

The logo for IPAcacreditação features the letters 'IP' in a bold, olive-green font with a white outline, set against a dark red, trapezoidal background. To the right, the letters 'ac' and 'C' are in a dark green font with a white outline. Below 'ac' and 'C', the word 'acreditação' is written in a dark green, italicized font with a white outline. A thick, olive-green curved line underlines the word 'acreditação'.

IPacC
acreditação

**relatório
anual de
2019**

ÍNDICE

| | | |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | Introdução | 3 |
| 1.1 | Breve análise conjuntural | 3 |
| 1.2 | A atividade de acreditação | 4 |
| 2 | Estrutura e Recursos | 6 |
| 2.1 | Recursos Humanos | 6 |
| 2.1.1 | Recursos internos | 6 |
| 2.1.2 | Serviços de apoio | 9 |
| 2.1.3 | Recursos externos | 9 |
| 2.2 | Recursos Financeiros | 11 |
| 2.3 | Recursos Materiais | 12 |
| 2.3.1 | Instalações | 12 |
| 2.3.2 | Sistema informático | 12 |
| 2.3.3 | Arquivo | 12 |
| 2.4 | Recursos Organizacionais | 13 |
| 2.4.1 | Estrutura | 13 |
| 2.4.2 | Comissões IPAC | 13 |
| 2.4.3 | Sistema de Gestão | 14 |
| 2.4.4 | Processos de melhoria | 15 |
| 2.4.5 | Processos de controlo | 17 |
| 3 | Resultados | 19 |
| 3.1 | Resultados Operacionais | 19 |
| 3.1.1 | Acreditações | 19 |
| 3.1.2 | Avaliações realizadas | 22 |
| 3.1.3 | Eventos e ações realizadas ou participadas | 25 |
| 3.1.4 | Publicidade institucional | 25 |
| 3.1.5 | Comissões externas | 25 |
| 3.1.6 | Atividades de desenvolvimento e cooperação institucional | 25 |
| 3.1.7 | Atividades internacionais | 26 |
| 3.1.8 | Reconhecimento e Acordos internacionais | 29 |
| 3.1.9 | Resultados estatísticos da Acreditação | 30 |
| 3.1.10 | Resultados da Certificação Acreditada | 34 |
| 3.2 | Resultados Económicos e Financeiros | 39 |
| 3.2.1 | Execução orçamental | 39 |
| 3.2.2 | Análise económica | 41 |
| 3.2.3 | Análise financeira | 43 |
| 4 | Conclusões | 44 |
| 5 | Anexos | 46 |
| 5.1 | QUAR 2019 | 46 |
| 5.2 | Certificados de adesão aos Acordos de Reconhecimento Mútuos | 48 |
| 5.3 | Símbolos de acreditação do IPAC | 52 |

Relatório referido a 30-04-2020

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ACREDITAÇÃO
PORTUGUESE ACCREDITATION INSTITUTE

Rua António Gião, 2, 4º
2829-513 Caparica
E-mail: acredita@ipac.pt

Tel: +351.212948201
Fax: +351.212948202
Internet www.ipac.pt

1 INTRODUÇÃO

O presente Relatório tem por objetivo dar a conhecer os resultados da atividade desenvolvida pelo Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC) durante o ano de 2019.

1.1 Breve análise conjuntural

O IPAC foi constituído em 2004 pelo decreto-lei n.º 125/2004 de 31 de maio (lei orgânica inicial, entretanto revogada conforme indicado adiante) tendo os correspondentes estatutos ficado estabelecidos pela portaria n.º 283/2005 de 21 de março (também revogada posteriormente). O IPAC sucedeu assim ao Instituto Português da Qualidade, I.P. (IPQ) como organismo nacional de acreditação, tendo-se autonomizado deste para cumprimento de normativos comunitários.

A publicação do [Regulamento \(CE\) n.º 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, consolidou a atuação do IPAC, pois exigiu que a competência para operar a acreditação como um exercício de autoridade pública fosse atribuída a um único organismo nacional de acreditação. O Regulamento exigiu ainda que fossem separadas as suas funções e atribuições de outras autoridades nacionais, não podendo prosseguir fins lucrativos, nem possuir ações ou outros interesses financeiros ou de gestão em organismos de avaliação da conformidade, nem competir com estes (ou vice-versa).

Este Regulamento contém diversas obrigações para Portugal e para o IPAC, nomeadamente a obrigação de o IPAC ser membro da infraestrutura europeia de acreditação (*European cooperation for Accreditation* - EA) e submeter-se ao seu sistema de avaliação pelos pares. O dito Regulamento obriga ainda a cumprir os normativos aplicáveis (ISO/IEC 17011) para que o IPAC seja signatário dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA.

Neste sentido, e também para conformar com a revisão da lei quadro dos institutos públicos, foram revistas em 2012 a sua lei orgânica, constante do [decreto-lei n.º 81/2012](#) de 27 de março, e os estatutos, conforme [portaria n.º 377/2012](#) de 20 de novembro, estipulando como órgão de direção um Conselho Diretivo composto por um Presidente e um Vice-Presidente. Foram definidas 4 unidades, sendo uma delas de administração geral e as outras três de acreditação para cada um dos domínios operacionais do IPAC. Singularmente, não foi consagrada a existência de dirigentes intermédios, o que constitui cada vez mais um obstáculo ao funcionamento mais eficiente e ágil da organização.

A nomeação do Conselho Diretivo ocorreu em março de 2013 - [despachos n.º 4124/2013](#) de 20 de março (Presidente) e [n.º 4071/2013](#) de 19 de março (Vice-Presidente) - tendo sido publicada em Diário da República a deliberação n.º 1015/2013 de 3 de maio com a delegação de competências do Conselho Diretivo nos seus membros - atento serem mandatos de 5 anos, o seu termo ocorreu em 2018, tendo continuado em gestão corrente. A nomeação do Fiscal Único foi feita pelo despacho n.º 12974/2013 de 11 de outubro, tendo sido renovado o respetivo mandato pelo despacho n.º 2627/2020 de 14 de março.

Enquanto instituto público, com personalidade jurídica, autonomia financeira e administrativa e património próprio, o IPAC esteve em 2019 sob a tutela do Ministro Adjunto e da Economia e depois do Ministro Adjunto e da Economia e Transição Digital, tendo prosseguido a sua missão de fornecer serviços de acreditação reconhecidos internacionalmente, visando manter a competitividade dos agentes económicos que deles dependem ou usufruem.

1.2 A atividade de acreditação

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

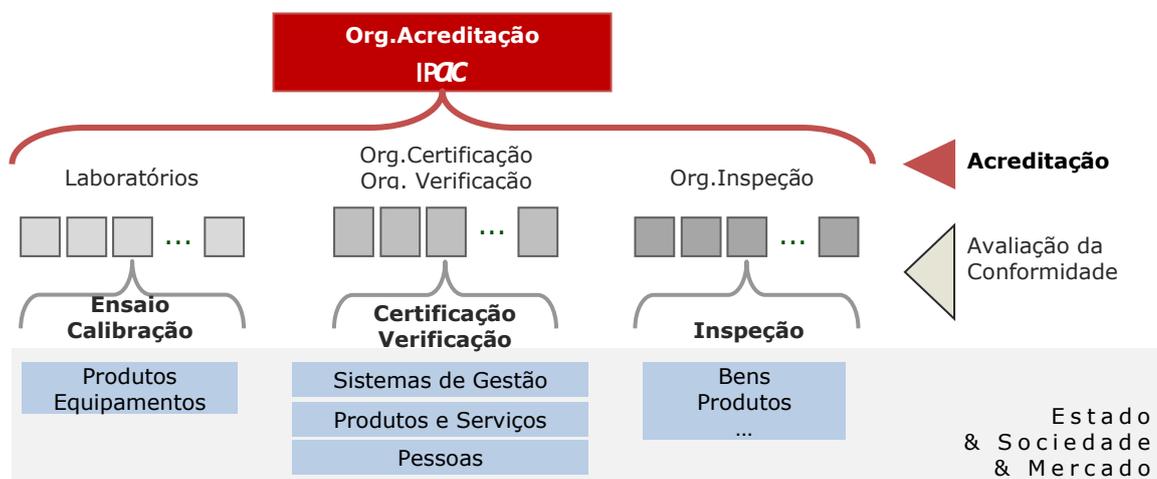
Estas atividades de avaliação da conformidade podem consistir na realização de:

- **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; estas calibrações visam demonstrar a aptidão dos equipamentos para os fins a que se destinam;
- **Certificação de sistemas de gestão** (e.g. qualidade, ambiente, segurança alimentar, inovação); 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 4397, NP 4406, 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 organismo certificador;
- **Certificação de pessoas**, que atesta a competência das pessoas certificadas para realizarem determinadas atividades profissionais, de acordo com padrões e normas estabelecidas;
- **Inspecões**, a produtos, equipamentos, instalações, processos ou projetos, com vista a demonstrar a sua conformidade com requisitos gerais ou específicos; a atividade de inspecões é normalmente executada com vista a garantir a segurança de pessoas e bens, e enquadrada em disposições legais e regulamentares;
- **Verificações EMAS**, com vista a avaliar a conformidade de empresas com a legislação ambiental e a validar a declaração ambiental e o sistema de ecogestão e auditoria de acordo com o Regulamento Comunitário EMAS;
- **Verificações GEE**, com vista a verificar e validar a fiabilidade dos dados reportados pelas empresas sobre a emissão de gases de efeito de estufa (GEE), nomeadamente de acordo com regulamentos comunitários.

Porque existe?

Dado que os organismos de avaliação da conformidade concorrem entre si no mercado (nacional e internacional), com um impacto direto na sociedade e na economia, foi criado um mecanismo de regulação técnica e não económica, a acreditação, que monitoriza a competência técnica desses organismos.

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 atividades 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 de 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 depois a todos os países desenvolvidos.

Que regras cumpre?

Para que exista uma aceitação mútua das creditações entre 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 também eles equivalentes. A atividade 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 único para o funcionamento da acreditação em todos os países da União Europeia e EFTA, visto esta também o ter adotado.

Qual o reconhecimento?

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

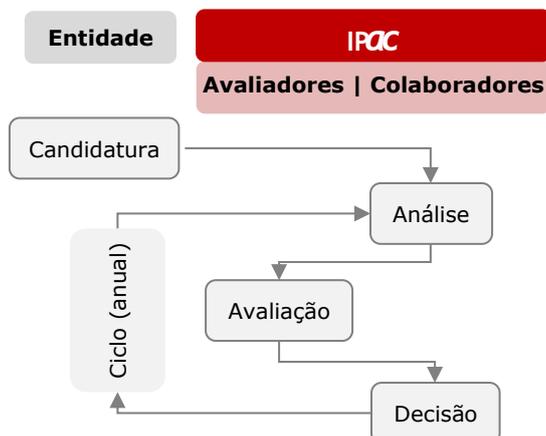
O já referido Regulamento (CE) nº 765/2008 estabelece que as autoridades nacionais da UE são obrigadas a reconhecer como equivalentes as creditações concedidas pelos organismos de acreditação signatários do Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA.

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 mencionado pacote legislativo comunitário e estipula o reconhecimento mútuo das creditações concedidas pelos signatários do Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA também na área não-harmonizada sujeita a regras técnicas.

Como se efetua?

O processo de acreditação segue os requisitos internacionais estipulados pela norma ISO/IEC 17011, bem como as 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 eletrónica do IPAC, sendo complementado por Procedimentos de Acreditação específicos de cada área (Laboratórios, Certificação, Inspeção, Verificação).



A avaliação da competência técnica da entidade para executar as atividades no âmbito da acreditação é feita recorrendo a um corpo de avaliadores, treinados e qualificados pelo IPAC.

No processo de decisão é tido em conta as ações corretivas da entidade, o parecer dos avaliadores e outras informações eventuais, podendo a entidade avaliada, se quiser, recorrer da decisão.

Com a concessão da acreditação há lugar à emissão de um Certificado de Acreditação e do correspondente Anexo Técnico, que descreve o âmbito concedido.

2 ESTRUTURA E RECURSOS

2.1 Recursos Humanos

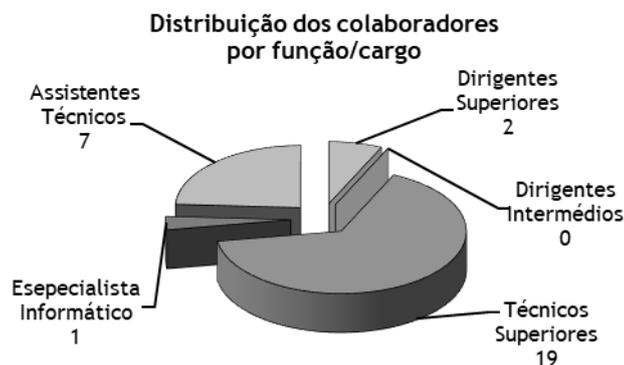
2.1.1 Recursos internos

O Mapa de Postos de Trabalho aprovado para 2019 está abaixo indicado.

| MAPA de POSTOS de TRABALHO - ANO de 2019 | | | | |
|------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Unidade Orgânica | Área funcional | Carreira/Cargo | Área de formação académica e/ou profissional | N.º de postos trabalho |
| Direção | Direção superior | Presidente / Vice-Presidente | Licenciatura | 2 |
| | Técnico Superior | Apoio jurídico e administrativo | Licenciatura em Direito | 1 |
| | Assistente Técnico | Secretariado, apoio logístico e administrativo | 12.º ano | 2 |
| Unidade de Acreditação de Laboratórios | Técnico Superior | Coordenação e Gestão de Processos de Acreditação | Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e correspondentes ramos de Engenharia (1) | 1 |
| | Técnico Superior | Gestão de Processos de Acreditação | Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e Engenharias afins (1) | 11 |
| Unidade de Acreditação de Organismos de Certificação | Técnico Superior | Coordenação e Gestão de Processos de Acreditação | Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e correspondentes ramos de Engenharia (1) | 1 |
| | Técnico Superior | Gestão de Processos de Acreditação | Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e Engenharias afins (1) | 2 |
| Unidade de Acreditação de Organismos de Inspeção | Técnico Superior | Coordenação e Gestão de Processos de Acreditação | Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e correspondentes ramos de Engenharia (1) | 1 |
| | Técnico Superior | Gestão de Processos de Acreditação | Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e Engenharias afins (1) | 3 |
| Unidade de Administração Geral (UAG) | Técnico Superior | Coordenação e Gestão de Processos administrativos e financeiros | Licenciatura em Direito, Gestão, Contabilidade, Economia ou afins | 1 |
| | Técnico Superior | Gestão administrativa, financeira, patrimonial e de recursos humanos | Licenciatura em Direito, Gestão, Contabilidade, Economia ou afins | 1 |
| | Especialista de informática | Gestão de meios e comunicações informáticas, incluindo o website e portal SIGA, e Processos de Acreditação | Licenciatura em Informática ou afins | 1 |
| | Assistente Técnico | Processamento administrativo, recursos humanos, financeiros e patrimoniais | 12.º ano | 4 |
| | | | | Total |

(1) - As licenciaturas específicas para estes postos de trabalho são interdependentes entre si para complementar valências técnico-científicas

À data de 31-12-2019 estavam afetos 29 efetivos ao IPAC:

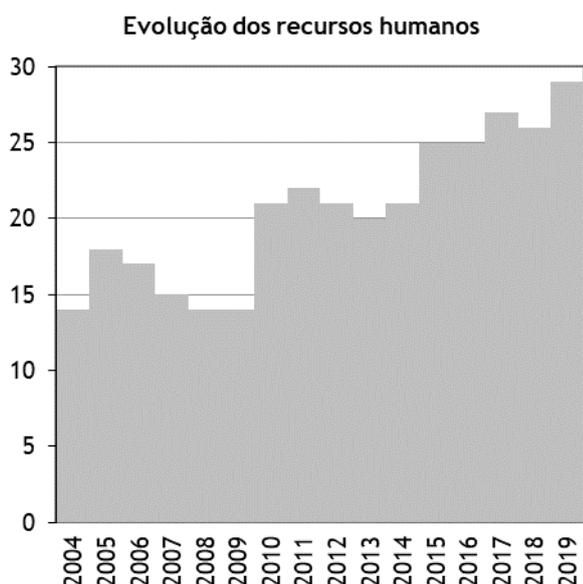


- 2 dirigentes superiores (dos quais 1 pertencente ao quadro de outro serviço);
- 19 técnicos superiores;
- 1 especialista de informática;
- 7 assistentes técnicos.

O Conselho Diretivo, nomeado na sequência de processo de recrutamento conduzido pela CRESAP - despachos de nomeação n.º 4124/2013 de 20 de março (Presidente) e n.º 4071/2013 de 19 de março (Vice-Presidente) - entrou em gestão corrente no término dos mandatos.

Relativamente ao preenchimento do Mapa de Postos de Trabalho para 2019, verificou-se que ficaram por preencher 2 postos de técnico superior. Os postos de coordenadores operacionais não foi possível preencher por falta de interessados (por não terem equiparação a dirigentes intermédios).

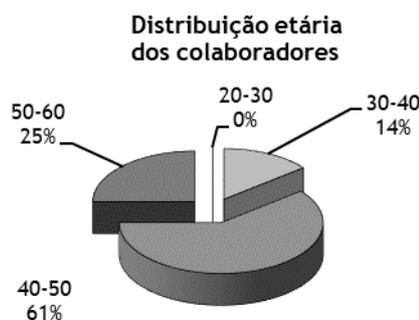
Este enquadramento resultou numa pontuação de meios disponíveis inferior ao planeado no QUAR para 2019 (ver Anexo 5.1).



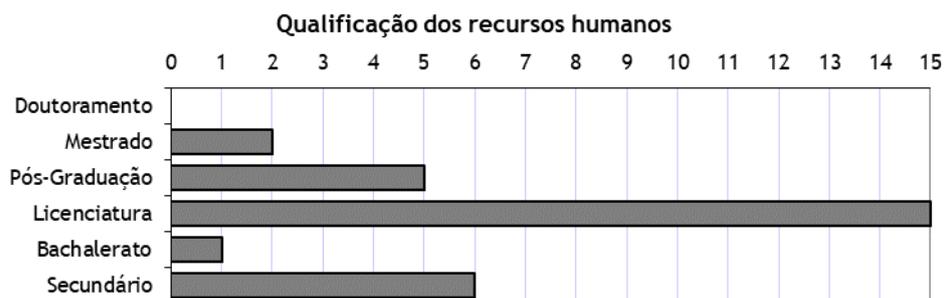
A evolução dos recursos humanos do IPAC ao longo dos anos está apresentada na figura ao lado, salientando-se o acréscimo verificado em 2010, e novo reforço em 2015 para constituição da Unidade de Administração Geral.

Será de realçar que a carga operacional (n.º avaliações por ano) incrementou cerca de 200% desde 2004, que a participação em acordos multilaterais de reconhecimento aumentou 183%, enquanto que o n.º recursos humanos melhorou apenas 107%, contando o pessoal afeto a serviços de apoio em 2004.

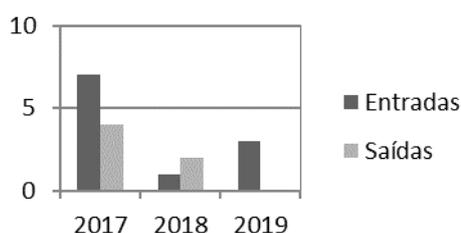
A distribuição dos recursos humanos do IPAC por sexo e por faixa etária (ver figuras abaixo) mostra uma população maioritariamente feminina e relativamente jovem.



A atividade de acreditação requer um grande nível de tecnicismo, o que está patente no elevado nível de habilitações dos seus colaboradores (ver quadro a seguir) e na sua diversificação por várias áreas científicas - nota: as habilitações indicadas abaixo são pré-Bolonha e incluem os assistentes técnicos para além dos técnicos superiores.



A taxa de colaboradores com habilitação superior em 2019 foi de 79% e a taxa de colaboradores com mestrados e pós-graduações foi de 31%.



A taxa de rotatividade dos colaboradores diminuiu em 2019 face aos anos anteriores (10% em 2019 face a 12% em 2018, ver figura ao lado), o que permitiu continuar a consolidar a integração dos novos colaboradores e estabilizar a equipa de trabalho.

Foi efetuada a audição dos colaboradores através de um questionário de avaliação da satisfação interna, tendo sido obtidas 16 respostas válidas de um universo de 29 colaboradores (taxa de resposta de 57%).

O nível de satisfação global apurado foi de 2,9 na escala utilizada (1 = Muito Insatisfeito; 4 = Muito Satisfeito), o que denota uma larga maioria de colaboradores satisfeitos, conforme apresentado abaixo na figura abaixo. Transpondo para uma escala de 0 a 20, o valor correspondente (12,9) é similar ao de 2018 (13).



Dos pontos fortes identificados, salienta-se o bom ambiente interno, as condições de trabalho e a identificação com a missão do IPAC. Dos pontos fracos, realça-se a necessidade de melhoria das tecnologias informáticas e de comunicação e uma maior promoção externa da imagem do IPAC.

Foi delineado um programa de formação dos colaboradores para 2019, tendo sido realizadas as seguintes ações:

| MAPA de FORMAÇÃO INTERNA - ANO de 2019 | | | |
|----------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| DS | TS | AT | TOTAL |
| 2 | 20 | 6 | 28 |
| Ação de Formação | | | |
| 0 | 1 | 0 | 1 |
| Sessão Técnica "Equipamento de diagnóstico eletrónico via OBD" | | | |
| 1 | 1 | 0 | 2 |
| EA TL/DTL Refresher training | | | |
| 0 | 13 | 0 | 13 |
| Formação interna "A nova ISO/IEC 17011:2017" | | | |
| 0 | 8 | 0 | 8 |
| Introdução às Incertezas | | | |
| 0 | 1 | 0 | 1 |
| FSSC 22000 Harmonization Conference | | | |
| 0 | 1 | 0 | 1 |
| Software GENIO | | | |
| 2 | 21 | 6 | 29 |
| Formação Medicina do Trabalho | | | |
| 0 | 1 | 0 | 1 |
| EA Workshop on ISO/IEC 17029 | | | |
| 0 | 3 | 0 | 3 |
| 18º Encontro de Verificadores EMAS | | | |
| 0 | 1 | 0 | 1 |
| Normalização e Certificação no Setor Ferroviário | | | |

Em 2019 foram realizadas um total de 10 ações de formação, envolvendo colaboradores de todas as Unidades.

A participação por género e carreira está detalhada ao lado.

| Participação por género e carreira | | | |
|------------------------------------|---|----|-------|
| | M | F | Total |
| DS | 2 | 0 | 2 |
| TS | 4 | 16 | 20 |
| EI | 1 | | 1 |
| AT | 0 | 6 | 6 |
| TOTAL | 7 | 22 | 29 |

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

2.1.2 Serviços de apoio

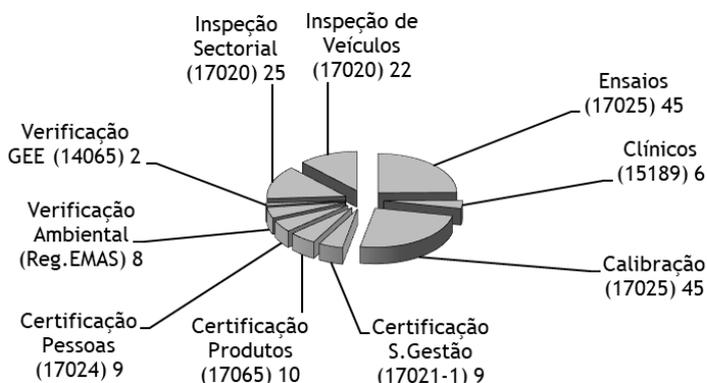
Em 2019 o IPAC recorreu à prestação centralizada de serviços informáticos pela Secretaria Geral da Economia, bem como à contratação centralizada nos termos legais aplicáveis.

2.1.3 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 Técnicos e Testemunhas.

Nas figuras seguintes estão apresentadas as qualificações existentes no final de 2019, distribuídas pelos esquemas de acreditação, refletindo a diversidade e natureza de solicitações que o IPAC tem de responder - salienta-se a preponderância de avaliadores para laboratórios.

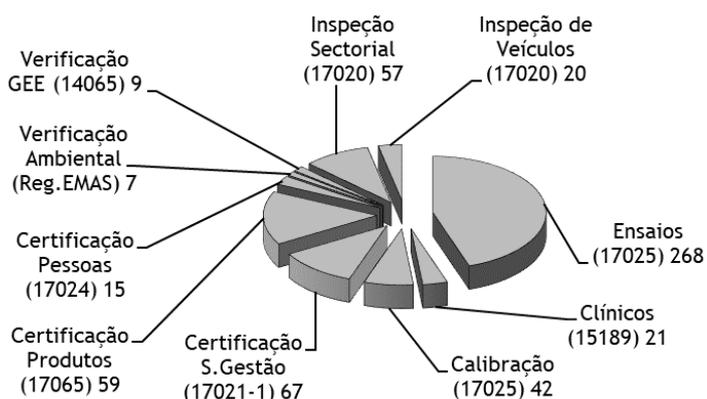
Avaliadores Coordenadores



À data de 31-12-2019 estavam qualificadas 70 pessoas como **Avaliadores Coordenadores** (68 em 2018), as quais reuniam um total de **181 qualificações** distintas (173 em 2018), como apresentado na figura ao lado - cada avaliador coordenador está qualificado para pelo menos um esquema de acreditação, havendo 67 pessoas com múltiplas qualificações (média de 2,6 qualificações por pessoa).

Foi assim feito novo esforço de qualificação de novos elementos.

Avaliadores e Peritos Técnicos



À data de 31-12-2019 estavam qualificadas **428 pessoas** (413 em 2018) como **Avaliadores ou Peritos Técnicos ou Testemunhas**, reunindo **604 qualificações** distintas ao nível de esquemas de acreditação (577 em 2018), desdobrando-se em **1107 qualificações** ao nível dos sectores de acreditação (1051 em 2018).

Foi também feito novo esforço de qualificação de novos elementos.

A **Bolsa de Avaliadores** é gerida por uma **Comissão de Gestão**, que se reuniu 10 vezes em 2019, das quais resultaram 25 novas qualificações, 97 requalificações e 14 desqualificações.

Foram realizados os seguintes **encontros anuais com avaliadores** em 2019 para harmonização e atualização de metodologias e critérios de acreditação:

- no domínio de laboratórios: 1 Encontro de avaliadores ISO/IEC 17025, com 2 sessões;
- no domínio da certificação: 1 Encontro de avaliadores ISO/IEC 17021-1, 1 Encontro de avaliadores ISO ISO/IEC 17065 e 1 sessão sectorial com avaliadores e peritos técnicos (esquemas agro-alimentares regulamentares);
- no domínio da inspeção: 1 Encontro de avaliadores e 1 sessão sectorial com avaliadores e peritos técnicos de veículos.

2.2 Recursos Financeiros

Desde a criação do IPAC em 2004 que tem sido seguida uma política de autossustentabilidade - desta forma foi proposto o orçamento de funcionamento abaixo para 2019, seguindo esse princípio.

| 510 AUTO-FINANCIAMENTO | 2019 | | 2018 | 2005 |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| ORÇAMENTO DE DESPESA | Proposto | Aprovado | Proposto | Proposto |
| 01 DESPESAS COM O PESSOAL | 1 178 653 | 1 178 653 | 1 160 851 | 512 310 |
| 02 AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS | 2 014 164 | 2 014 164 | 1 576 176 | 1 067 626 |
| 04 TRANSFERÊNCIAS CORRENTES | 163 000 | 163 000 | 519 136 | 811 064 |
| 06 OUTRAS DESPESAS CORRENTES | 705 662 | 705 662 | 702 081 | 105 000 |
| 07 AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL | 165 000 | 165 000 | 165 000 | 104 000 |
| TOTAL | 4 226 479 | 4 226 479 | 4 236 247 | 2 600 000 |
| ORÇAMENTO DE RECEITA | Proposto | Aprovado | Proposto | Proposto |
| 070299 VENDA DE BENS E SERVIÇOS | 4 226 479 | 4 226 479 | 4 236 247 | 2 600 000 |
| TOTAL | 4 226 479 | 4 226 479 | 4 236 247 | 2 600 000 |

Conforme se demonstra, o IPAC não previu quaisquer verbas do orçamento geral do Estado, suportando todas as despesas a partir das receitas próprias que obtém (autofinanciamento).

O montante proposto pelo IPAC para o orçamento de 2019 correspondeu ao aprovado na respetiva Lei do Orçamento de Estado, conforme consta acima (ver também a secção 3.2.1).

2.3 Recursos Materiais

Sendo o IPAC um fornecedor de serviços, não houve necessidade de constituir património significativo para a operacionalização, uma vez que os principais recursos materiais (instalações e mobiliário) foram disponibilizados por protocolo celebrado com o IPQ.

Tal situação manteve-se em 2019, sendo o património essencialmente constituído por equipamento informático e administrativo.

2.3.1 Instalações

O IPAC está sedado no Monte de Caparica, nas instalações do IPQ sitas na Rua António Gião, e ocupam a ala nascente do 4º piso, no edifício central, ao abrigo de um protocolo celebrado entre o IPAC e o IPQ.

2.3.2 Sistema informático

Para gerir a atividade 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 atividades, bem como visualizar os resultados das mesmas. Este sistema de informático está suportado em bases de dados geridas internamente.

A gestão financeira e de recursos humanos é também suportada em ferramentas informáticas.

O IPAC recorreu em 2019 à prestação centralizada de serviços informáticos da Secretaria Geral da Economia, como alternativa a estabelecer recursos próprios.

O IPAC criou e mantém uma página eletrónica (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.

Em 2019 foi continuada a implementação de um portal eletrónico (SIGA), com vista a permitir uma interação mais fácil e robusta com os clientes e avaliadores, e simultaneamente adaptar a base de dados operacional às ferramentas atuais e ligando-a com os dados financeiros.

2.3.3 Arquivo

Para além do sistema informático, o IPAC mantém um arquivo físico das suas atividades, 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 atualização dos dados.

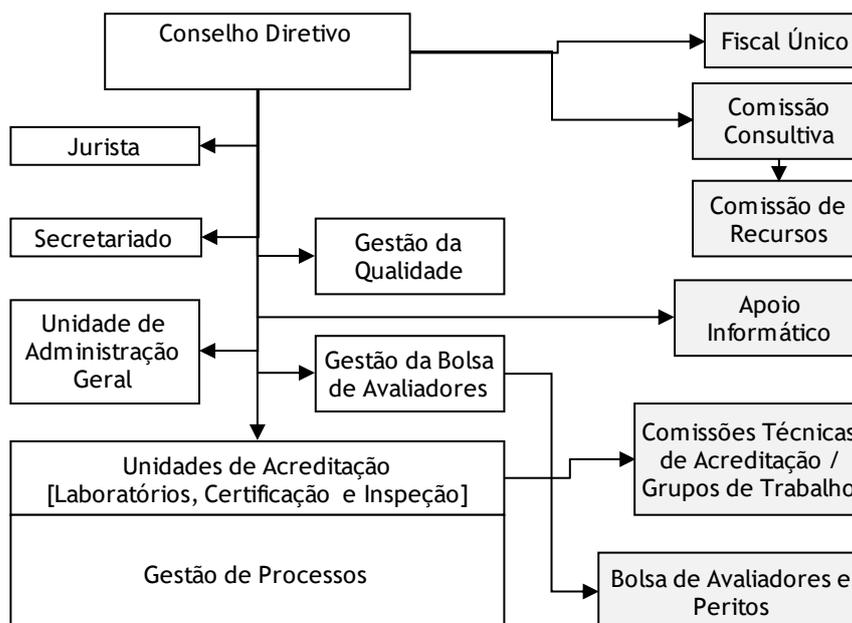
Estes arquivos são essenciais para demonstrar perante terceiros a qualidade do trabalho do IPAC, a conformidade do mesmo com as disposições aplicáveis e justificar a sua atuação.

2.4 Recursos Organizacionais

2.4.1 Estrutura

De acordo com o Regulamento (CE) 765/2008, o IPAC tem de implementar e manter uma estrutura imparcial e independente, mas que permita o envolvimento das partes interessadas, bem como um sistema de gestão - estes requisitos são também exigidos pela norma ISO/IEC 17011, indispensável para o reconhecimento internacional do IPAC.

O Conselho Diretivo implementou uma estrutura (abaixo) de acordo com a atual lei orgânica e estatutos.



2.4.2 Comissões IPAC

A **Comissão Consultiva** aconselha no desenvolvimento estratégico do IPAC e na supervisão da imparcialidade da sua atuação, reunindo regularmente. Durante 2019 houve uma reunião da Comissão Consultiva, em que foi validada a Matriz de Gestão de Riscos de Imparcialidade e apresentado o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, bem como os desenvolvimentos a nível nacional e internacional. Foi igualmente recolhida opinião favorável quanto à adoção de Certificados de Acreditação em formato digital.

As **Comissões Técnicas de Acreditação** permitem a auscultação das partes interessadas (designadamente clientes, reguladores e peritos) na operacionalização dos serviços de acreditação, reunindo pelo menos anualmente.

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

- **Comissão Técnica de Acreditação de Laboratórios (CTaL)**, que abrange todas as atividades de acreditação (ensaios e calibração) pela ISO/IEC 17025. Durante o ano de 2019 foram realizadas 2 reuniões.
- **Comissão Técnica de Acreditação de Laboratórios Clínicos (CTaLC)**, que abrange as atividades de acreditação pela ISO 15189. Não foram realizadas reuniões em 2019 para reponderar a composição e o funcionamento da comissão.

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

- **Comissão Técnica de Acreditação de Certificadores (CTaC)**, que abrange todas as atividades de certificação e verificação. Durante o ano de 2019 foram efetuadas 2 reuniões.

Na área da acreditação de organismos de inspeção esteve ativa:

- **Comissão Técnica de Acreditação de Organismos de Inspeção (CTaI)**, que abrange todas as atividades de inspeção. Esta Comissão reuniu-se duas vezes em 2019.

2.4.3 Sistema de Gestão

O IPAC tem implementado um sistema de gestão, conforme requerido pela ISO/IEC 17011, coordenado por uma Gestora da Qualidade.

Foram elaborados diversos documentos e procedimentos, centrados num Manual de Gestão - a documentação do sistema de gestão do IPAC ascendeu a cerca de **180 documentos**. Destes, uma parte significativa são públicos, estabelecendo e descrevendo o sistema nacional de acreditação, encontrando-se disponíveis na página eletrónica do IPAC.

Em 2019, face à publicação da ISO/IEC 17011:2017 e ao fim do respetivo período de transição, o IPAC teve de adaptar o seu sistema de gestão para este novo referencial, com a necessária revisão e adaptação da documentação que o compõe.

Foram desenvolvidos em 2019 os seguintes documentos públicos:

- OEC032 “Requisitos Específicos de Acreditação - Esquemas de certificação de produtos agroalimentares”

Foram revistos em 2019 os seguintes documentos públicos:

- DRC001 “Regulamento Geral de Acreditação”
- DRC002 “Regulamento dos Símbolos de Acreditação”
- DRC003 “Regulamento de Recursos”
- DRC005 “Procedimento para Acreditação de Laboratórios”
- DRC006 “Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação”
- DRC008 “Procedimento para Acreditação e Supervisão de Verificadores Ambientais”
- DRC009 “Procedimento para Acreditação de Verificadores de Gases com Efeito de Estufa”
- OEC016 “Organismos de Inspeção de Veículos”
- OEC024 “Requisitos Específicos de Acreditação - Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão”
- OEC027 “Organismos de Inspeção Sectorial - Entidades Inspetoras de Instalações Elétricas de Serviços Particulares (EIIEI)”

Em 2019, foram anulados os seguintes documentos públicos:

- OGC003 “Guia para a Acreditação em Metrologia de Massa”
- OEC006 “Requisitos Específicos de Acreditação - Certificação BRC”
- OEC007 “Requisitos Específicos de Acreditação - Certificação GlobalGap”
- OEC020 “Requisitos Específicos de Acreditação - Certificação IFS”

Foram ainda revistos 26 documentos internos do sistema de gestão.

Foram publicadas em 2019 as seguintes **Circulares**:

- Circular 01/2019 - Implementação das novas edições do DRC005 e do OGC001 (versões de 2018-12-31)
- Circular 02/2019 - Processo de transição da certificação acreditada para a ISO 22000:2018
- Circular 03/2019 - Processo de transição da certificação acreditada para a ISO 50001:2018
- Circular 04/2019 - Processo de transição da certificação acreditada para a ISO 20000-1:2018
- Circular 05/2019 - Rastreabilidade metrológica de fitas métricas de classe II usadas em atividades de inspeção
- Circular 06/2019 - Revisão do Regulamento Geral de Acreditação (DRC001), do Regulamento dos Símbolos de Acreditação (DRC002) e do Regulamento de Recursos (DRC003)
- Circular 07/2019 - Transição para o DL 131/2019

Foi também emitida uma revisão à Circular 05/2018.

Foram anuladas em 2019 as seguintes Circulares: 08/2009, 01/2010, 03/2011, 10/2011, 02/2012, 07/2014, 04/2015, 04/2016, 01/2017, 01/2018 e 02/2018.

Continuou em execução o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, validado pela Comissão Consultiva do IPAC em 2019 e disponível na sua página eletrónica, não tendo sido conhecidos incidentes ou mudanças que recomendassem a sua alteração.

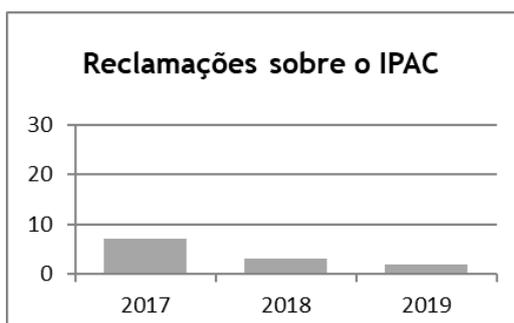
2.4.4 Processos de melhoria

Foi realizada uma auditoria interna em 2019, que neste ano incidiu essencialmente na implementação do novo referencial ISO/IEC 17011:2017. Esta auditoria foi realizada por um auditor externo, qualificado como EA Team Leader, que colabora com o organismo de acreditação belga. O IPAC fez uma análise às situações identificadas pela equipa e que carecem de implementação de ações de melhoria, estando em curso o plano de implementação definido.

A implementação de uma política de melhoria contínua é plenamente assumida pelo IPAC, pelo que 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.

Durante o ano de 2019 foram rececionadas **2 reclamações sobre a atuação do IPAC** (3 em 2018), relacionadas com a atuação dos avaliadores e a gestão de processos. Encontra-se no gráfico ao lado a evolução nos últimos anos, verificando-se uma estabilidade.

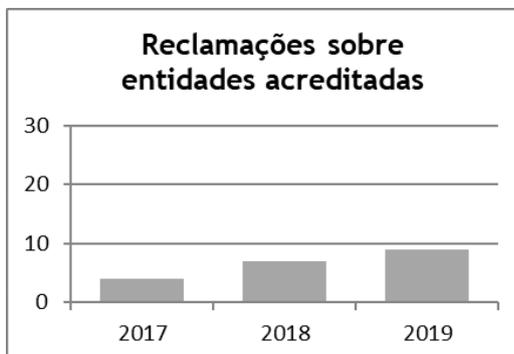
- No último ano, uma das reclamações proveio da área de acreditação de Organismos de Certificação de Produtos e a outra da área de acreditação de Laboratórios de Ensaios.
- Analisadas as reclamações, ambas foram aceites e implementadas as ações consideradas necessárias para a sua correção e/ou evitar reincidências no futuro.



- A percentagem de reclamações face ao número de clientes continua a ser muito baixa (0,2 %)
- O prazo médio de resposta foi de 10 dias e o de fecho de 8 meses.

Em 2019 registaram-se **9 reclamações sobre entidades acreditadas**. Encontra-se nos gráficos ao lado a evolução deste tipo de reclamações nos últimos anos e a distribuição destas reclamações por domínio de acreditação - a percentagem deste tipo de reclamações em 2019 mantém-se baixa (1,1%) face ao número de acreditações concedidas.

- Analisadas as reclamações, 4 não foram consideradas justificadas, tendo sido encerradas.
- O prazo médio de resposta foi de 17 dias e o de fecho de 4,5 meses.



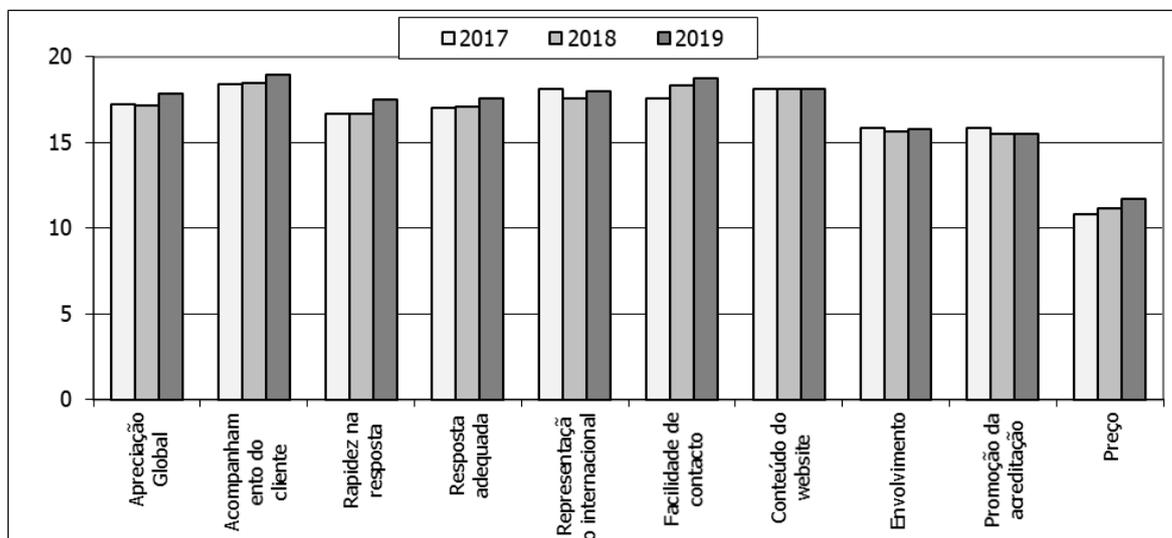
Atento o número total de clientes do IPAC e a dimensão da sua atuação, concluiu-se que o sistema de tratamento de reclamações do IPAC se tem revelado eficaz.

As **reclamações sobre empresas certificadas**, são redirecionadas para o organismo de certificação respetivo, para que este acione 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 atuar sobre os organismos de certificação para que estes atuem sobre os seus clientes.



O IPAC efetua anualmente inquéritos de satisfação aos seus clientes, como meio de monitorizar o seu desempenho e estimular a melhoria contínua. Foi adotado um sistema de pontuação entre 1 (mais negativo) a 4 pontos (mais positivo) para medir a satisfação com o desempenho do IPAC, neste documento convertido para o intervalo de 0 a 20 valores para facilitar a compreensão.

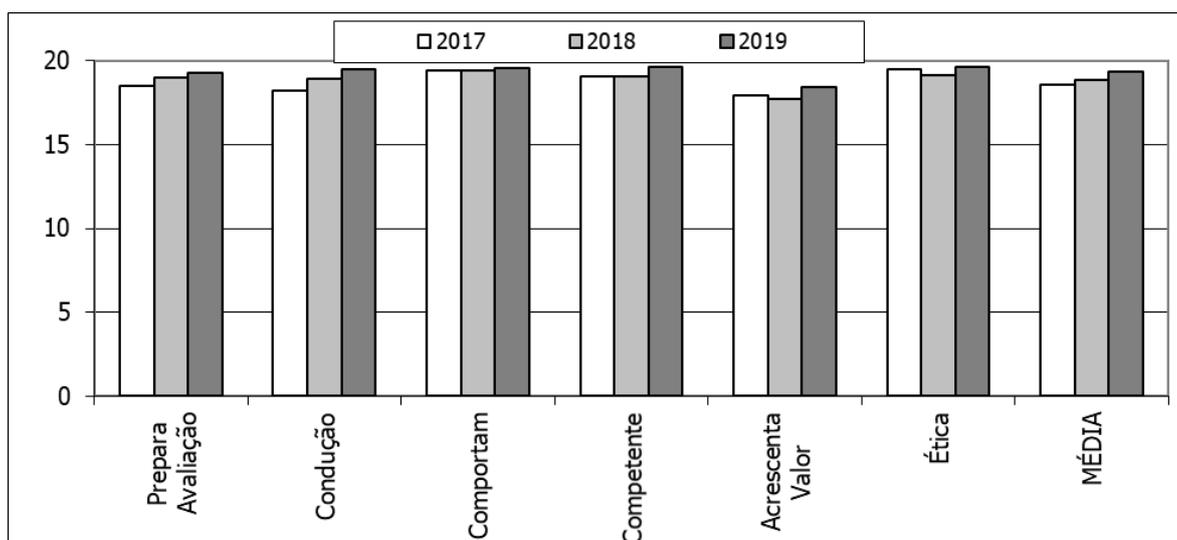
Encontram-se no gráfico a seguir os resultados dos **inquéritos de satisfação dos clientes quanto ao serviço prestado** nos últimos 3 anos, tendo-se obtido em 2019 cerca de 202 respostas para 830 clientes.



O parâmetro com avaliação mais favorável em 2019 continuou a ser o acompanhamento do cliente (18,9), seguido da facilidade de contacto e do conteúdo do portal, enquanto o parâmetro mais penalizado continuou a ser o preço, embora com nova evolução positiva. De um modo geral, comparando 2019 com 2018 e 2017, os resultados realçam uma melhoria generalizada, tendo-se conseguido máximos históricos em 7 dos 10 parâmetros sob avaliação.

O valor de 17,8 no índice de satisfação global em 2019 denota uma nova melhoria (17,1 em 2018 e 17,2 em 2017), e se considerarmos tratar-se de uma escala de 0 a 20, pode ser associado a um desempenho praticamente "Muito Bom".

O IPAC solicita também aos clientes a **apreciação do desempenho dos seus avaliadores**, apresentando-se a seguir os resultados dos últimos 3 anos (499 apreciações em 2019).



Conforme se pode ver, todos os parâmetros apresentaram melhorias, fruto do trabalho de seleção e treino pelo IPAC - numa escala de 0 a 20, estão entre os 17,6 e os 19,2 valores. É de assinalar que foram obtidos máximos históricos em todos os parâmetros, exceto no valor acrescentado.

Nota-se o aumento do valor médio de satisfação, já num patamar muito elevado, em 19,3 (face ao 18,8 e 18,6 registados respetivamente em 2018 e 2017), o que pode ser considerado excelente.

2.4.5 Processos de controlo

Para uma gestão mais eficaz e medição dos esforços de melhoria contínua, foi implementado um sistema de controlo por **indicadores de processo**. Estes indicadores são normalmente inseridos em sede de objetivos anuais assumidos pelo IPAC (ver QUAR - 5.1) e propagados até aos objetivos de desempenho dos colaboradores (SIADAP).

Relativamente aos resultados do QUAR, há que salientar a superação dos seguintes objetivos:

- a manutenção do número de acordos de reconhecimento mútuo subscritos;
- a taxa de cumprimento do planeamento anual de avaliações, de forma a não criar discriminações entre clientes nem incumprir com as disposições estabelecidas;
- as taxas de avaliações fechadas a 6 e 10 meses, para garantir a eficiência e tempos de resposta satisfatórios;
- a taxa de emissão de ATE no prazo de 10 dias úteis;
- o índice de satisfação global dos clientes, denotando nova melhoria na apreciação do funcionamento global do IPAC.

Os restantes objetivos foram atingidos, não tendo sido incumprido nenhum, tendo atingido uma pontuação de 115%, tendo sido classificado como um desempenho Bom.

Analisa-se a seguir alguns indicadores específicos do sistema de controlo interno. Os tempos médios de decisão (que são contabilizados desde a data da avaliação até à correspondente data de decisão) e os tempos médios de concessão (caso particular do anterior para avaliações de concessão) - nota-se que estes tempos dependem não só da resposta interna do IPAC, mas também dos avaliadores externos e ainda dos clientes.

Tempo médio de fecho de avaliações
(em meses)

| Tm Decisão | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Laboratórios | 5,4 | 4,6 | 5,4 |
| Certificação | 3,4 | 3,3 | 3,4 |
| Verificação | 4,1 | 3,9 | 3,8 |
| Inspeção | 5,1 | 6,8 | 4,2 |
| GLOBAL | 4,4 | 4,9 | 4,6 |
| Nº decisões | 704 | 915 | 868 |

Conforme indicado na tabela ao lado, o tempo global de decisão mantém-se na zona dos 5 meses, notando-se um aumento em virtude do aumento de decisões e estrangulamento causado pela ausência de dirigentes intermédios em que possa ser delegada competência para decidir.

Terá também contribuído o aumento de quase 20% no número de não conformidades a resolver.

O menor nº decisões por ano, por sua vez, impactou positivamente na capacidade de resposta.

Tempo médio de fecho de concessões
(em meses)

| Tm Concessão | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Laboratórios | 5,0 | 4,3 | 6,1 |
| Certificação | 2,3 | 1,9 | --- |
| Verificação | 0,9 | --- | --- |
| Inspeção | 2,9 | 3,9 | 3,4 |
| GLOBAL | 4,2 | 5,5 | 3,5 |
| Nº decisões | 53 | 47 | 30 |

Conforme exposto na tabela ao lado, o tempo global de fecho das concessões foi em 2019 inferior ao tempo global de decisão geral, notando-se uma diminuição do nº de decisões a tomar face aos anos anteriores.

Em ambas as tabelas, os valores correspondentes a um dado ano de reporte incluem todos os processos fechados nesse ano, podendo haver avaliações iniciadas ainda por completar e que serão contabilizadas no próximo relatório anual, bem como existiram avaliações iniciadas antes desse ano e que ficaram fechadas e contempladas no ano de reporte.

Outro aspeto importante a controlar é a emissão de Certificados de Acreditação e correspondentes Anexos Técnicos após o fecho dos processos. Uma vez que estes documentos são utilizados para fazer prova da correspondente acreditação, o seu tempo de emissão foi também sujeito a controlo de execução.

| Emissão de Anexos Técnicos | Clientes | Acreditada | Emitidos em 2019 | | | | | | | | 2018 | | | ATE/CAB |
|----------------------------|------------|------------|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|---------|
| | | | Total | no prazo | Média | Repetidos | Reemitidos | Total | no prazo | ATE/CAB | | | | |
| Labs Calibração | 60 | 57 | 53 | 53 | 100% | 5,3 | 11 | 21% | 0 | 0% | 56 | 55 | 98% | 93% |
| Labs Ensaio | 397 | 383 | 384 | 373 | 97% | 6,0 | 103 | 27% | 2 | 1% | 397 | 392 | 99% | 100% |
| Labs Clínicos | 15 | 12 | 15 | 15 | 100% | 7,0 | 5 | 33% | 0 | 0% | 11 | 10 | 91% | 125% |
| OC Sistemas Gestão | 12 | 11 | 22 | 22 | 100% | 2,9 | 12 | 55% | 0 | 0% | 24 | 23 | 96% | 200% |
| OC Produtos | 37 | 35 | 43 | 41 | 95% | 3,3 | 16 | 37% | 1 | 2% | 39 | 37 | 95% | 123% |
| OC Pessoas | 8 | 6 | 4 | 2 | 50% | 6,5 | 2 | 50% | 0 | 0% | 4 | 3 | 75% | 67% |
| Verif EMAS | 6 | 6 | 5 | 5 | 100% | 1,0 | 2 | 40% | 0 | 0% | 2 | 2 | 100% | 83% |
| Verif GEE | 4 | 4 | 6 | 6 | 100% | 7,2 | 3 | 50% | 0 | 0% | 2 | 2 | 100% | 150% |
| OI Sectorial | 63 | 52 | 100 | 97 | 97% | 2,2 | 15 | 15% | 4 | 4% | 64 | 60 | 94% | 192% |
| OI Veículos | 235 | 225 | 63 | 60 | 95% | 3,8 | 26 | 41% | 4 | 6% | 102 | 100 | 98% | 28% |
| TOTAL | 837 | 791 | 695 | 674 | 97% | 4,9 | 195 | 28% | 11 | 2% | 701 | 684 | 98% | |

Foram assim emitidos 695 Anexos Técnicos Eletrónicos (ATE) em 2019 (face a 701 em 2018), em média até 4,9 dias úteis (4,7 em 2018) após a respetiva decisão, tendo 97% deles cumprido a meta de 10 dias úteis estabelecida. Em comparação com 2018 vê-se uma diminuição na taxa de cumprimento.

Note-se que o número de ATE (695) emitidos em 2019 está muito próximo do número de entidades acreditadas (791), o que realça a dinâmica de mudança e adaptação dos âmbitos de acreditação - contudo, nem todos os clientes alteram o seu âmbito todos os anos, havendo outros clientes que o alteram várias vezes por ano, o que foi medido como emissões repetidas - é assim de atentar na significativa taxa de emissões repetidas no mesmo ano de ATE (Repetidos, 28%), com particular relevo para o caso dos Organismos de Certificação, que apresentam as mais elevadas taxas de repetição, normalmente decorrente de processos de extensão que vão sendo fechados; em 2019, salienta-se também a elevada taxa dos Organismos de Inspeção de Veículos.

Por sua vez, a taxa de reemissões de ATE (2% em 2019 face a 3% em 2018) indica a percentagem de ATE que foram republicados em datas posteriores, corrigindo incorreções ou omissões existentes em ATE já emitidos, sem haver alteração da data de emissão - a percentagem em 2019 e 2018 baixou consideravelmente face a anos anteriores, fruto do esforço e atenção dos colaboradores.

3 RESULTADOS

3.1 Resultados Operacionais

3.1.1 Acreditações

Conforme se observa ao lado, o número total de entidades acreditadas cresceu de novo em 2019, tendo-se terminado o ano com **791 entidades acreditadas**, o que representa um acréscimo de 2% face a 2018 (787) e um novo **máximo histórico** - A área que mais cresceu foi a de inspeção, enquanto a área de laboratórios diminuiu um pouco.

Alerta-se que o número de entidades acreditadas é inferior ao de clientes (tabela abaixo), pois alguns destes ainda se encontravam em processo de concessão.

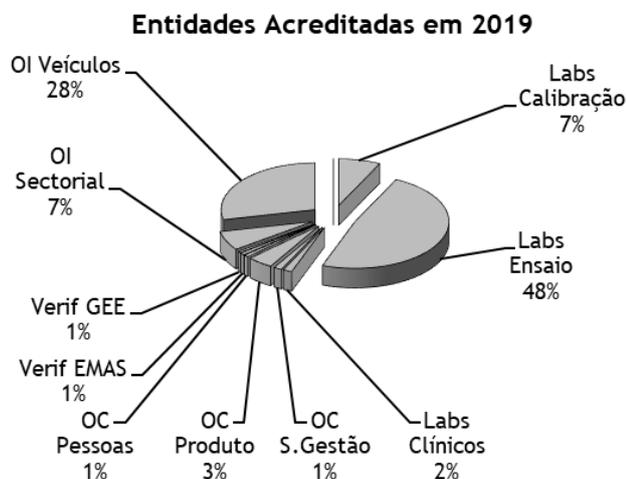
| Nº Ent.Acreditadas | 2004 | ... | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------------|-----|------------|------------|------------|------------|
| Labs Calibração | 52 | | 58 | 57 | 58 | 57 |
| Labs Ensaio | 230 | | 392 | 390 | 383 | 383 |
| Labs Clínicos | 0 | | 11 | 12 | 13 | 12 |
| OC S.Gestão | 9 | | 11 | 11 | 11 | 11 |
| OC Produto | 6 | | 33 | 33 | 35 | 35 |
| OC Pessoas | 3 | | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Verif EMAS | 4 | | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Verif GEE | 0 | | 3 | 4 | 4 | 4 |
| OI Sectorial | 30 | | 44 | 47 | 51 | 52 |
| OI Veículos | 174 | | 191 | 206 | 220 | 225 |
| TOTAL | 508 | | 755 | 772 | 787 | 791 |
| Diferença Anual | 2% | | 2% | 1% | 2% | 2% |
| Início | | | 149% | 152% | 155% | 156% |

| 2019 | Candidaturas | Concessões | Anulações | Clientes |
|-----------------|--------------|------------|-----------|------------|
| Labs Calibração | 0 | 0 | 1 | 60 |
| Labs Ensaio | 12 | 7 | 7 | 397 |
| Labs Clínicos | 1 | 2 | 3 | 15 |
| OC S.Gestão | 0 | 0 | 0 | 12 |
| OC Produto | 1 | 0 | 0 | 37 |
| OC Pessoas | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Verif EMAS | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Verif GEE | 0 | 0 | 0 | 4 |
| OI Sectorial | 3 | 3 | 2 | 63 |
| OI Veículos | 7 | 6 | 1 | 235 |
| TOTAL | 24 | 18 | 14 | 837 |

Durante 2019 foram registadas **24 novas candidaturas** (24 em 2018) e concedidas **18 novas acreditações** (33 em 2018), para laboratórios e organismos de inspeção.

Em 2019 houve **14 anulações** de acreditações (18 em 2018), na sua esmagadora maioria na área de laboratórios de ensaios, quer por desistências, quer por fusões ou reestruturações.

O número total de clientes ativos em 2019 foi de **837** (830 em 2018).



A distribuição dos **sectores de acreditação** está representada no gráfico ao lado, continuando a verificar-se a predominância dos laboratórios (57%), seguida da inspeção (35%) e depois da certificação (7%) - Não houve assim alteração de relevo desta repartição face a anos anteriores.

Não obstante, o volume operacional não corresponde exatamente a esta segmentação, dada a certificação exigir (comparativamente) mais atividade operacional.

A distribuição geográfica das acreditações está apresentada no quadro abaixo.

| Entidades Acreditadas por Distrito | Total | Laboratórios | | | Org. Certificação | | | Org. Verif | | Org. Inspeção | | Dados 2018 | |
|---------------------------------------|------------|--------------|------------|-----------|-------------------|-----------|----------|------------|----------|---------------|------------|------------|----------|
| | | Calibração | Ensaio | Clínicos | Sistemas | Produtos | Pessoas | EMAS | GEE | Sectorial | Veículos | Total | Dif. |
| Aveiro | 54 | 6 | 32 | | | 1 | | | | 2 | 13 | 55 | -1 |
| Beja | 11 | | 7 | | | | | | | | 4 | 11 | |
| Braga | 51 | 3 | 23 | | | 2 | | | | 2 | 21 | 48 | 3 |
| Bragança | 6 | | 1 | | | 1 | | | | | 4 | 6 | |
| Castelo Branco | 15 | | 10 | | | 1 | | | | | 4 | 15 | |
| Coimbra | 44 | 3 | 26 | | | 1 | | | 1 | 1 | 12 | 43 | 1 |
| Évora | 11 | | 4 | | 1 | 2 | | | | | 4 | 11 | |
| Faro | 21 | | 6 | 1 | | 1 | | | | 3 | 10 | 21 | |
| Guarda | 8 | | 2 | | | 1 | | | | | 5 | 8 | |
| Leiria | 36 | 3 | 14 | | | 2 | | | | 2 | 15 | 36 | |
| Lisboa | 212 | 19 | 112 | 4 | 7 | 7 | 3 | 5 | 1 | 19 | 35 | 213 | -1 |
| Portalegre | 5 | | | | | 1 | | | | | 4 | 5 | |
| Porto | 146 | 10 | 69 | 5 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 13 | 37 | 143 | 3 |
| Santarém | 28 | 1 | 14 | 1 | | 1 | | | | | 11 | 32 | -4 |
| Setúbal | 56 | 5 | 25 | | 1 | 2 | 1 | | 1 | 6 | 15 | 54 | 2 |
| Viana do Castelo | 9 | | 2 | | | | | | | 1 | 6 | 9 | |
| Vila Real | 6 | | 1 | | | 1 | | | | 1 | 3 | 6 | |
| Viseu | 21 | | 10 | | | 2 | | | | 2 | 7 | 20 | 1 |
| R.A. Açores | 22 | 2 | 8 | | | 2 | | | | | 10 | 22 | |
| R.A. Madeira | 14 | 2 | 7 | | | | | | | | 5 | 12 | 2 |
| Estrangeiro* | 15 | 3 | 10 | 1 | 1 | | | | | | 17 | 17 | -2 |
| TOTAL | 791 | 57 | 383 | 12 | 11 | 35 | 6 | 6 | 4 | 52 | 225 | 787 | 4 |

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 mais localizada nos maiores centros urbanos, embora no caso de produtos apresente uma dispersão razoável. Também se nota que o acréscimo de entidades acreditadas ocorreu na região Centro e Norte.

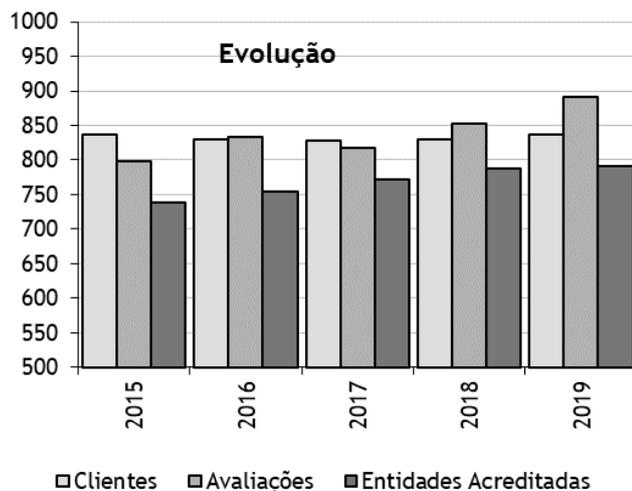


Na figura ao lado é feita uma visualização gráfica dos dados totais do quadro anterior para cada área geográfica, em que cada traço da escala corresponde a 50 entidades acreditadas.

As acreditações no estrangeiro situam-se em: Angola (2), Cabo Verde (1), Macau (1), e Moçambique (11).

Recorda-se que o IPAC disponibiliza e atualiza regularmente um Diretório com motor de pesquisa em www.ipac.pt/pesquisa/acredita.asp, discriminando os âmbitos de acreditação - dado que a acreditação é uma atividade dinâmica, em que pode haver a qualquer momento suspensões e anulações das creditações, bem como concessões ou extensões da mesma, recomenda-se a consulta desta página eletrónica sempre que necessário.

3.1.2 Avaliações realizadas



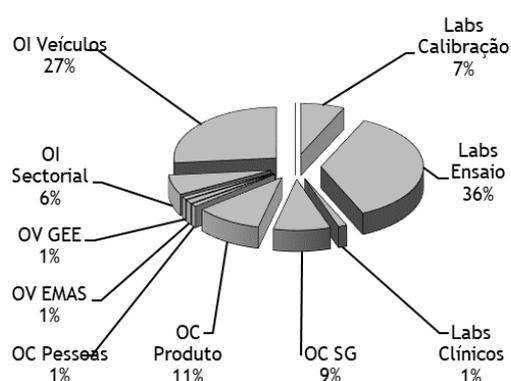
O processo de acreditação envolve a realização de avaliações iniciais de concessão aos candidatos e depois anuais às entidades acreditadas.

Em 2019 foram planeadas **898 avaliações**, (853 em 2018), algumas delas combinando vários clientes, tendo sido **realizadas 893 (99%)**. Destas, **14** foram avaliações de **concessão** (33 em 2018), das quais a maioria foi para laboratórios e organismos de inspeção.

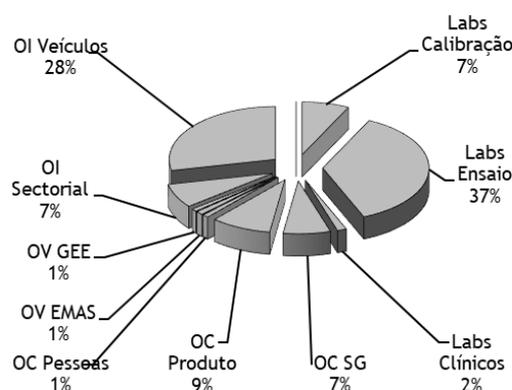
O número de avaliações anuais vem a crescer desde 2014, em consequência do aumento de entidades acreditadas, e 2019 mantém esse crescimento.

Nos gráficos abaixo apresenta-se a distribuição das avaliações pelos tipos de entidades, em 2019 e 2018, salientando-se que as avaliações aos laboratórios continuam a constituir quase metade das avaliações (44%), sendo o domínio maioritário, embora tenha crescido a certificação.

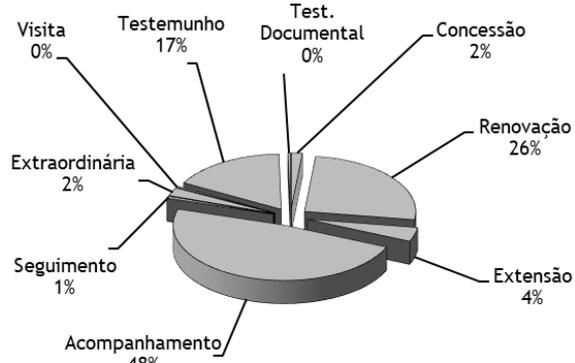
Avaliações por esquema em 2019



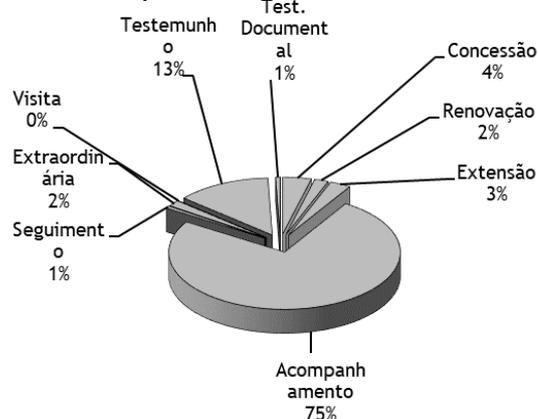
Avaliações por esquema em 2018



Tipo de Avaliações em 2019

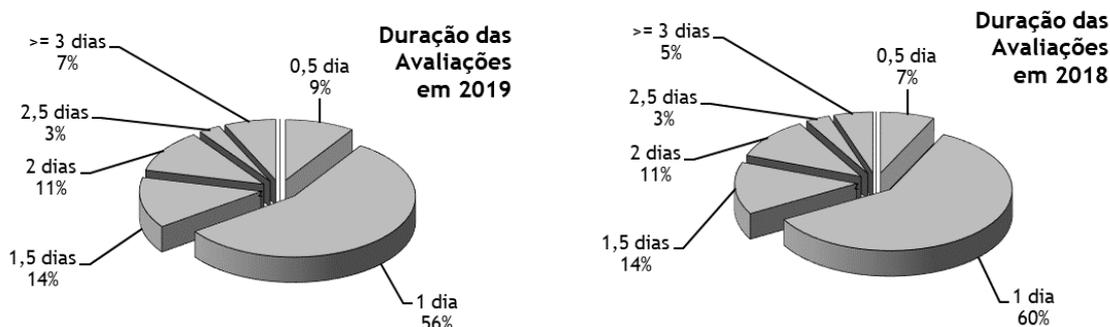


Tipo de Avaliações em 2018

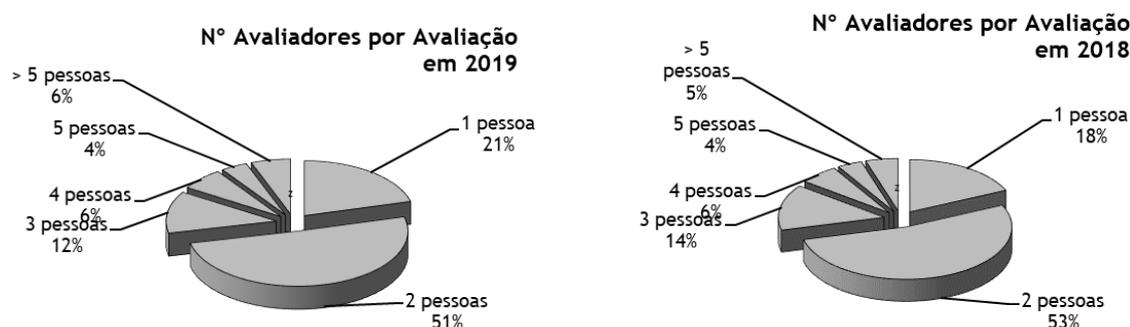


Na distribuição pele tipo de avaliações é de salientar em 2019 a maior percentagem de renovações (26%) face a 2018 e 2017 (2% e 17%, respetivamente) e menor de acompanhamentos.

Relativamente à duração das avaliações, pode ver-se abaixo que a maioria continua a ser de 1 dia; as avaliações de 0,5 dia correspondem a extensões isoladas, testemunhos e avaliações extraordinárias - não houve assim variação significativa deste aspeto.



Na repartição consoante a composição da equipa avaliadora, a maioria das avaliações continuou a ser efetuada por 2 pessoas, situação típica em que intervém um avaliador coordenador e um técnico.



Da comparação de dados entre 2019 e 2018 pode concluir-se que se manteve quer a duração das avaliações (média de 1,3 dias em 2019 face a 1,3 em 2018), quer a composição das equipas avaliadoras (média de 2,5 pessoas em 2019 face a 2,5 em 2018).

Apresenta-se abaixo um quadro-resumo das constatações registadas como resultado das avaliações efetuadas em 2019 pelas equipas avaliadoras do IPAC.

| 2019 | Não-Conformidades | | | | Oportunidades de Melhoria | | TOTAL 2019 | Avaliações | |
|-----------------|-------------------|-----------|--------------|------------|---------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Maiores | | Menores | | | | | p/Esquema | NC/avaliação |
| Labs Calibração | 36 | 3% | 1036 | 81% | 206 | 16% | 1278 | 62 | 17,3 |
| Labs Ensaio | 208 | 2% | 7628 | 87% | 976 | 11% | 8812 | 320 | 24,5 |
| Labs Clínicos | 15 | 2% | 678 | 84% | 114 | 14% | 807 | 11 | 63,0 |
| OC S.Gestão | 9 | 3% | 166 | 56% | 123 | 41% | 298 | 81 | 2,2 |
| OC Produto | 19 | 4% | 295 | 63% | 158 | 33% | 472 | 97 | 3,2 |
| OC Pessoas | 6 | 7% | 62 | 70% | 21 | 24% | 89 | 8 | 8,5 |
| OV EMAS | 1 | 1% | 65 | 64% | 36 | 35% | 102 | 11 | 6,0 |
| OV GEE | 1 | 2% | 32 | 71% | 12 | 27% | 45 | 8 | 4,1 |
| OI Sectorial | 27 | 6% | 382 | 79% | 72 | 15% | 481 | 56 | 7,3 |
| OI Veículos | 90 | 8% | 922 | 78% | 166 | 14% | 1178 | 238 | 4,3 |
| TOTAL | 412 | 3% | 11266 | 83% | 1884 | 14% | 13562 | 892 | 13,1 |

Este quadro deve ser lido com precaução, na medida em que existem diversos fatores a ter em conta na sua interpretação, nomeadamente a dimensão dos âmbitos de acreditação, a preponderância dos testemunhos nas avaliações da certificação (que têm poucas NC e baixam o n.º médio por avaliação) e a diferente maturidade dos esquemas de acreditação e clientes avaliados.

Não obstante, continua a verificar-se um maior número médio de NC por avaliação nos sectores laboratoriais, possivelmente devido à maior incidência técnica desses sectores, que aumenta o número de constatações por avaliação.

Note-se que tendo havido mais avaliações que em 2018, o n.º NC em 2019 também é maior, sendo de relevar em particular o aumento na área de laboratórios - em termos totais, de 2018 para 2019 registraram-se mais 18% de NC, mas com um menor percentual de NC maiores.

| EVOLUÇÃO de NC | TOTAL 2019 | Avaliações | | Diferença Anos | | TOTAL 2018 | Avaliações | |
|-----------------|--------------|------------|--------------|----------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | | p/Esquema | NC/avaliação | | | | p/Esquema | NC/avaliação |
| Labs Calibração | 1278 | 62 | 17,3 | 250 | 24% | 1028 | 61 | 13,6 |
| Labs Ensaio | 8812 | 320 | 24,5 | 1943 | 28% | 6869 | 316 | 18,3 |
| Labs Clínicos | 807 | 11 | 63,0 | -73 | -8% | 880 | 12 | 62,6 |
| OC S.Gestão | 298 | 81 | 2,2 | 40 | 16% | 258 | 61 | 2,7 |
| OC Produtos | 472 | 97 | 3,2 | -1 | 0% | 473 | 76 | 3,8 |
| OC Pessoas | 89 | 8 | 8,5 | 3 | 3% | 86 | 8 | 6,8 |
| OV EMAS | 102 | 11 | 6,0 | -9 | -8% | 111 | 9 | 7,9 |
| OV GEE | 45 | 8 | 4,1 | 6 | 15% | 39 | 7 | 4,0 |
| OI Sectorial | 481 | 56 | 7,3 | -12 | -2% | 493 | 63 | 6,4 |
| OI Veículos | 1178 | 238 | 4,3 | -109 | -8% | 1287 | 240 | 4,6 |
| TOTAL | 13562 | 892 | 13,1 | 2038 | 18% | 11524 | 853 | 11,1 |
| Maiores | 412 | | | -157 | -28% | 569 | | |
| Menores | 11266 | | | 2378 | 27% | 8888 | | |
| OM | 1884 | | | -183 | -9% | 2067 | | |
| Avaliações | 892 | | | 39 | 5% | 853 | | |

3.1.3 Eventos e ações realizadas ou participadas

O IPAC participou e interveio durante o ano de 2019 em vários eventos externos, a convite dos respetivos organizadores, nomeadamente:

- Participação na reunião do Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade em Anatomia Patológica - 03/04 (a convite do INSA - Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge);
- 5ª Jornadas Técnicas de Elevadores (a convite do Instituto Superior de Engenharia da Porto).

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

3.1.4 Publicidade institucional

O IPAC não efetuou publicidade institucional durante 2019.

3.1.5 Comissões externas

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

- CT 147 - Avaliação da conformidade - acompanha o ISO/CASCO e CEN/CENELEC/TC1, e o desenvolvimento das normas da série ISO 17000 (2 reuniões);
- CT 87- - Tecnologias para a saúde (SC7 - Laboratórios Clínicos) - acompanha o desenvolvimento da norma ISO 15189;
- CT 80 - Gestão da qualidade e garantia da qualidade - acompanha os desenvolvimentos da série ISO 9000;
- CT 42 - Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SC4) - acompanhamento do desenvolvimento da ISO 45001.

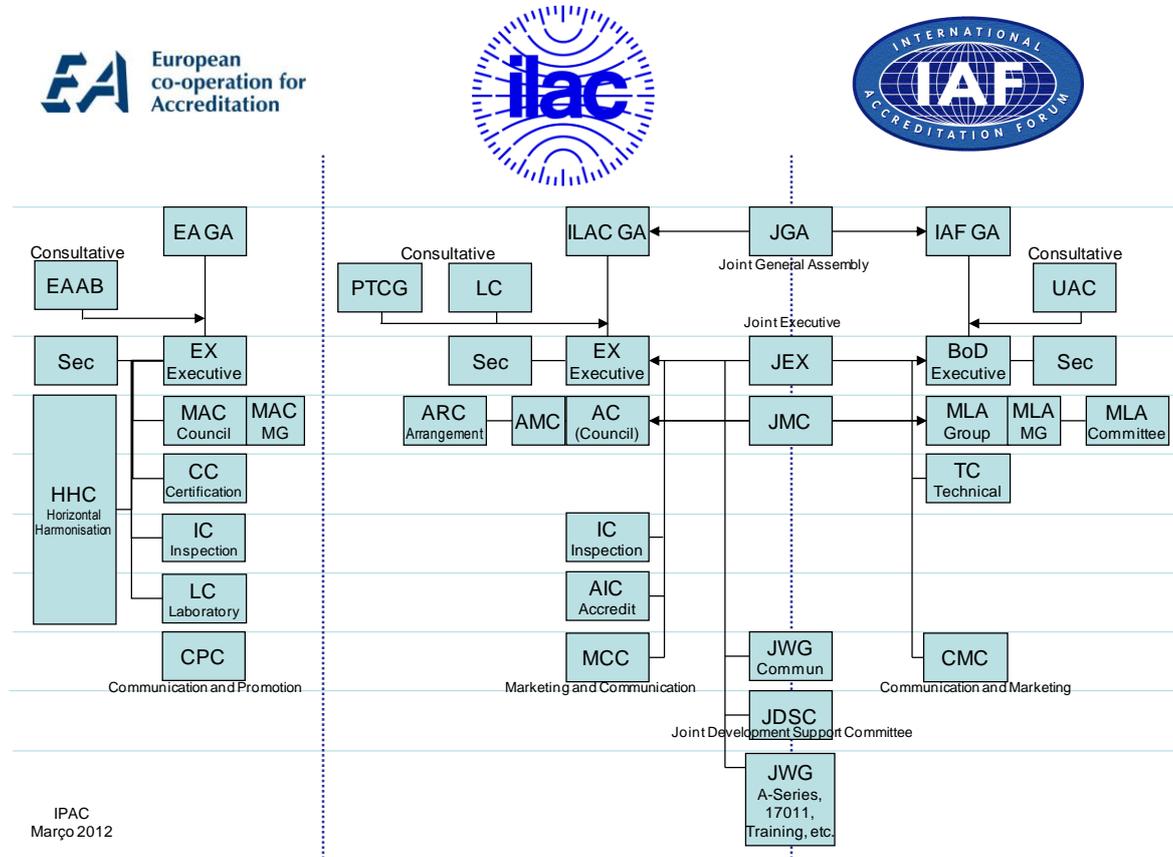
3.1.6 Atividades de desenvolvimento e cooperação institucional

Foram mantidos contactos com diversas entidades reguladoras de forma a acompanhar o desenrolar das expectativas face aos resultados da acreditação.

Foram revistos diversos esquemas de acreditação, conforme se depreende do ponto 2.4.3 , numa estreita colaboração com as autoridades competentes e de tutela dos sectores, como seja o Instituto Português da Qualidade, I.P., bem como desenvolvidas ações de harmonização com a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. e a Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Regional.

3.1.7 Atividades internacionais

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



O IPAC participou nas seguintes atividades no seio da EA:

- **Assembleias-gerais (EA/GA)** em maio e novembro de 2019 - Nas assembleias-gerais é feito o ponto de situação do trabalho de toda a organização, sendo de realçar os seguintes assuntos: reestruturação da EA com a separação do atual Comité Executivo numa Direção Executiva e numa Direção Técnica; registo da marca 'EA MLA' a ser usada pelos organismos de acreditação e seus clientes acreditados; tomada de decisões e aprovação de resoluções e documentos da EA; tratamento de reclamações e recursos; desenvolvimento do acordo de reconhecimento mútuo; definição de posições europeias para o ILAC e IAF; discussão dos orçamentos e contas. Foram ainda discutidos os impactos do Brexit e a necessidade de acautelar os respetivos impactos, bem como realizadas eleições para o atual Comité Executivo, tendo o Vice-Presidente do IPAC sido eleito para um último mandato de 2 anos. Estão presentes várias partes interessadas, nomeadamente a Comissão Europeia. Os resultados das assembleias gerais são reportadas nas comissões do IPAC.
- **Executive Committee (EA/EXEC):** Este comité efetua a gestão diária do funcionamento da EA e a implementação das decisões e resoluções da Assembleia Geral - nele têm assento o *Chair* e *Vice-Chair* da EA, os Presidentes dos Comités e mais 4 membros eleitos por votação - dado o Vice-Presidente do IPAC ter em 2019 exercido as funções de *Chair* do *Multilateral Agreement Council*, participou estatutariamente deste Comité Executivo - foram realizadas 5 reuniões em 2019.
- **Multilateral Agreement Committee (EA/MAC)** em abril e outubro de 2019 - Este comité gere os Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA, tratando os seguintes assuntos: Discussão do procedimento e resultados das avaliações pelos pares; discussão do treino de avaliadores pelos pares; o processo de revisão ISO/IEC 17011; o projeto de reengenharia do sistema de

avaliações pelos pares; projeto de questões frequentes para avaliadores e, adicionalmente, as discussões sobre a responsabilidade pela segurança dos avaliadores.

Este comité conta com a participação da Comissão Europeia.

Os resultados não-confidenciais deste comité são reportados nas comissões do IPAC.

O Vice-Presidente do IPAC atuou em 2019 como *Chair* deste comité.

- **Horizontal Harmonization Committee (EA/HHC)** em março e setembro de 2019 - Este comité foi criado para discutir os assuntos transversais de acreditação, designadamente os relacionados com a acreditação para fins de notificação e de interpretação da ISO/IEC 17011 ou da implementação do Regulamento (CE) 765/2008 ou dos Acordos de Reconhecimento Mútuo. É de sublinhar a coordenação da revisão do EA-3/01 (uso de símbolos de acreditação) e a participação nos grupos de trabalho que desenvolveram o EA-1/23 e EA-2/17. Foi realizado um workshop sobre avaliações remotas e outro sobre a abordagem pelo risco. Os resultados deste comité são reportados nas comissões do IPAC.
- **Laboratory Committee (EA/LC)** em março e setembro de 2019 este comité aborda as questões relativas à acreditação de laboratórios, bem como a cooperação com as partes interessadas e acompanhamento dos trabalhos do ILAC/AIC. Os resultados deste comité e respetivos Grupos de Trabalho são reportados na CTaL do IPAC. Será de realçar durante o ano de 2019 a constituição de um TFG para desenvolver o esquema associado à acreditação de biobanks pela ISO 20387. O IPAC participou ainda em setembro num Workshop sobre a transição da ISO/IEC 17025:2017.

Existe 1 grupo de trabalho permanente e 7 redes técnicas que reportam ao LC. O grupo de trabalho reúne-se presencialmente enquanto que as redes técnicas consistem em grupos de discussão via correio eletrónico sendo discutidos temas concretos sempre que relevante. O IPAC está envolvido naquelas estruturas:

- Grupo de Trabalho "Health Care" que se reuniu em junho e novembro o IPAC fez-se representar em ambas as reuniões - este grupo de trabalho discute as questões específicas de acreditação de laboratórios clínicos, em particular a acreditação na área da imagiologia; a revisão do EA 4/17 (âmbito flexível) e EA-4/20 (aplicação da ISO 15189 e POCT); a identificação e caracterização do estado da arte relativamente à fase pré-analítica e colheitas a nível nos países da EA; a revisão da ISO 15189.
 - Technical Network Calibration
 - Technical Network Environment
 - Technical Network Food and Feed
 - Technical Network Forensics
 - Technical Network Mechanical, Electrical and Construction
 - Technical Network PTP/RMP
 - Technical Network Toys and Consumer Goods
- **Certification Committee (EA/CC)** em março e setembro de 2019 - este comité trata das questões de acreditação de organismos de certificação, acompanhando os trabalhos do IAF/TC. Foi assim discutida a implementação das várias normas de acreditação, a aceitação de esquemas sectoriais e a atuação no âmbito das Diretivas e Regulamentos comunitários. Foi ainda acompanhado o trabalho de normalização da ISO e preparada a intervenção no IAF.

Os resultados deste comité são reportados na CTaC do IPAC.

O IPAC participou nos seguintes grupos de trabalho em 2019:

- Grupo de Trabalho "Food" que se reuniu em junho de 2019 - este grupo de trabalho discute os esquemas sectoriais e a cooperação na certificação de produtos agroalimentares. Foram discutidos vários esquemas de certificação privados à luz dos requisitos do documento EA-1/22, bem como o desenvolvimento de novos documentos da EA relativo a DOP/IGP e MPB e efetuado uma nova avaliação do ponto de situação da transição para a nova versão da ISO/TS 22003. Foram também esclarecidas várias questões relativas à implementação de esquemas de certificação.
- Grupo de Trabalho "Environment" que se reuniu em abril e novembro de 2019 - O IPAC apenas esteve presente na reunião de abril - este grupo de trabalho trata de todas as certificações relacionadas com a área ambiental;
- Grupo de Trabalho "EU-ETS" que se reuniu em junho de 2019 - este grupo de trabalho segue a implementação de esquemas de verificação de gases de efeito de

estufa, nomeadamente o Regulamento (UE) n.º 600/2012 (CELE) e o Regulamento (UE) n.º 757/2015 (MRV).

- **Inspection Committee (EA/IC)** em março e setembro de 2019, tendo o IPAC estado presente nas duas reuniões - este comité trata das questões de acreditação de organismos de inspeção e acompanha os trabalhos do ILAC/IC, sendo de realçar a harmonização da interpretação de requisitos da ISO/IEC 17020, neste sentido foi realizado em setembro um Workshop sobre os temas: a) informação dos âmbitos de acreditação; b) critérios de acreditação em áreas regulamentares, c) detalhe dos procedimentos de inspeção. Os resultados deste comité são reportados na CTal do IPAC. O IPAC acompanha a Technical Network “Vehicle Inspection”.
- **Communications and Publications Committee (EA/CPC)** teve reuniões em março e setembro de 2019, tendo o IPAC estado presente somente na reunião de março - este comité trata das questões de marketing e comunicação em suporte aos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico da EA - de especial relevo.

Foram enviados comentários e votações para **31 solicitações da EA** de um total de 31, o que corresponde uma taxa de intervenção do IPAC de 100%.

Ocorreu em 2019 a participação de colaboradores do IPAC nas seguintes **avaliações pelos pares**:

- Coordenação (como *ILAC Regional Team Leader*) da avaliação extraordinária do IAF/ILAC à fusão das regiões da APLAC e PAC na nova APAC (junho);
- Participação (*Deputy Team Leader* e *Team Member*) na avaliação pelos pares da EA ao organismo nacional de acreditação da Moldávia (fevereiro);

Note-se que é obrigatório contribuir para as avaliações pelos pares, possuindo o IPAC em 2019 qualificados um colaborador como *Team Leader ILAC/IAF*, três colaboradores como *Team Leader EA*, três como *Team Members EA* e um como *Trainee 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 atividades da EA, sendo o IPAC um dos beneficiários por via da participação em avaliações pelos pares da EA ou coordenação de comités.

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 e sujeitar-se a este. O IPAC manteve-se em 2019 como signatário dos Acordos correspondentes aos esquemas de acreditação que disponibiliza, cumprindo este importante objetivo estratégico.

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

O IPAC participou na reunião de abril de 2019. Ocorreu a discussão dos documentos que estão a ser trabalhados pela Comissão Europeia (*EMAS sectoral documents*) e do Regulamento EMAS. Foi ainda feita a atualização dos processos de avaliação entre pares (planeamento de avaliações e análise de relatórios de avaliações realizadas). O processo de avaliação pelos pares do FALB é muito semelhante ao da EA.



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

- **Encontro Anual IAF-ILAC** - realizado em novembro em Frankfurt (Alemanha), compreendendo as seguintes reuniões: ILAC&IAF Joint General Assembly, JWG A-series, Joint ILAC AMC & IAF MLAMC, IAF General Assembly, IAF Multilateral Agreement Committee (MLAC), IAF Technical Committee (TC), IAF Working Group on Management Systems Certification, IAF Working Group on Product Certification, IAF Working Group on Persons Certification, IAF AB informal exchange group, ILAC General Assembly, ILAC Arrangement Committee (ARC), ILAC Inspection Committee (IC) e o ILAC Accreditation Committee (AIC).
- **Encontro intercalar do ILAC/IAF** - o IPAC participou neste evento em abril, na Cidade do México (México), que incluiu uma reunião do JWG A-series, ILAC ARC, ILAC AMC, ILAC IC, ILAC AIC bem como do IAF/TC e principais Working Groups, e o IAF MLAC.

Foram enviados comentários e votações para **24 solicitações do ILAC** de um total de 24 solicitações (taxa de intervenção de 100%) e **18 solicitações do IAF** de um total de 18 (taxa de intervenção de 100%).



3.1.8 Reconhecimento e Acordos internacionais

Conforme referido atrás, o IPAC manteve-se em 2019 como signatário dos seguintes acordos de reconhecimento mútuo da EA: calibração, ensaios, certificação de sistemas de gestão, certificação de produtos, certificação de pessoas, inspeção e verificação de gases de efeito de estufa - ver o documento [EA-1/06](#) relativo ao Acordo e suas disposições e o documento [EA-INF/03](#) quanto aos signatários do Acordo, ambos disponíveis em www.european-accreditation.org.

Recorda-se que o estatuto de signatário do Acordo Multilateral da EA possibilita a aplicação do artigo 11º do Regulamento (CE) 765/2008, que estabelece a obrigatoriedade de reconhecimento das creditações IPAC pelas autoridades nacionais da UE e EFTA:

“2. As autoridades nacionais devem reconhecer a equivalência dos serviços prestados pelos organismos de acreditação que se tenham submetido com êxito à avaliação pelos pares prevista no artigo 10.º, aceitando assim, com base na presunção referida no n.º 1 do presente artigo, os certificados de acreditação dos organismos e as atestações emitidas pelos organismos de avaliação da conformidade por aqueles acreditados.”

O IPAC manteve-se igualmente como signatário de todos os acordos de reconhecimento mútuo existentes no seio do ILAC e IAF, alargando desta forma o reconhecimento europeu para os restantes países signatários destes acordos mundiais do IAF e ILAC e que contemplam quase 100 países, incluindo as grandes potências mundiais - a lista completa e detalhada dos signatários dos acordos pode ser obtida através das páginas eletrónicas de cada uma das federações internacionais de organismos de acreditação:

- IAF (www.iaf.nu), que gere os acordos da certificação, notando-se que a estruturação dos Acordos do IAF é diferente do da EA e inclui apenas alguns esquemas de certificação específicos, listados no documento IAF PR2 e no sítio internet do IAF;
- ILAC (www.ilac.org), que gere os acordos de laboratórios, inspeção e organizadores de ensaios de aptidão, com um âmbito e funcionamento semelhantes aos da EA.

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

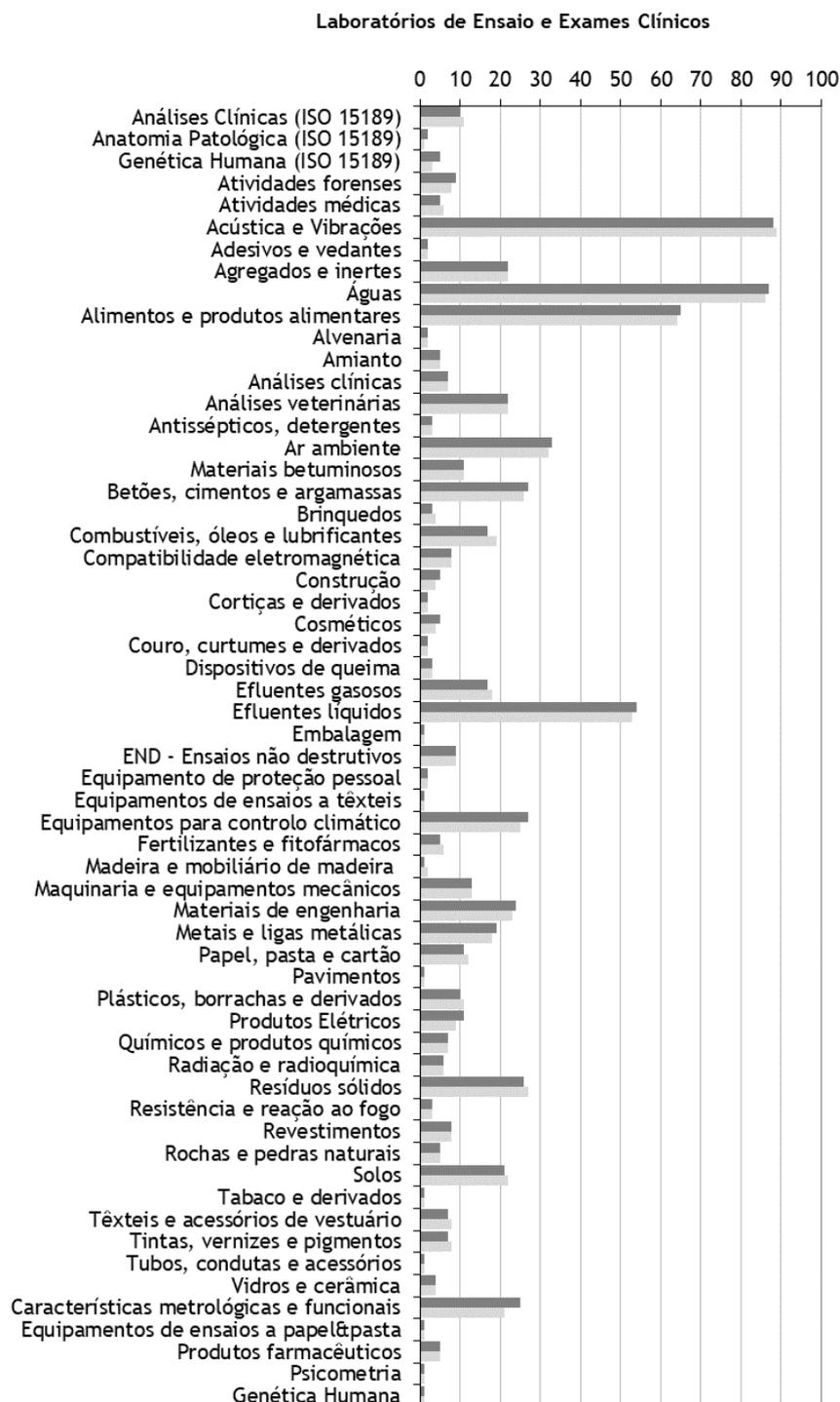
- remover barreiras técnicas à exportação de produtos nacionais;
- permitir o acesso de operadores nacionais a marcas e mercados internacionais;
- aumentar a credibilidade das estruturas nacionais de ensaios, calibração, inspeção e certificação na oferta de serviços no mercado global e na captação de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

O impacto deste reconhecimento internacional das creditações concedidas pelo IPAC afeta 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 respetivos - as disposições para uso destes símbolos encontram-se no documento DRC002, Regulamento dos Símbolos de Acreditação.

3.1.9 Resultados estatísticos da Acreditação

Apresenta-se a seguir informação estatística sobre as áreas técnicas com atividades acreditadas, referida a 31 de dezembro de 2019 (2019 a cinzento mais escuro, 2018 a cinzento mais claro).



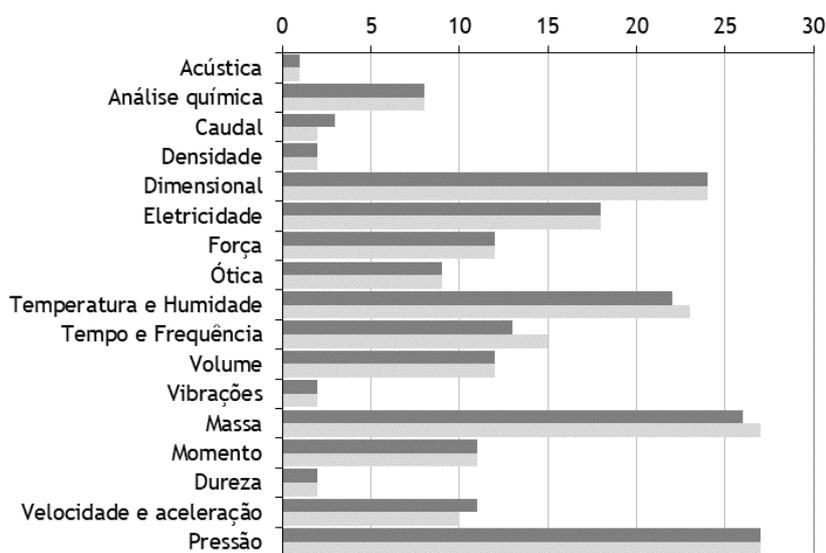
Na área da acreditação de laboratórios de ensaios (ISO/IEC 17025) e exames clínicos (ISO 15189), as atividades acreditadas repartiram-se por uma grande diversidade de sectores técnicos (cada intervalo no eixo vertical), conforme exposto na figura ao lado, em que as barras representam o número de acreditações por sector (em cada ano).

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

Salienta-se que um laboratório acreditado pode atuar em vários sectores técnicos, pelo que o somatório (785) de acreditações distintas em sectores técnicos será normalmente superior ao de laboratórios acreditados (395). Estes números apresentam ligeiras quebras face a 2018 (779 e 396, respetivamente).

O número de sectores técnicos distintos ativos manteve-se (59 em 2019 e 2018).

Laboratórios de Calibração



Na área da acreditação de laboratórios de calibração, os 57 laboratórios acreditados (58 em 2018) somavam acreditações em 203 sectores técnicos distintas (205 em 2018), conforme apresentado na figura ao lado. O número de sectores técnicos distintos manteve-se igual (17).

Os sectores da massa, pressão, dimensional, temperatura, e eletricidade, continuam a ser os preferidos.

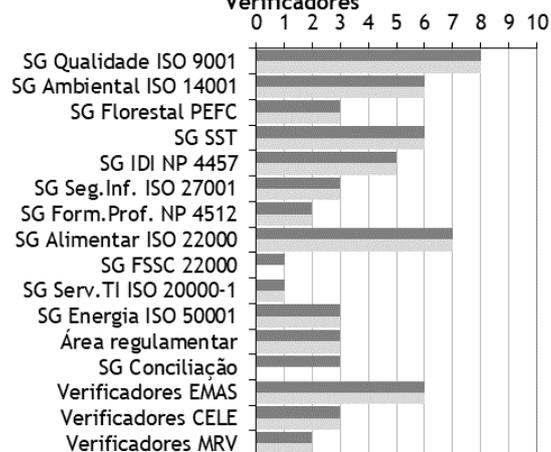
Na área de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão e de verificadores, o número de entidades acreditadas por sector de certificação repartia-se conforme indicado ao lado.

Em 2019 houve 1 novo sector de acreditação (Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal) - o número de acreditações em sectores distintos passou de 58 em 2018 para 62 em 2019.

A acreditação na área regulamentar foi feita para fins de notificação (marcação CE).

A acreditação de verificadores EMAS, CELE e MRV foi efetuada em cooperação institucional com a APA.

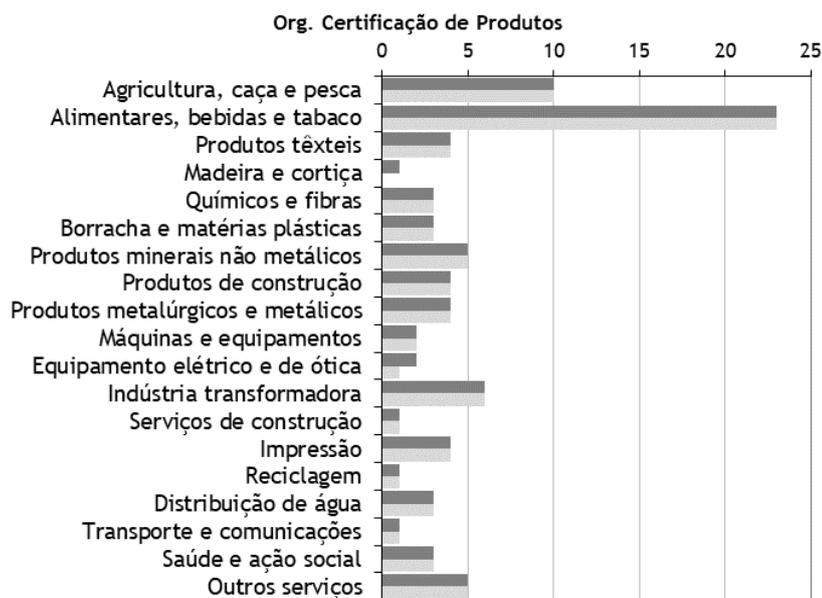
Org. Certificação de Sistemas de Gestão e Verificadores



O âmbito de acreditação dos organismos para a certificação de sistemas de gestão recorre a sectores de atividade económica (definidos pelo IAF e baseado na CAE), conforme consta do documento OEC024, disponível na página eletrónica do IPAC.

Os âmbitos de acreditação para a verificação EMAS estão descritos no documento DRC008 e são conformes com o Regulamento UE 1221/2009 e as interpretações da CE.

Os âmbitos de acreditação para a verificação de gases de efeito de estufa (GEE) estão descritos no documento DRC009 e estão conformes com a legislação aplicável e as interpretações da EA.



Na área da acreditação de organismos de certificação de produtos (processos e serviços), as atividades repartiam-se por 19 sectores distintos (18 em 2018), conforme exibido na figura ao lado.

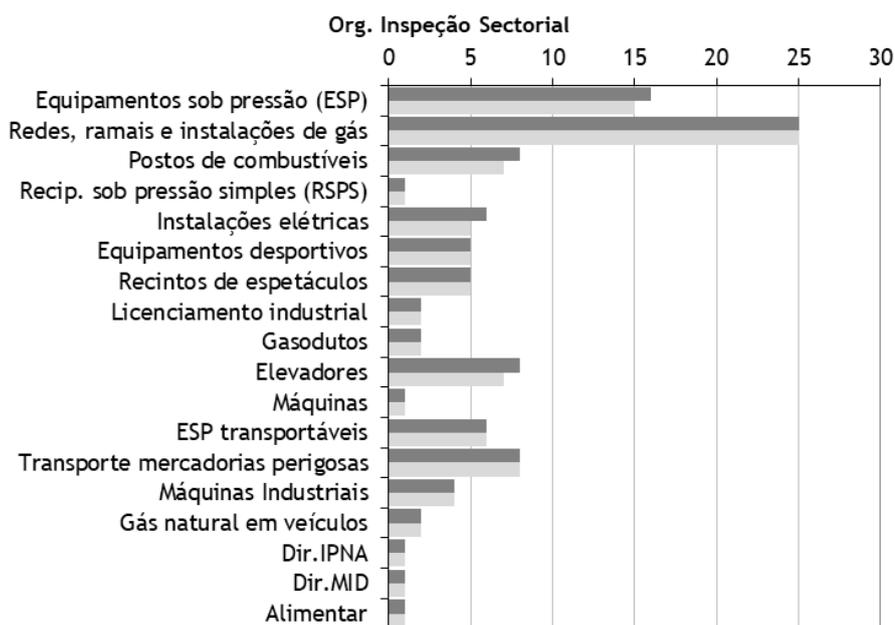
Houve em 2019 um novo aumento do somatório de creditações (85) em sectores distintos face a 2018 (83).

A preponderância de organismos de certificação de produtos no sector agroalimentar é bem patente.

Na área da acreditação de organismos de certificação de pessoas, as atividades acreditadas repartiam-se por 4 categorias profissionais (sectores), conforme apresentado na figura ao lado.

Relativamente a 2018, não existem alterações, com o mesmo somatório de creditações em sectores distintos (7).





Na área da acreditação de organismos de inspeção sectorial, as atividades acreditadas repartiam-se por 18 sectores técnicos distintos (18 em 2018), conforme mostrado ao lado.

Nota-se uma soma maior de creditações em sectores técnicos distintos (102) com creditações face a 2018 (98).



Na inspeção de veículos diminuiu o número de centros de categoria A acreditados (menos 6 que em 2018) mas registou-se um aumento (mais 10) nos centros de categoria B, conforme indicado ao lado - no total, o somatório de creditações nos sectores técnicos (226) aumentou face a 2018 (222).

3.1.10 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, referido a 31 de dezembro de 2019.



| Nº empresas com certificação acreditada do seu sistema de gestão | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------|------|------|
| Qualidade (ISO 9001) | 5743 | 5827 |
| Ambiental (ISO 14001) | 1174 | 1202 |
| Segurança e saúde no trabalho (NP 4397 ou OHSAS 18001) | 674 | 645 |
| Segurança alimentar (ISO 22000) | 296 | 294 |
| Serviços de Tecnologia de Informação (ISO/IEC 20000-1) | 11 | 6 |
| Segurança de Informação (ISO/IEC 27001) | 63 | 87 |
| Energia (ISO 50001) | 31 | 30 |
| IDI - Investigação, Desenvolvimento e Inovação (NP 4457) | 161 | 157 |
| Floresta Sustentável (NP 4406) | 16 | 14 |
| Formação Profissional (NP 4512) | 1 | 0 |
| Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (NP 4552) | 0 | 7 |

Nas páginas seguintes encontram-se figuras com detalhes dos sectores de certificação para cada sistema de gestão.

No somatório de todas as normas de certificação, a 31-12-2019 existiam 8269 certificados vigentes, mais 99 que no final do ano anterior (8170), sendo que o decréscimo em SST foi compensado por subidas na SGQ, SGA e SGSI.

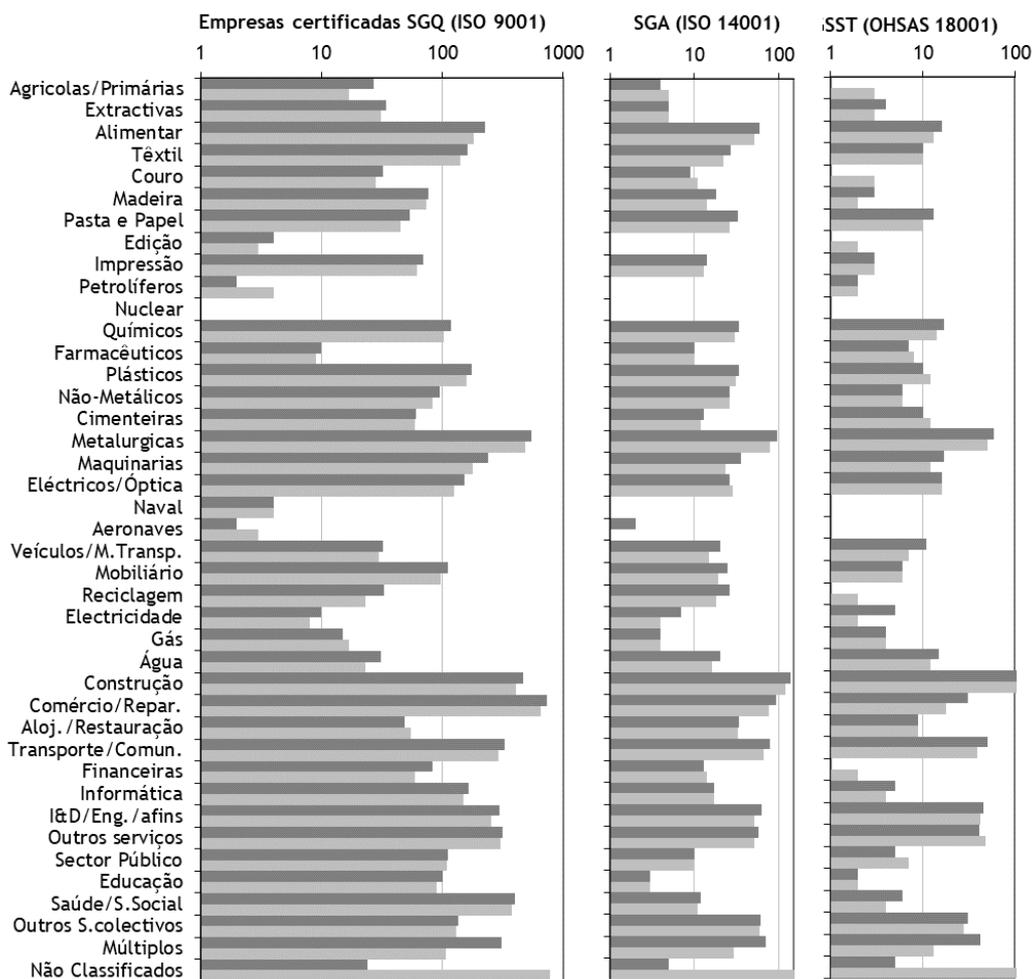
Relembra-se que o IPAC disponibiliza na sua página eletrónica um Diretório de empresas certificadas (http://www.ipac.pt/pesquisa/pesq_empcertif.asp) com base nas informações prestadas pelos organismos de certificação acreditados, que permite a pesquisa das certificações acreditadas segundo o sistema de gestão, a designação da empresa, âmbito de certificação, sector de atividade e localização geográfica.

A lista de empresas registadas no EMAS pode ser consultada na página eletrónica da APA ou na página eletrónica do EMAS (http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm).

A lista de instalações e empresas abrangidas pelo regime CELE e respetivos títulos de emissão podem ser consultados na página eletrónica da APA.

A acreditação de entidades para fins de notificação (nomeadamente organismos de certificação) efetua-se conforme descrito no documento OEC025.

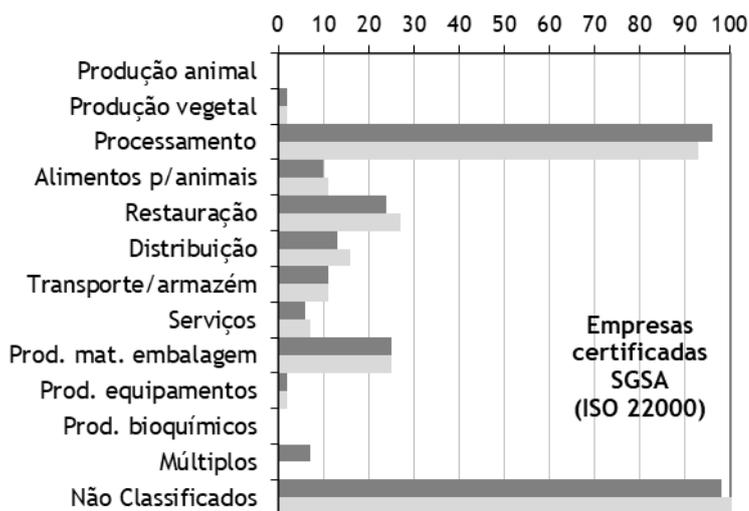
Nas figuras abaixo chama-se a atenção para as diferenças de escalas e de elas serem logarítmicas - as barras a cinzento mais escuro referem-se ao ano de 2019 enquanto as barras a cinzento mais claro referem-se ao ano anterior.



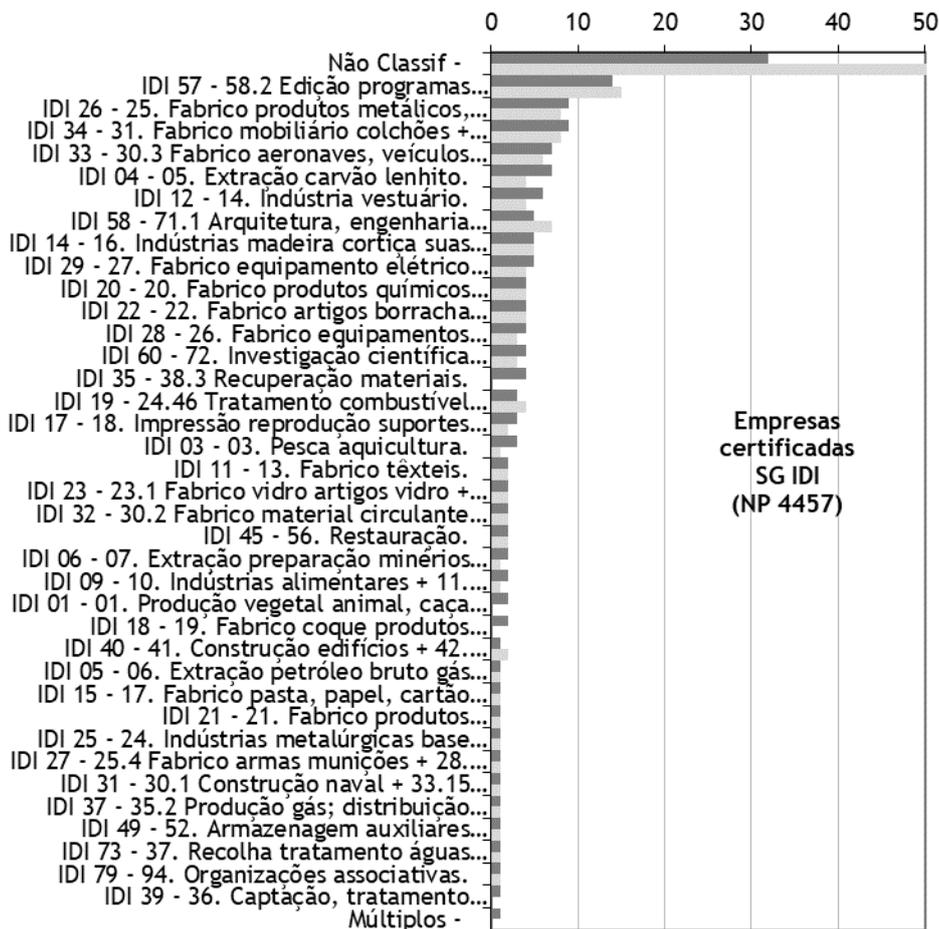
Na certificação de sistemas de gestão da qualidade salienta-se a preponderância dos sectores do comércio (737 empresas; 647 em 2018), da construção (463 empresas; 408 em 2018) e da indústria metalúrgica (547 empresas; 488 em 2018), bem como a existência de certificações em todas as áreas, à exceção da área nuclear. Relativamente a 2018, houve um aumento (1%), com uma variação positiva de 7% nos últimos 3 anos.

Na certificação de sistemas de gestão ambiental, existe uma repartição mais equilibrada, com liderança pelo sector da construção (137 empresas; 121 em 2018), seguida da metalurgia (94 empresas; 79 em 2018) e do comércio (92 empresas; 76 em 2018). Não existe certificação ambiental no sector nuclear como nos anos anteriores, mas reativou no sector da construção naval e petrolífero. Comparativamente ao ano anterior houve um aumento (2%), com um crescimento maior a 3 anos (9%).

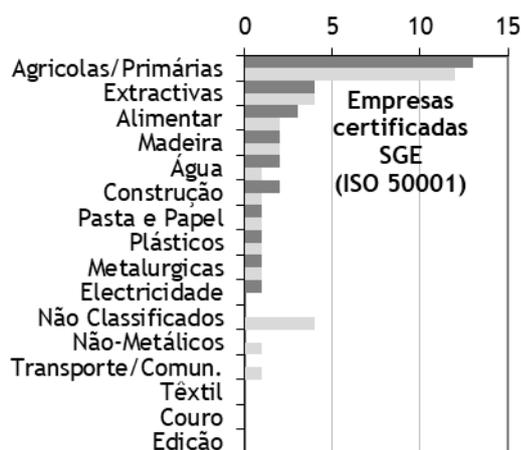
A certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho decresceu em 2019, com menos 29 empresas (-4%), porventura devido a introdução do novo referencial (ISO 45001). Continua a preponderância do sector da construção (134 empresas; 109 em 2018). Não existe certificação nos sectores nuclear, naval e aeronáutico. O crescimento desta certificação a 3 anos foi de 16%, bastante superior às duas acima.



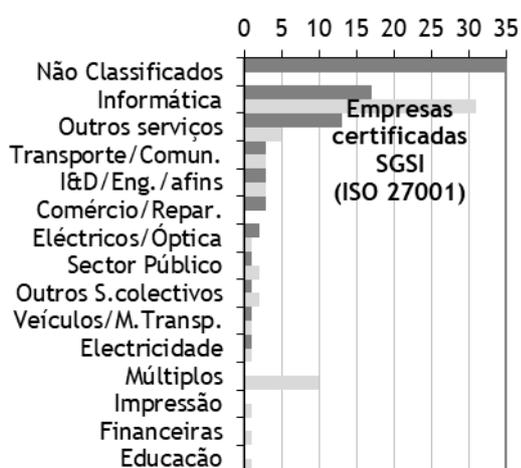
A certificação acreditada de sistemas de gestão da segurança alimentar teve um ligeiro decréscimo (-1%) em 2019 face ao ano anterior, com 294 empresas certificadas (296 em 2018). A variação a 3 anos é nula.



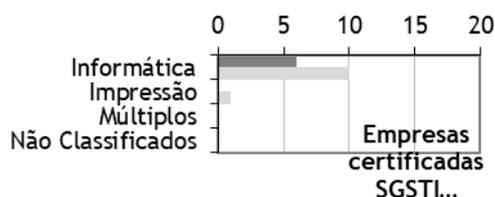
A certificação acreditada de sistemas de gestão de IDI teve um ligeiro decréscimo em 2019 face ao ano anterior (-2%), terminando com 157 empresas certificadas. A variação a 3 anos é mais acentuada, cerca de -8%.



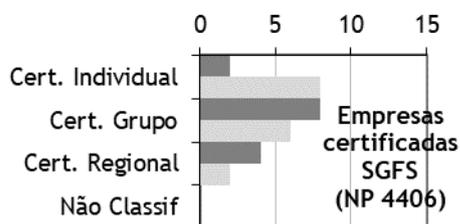
A certificação acreditada de sistemas de gestão de energia passou para 30 empresas certificadas (31 em 2018), um decréscimo de 1%. Os sectores primários e secundários mantêm a liderança.



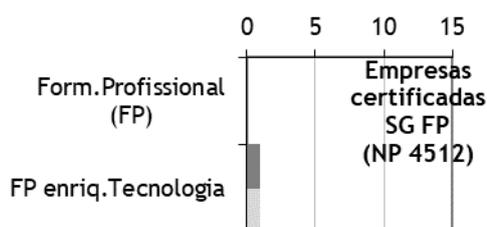
A certificação acreditada de sistemas de gestão da segurança da informação passou para 87 empresas certificadas (63 em 2018), registando um novo aumento (38%). A liderança do sector informático é normal e esperada.



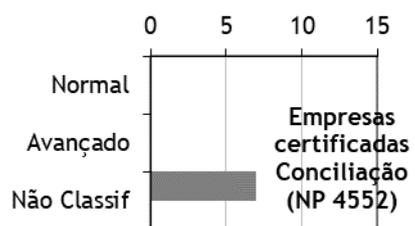
A certificação acreditada de sistemas de gestão do serviço de tecnologias da informação teve o seu início em 2018, tendo agora 6 empresas certificadas (11 em 2018), com a liderança do sector informático.



A certificação acreditada de sistemas de gestão florestal sustentável (PEFC) continua com um campo de aplicação reduzido, embora tenha decrescido para 14 certificações (16 em 2018). Porém, aumentou o número de certificações de grupo e regionais.



A certificação do sistema de gestão da formação profissional, perdeu a única empresa certificada que detinha, não tendo à data certificações ativas.



A certificação de sistemas de gestão da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal iniciou-se em 2019, com 7 empresas certificadas

3.2 Resultados Económicos e Financeiros

Em 2019 o IPAC implementou o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP) em substituição do Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP) 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 (€).

Sendo o IPAC um organismo da Administração Pública, está sujeito à tutela e supervisão orçamental e financeira dos organismos competentes, sendo a sua Conta de Gerência entregue anualmente no Tribunal de Contas para os devidos efeitos após certificação pelo Fiscal Único.

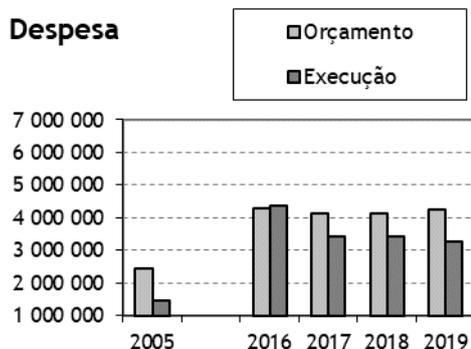
3.2.1 Execução orçamental

Salienta-se que em 2019, tal como vinha acontecendo desde a sua criação, o IPAC suportou todas as despesas com as suas Receitas Próprias, não onerando com isso o Orçamento Geral do Estado.

A orçamentação da receita de 2019 foi beneficiada com a integração do Saldo de Gerência anterior (1 193 387 €), tendo no orçamento de despesa sido inicialmente cativados 763 372 € (posteriormente descativados no final do ano) - não obstante esta integração do Saldo de Gerência anterior na receita, não foi autorizada a sua aplicação em despesa em 2019.

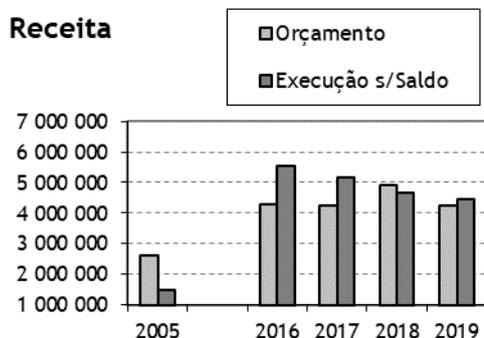
| 2019 | Orçamento aprovado | Orçamento corrigido | Executado | Execução |
|--------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------|
| Despesa | 4 226 479 € | 3 795 004 € | 3 268 689 € | 86% |
| Receita *sem / com Saldo anterior | 4 226 479 € - - - | 4 226 479 € 10 523 735 € | 4 442 284 € 10 739 540 € | 105% 102% |

O Saldo de Gerência apurado no final do exercício de 2019 foi de 1 173 595 €, indo ser solicitada a transição para o ano de 2020, a fim de cobrir as despesas correlacionadas e deferidas relativamente às cobranças correspondentes.



Apresenta-se ao lado a evolução temporal nos anos mais recentes da execução orçamental.

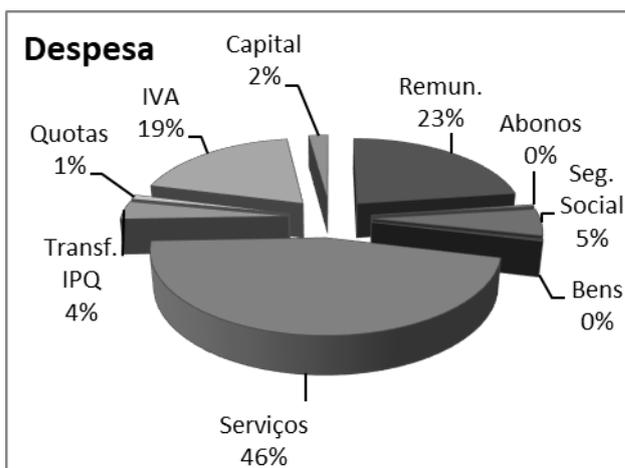
Note-se o decréscimo da despesa executada desde 2016, totalizando uma quebra de mais de 1 000 000 €, face nomeadamente às diversas medidas de cativação orçamental impostas, que impedem a execução total do orçamento.



Ao nível da execução da receita (sem a integração do Saldo de Gerência anterior), nota-se uma clara diminuição desde 2016, fruto da quebra para 1/3 do valor das taxas de manutenção cobradas aos organismos de certificação, efetuada faseadamente em 3 anos. Existem ainda alguns fatores a considerar como seja o sucesso na cobrança de dívida atrasada. Note-se que o ciclo de negócio do IPAC prevê a faturação após a realização das avaliações, sendo o pagamento das despesas de avaliação feito posteriormente, quando os avaliadores terminam as suas tarefas - donde, haverá receita no final de cada ano que se destina a cobrir pagamentos que só serão feitos no início do ano seguinte - tal prática foi tida em conta na demonstração de resultados. Há ainda que atentar na análise económica, uma vez que os proveitos são bastante inferiores à receita, em linha com a estimativa orçamental inicial.

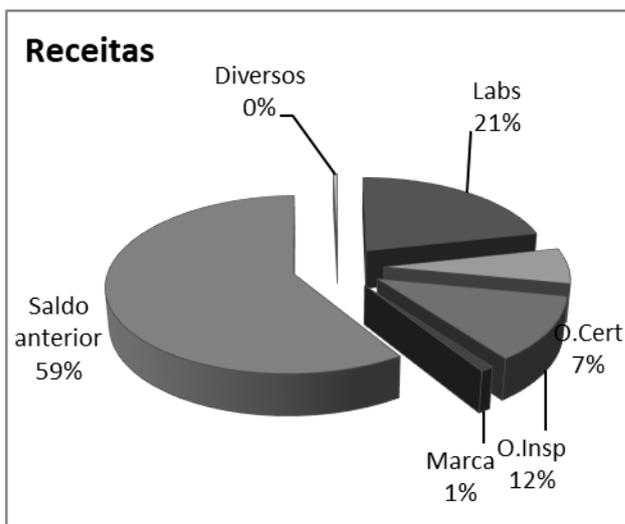
Apresenta-se a seguir a repartição da despesa e receita por rúbrica.

| ORÇAMENTO DE DESPESA | | |
|----------------------------|------------------|------------------|
| | 2019 | 2018 |
| Despesas correntes | 3 198 699 | 3 418 586 |
| 01-Pessoal | 928 460 | 846 513 |
| 02-Bens e Serviços | 1 503 329 | 1 491 143 |
| 04-Transferências | 150 772 | 498 249 |
| 06-Outras (IVA) | 616 138 | 582 682 |
| Despesas de capital | 69 890 | 18 222 |
| 07-Bens | 69 890 | 18 222 |
| TOTAL | 3 268 589 | 3 436 809 |



Pode ver-se o crescimento do peso da aquisição de serviços externos para a realização de avaliações (46%), e a despesa com pessoal (23%). Há que salientar novo decréscimo da transferência para o IPQ, fruto do aproximar do fim dos efeitos do correspondente protocolo, bem como um incremento do investimento concretizado.

| ORÇAMENTO DE RECEITA | | |
|-----------------------|-------------------|------------------|
| | 2019 | 2018 |
| Operações | 4 038 982 | 3 766 522 |
| Laboratórios | 2 311 597 | 2 265 676 |
| O.Certificação | 409 778 | 484 539 |
| O.Inspecção | 1 273 950 | 971 852 |
| Diversos | 43 658 | 44 454 |
| Outros | 6 700 557 | 5 967 543 |
| Marca Cert.Acr. | 403 301 | 913 408 |
| Saldo anterior | 6 297 256 | 5 054 135 |
| TOTAL | 10 739 540 | 9 734 065 |
| TOTAL s/ Saldo | 4 442 284 | 4 679 930 |



No que concerne à execução orçamental da receita, continua a preponderar a parcela correspondente à acreditação de laboratórios (21%). A integração do saldo de gerência anterior foi a parcela mais significativa (59%) da receita, vindo este saldo a crescer pela não autorização superior da sua utilização em despesa nos orçamentos seguintes. A diminuição da receita com a taxa de manutenção de organismos de certificação é real e significativa (-88%), correspondendo a nova diminuição prevista pela Circular 4/2015, esperando-se que os organismos de certificação façam refletir estas quedas sucessivas dos custos de acreditação nos preços praticados aos operadores económicos seus clientes.

3.2.2 Análise económica

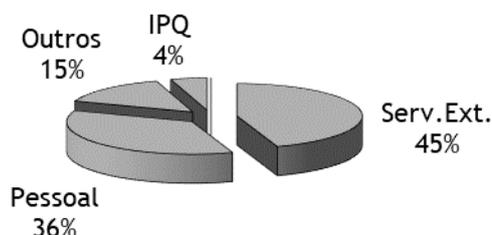
Apresenta-se abaixo a Demonstração de Resultados de 2019.

| DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| RENDIMENTOS E GASTOS | SNC-AP 31/12/2019 | SNC-AP 31/12/2018 | Variação | % |
| Impostos e taxas | | | | |
| Vendas | | | | |
| Prestações de serviços | 3 554 083 | 3 736 274 | -182 191 | -5% |
| Transferências correntes e subsídios à exploração obtidos | 41 112 | 31 502 | 9 610 | 31% |
| Rendimentos/Gastos imputados de entidades controladas, associadas e empreendimentos conjuntos | | | | |
| Variações nos inventários da produção | | | | |
| Trabalhos para a própria entidade | | | | |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas | | | | |
| Fornecimentos e serviços externos | -1 296 679 | -1 367 319 | 70 640 | -5% |
| Gastos com pessoal | -941 343 | -858 459 | -82 883 | 10% |
| Transferências e subsídios concedidos | -150 872 | -468 188 | 317 316 | -68% |
| Prestações sociais | | | | |
| Imparidade de inventários (perdas/reversões) | | | | |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões) | -139 132 | 262 378 | -401 510 | -153% |
| Provisões (aumentos/reduções) | | | | |
| Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (p./r.) | | | | |
| Aumentos/reduções de justo valor | | | | |
| Outros rendimentos e ganhos | | 170 | -170 | -100% |
| Outros gastos e perdas | -18 582 | -67 794 | 49 212 | -73% |
| Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento | 1 048 588 | 1 268 564 | -219 976 | -17% |
| Gastos/reversões de depreciação e amortização | -24 101 | -33 137 | 9 037 | -27% |
| Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (p./r.) | | | | |
| Resultado operacional (antes de gastos de financiamento) | 1 024 487 | 1 235 427 | -210 940 | -17% |
| Juros e rendimentos similares obtidos | | | | |
| Juros e gastos similares suportados | | | | |
| Resultado antes de impostos | 1 024 487 | 1 235 427 | -210 940 | -17% |
| Imposto sobre o rendimento | | | | |
| RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO | 1 024 487 | 1 235 427 | -210 940 | -17% |

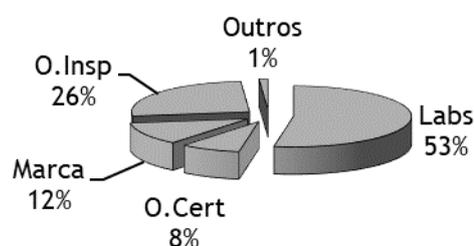
Comparando 2019 com 2018 realça-se a diminuição das transferências e a inversão das imparidades de dívidas a receber. O resultado líquido é ligeiramente inferior ao de 2018, principalmente pelo valor das imparidades.

Apresentam-se a seguir gráficos de especialização dos gastos e rendimentos.

Estrutura de gastos



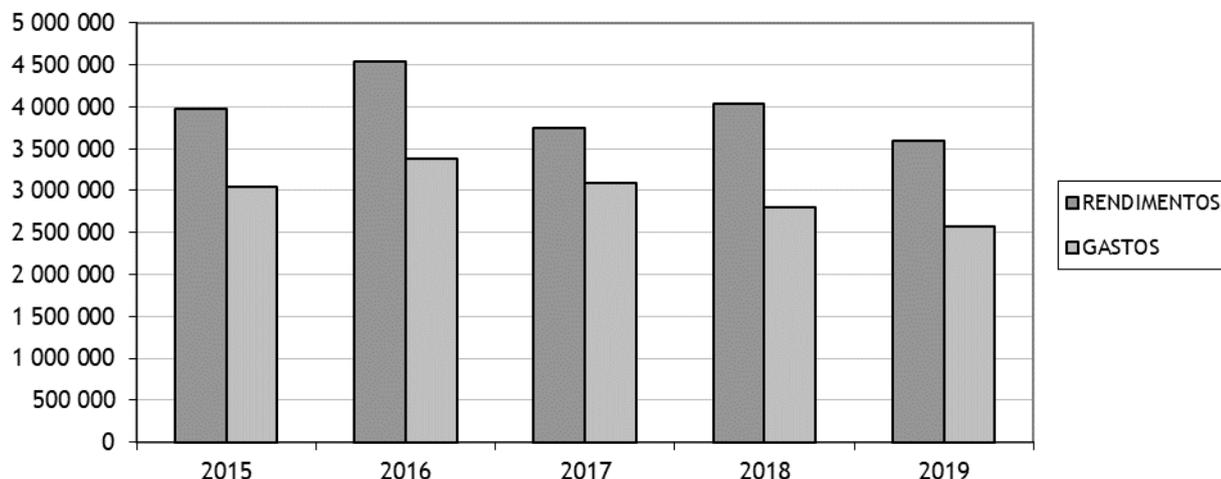
Estrutura de rendimentos



Constata-se assim o peso das principais fontes na estrutura de gastos, nomeadamente os serviços externos (avaliadores) e pessoal. Na estrutura de rendimentos mantém-se a preponderância da parcela dos laboratórios.

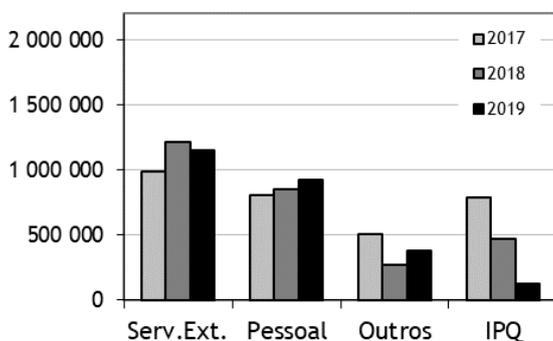
Note-se que desde a sua criação o IPAC apenas tem rendimentos provenientes de receitas próprias, com que custeia todo o seu funcionamento.

Vendo agora a evolução temporal dos últimos 5 anos, vê-se uma diminuição regular e continuada de gastos, embora nem sempre acompanhada de variação similar nos rendimentos.

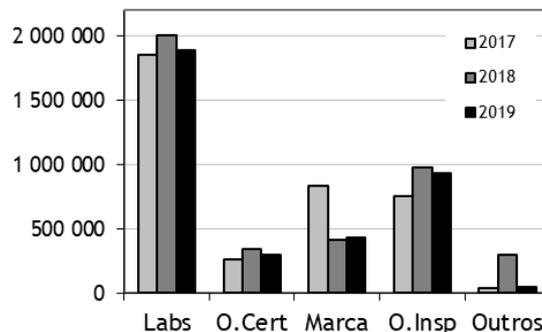


Especializando a evolução temporal dos gastos e rendimentos (figuras abaixo), vê-se que os encargos com o IPQ continuam a diminuir conforme previsto no Protocolo de Promoção da Acreditação assinado em 2015, que simultaneamente fez também diminuir os rendimentos da marca, cobrados através da taxa de manutenção anual. As restantes parcelas não apresentam uma tendência marcada, exceto pessoal, fruto do completar do Mapa de Postos de Trabalho e valorizações remuneratórias operadas nos termos da lei.

Evolução dos gastos



Evolução dos rendimentos



3.2.3 Análise financeira

Apresenta-se de seguida o Balanço referente a 2019, podendo concluir-se que o IPAC tem uma boa situação financeira.

| BALANÇO | SNC-AP 31/12/2019 | SNC-AP 31/12/2018 | Variação | % |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|------------|
| ATIVO | | | | |
| ATIVO NÃO CORRENTE | | | | |
| Ativos fixos tangíveis | 31 414 | 5 113 | 26 302 | 514% |
| Ativos intangíveis | 64 792 | 59 750 | 5 042 | 8% |
| Sub total | 96 206 | 64 862 | 31 344 | 48% |
| ATIVO CORRENTE | | | | |
| Clientes, contribuintes e utentes | 2 179 045 | 2 367 192 | -188 147 | -8% |
| Outras contas a receber | 90 945 | 110 547 | -19 602 | -18% |
| Diferimentos | 20 918 | 20 826 | 92 | 0% |
| Caixa e depósitos | 7 470 851 | 6 297 256 | 1 173 595 | 19% |
| Sub total | 9 761 759 | 8 795 821 | 965 938 | 11% |
| TOTAL DO ATIVO | 9 857 965 | 8 860 683 | 997 282 | 11% |
| PATRIMÓNIO LIQUÍDO | | | | |
| Resultados transitados | 8 177 282 | 6 941 855 | 1 235 427 | 18% |
| Resultado líquido do exercício | 1 024 487 | 1 235 427 | -210 940 | -17% |
| TOTAL DO PATRIMÓNIO LIQUÍDO | 9 201 769 | 8 177 282 | 1 024 487 | 13% |
| PASSIVO | | | | |
| PASSIVO CORRENTE | | | | |
| Estado e outros entes públicos | 126 668 | 167 363 | -40 695 | -24% |
| Outras contas a pagar | 529 528 | 516 039 | 13 489 | 3% |
| Sub total | 656 196 | 683 402 | -27 205 | -4% |
| TOTAL DO PASSIVO | 656 196 | 683 402 | -27 205 | -4% |
| PATRIMÓNIO LIQUÍDO + PASSIVO | 9 857 965 | 8 860 683 | 997 282 | 11% |

O IPAC encerrou novamente o exercício com um Balanço positivo, tendo aumentado o seu Ativo em 11% (17% em 2018), o Património Líquido em 13% (18% em 2018), e diminuído o seu Passivo em -4% (aumento de 17% em 2018), apenas com recurso apenas a receitas próprias para custear todas as suas despesas.

O elevado valor das dívidas de clientes advém do IPAC ter adotado uma política de responsabilidade social ativa para com os seus devedores, não iniciando imediatamente processos de cobrança coerciva de que poderiam resultar a inviabilização de algumas empresas, e consequente aumento do desemprego. Não obstante, têm sido iniciados processos de execução fiscal para os casos mais antigos e nos termos da lei, bem como reforçado o processo de recuperação de dívida antiga, notando-se uma diminuição dos valores.

Foi também feito um investimento em ativos tangíveis (instalações e logística).

4 CONCLUSÕES

O ano de 2019 foi caracterizado essencialmente pelo incremento e consolidação dos recursos humanos após as alterações e rotatividade dos 2 anos anteriores e pela confirmação da tendência de crescimento do recurso à acreditação. Outra característica marcante foi o continuar do esforço para melhorar e implementar o novo software operacional (SIGA - Sistema Integrado de Gestão da Acreditação), o que não se conseguiu na totalidade devido à ausência de dirigentes intermédios que pudessem libertar o Conselho Diretivo para tarefas de gestão e controlo mais frequentes.

Os recursos humanos do IPAC (ver 2.1) aumentaram em 3 colaboradores face ao final do período homólogo, tendo sido reduzida também a taxa de rotatividade (de 12% para 10%), o que permitiu consolidar a integração dos novos colaboradores. O aumento do nº colaboradores ao longo do período anual refletiu-se na correspondente pontuação de recursos humanos obtida no QUAR (329 pontos em 2019 face a 308 pontos em 2018). Nos recursos externos, houve um incremento de 17 pessoas no número de elementos que integram a Bolsa de Avaliadores, tendo sido acrescentadas 58 novas qualificações para fazer face ao aumento em quantidade e diversidade de intervenções em avaliações. Foi medida a satisfação dos colaboradores com o IPAC registando-se um valor global de 12,9, denotando uma larga maioria de colaboradores satisfeitos.

O IPAC continuou a monitorizar o seu desempenho através de indicadores de processo, observando-se uma diminuição do tempo de fecho de processos (ver 2.4.5) face a 2018, concluindo-se que, face ao aumento do número de decisões, o principal obstáculo é o estrangulamento causado pela continuada ausência de dirigentes intermédios em que possa ser delegada a tomada de decisão.

A satisfação medida através dos inquéritos a clientes (ver 2.4.4) indica que foram perçecionadas melhorias em vários dos parâmetros em análise e tendo como referência o valor de 17,8 obtido para a satisfação global (numa escala de 0 a 20 valores), conclui-se que os clientes classificam o desempenho do IPAC como Muito Bom, atingindo um novo máximo histórico, depois do de 2018. A elevada satisfação média com o desempenho das equipas avaliadoras - 19,3 numa escala de 0 a 20 (18,8 em 2018) - recompensa o esforço feito na sua seleção, treino, harmonização e monitorização e ultrapassa o anterior máximo (18,9). O baixo número de reclamações, inferior a 1% dos clientes e decisões (ver 2.4.4) é também consistente com as conclusões dos inquéritos de satisfação.

O IPAC tem em curso medidas que visam continuar e expandir as melhorias alcançadas em 2019, incluindo o reforçar do quadro de efetivos para reforçar a sua capacidade de resposta. Outra melhoria necessária, já sentida desde 2015, é o reforço da automatização e informatização dos principais processos e a melhoria da interface de comunicação com os clientes e avaliadores, tendo-se continuado o desenvolvimento e implementação de um novo software operacional (SIGA). Contudo, a dificuldade de acompanhamento dos trabalhos do fornecedor por falta de pessoal informático dedicado, comprometeu a rapidez e eficácia da iniciativa.

No campo operacional realça-se que o IPAC foi sujeito em 2019 a nova avaliação pelos pares, não tendo sido constatadas não-conformidades que afetem a manutenção do IPAC em todos os Acordos de Reconhecimento Mútuo de que era signatário (EA, IAF e ILAC) - esta avaliação será complementada por uma segunda visita em 2020.

Em 2019, o IPAC continuou a aumentar o seu âmbito de intervenção, ao oferecer novos serviços de acreditação, quer no campo regulamentar no campo voluntário, em resposta às solicitações dos clientes e partes interessadas. Tal como nos anos anteriores, o desenvolvimento do serviço de acreditação para a ISO/IEC 17043 não foi possível face aos constrangimentos internos.

Foi continuada a transição do referencial de acreditação mais usado para uma nova versão (ISO/IEC 17025:2017 para laboratórios de ensaio e calibração). O próprio IPAC completou também em 2019 a adaptação dos seus procedimentos e documentos para a nova norma ISO/IEC 17011:2017 que rege o funcionamento dos organismos de acreditação - o sucesso desta transição foi conferido na avaliação pelos pares antes referida.

Os resultados operacionais alcançados (ver 3.1), com um total de 791 entidades acreditadas, representam um acréscimo de 2% face a 2018, e um novo máximo histórico, confirmando que a acreditação continua a ser exigida (e reconhecida) pelo mercado e pelos reguladores. O número de clientes totais do IPAC (837) superou o de 2018, tendo o número de candidaturas ultrapassado largamente as anulações o que assegura a tendência de crescimento. Foram realizadas 893 avaliações em 2019, número significativamente superior a 2018 (853).

Os resultados económicos e financeiros (ver 3.2) são também positivos e animadores, com um Saldo de Gerência de 2019 de 1.173.595€, impulsionado pela contenção orçamental imposta à despesa, tendo-se atingido 86% de execução da despesa e 105% da receita (sem a integração do saldo anterior) - o valor do Saldo de Gerência atual é assim de 7.470.851€. Do ponto de vista financeiro, o Ativo aumentou 11%, o Passivo diminuiu -4%, e houve um acréscimo do Património Líquido em 13% - o total do Património Líquido apresenta um valor de 9.201.769€. A nível económico, houve uma nova diminuição dos gastos (-8%), mas verificou-se uma diminuição dos rendimentos (-11%). Tal conduziu a um Resultado Líquido (1.024.487€) menor que no ano anterior.

Nota-se que todos estes resultados foram obtidos apenas com recurso a receitas próprias, dada a política de autossustentabilidade financeira total assumida desde a criação do IPAC.

As expetativas para 2020 são incertas, pois no momento em que este relatório é escrito está em curso a pandemia pelo COVID-19, que induziu e induzirá uma série de adaptações e implicações em todas as organizações, não sendo claro o resultado final. Contudo, a tendência de crescimento operacional do passado reforça a convicção sobre a crecente importância da acreditação no funcionamento da economia e da sociedade.

Finalmente, nota-se que a continuada ausência de estrutura de dirigentes intermédios, continua a afetar de modo significativo as possibilidades de crescimento e melhoria.

5 ANEXOS

5.1 QUAR 2019

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Data: 2019-01-15 Versão: 03

Ministro Adjunto e da Economia

Serviço: INSTITUTO PORTUGUÊS DE ACREDITAÇÃO, I.P. (IPAC)

MISSÃO: Prestar serviços de acreditação, nos termos previstos no Regulamento (CE) 765/2008.

VISÃO: Ser reconhecido em todas as áreas de atuação como uma referência de credibilidade e confiança, a nível nacional e internacional.

Objectivos Estratégicos

OE1: Garantir o cumprimento por parte do IPAC do Regulamento (CE) n.º 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.

Objectivos Operacionais

| | | | | | | | | | | Ponderação | 40% |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------|------|
| Eficácia | | | | | | | | | | Peso | 90% |
| O1. – Manter o estatuto de signatário dos acordos de reconhecimento da EA | | | | | | | | | | Peso | 10% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de Junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 1 – Número de acordos EA subscreitos | 7 | 7 | 7 | 0 | 8 | 100% | 7 | 7 | 100% | Atingiu | |
| O2. – Assegurar a participação activa nas infra-estruturas europeias e internacionais de acreditação | | | | | | | | | | Peso | 10% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de Junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 2 - Taxa de resposta a votações ou comentários de documentos EA, ILAC e IAF | 94% | 95% | 92% | 2% | 100% | 100% | 91% | 100% | 125% | Superou | |
| Efiência | | | | | | | | | | Ponderação | 50% |
| O3. – Melhorar a eficiência das actividades operacionais desenvolvidas | | | | | | | | | | Peso | 40% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de Junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 3 - Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações | 99% | 100% | 96% | 2% | 100% | 30% | 96% | 99% | 121% | Superou | |
| Ind 4 - Taxa de avaliações fechadas em 6 meses após a sua realização | 70% | 67% | 58% | 2% | 75% | 20% | 72% | 73% | 122% | Superou | |
| Ind 5 - Taxa de avaliações fechadas em 10 meses após a sua realização | 91% | 87% | 88% | 2% | 100% | 20% | 93% | 94% | 113% | Superou | |
| Ind 6 - Taxa de emissão de Anexos Técnicos no prazo de 10 dias úteis após a respetiva decisão | 98% | 98% | 95% | 2% | 100% | 30% | 95% | 98% | 113% | Superou | |
| O4. – Garantir a operacionalização atempada dos atos de valorização remuneratória a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE | | | | | | | | | | Peso | 60% |
| Ind 7 eliminado por ter sido ultrapassado ainda em 2018 | | | | | | | | | | | |
| Ind 8 - Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho | NA | NA | 90% | 0% | 100% | 100% | NA | 100% | 125% | Superou | |
| Qualidade | | | | | | | | | | Ponderação | 10% |
| O5. – Melhorar a qualidade e satisfação interna e externa com os serviços prestados pelo IPAC | | | | | | | | | | Peso | 100% |
| INDICADORES | 2017 | 2018 | META 2019 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Monitorização (30 de Junho) | RESULTADO | TAXA REALIZAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | |
| Ind 9 - Índice de satisfação global dos clientes | 17,2 | 17,1 | 17,0 | 1,0 | 20,0 | 40% | 18,0 | 17,9 | 100% | Atingiu | |
| Ind 10 - Realização de ação promocional da acreditação | 1 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 2,0 | 10% | 0 | 0 | 0% | Não atingiu | |
| Ind 11 - Taxa de trabalhadores com possibilidade de acesso em simultâneo à prática de teletrabalho | 25% | 25% | 35% | 5% | 50% | 25% | 25% | 40% | 100% | Atingiu | |
| Ind 12 - Nº medidas de conciliação familiar (legalmente possíveis) implementadas mediante sugestão dos trabalhadores | NA | NA | 1,0 | 0 | 2,0 | 25% | 0 | 2 | 125% | Superou | |

Objectivos Relevantes: O1, O3 e O4

Nota-se que se deve ter em conta que existe um aumento e diversificação das atividades operacionais, sem aumento de recursos humanos alocados à atividade operacional, o que implica haver uma melhoria dos serviços e sua eficiência quando a soma da meta com a tolerância igualar ou ultrapassar o valor previsto para 2018.

| JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| IND 1 | N.º máximo de acordos previstos disponibilizar pela EA em 2019 |
| IND 2 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100% |
| IND 3 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100% |
| IND 4 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100% |
| IND 5 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100% |
| IND 6 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100% |
| IND 7 | Orientações superiores |
| IND 8 | Orientações superiores |
| IND 9 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 20,00 valores |
| IND 10 | Valor histórico máximo |
| IND 11 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100% e arredondamento à unidade |
| IND 12 | Aplicação da taxa de esforço de 1,25 e arredondamento à unidade |

| Ind | Fórmula de cálculo | Fonte de Verificação |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Ind 1 | Contagem simples | Relatório de Atividades; Documento EA-INF/03 |
| Ind 2 | N.º documentos votados e comentados / N.º total de documentos submetidos a comentário ou votação | Relatório de Atividades; Sistema de controlo interno |
| Ind 3 | N.º Avaliações executadas no ano / N.º total Avaliações planeadas no ano | Relatório de Atividades; Base de dados interna |
| Ind 4 | N.º Avaliações fechadas em 6 meses / N.º total Avaliações fechadas no ano | Relatório de Atividades; Base de dados interna |
| Ind 5 | N.º Avaliações fechadas em 10 meses / N.º total Avaliações fechadas no ano | Relatório de Atividades; Base de dados interna |
| Ind 6 | N.º ATE emitidos em 10 dias úteis no ano / N.º total ATE emitidos no ano | Relatório de Atividades; Base de dados interna |
| Ind 7 | N.º máximo de dias entre a comunicação e o apuramento | Indicador eliminado por ter sido concretizado ainda em 2018 |
| Ind 8 | N.º de trabalhadores com acréscimo pago no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização no ano | Base de dados interna |
| Ind 9 | Valor médio de resposta à pergunta de satisfação global com IPAC do inquérito anual, convertido para escala 0 a 20 | Relatório de Atividades; Base de dados interna |
| Ind 10 | Contagem simples | Relatório de Atividades |
| Ind 11 | N.º trabalhadores com acesso em simultâneo / N.º trabalhadores do serviço | Base de dados interna |
| Ind 12 | Contagem simples | Base de dados interna; Regulamento de funcionamento |

| Recursos Humanos | | | | | | |
|----------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------------------------------------|----------------|
| DESIGNAÇÃO | PONTUAÇÃO | N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal) | PONTOS PLANEADOS | PONTOS EXECUTADOS | N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social) | DESVIO/ Pontos |
| Dirigentes - Direcção Superior | 20 | 2 | 40 | 40 | 2 | 0 |
| Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior - (inclui especialistas de informática) | 12 | 23 | 276 | 244,8 | 20,4 | -31,2 |
| Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção) | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática) | 8 | 6 | 48 | 44 | 5,5 | -4 |
| Assistente operacional | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 31 | 364 | 328,8 | 27,9 | -35,2 |

| Recursos Financeiros | | | | | | |
|----------------------------------------|------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--|
| DESIGNAÇÃO | Unidade: euros | | | | | |
| | PLANEADOS | AJUSTADOS | EXECUTADOS (30 jun 2019) | EXECUTADOS (31 dez 2019) | DESVIO | |
| Orçamento de funcionamento (OF) | 4 226 479 | 3 795 004 | 1 285 348 | 3 268 279 | -526 725 | |
| Despesas c/Pessoal | 1 178 653 | 960 307 | 386 573 | 928 460 | -31 847 | |
| Aquisições de Bens e Serviços | 2 014 164 | 1 924 515 | 600 541 | 1 503 329 | -421 186 | |
| Transferências correntes | 163 000 | 152 662 | 39 823 | 150 872 | -1 790 | |
| Outras despesas correntes | 705 662 | 616 300 | 246 007 | 615 728 | -572 | |
| Aquisição de bens de capital | 166 000 | 141 220 | 12 404 | 69 890 | -71 330 | |
| Orçamento de Investimento (OI) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| PIDDAC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL (OF+OI+Outros) | 4 226 479 | 3 795 004 | 1 285 348 | 3 268 279 | -526 725 | |

| Parâmetros | | | AVALIAÇÃO FINAL |
|----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Eficácia (L22) | Eficiência (L30) | Qualidade (L38) | |
| 41% | 61% | 10% | 112% |

| JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ind 1 | Dentro do objetivo previsto |
| Ind 2 | Objetivo superado |
| Ind 3 | Objetivo superado |
| Ind 4 | Objetivo superado |
| Ind 5 | Objetivo superado |
| Ind 6 | Objetivo superado |
| Ind 7 | Objetivo eliminado por já ter sido executado em 2018 |
| Ind 8 | Objetivo superado |
| Ind 9 | Dentro do objetivo previsto |
| Ind 10 | A falta de dirigentes intermédios afeta a capacidade da gestão de topo para realizar iniciativas que não sejam imprescindíveis para o funcionamento operacional do IPAC |
| Ind 11 | Dentro do objetivo previsto |
| Ind 12 | Objetivo superado |

5.2 Certificados de adesão aos Acordos de Reconhecimento Mútuos



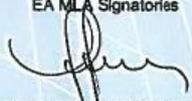
EA MULTILATERAL AGREEMENT

IPAC
Instituto Portugues de Acreditacao

is a signatory to the European co-operation for Accreditation (EA)
Multilateral Agreement (MLA) in compliance with the internationally
accepted criteria ISO/IEC 17011 for accreditation of:

| | |
|----------------------------------|----------------|
| Testing | 4 April 2006 |
| Calibration | 4 April 2006 |
| Certification of Products | 4 April 2006 |
| Certification of persons | 4 April 2006 |
| Management systems certification | 4 April 2006 |
| Inspection | 4 April 2006 |
| Verification | 3 October 2014 |

Authorised signature on behalf of
EA MLA Signatories



Nicole Meffre-Vanlaethem
Chair of the EA MLA Council

An accreditation body that is a signatory to the EA MLA undergoes regular peer evaluation.
Current signatories' status can be seen on the EA website.



ILAC MUTUAL RECOGNITION ARRANGEMENT

This is to acknowledge that having fulfilled the requirements of the
ILAC Mutual Recognition Arrangement,

*Instituto Portugues de Acreditacao
(IPAC)*

is a signatory to the Arrangement.

Scope of Recognition:

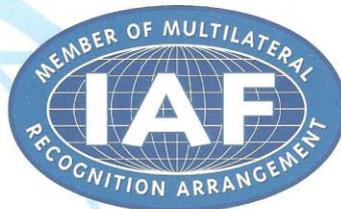
Testing, Calibration and Inspection

The ILAC Arrangement supports international trade by promoting international confidence
and acceptance of accredited laboratory and inspection results.

Date: January 2013

Peter Unger

This certificate is for promotional use only. Refer to the ILAC website for current signatory status.



IAF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT

This is to acknowledge that having fulfilled the requirements of the
IAF Multilateral Recognition Arrangement,

Portuguese Institute for Accreditation (IPAC)
Portugal

is a signatory to the Arrangement.

Scope of recognition:

Environmental Management Systems (18 March 2006)

Quality Management Systems (18 March 2006)

Product Certification (18 March 2006)

The IAF MLA supports international trade by providing confidence that conformance to the requirements as defined in the standards of the relevant conformity assessment schemes for product and systems have been demonstrated.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. Facklam', is written over a horizontal line.

Dr Thomas Facklam
Chairman

International Accreditation Forum, Inc.
18 March 2006

This certificate remains the property of IAF and must be returned on request.
This certificate is for promotional use only. Refer to the IAF website for current signatory status.



International Accreditation Forum, Inc. (IAF)

Be it known that the

**PORTUGUESE INSTITUTE FOR ACCREDITATION
(IPAC), PORTUGAL**

has been accepted as a Member
of the

*International Accreditation Forum, Inc.
Multilateral Recognition
Arrangement*

for the following:

Main Scope: GHG Validation and Verification – ISO 14065 (11 May 2018)

The Member on behalf of which this sheet is signed commits itself to comply with the requirements and obligations of Members of the IAF MLA.

Leopoldo Cortez
President,
Portuguese Institute for Accreditation
DATE: 30 October 2018

Xiao Jianhua
Chair,
International Accreditation Forum, Inc.
DATE: 30 October 2018

5.3 Símbolos de acreditação do IPAC

Consultar o Regulamento de Símbolos de Acreditação ([DRC002](#)) antes de usar ou referenciar.

Símbolos de Acreditação:

Laboratórios:



Organismos de Inspeção:



Organismos de Certificação:



Organismos de Verificação:



Símbolos combinados MLA do ILAC e IAF:



Bandeira 'Entidade Acreditada':



Símbolo 'Certificação Acreditada':



A equipa de trabalho em 2019 integrou os seguintes 29 elementos:

Alberto Mosqueira (UaOC)
Alexandra Mesquita (UaL)
Alexandra Morazzo (UaL)
Ana Abreu (UAG)
Ana Paula Martins (UAG)
Ana Rita Madeira (UaOI)
Andreia Geraldo (UaOC)
Carla Simões (UaL)
Cristina Oliveira (UaL)
Elsa Ferreira (UAG)
Elsa Mendes (UaOI)
Helena Marques (UAG)
Henrique Lopes (UaL)
Irene Lopes (UaL)
Jorge Sousa (UAG)
Laura Pereira (UAG)
Leopoldo Cortez (Presidente)
Margarida Neto (UaOI)
Paulo Tavares (Vice-Presidente)
Paula Martins (AJURI)
Paula Gouveia (UAG)
Paula Pereira (UaL)
Rita Miguel (UaL)
Rosa Maricato (UaL)
Rui Galante (UaL)
Rui Rodrigues (UaOI)
Sara Pereira (UAG)
Sofia Fernandes (UaOC)
Susana Francisco (UaL)