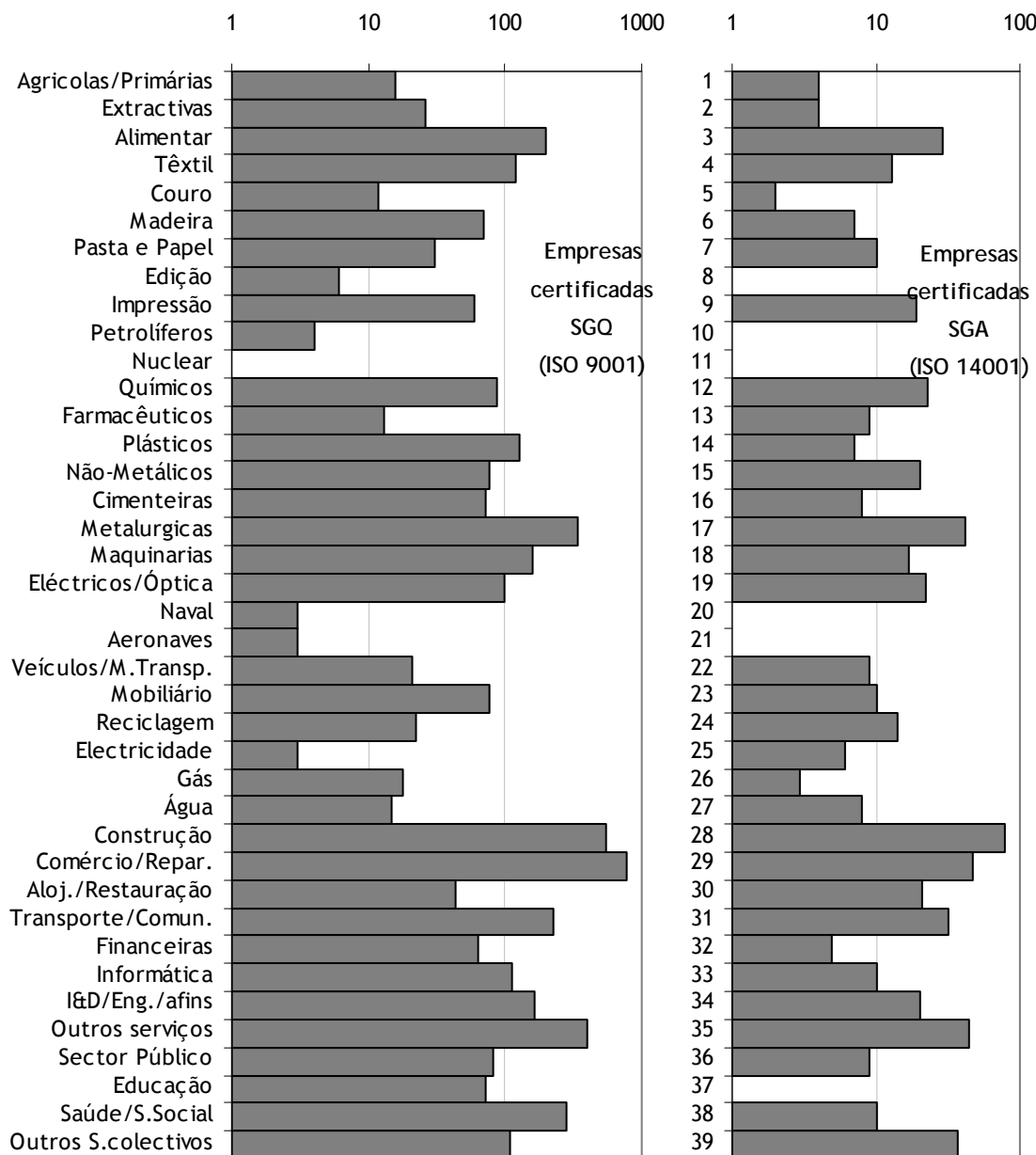
O recurso à certificação acreditada é cada vez mais uma exigência do mercado, pelo que importa aqui apresentar um resumo estatístico da situação, referida a 31 de Dezembro de 2010:



- existiam 4824 empresas com certificação acreditada do seu sistema de gestão da qualidade de acordo com a NP EN ISO 9001;
- existiam 649 empresas com certificação acreditada do seu sistema de gestão ambiental de acordo com a NP EN ISO 14001;
- existiam 107 empresas com certificação acreditada do seu sistema de gestão de segurança alimentar de acordo com a NP EN ISO 22000;
- existiam 46 empresas com certificação acreditada do seu sistema de gestão IDI de acordo com a NP 4457;
- existiam 6 empresas com certificação acreditada quanto ao sistema de gestão florestal sustentável (PEFC).

O IPAC disponibiliza na sua página electrónica um Directório de empresas certificadas (http://www.ipac.pt/pesquisa/pesq_empcertif.asp) que permite a pesquisa das certificações acreditadas segundo o sistema de gestão certificado, nomeadamente quanto à designação da empresa, âmbito de certificação ou sector de actividade e localização geográfica - esta pesquisa é feita sob uma base de dados actualizada semestralmente com as informações prestadas pelos organismos de certificação acreditados.

As figuras seguintes resumem a situação, chamando-se a atenção para as diferenças de escalas.



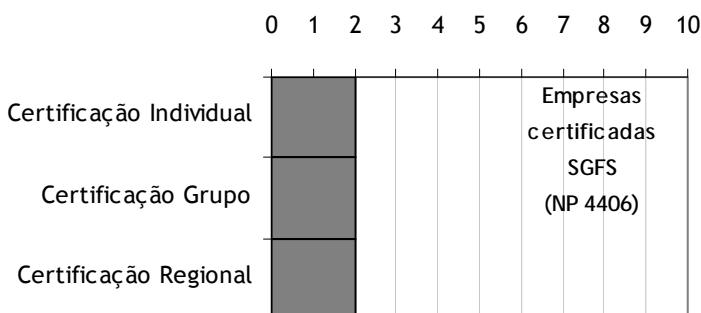
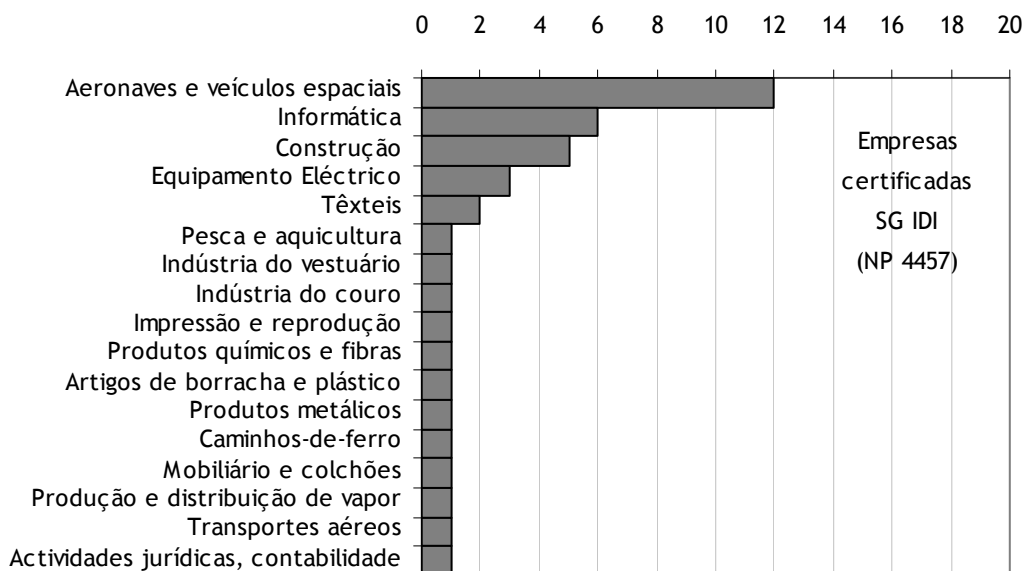
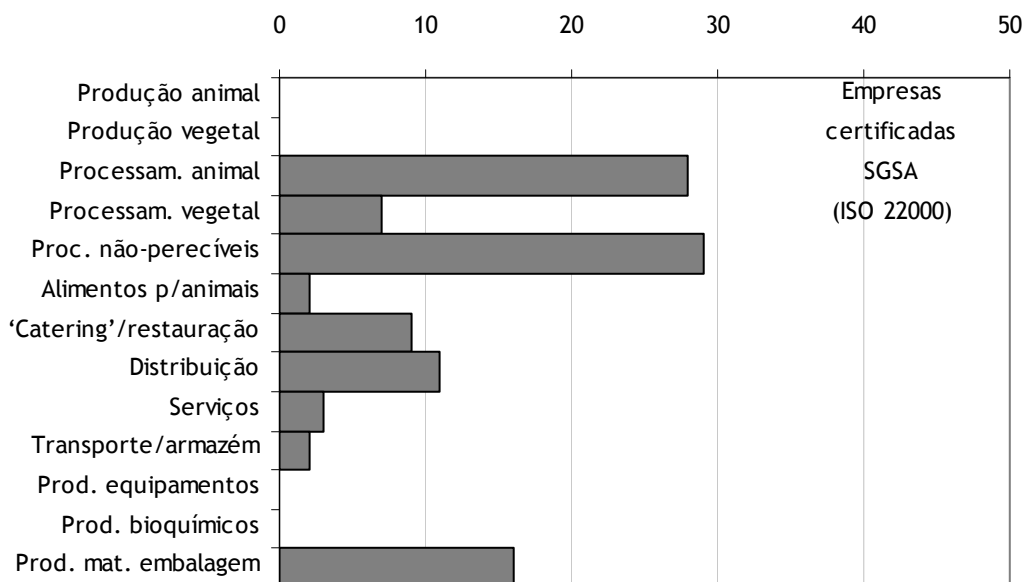
Salienta-se na certificação de sistemas de gestão da qualidade, a preponderância dos sectores do comércio (777 empresas, 16% do total) e da construção (547 empresas, 11% do total), bem como a existência de certificações em todas as áreas, à excepção da área nuclear (panorama similar a 2009). Relativamente a 2009, o crescimento foi quase imperceptível (1%), o que denota poder estar-se a atingir um patamar de saturação.

Na certificação de sistemas de gestão ambiental, existe uma repartição mais equilibrada, com liderança pelo sector da construção (78 empresas, 12% do total). Tal como em 2009, para além do sector nuclear, não existe certificação ambiental nas áreas da edição, produtos petrolíferos, construção naval e de aeronaves, e educação. Comparativamente com 2009, o acréscimo foi visível (12%), indiciando ainda existir potencial de crescimento.

A [lista de empresas registadas no EMAS](http://www.apambiente.pt) pode ser consultada na página electrónica da APA (www.apambiente.pt) ou na página electrónica dedicada ao EMAS da Comissão Europeia (http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm).

Dado que a actividade de certificação acreditada de sistemas de gestão de segurança alimentar e de IDI apenas começou em 2007, o número de empresas é naturalmente mais pequeno, e abrange uma parte restrita dos âmbitos de actividade possíveis. Contudo note-se o elevado incremento percentual registado desde o ano passado nestas duas áreas de certificação (435% para a NP EN ISO 22000 e 130% para a NP 4457).

A certificação de sistemas de gestão florestal sustentável também possui um campo muito reduzido de aplicação, embora tenha conhecido um franco aumento percentual em 2010 (200%).



3.2 Resultados Económicos e Financeiros

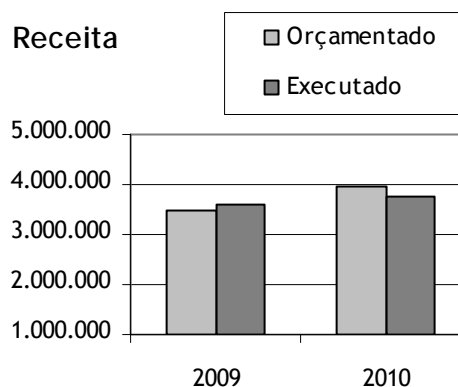
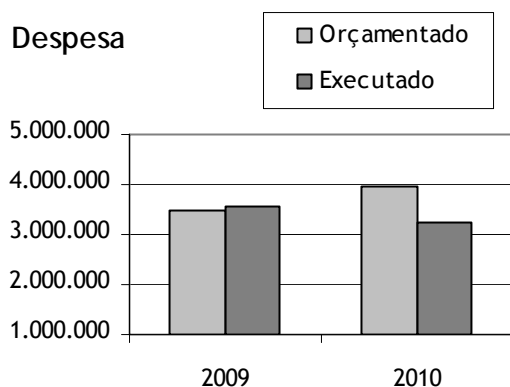
O IPAC adoptou o Plano Oficial de Contabilidade Pública (Decreto-lei nº 232/97, de 3 de Setembro) para as suas contas, apresentando-se de seguida os relatórios em conformidade com o mesmo - todos os valores apresentados nas tabelas e figuras estão em euros (€).

3.2.1 Análise orçamental

Saliente-se desde já que o IPAC desde a sua criação apenas tem Receitas Próprias, não onerando por isso o Orçamento Geral do Estado.

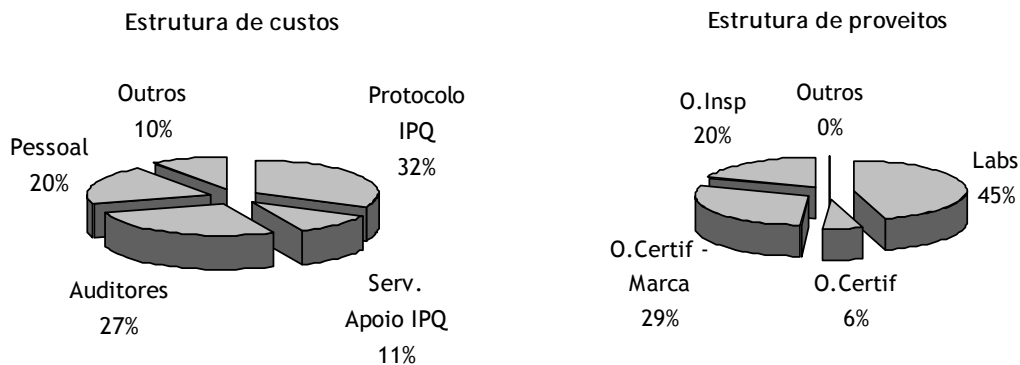
A orçamentação da receita e despesa de 2010 foi beneficiada com a integração do saldo da gerência anterior (38.610,00€).

Deste modo, o orçamento corrigido foi de 3.998.610,00€, tendo sido cativados 450.208,00€, executados 3.227.339,22€ (81,5%) em despesa, e 3.744.732,65€ (94,6%) na receita.

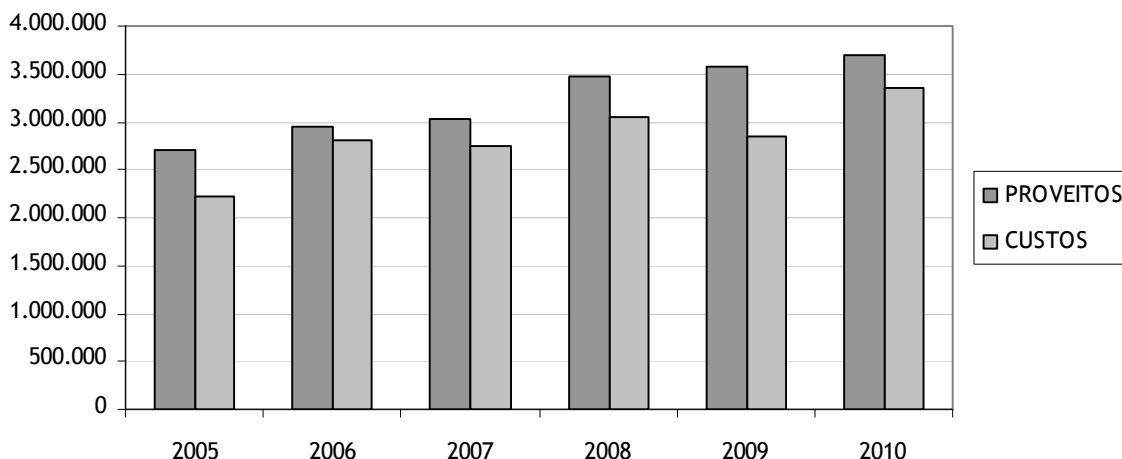


3.2.2 Análise económica

Apresentam-se a seguir gráficos de especialização dos custos e proveitos - pode-se assim ver o peso das diferentes origens na estrutura de custos, bem como o peso dos laboratórios e certificação acreditada na estrutura de proveitos.



Para uma análise no tempo da evolução económica, há que referir que o IPAC tem vindo a aumentar a sua actividade operacional ao longo dos últimos 5 anos (ver 3.1 Resultados Operacionais), o que se tem reflectido no aumento dos custos e proveitos.



O aumento dos proveitos nos últimos 5 anos distribuiu-se por todos os segmentos, com destaque para os provenientes pelo uso da marca dos organismos de certificação que duplicou (103%), bem como com organismos de certificação - em termos relativos entre os segmentos, nota-se também um decréscimo do peso dos laboratórios e inspecção para os proveitos totais. Chama-se a atenção que o IPAC manteve a mesma tabela de preços ao longo deste período, sem qualquer aumento.

Paralelamente, os custos inerentes aos protocolos celebrados com o IPQ também têm aumentado a sua proporção, tendo-se ainda registado um aumento ligeiro dos custos com pessoal, fruto das regularizações e reforços realizados em 2010.

4 AUTO-AVALIAÇÃO

4.1 QUAR

O QUAR do IPAC para 2010 está reproduzido no Anexo 6.1 .

4.1.1 Objectivos Estratégicos

Os objectivos estratégicos do IPAC para 2010 inscritos no QUAR foram:

1. Garantir o cumprimento por parte do IPAC do Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 Julho de 2008.
2. 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.
3. Desenvolver novos serviços e áreas de acreditação que satisfaçam as expectativas das partes interessadas.
4. Promover a imagem do IPAC, da acreditação e dos organismos acreditados pelo IPAC a nível nacional e internacional.

Sobre o cumprimento destes objectivos estratégicos há a referir que:

1. O IPAC foi notificado pelo Governo à Comissão Europeia e à EA como o único organismo nacional de acreditação da República Portuguesa, mantendo-se como membro da EA e signatário de todos os acordos de reconhecimento mútuo existentes, após ter-se submetido com êxito ao sistema de avaliações pelos pares da EA - foi assim garantido o cumprimento pleno do Regulamento (CE) nº 765/2008.
2. O IPAC implementou disposições com vista à melhoria do seu funcionamento, tendo contribuído com a prestação de serviços de acreditação que visam o aumento da competitividade da economia nacional:
 - certificação acreditada de produtos com marcas reconhecidas internacionalmente ou respeitando a regulamentação comunitária, facilitando a sua exportação;
 - certificação acreditada de sistemas de gestão com reconhecimento mundial, auxiliando à realização de negócios;
 - suporte da credibilidade da marcação CE aposta pelos agentes económicos nacionais por intermédio da acreditação dos organismos notificados que intervêm no processo;
 - ensaios acreditados da conformidade de produtos com vista à sua exportação;
 - criação de uma rede tecnológica nacional de entidades acreditadas, com competência reconhecida internacionalmente, que facilita a captação de investimento de alto valor tecnológico e promove a inovação.O IPAC implementou também esquemas de acreditação que promovem a qualidade de vida, a protecção ambiental e a defesa dos consumidores, designadamente:
 - acreditação dos laboratórios que analisam as águas para consumo humano, o ruído ambiental e incomodidade acústica, a poluição do ar ambiente, os efluentes e resíduos industriais e urbanos, as análises clínicas, a calibração de equipamentos para a indústria e serviços, etc.;
 - a acreditação dos organismos que efectuem a inspecção de veículos, instalações eléctricas e de gás, elevadores, equipamentos desportivos e recintos de diversão, etc.
 - a acreditação de organismos que certificam, por exemplo, sistemas de gestão da inovação, produtos da construção civil, respostas sociais, transportes, franchising, manutenção de extintores, soldadores, técnicos de ensaios não-destrutivos, etc.
3. Foram desenvolvidos novos esquemas de acreditação, particularmente nas áreas de certificação e de inspecção, em resposta a solicitações de clientes, reguladores e políticas públicas.
4. O IPAC interactuou a nível nacional com reguladores e decisores no sentido de promover a confiança nas entidades acreditadas e no recurso à acreditação, tendo contribuído para a elaboração de diplomas que usam a acreditação.
A nível internacional, o IPAC posicionou-se nas esferas de topo das estruturas associativas de organismos de acreditação e consolidou a sua intervenção em vários fóruns.

4.1.2 Objectivos Operacionais

Foram definidos seis objectivos operacionais, sendo dois relacionados com a eficácia, dois com a eficiência e dois com a qualidade, de que resultou um total de dez indicadores (ver Anexo 6.1).

Os indicadores mais relevantes foram atingidos ou superados - números 1, 5, 6, 8 e 10 - tendo apenas ficado um dos indicadores de maior peso (número 5) por atingir.

Faz-se a seguir uma análise por cada indicador:

Objectivo	Indicador	Meta	Resultado	Apreciação
Consolidar o estatuto de signatário dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da infra-estrutura europeia de acreditação (EA)	1 - Manutenção dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA	100%	100%	Sem dúvida o indicador mais importante para o IPAC, requerido legalmente pelo Regulamento (CE) 765/2008. Foram desenvolvidas actividades para manter e consolidar o status adquirido e preparar futuras avaliações pelos pares, que resultaram no cumprimento do objectivo.
Melhoria das interfaces de comunicação e promoção das actividades de acreditação e seu impacto	2 - Percentagem de implementação da nova página electrónica	88%	57%	Indicador não atingido por falta de recursos para interactivar de forma consistente com consultor externo encarregue da implementação. Porém, a actual página electrónica do IPAC satisfaz as necessidades essenciais pelo que o impacto de não ter sido alcançada a meta é reduzido.
	3 - Criação de uma <i>newsletter</i>	1	0	A falta de recursos não permitiu a afectação de recursos de forma consistente à tarefa, o que inviabilizou atingir a meta. Todavia, o IPAC recorreu a outras ferramentas de comunicação (circulares, comissões técnicas e encontros) que diminuiram o impacto de não ter sido atingido este objectivo.
	4 - Nº novas candidaturas à acreditação	35	68	O trabalho de promoção feito junto dos reguladores e clientes teve mais sucesso que o esperado, resultando num número substancialmente maior de candidaturas recebidas.
Melhorar a eficiência das actividades desenvolvidas	5 - Nº anual de avaliações efectuadas face ao aumento do número de avaliações planeadas	94%	99%	O rigoroso planeamento das actividades de avaliação e sua monitorização permitiu ultrapassar a meta estabelecida, garantindo o cumprimento das suas obrigações normativas.
	6 - Percentagem de avaliações com fecho inferior a 6 meses	40%	51%	Um dos indicadores que era necessário melhorar mais rapidamente, tendo-se não só alcançado como superado a meta e atingido o critério de superação, devido ao sistema de controlo interno e melhor monitorização das partes envolvidas.
	7 - Percentagem de implementação da nova aplicação informática de gestão operacional	75%	58%	Tal como para o indicador 2, a falta de recursos para afectar ao controlo da implementação a cargo do consultor externo não permitiu atingir a meta. Embora a actual aplicação informática dê resposta suficiente, a nova ferramenta irá permitir a automatização de tarefas manuais, libertando mais recursos, pelo que deve ser dada prioridade para terminar a sua implementação.
Aumentar a oferta de serviços de acreditação face às expectativas das partes interessadas	8 - Nº esquemas sectoriais de acreditação desenvolvidos	5	6	Foram desenvolvidos os esquemas sectoriais mais prementes e necessários (certificações OHSAS 18001, ISMS, GlobalGap, BRC, inspecção e ensaios para protecção radiológica), tendo-se atingido a meta estabelecida.

Objectivo	Indicador	Meta	Resultado	Apreciação
Melhorar a qualidade e satisfação com o serviço prestado	9 - Índice de satisfação com serviços prestados (escala 1 a 4)	3,35	3,26	<p>O IPAC passou um ano de 2010 em fase de recrutamento de novos colaboradores, o que veio a requerer o subsequente treino e formação, consumindo os recursos já qualificados. Tal levou a estabelecer prioridades que penalizaram alguns aspectos da interface com os clientes.</p> <p>O IPAC atingiu 97% da meta estabelecida - salienta-se que o valor obtido corresponde a 15,1 valores numa escala tradicional de 0 a 20, o que traduz um bom desempenho.</p>
Melhorar o envolvimento das partes interessadas no desenvolvimento das actividades de acreditação	10 - % Auscultação efectuada para documentos técnicos emitidos pelo IPAC	95%	100%	Indicador superado em virtude da metodologia e meios implementados de auscultação das partes.

4.2 SIMPLEX

O IPAC inscreveu no SIMPLEX 2010 uma medida destinada a permitir obter comprovativos de acreditação on-line, com validade legal (à semelhança da consulta da certidão permanente no portal da justiça) através de um código de acesso.

Esta medida foi implementada com sucesso no prazo previsto (30 de Novembro de 2010), estando actualmente o IPAC a cessar a emissão dos Anexos Técnicos em formato papel a favor da emissão destes comprovativos electrónicos.



Estes comprovativos, também designados por Anexos Técnicos Electrónicos, podem ser acedidos na página electrónica <http://www.ipac.pt/docsig/comprovativo.asp>, a qual contém informação mais detalhada sobre o seu processo de emissão, validação e uso.

Este *hyperlink* permite confirmar a validade de um dado Anexo Técnico, obtendo-se em resposta à introdução de um código válido o correspondente ficheiro em formato digital (PDF) com uma assinatura electrónica qualificada, que no termos do Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 88/2009, de 9 de Abril, tem valor probatório legal - pode desta forma ser usado com toda a segurança e legalidade (nomeadamente em Plataformas Electrónicas).

Caso o código introduzido corresponda a um Anexo Técnico obsoleto, anulado, inexistente ou em revisão, obterá a respectiva mensagem de erro.

Apresentam-se abaixo os indicadores dos tempos de emissão dos Anexos Técnicos, contados desde a data de decisão e contabilizados a partir de Março de 2010.

Emissão de Anexos Técnicos	Total emitidos	Emitidos até 10 dias úteis		Média Emissão
Laboratórios de Calibração	8	7	88%	11,3
Laboratórios de Ensaio	139	111	80%	11,2
Laboratórios Clínicos	5	4	80%	6,0
Org. Certificação S. Gestão	5	4	80%	4,5
Org. Certificação SGSA	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Org. Certificação Produtos	8	7	88%	2,9
Org. Certificação Pessoas	2	2	100%	0,0
Org. Verificação Ambiental	4	3	75%	6,7
Org. Inspeção Veículos	9	7	78%	2,8
Org. Inspeção Sectorial	14	14	100%	2,3
TOTAL	194	159	82%	9,4

Salienta-se que foram emitidos quase 200 Anexos Técnicos, com um tempo médio de 9,4 dias úteis, em que 82% foram emitidos num prazo inferior ou igual a 10 dias úteis. O maior tempo de emissão verificado nos Laboratórios explica-se pela sua (em geral) maior complexidade e quantidade de conteúdo, bem como pela inclusão de pedidos de rectificação do conteúdo por parte dos Laboratórios, que levou a que 18 Anexos Técnicos de Laboratórios demorassem mais de 30 dias a ser emitidos.

4.3 Avaliação Final

A expressão qualitativa resultante da aplicação da auto-avaliação do QUAR corresponde a um desempenho satisfatório, uma vez que foram atingidos ou superados os objectivos mais relevantes (conforme exposto em 4.1 e consta do Anexo 6.1), embora não tenham sido atingidos todos os objectivos.

QUAR	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Planeado	40%	30%	30%
Realizado	39%	33%	30%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insatisfatório
	101%	

De acordo com o resultado da auto-avaliação, foi proposto pelo dirigente máximo que seja atribuída ao IPAC a menção qualitativa de desempenho SATISFATÓRIO.

5 CONCLUSÕES

O IPAC teve um ano de 2010 com um enquadramento legal por regulamentar, o que dificultou a sua gestão e funcionalidade. Cumulativamente, os condicionalismos de recrutamento e falta de recursos humanos afectaram a expansão das actividades e a capacidade de resposta.

Embora os objectivos estratégicos tenham sido alcançados, e de um modo global, o IPAC tenha cumprido a missão que lhe foi atribuída, continuam a existir melhorias a implementar, nomeadamente na rapidez e capacidade de resposta. A melhoria constatada em 2010 (2.4.2 Controlo de processo) dos indicadores de controlo de processo é encorajadora e prossegue a tendência já verificada em 2009, mas precisa de continuar, o que se afigura desafiador, face ao cenário de restrições económicas e aumento do volume operacional.

Os resultados operacionais alcançados, com um aumento de 4% do número de entidades acreditadas em 2010, indicam que a acreditação continua a ser cada vez mais exigida (e reconhecida) pelo mercado e pelos reguladores. Foi também atingido um novo recorde de candidaturas registadas num ano, fazendo prever que o crescimento continuará para 2011.

O aumento de entidades acreditadas e candidaturas acarreta um aumento do volume operacional em número de avaliações efectuadas (mais 7% face a 2009), abrangendo novos sectores de acreditação, o que força a crescente diversificação e sistematização da actuação do IPAC.

Os resultados económicos reflectem este incremento de actividade, realçando-se o resultado líquido positivo obtido no final deste ano, bem como a inexistência de transferências do Orçamento do Estado, continuando o IPAC a política de auto-sustentabilidade financeira total (100%) assumida desde a sua criação.

A satisfação medida através dos inquéritos a clientes indica que foram percepcionadas melhorias comparativamente a 2009 na rapidez processual, a qual era frequentemente apontada como o principal objectivo a atingir, mas houve penalização de outros indicadores, o que aponta para a necessidade de re-equilibrar os esforços em 2011.

Os resultados da auto-avaliação pelo QUAR correspondem a um desempenho satisfatório (101%), e embora não tenham sido atingidos todos os objectivos, foram alcançados e superados os mais relevantes - alguns dos objectivos não atingidos foram influenciados por condicionantes externas.

O IPAC tem em curso medidas que proporcionem o continuar e expandir das melhorias alcançadas em 2010, incluindo o completar do quadro de efectivos para reforçar a capacidade de resposta, bem como a automatização e informatização dos principais processos e a melhoria da comunicação e interface com os clientes e avaliadores.

Foram desta forma inscritos objectivos e medidas no QUAR para 2011 com vista a potenciar atingir as melhorias identificadas.

6 ANEXOS

6.1 QUAR



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento
Serviço: Instituto Português de Acreditação

Última actualização: 15-04-2011

Objectivos operacionais								Concretização			Desvios	
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critérios de Superação	Classificação				
								Resultado ano n	Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA (Ponderação = 40%)								96%				
OB. 1 Ponderação de: 60%								100%				
Consolidar o estatuto de signatário dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da infra-estrutura europeia de acreditação (EA)	Ind. 1	100%	24%	Manutenção dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA		6	6	6	X	100%	0%	→
OB. 2 Ponderação de: 40%								91%				
Melhoria das interfaces de comunicação e promoção das actividades de acreditação e seu impacto	Ind. 2	50%	8%	% Implementação da nova página electrónica		42%	88% Sup: ≥ 99%	50%		57%	-43%	↓
	Ind. 3	20%	3%	Criação de uma newsletter		0	1 Sup: ≥ 2	0		20%	-80%	↓
	Ind. 4	30%	5%	Nº novas candidaturas à acreditação		30	35 Sup: ≥ 40	68	X	194%	94%	↑
EFICIÊNCIA (Ponderação = 30%)								110%				
OB. 3 Ponderação de: 75%								106%				
Melhorar a eficiência das actividades desenvolvidas	Ind. 5	40%	9%	Nº anual de avaliações efectuadas face ao aumento do número de avaliações planeadas		93%	94% Sup: ≥ 95%	99%	X	105%	5%	↑
	Ind. 6	35%	8%	Percentagem de avaliações com fecho inferior a 6 meses		32%	40% Sup: ≥ 50%	51%	X	128%	28%	↑
	Ind. 7	25%	6%	Percentagem de implementação da nova aplicação informática de gestão operacional		37%	75% Sup: ≥ 99%	58%		77%	-23%	↓
OB. 4 Ponderação de: 25%								120%				
Aumentar a oferta de serviços de acreditação face às expectativas das partes interessadas	Ind. 8	100%	8%	Nº esquemas sectoriais de acreditação desenvolvidos		70%	5 Sup: ≥ 7	6	X	120%	20%	↑
QUALIDADE (Ponderação = 30%)								99%				
OB. 5 Ponderação de: 50%								97%				
Melhorar a qualidade e satisfação com o serviço prestado	Ind. 9	100%	15%	Índice de satisfação com serviços prestados (escala 1 a 4)		3,38	3,35 Sup: ≥ 3,40	3,26		97%	-3%	↓
OB. 6 Ponderação de: 50%								100%				
Melhorar o envolvimento das partes interessadas no desenvolvimento das actividades de acreditação	Ind. 10	100%	15%	% Auscultação efectuada para documentos técnicos emitidos pelo IPAC		90%	95% Sup: ≥ 99%	100%	X	100%	0%	→

Meios disponíveis					
Recursos Humanos	Nº	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20	18	-2
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	2	16	32	0	-32
Técnico Superior	19	12	228	181	-47
Coordenador Técnico		9			
Assistente Técnico	3	8	24	22	-2
Encarregado geral operacional		7			0
Encarregado operacional		6			0
Assistente Operacional		5			0
TOTAL	25		304	221	-27%
Orçamento (Milhões de €)			Estimado	Realizado	
Funcionamento			3,960	3,745	-5%
Receitas Próprias			3,960	3,745	-5%
PIDDAC			0	0	#DIV/0!

6.2 Certificados de adesão aos Acordos de Reconhecimento Mútuos



<p>International Accreditation Forum, Inc. (IAF)</p>  <p>Be it known that the PORTUGUESE INSTITUTE FOR ACCREDITATION (IPAC), PORTUGAL</p> <p>has been accepted as a Member of the International Accreditation Forum, Inc.</p> <p>Multilateral Recognition Arrangement</p> <p>Quality Management Systems (QMS M.L.A Member since 12 November 2006)</p> <p><small>The Member on behalf of which this sheet is signed commits itself to comply with the requirements and obligations of members of the IAF M.L.A.</small></p>  <p>Leopoldo Cortez Director Portuguese Institute for Accreditation (IPAC) DATE: 12 November 2006</p>  <p>Dr. Thomas Facklam Chairman, International Accreditation Forum, Inc. DATE: 12 November 2006</p>	<p>International Accreditation Forum, Inc. (IAF)</p>  <p>Be it known that the PORTUGUESE INSTITUTE FOR ACCREDITATION (IPAC), PORTUGAL</p> <p>has been accepted as a Member of the International Accreditation Forum, Inc.</p> <p>Multilateral Recognition Arrangement</p> <p>Environmental Management Systems (EMS M.L.A Member since 12 November 2006)</p> <p><small>The Member on behalf of which this sheet is signed commits itself to comply with the requirements and obligations of members of the IAF M.L.A.</small></p>  <p>Leopoldo Cortez Director Portuguese Institute for Accreditation (IPAC) DATE: 12 November 2006</p>  <p>Dr. Thomas Facklam Chairman, International Accreditation Forum, Inc. DATE: 12 November 2006</p>
--	--

<p>International Accreditation Forum, Inc. (IAF)</p>  <p>Be it known that the PORTUGUESE INSTITUTE FOR ACCREDITATION (IPAC), PORTUGAL</p> <p>has been accepted as a Member of the International Accreditation Forum, Inc.</p> <p>Multilateral Recognition Arrangement</p> <p>Product Certification (Product M.L.A Member since 12 November 2006)</p> <p><small>The Member on behalf of which this sheet is signed commits itself to comply with the requirements and obligations of members of the IAF M.L.A.</small></p>  <p>Leopoldo Cortez Director Portuguese Institute for Accreditation (IPAC) DATE: 12 November 2006</p>  <p>Dr. Thomas Facklam Chairman, International Accreditation Forum, Inc. DATE: 12 November 2006</p>	
---	--

6.3 Símbolos de acreditação do IPAC

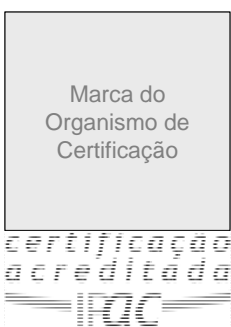
Bandeira 'Entidade Acreditada':



Símbolos combinados MLA: IPAC-IAF e IPAC-ILAC:

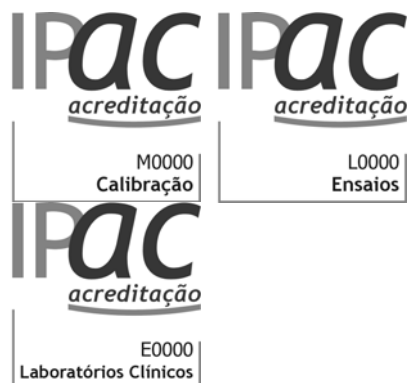


Símbolo 'Certificação Acreditada':



Símbolos de Acreditação:

Laboratórios:



Organismos de Certificação:



Organismos de Inspeção:



