



IPaC
acreditação

**relatório
anual de
2020**

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	13
2.4.4	Gestão de Riscos	14
2.4.5	Processos de melhoria	15
2.4.6	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 2020	46
5.2	Símbolos de acreditação do IPAC	52

Relatório referido a 30-04-2021

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 2020.

2020 foi um ano diferente de qualquer outro anterior, na medida em que a pandemia pelo COVID-19 causada pelo vírus SARS-CoV-2, declarada em março de 2020, alterou profundamente o quotidiano social, cultural e laboral de todo o Mundo. Em Portugal foi declarado o estado de emergência, obrigando ao confinamento de todos menos os serviços essenciais, e impôs uma transição digital brusca e sem precedentes, através do recurso massivo ao teletrabalho meses a fio. O IPAC esteve em teletrabalho integral de 16-03-2020 a 03-06-2020, passando depois a regime alternado com equipas em espelho até 01-11-2020, quando regressou ao teletrabalho integral que se manteve até final do ano (e depois). Note-se que a experiência de teletrabalho não foi nova para o IPAC, já que havia trabalhadores que pontualmente realizavam o teletrabalho.

1.1 Breve análise conjuntural

O IPAC foi constituído pelo decreto-lei n.º 125/2004 de 31 de maio (lei orgânica inicial, depois revogada), 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, pelo [decreto-lei n.º 81/2012](#) de 27 de março, e os estatutos, pela [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.

O Conselho Diretivo em funções durante 2020 foi nomeado 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 Conselho Diretivo esteve em gestão corrente durante 2020, mas com procedimentos concursais em curso pela CRESAP (n.º 980_CReSAP_25_02/19, aberto pelo Aviso n.º 1124/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 15, de 22 de janeiro de 2020 e n.º 981_CReSAP_26_02/19, aberto pelo Aviso n.º 1544/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 20, de 29 de janeiro de 2020) - à data de publicação deste relatório, já tinha sido nomeado o atual Conselho Diretivo pelos [despachos n.º 1528/2021](#) (Presidente) e [n.º 1529/2019](#) (Vice-Presidente), ambos de 9 de fevereiro. A renovação do mandato do Fiscal Único foi feita 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 2020 sob a tutela do Ministro 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.

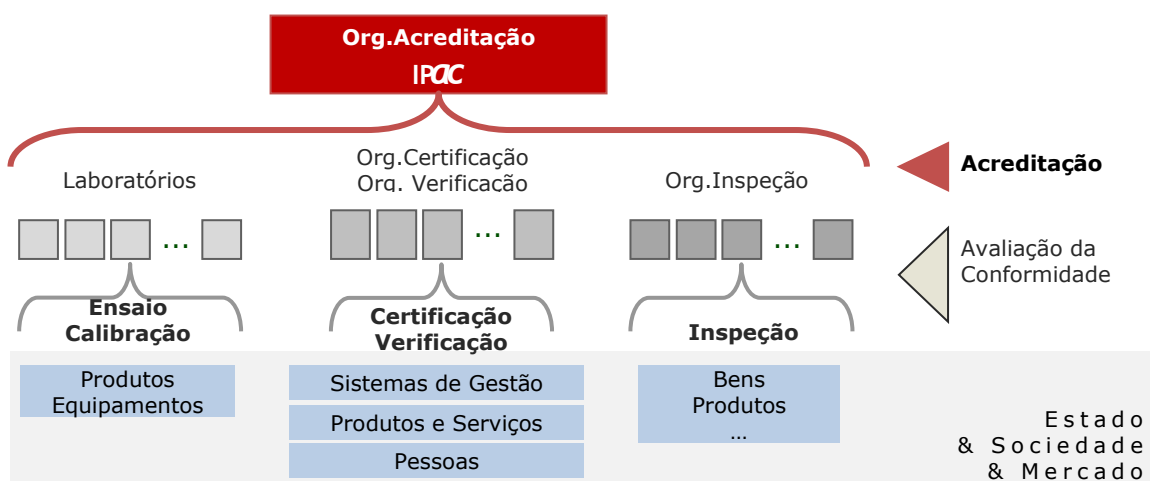
Estas atividades de avaliação da conformidade podem consistir na realização de:

- 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 e saúde no trabalho, segurança alimentar, etc.); a certificação do sistema de gestão visa proporcionar confiança nos resultados da atividade certificada, e é feita com base em normas internacionais;
- Certificação de produtos, que visa demonstrar a conformidade dos produtos (ou processos ou serviços) com determinados requisitos, estabelecidos em normas ou normativos nacionais ou 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 acreditações 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 acreditações 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*).

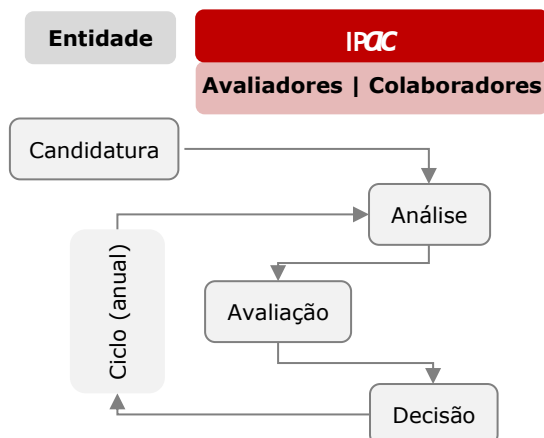
O já referido Regulamento (CE) nº 765/2008 estabelece que as autoridades nacionais da UE são obrigadas a reconhecer como equivalentes as acreditações concedidas pelos organismos de acreditação signatários do Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA.

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

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

Como se 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

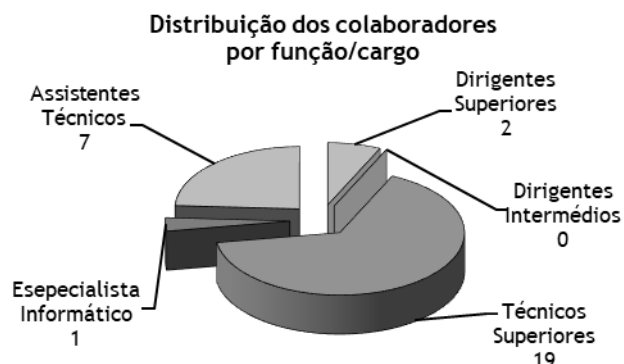
2.1.1 Recursos internos

O Mapa de Postos de Trabalho aprovado para 2020 está abaixo indicado.

MAPA de POSTOS de TRABALHO - ANO de 2020						
Unidade Orgânica	Área funcional	Função/Cargo	Área de formação académica e/ou profissional	N.º de postos trabalho	Efetivos a 31-dez	Efetivos durante 2020
Direção	Direção superior	Conselho Diretivo: Presidente e Vice-Presidente	Licenciatura	2	2	2,0
	Técnico Superior	Apoio jurídico e administrativo	Licenciatura em Direito	1	1	1,0
	Assistente Técnico	Secretariado, apoio logístico e administrativo	12.º ano	2	2	2,0
Unidade de acreditação de Laboratórios (UaL)	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	0	0,0
	Técnico Superior	Gestão de Processos de Acreditação	Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e Engenharias afins (1)	11	10	10,0
Unidade de acreditação de Organismos de Certificação (UaOC)	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	1	1,0
	Técnico Superior	Gestão de Processos de Acreditação	Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e Engenharias afins (1)	2	1	1,8
Unidade de acreditação de Organismos de Inspeção (UaOI)	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	1	1,0
	Técnico Superior	Gestão de Processos de Acreditação	Licenciatura em Ciências Físicas, Químicas, Biológicas, Naturais ou Tecnológicas e Engenharias afins (1)	3	3	3,0
Unidade de Administração Geral (UAG)	Técnico Superior	Coordenação e Gestão de Processos administrativos e financeiros	Licenciatura em Direito, Gestão, Contabilidade, Economia ou afins	1	1	1,0
	Técnico Superior	Gestão administrativa, financeira, patrimonial e de recursos humanos	Licenciatura em Direito, Gestão, Contabilidade, Economia ou afins	1	0	0,0
	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	1	1,0
	Assistente Técnico	Processamento administrativo, recursos humanos, financeiros e patrimoniais	12.º ano	4	4	4,4
Total				31	27	28,2

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

À data de 31-12-2020 estavam afetos 27 efetivos ao IPAC:



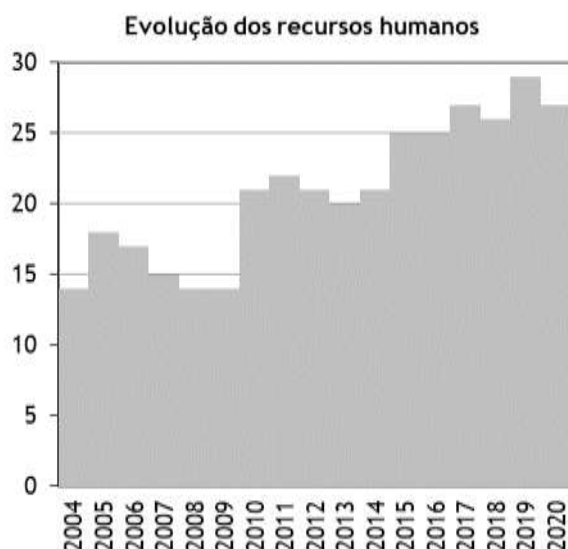
- 2 dirigentes superiores (dos quais 1 pertencente ao quadro de outro serviço);
- 18 técnicos superiores;
- 1 especialista de informática;
- 6 assistentes técnicos.

Contudo, durante 2020, o IPAC chegou a ter 29 efetivos, listados na contracapa deste relatório.

Este enquadramento resultou numa pontuação de recursos humanos disponíveis inferior ao planeado no QUAR para 2020 (ver Anexo 5.1).

O Conselho Diretivo, nomeado em 2013 na sequência de processo de recrutamento conduzido pela CRESAP, funcionou em 2020 em regime de gestão corrente após o término dos mandatos em 2018.

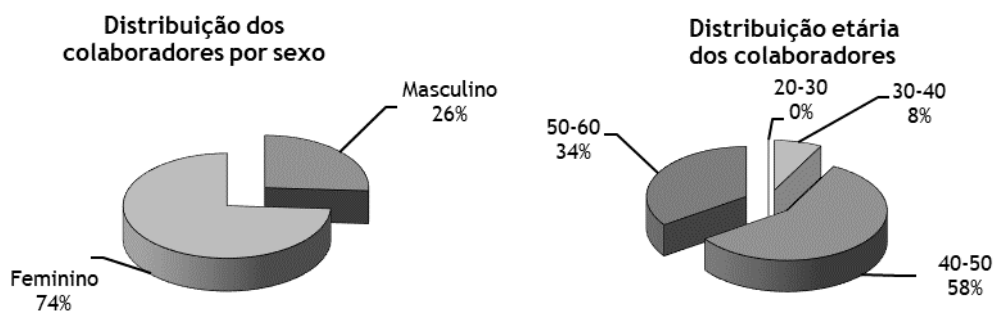
Relativamente ao preenchimento do Mapa de Postos de Trabalho para 2020, verificou-se que ficaram por preencher 4 postos de técnico superior. Os postos de coordenadores operacionais não foi possível preencher por falta de interessados (por não terem equiparação a dirigentes intermédios).



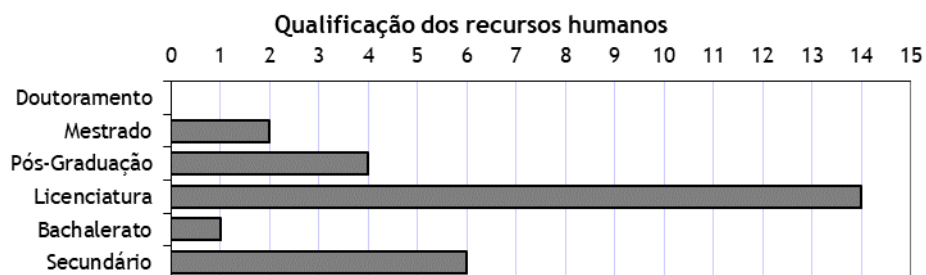
A evolução dos recursos humanos do IPAC ao longo dos anos está apresentada na figura ao lado, salientando-se o acréscimo verificado em 2010, e novo reforço em 2015 para constituição da Unidade de Administração Geral.

Será de realçar que a carga operacional de avaliações e decisões anuais cresceu cerca de 200% desde a criação do IPAC, tendo a participação em acordos multilaterais de reconhecimento mútuo aumentado 183%, enquanto que o n.º recursos humanos melhorou apenas 107% (contando o pessoal afeto a serviços de apoio em 2004).

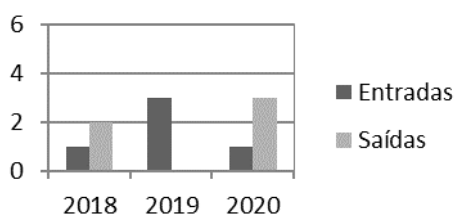
A distribuição dos recursos humanos do IPAC por sexo e por faixa etária (ver figuras abaixo) mostra uma população maioritariamente feminina e relativamente jovem (média etária de 46,5 anos).



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.



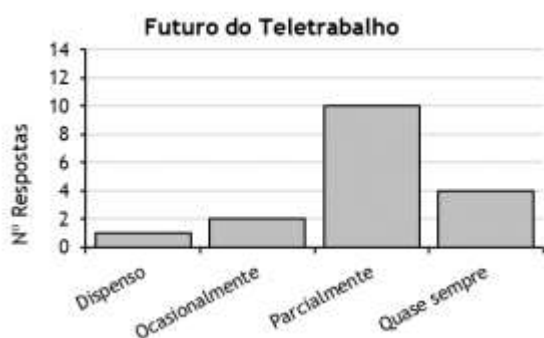
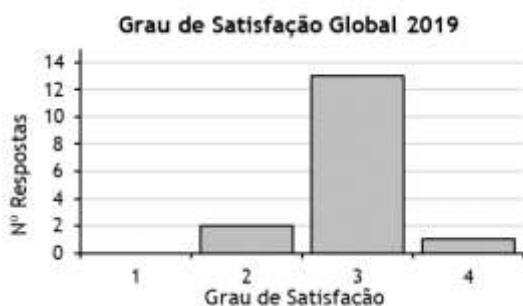
A taxa de colaboradores com habilitação superior em 2020 foi de 78% e a taxa de colaboradores com mestrados e pós-graduações foi de 29%.



A taxa de rotatividade dos colaboradores aumentou em 2020 face aos anos anteriores (15% em 2020 face a 10% em 2019, ver figura ao lado), o que trouxe desafios de continuidade do nível de serviço e integração de novos colaboradores. Uma das saídas foi por reforma.

Foi efetuada a audição dos colaboradores através de um questionário de avaliação da satisfação interna, tendo sido obtidas 19 respostas válidas de um universo de 27 colaboradores (taxa de resposta de 67%, superior aos 57% de 2019).

O nível de satisfação global apurado foi de 3,2 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 (14,4) é superior ao de 2019 (12,9), denotando um aumento da satisfação.



Atendendo à pandemia pelo COVID-19, que primeiro forçou o confinamento obrigatório e o recurso ao teletrabalho e depois um regime de trabalho com equipas em espelho, alternando entre a prestação de serviço presencial e remota, foi realizado um inquérito ao futuro do teletrabalho pretendido pelos colaboradores, cujos resultados se encontram ao lado.

A adoção de um regime híbrido de prestação de serviço presencial e remoto é a expectativa da maior parte dos colaboradores, uma vez que no caso do IPAC, enquanto entidade que presta serviços exclusivamente a empresas, a necessidade de atendimento presencial é diminuta - apenas a realização de avaliações requer uma presença física regular.

Foi delineado um programa de formação dos colaboradores para 2020, naturalmente perturbado pela pandemia pelo COVID-19 que cancelou ou adiou as ações presenciais que não puderam ser reconvertidas para o formato remoto, tendo sido realizadas as seguintes ações:

MAPA de FORMAÇÃO INTERNA - ANO de 2020				
DS	TS	AT	TOTAL de participações	
2	19	7	28	Ações de Formação
1	1	0	2	EA HHC Workshop on ISO/IEC 17029
0	1	0	1	PEFC Technical calibration session for ABs - The 2020 version of the Chain of custody
0	2	0	2	Accreditation & Verification Training Event
0	2	0	2	EA HHC/CC Training "Evaluation of schemes"
0	2	0	2	FSSC Harmonization Conference 2020
0	2	2	4	PAN - Aplicação para elaboração do PNPC 2021
0	1	0	1	Metrologia
0	2	0	2	Workshop APA 4.ª fase do regime do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE)
0	2	0	2	MAC TM Refresher training on Testing and Calibration
0	2	0	2	EU ETS Compliance Conference and M&R Training Event
1	2	0	3	GLOBALGAP meeting
2	1	0	3	EA Virtual Conference on Accreditation in light of Cybersecurity, Artificial Intelligence and Digitalisation
2	1	0	3	EA HHC Training on EA-2/17
2	3	0	5	EA - ERA Workshop on the Accreditation of CABs in the Regulated Railway Sector
0	1	0	1	EA MAC TM Refresher training on Products certification and Inspection

Em 2020 foram realizadas um total de 15 ações de formação, a grande maioria por meios remotos, envolvendo 12 colaboradores de todas as Unidades.

Os participantes por género e carreira está detalhada ao lado.

Participantes por género e carreira				
	M	F	Total	Efetivos
DS	2	0	2	2
TS	1	7	8	19
EI	0	0	0	1
AT	0	2	2	7
TOTAL	3	9	12	29

Alguns colaboradores estiveram ainda envolvidos e participaram em ações de formação e harmonização com os avaliadores externos do IPAC, conforme indicado em 2.1.3 .

2.1.2 Serviços de apoio

Em 2020 o IPAC recorreu à prestação centralizada de serviços informáticos pela Secretaria Geral da Economia, bem como à contratação centralizada nos termos legais aplicáveis.

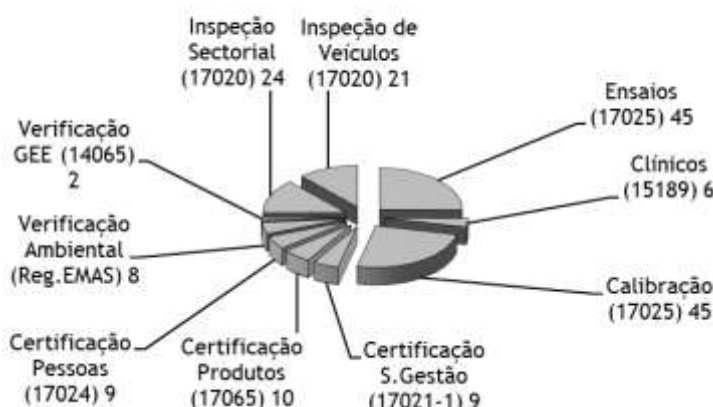
2.1.3 Recursos externos

Para realizar as avaliações das entidades acreditadas o IPAC recorre a uma Bolsa de Avaliadores, alimentada por um processo de qualificação específico, conforme requerido normativamente. Esta Bolsa de Avaliadores diferencia as funções executadas e competências técnicas manifestadas, integrando Avaliadores Coordenadores, Avaliadores Técnicos e Peritos Técnicos.

A Bolsa de Avaliadores é gerida por uma Comissão de Gestão, que se reuniu 11 vezes em 2020, das quais resultaram 17 novas qualificações, 17 requalificações e 14 desqualificações.

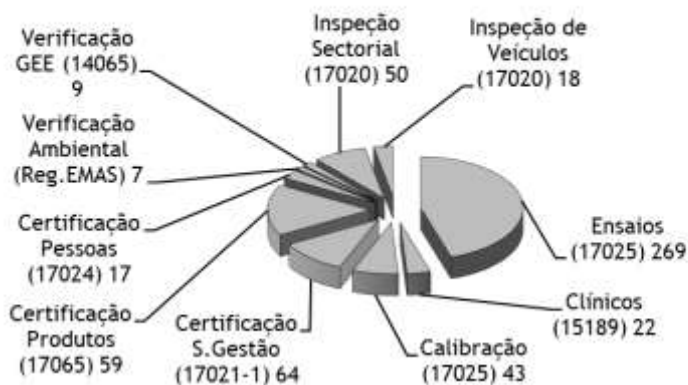
Nas figuras seguintes estão apresentadas as qualificações existentes no final de 2020, distribuídas por esquema de acreditação, refletindo a diversidade e natureza de solicitações que o IPAC tem de responder - salienta-se a preponderância de avaliadores para laboratórios.

Avaliadores Coordenadores



À data de 31-12-2020 estavam qualificadas **69 pessoas** como **Avaliadores Coordenadores** (70 em 2019), as quais reuniam um total de **179 qualificações** distintas (181 em 2019), como apresentado na figura ao lado - cada avaliador coordenador está qualificado para pelo menos um esquema de acreditação, havendo 66 pessoas com múltiplas qualificações (média de 2,6 qualificações por pessoa), o que explica o total de qualificações alcançado.

Avaliadores e Peritos Técnicos



À data de 31-12-2020 estavam qualificadas **424 pessoas** (428 em 2019) como **Avaliadores ou Peritos Técnicos ou Testemunhas**, reunindo **601 qualificações** distintas ao nível de esquemas de acreditação (604 em 2019), desdobrando-se em **1126 qualificações** ao nível dos sectores de acreditação (1107 em 2019).

Foram realizados os seguintes **encontros anuais com avaliadores** em 2020 para harmonização e atualização de metodologias e critérios de acreditação:

- no domínio da certificação: 1 Encontro de avaliadores ISO/IEC 17021-1, 1 Encontro de avaliadores ISO ISO/IEC 17065 e 1 Encontro de avaliadores ISO ISO/IEC 17024; foi ainda realizado um encontro sectorial para a área dos regimes de qualidade agrícolas em parceria com a DGADR, outro para o sector vitivinícola em articulação com o IVV, outro respeitante à 4ª fase do regime CELE com a APA e finalmente um no sector florestal com o PEFC - atenta a pandemia pelo COVID-19, todos estes encontros realizaram-se de forma remota.

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 2020, seguindo esse princípio.

510 AUTO-FINANCIAMENTO	2020		2019	2005
ORÇAMENTO DE DESPESA	Proposto	Aprovado	Proposto	Proposto
01 DESPESAS COM O PESSOAL	1 179 481	1 179 481	1 178 653	512 310
02 AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	2 014 170	2 014 170	2 014 164	1 067 626
04 TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	180 289	180 289	163 000	811 064
06 OUTRAS DESPESAS CORRENTES	718 435	718 435	705 662	105 000
07 AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL	165 000	165 000	165 000	104 000
TOTAL	4 257 375	4 257 375	4 226 479	2 600 000
ORÇAMENTO DE RECEITA	Proposto	Aprovado	Proposto	Proposto
070299 VENDA DE BENS E SERVIÇOS	4 257 375	4 257 375	4 226 479	2 600 000
TOTAL	4 257 375	4 257 375	4 226 479	2 600 000
SALDO	0	0	0	0

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 2020 correspondeu ao aprovado na respetiva Lei do Orçamento de Estado, conforme também 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 sua operacionalização, uma vez que os principais recursos materiais (instalações e mobiliário) foram disponibilizados através de protocolo celebrado com o IPQ.

Tal situação manteve-se em 2020, 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.

2.3.2 Sistema informático

Para gerir a atividade de acreditação o IPAC possui 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 informático está suportado pela base de dados operacional gerida internamente.

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

O IPAC continuou a recorrer em 2020 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 permitir o acesso à informação relevante por parte dos clientes e partes interessadas, bem como divulgar e publicitar as suas atividades e as listas de entidades acreditadas.

Em 2020 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 a 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. Nos anos mais recentes, estes arquivos operacionais são essencialmente digitais.

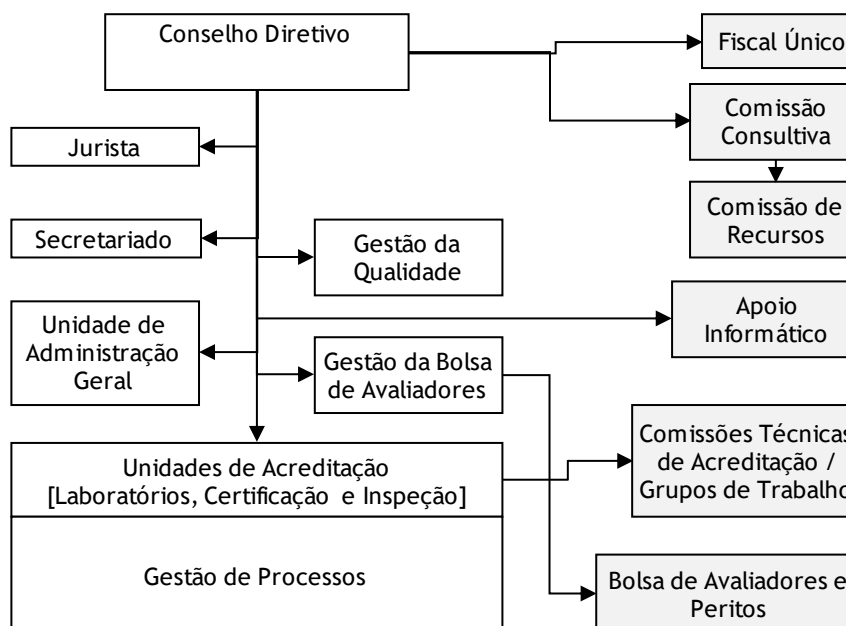
Estes arquivos são essenciais para demonstrar perante terceiros a qualidade do trabalho do IPAC, a conformidade do mesmo com as disposições aplicáveis e justificar a sua atuação.

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. Não foi realizada nenhuma reunião em 2020, uma vez que se aguardava o resultado das avaliações pelos pares da EA e também face aos constrangimentos impostos pela pandemia por COVID-19.

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 estão constituídas 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 2020 não foram realizadas reuniões.
- **Comissão Técnica de Acreditação de Laboratórios Clínicos (CTaLC)**, que abrange as atividades de acreditação pela ISO 15189. Não foram realizadas reuniões em 2020.

Na área da acreditação de organismos de certificação e verificação está constituída:

- **Comissão Técnica de Acreditação de Certificadores (CTaC)**, que abrange todas as atividades de certificação e verificação. Durante o ano de 2020 foram efetuadas 2 reuniões, a última das quais em formato totalmente remoto.

Na área da acreditação de organismos de inspeção está constituída:

- **Comissão Técnica de Acreditação de Organismos de Inspeção (CTaI)**, que abrange todas as atividades de inspeção. Esta Comissão não se reuniu em 2020.

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 **184 documentos**. Destes, uma parte significativa são públicos, estabelecendo e descrevendo o sistema nacional de acreditação, encontrando-se disponíveis na página eletrónica do IPAC.

Em 2020, face à publicação da ISO/IEC 17011:2017 e ao fim do respetivo período de transição, o IPAC completou a adaptação do seu sistema de gestão para este novo referencial, com a necessária revisão e adaptação da documentação relevante.

Foram revistos em 2020 os seguintes documentos públicos:

- DEC005 “Código de Ética”
- DIC002 “Formulário Geral de Candidatura”
- DIC017 “Formulário Específico de registo das atividades de certificação”
- OEC016 “Organismos de Inspeção de Veículos”
- OEC024 “Requisitos Específicos de Acreditação - Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão”
- OIC001 “Plano de Acções Corretivas”

Foram ainda revistos 11 documentos internos do sistema de gestão.

Foram publicadas em 2020 as seguintes **Circulares**:

- 01/2020 “Processo de transição para os referenciais preferidos de acreditação para fins de notificação”
- 02/2020 “Medidas de contingência para fazer face à epidemia da doença por coronavírus (COVID-19)”
- 03/2020 “Medidas adicionais de contingência para fazer face à pandemia da doença por coronavírus (COVID-19)”
- 04/2020 “Atualização das medidas de contingência para fazer face à pandemia da doença por coronavírus (COVID-19)”
- 05/2020 “Retoma da realização regular de avaliações pelo IPAC”
- 06/2020 “Transição para o novo quadro regulamentar na inspeção de veículos”
- 07/2020 “Transição digital - Adoção de Relatórios de Avaliação exclusivamente em formato digital”
- 08/2020 “Alinhamento do plano de transição IPAC para a ISO/IEC 17025:2017 com as disposições ILAC relevantes”

Foi revista em 2020 a Circular 5/2018 “Transição para a ISO/IEC 17025:2017”.

2.4.4 Gestão de Riscos

Continuou em execução o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC), 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.

ANO	TOTAL	Risco baixo	Risco médio	Risco elevado	Média
2016	952	905 95%	47 5%	0 0%	4,9
2017	950	896 94%	54 6%	0 0%	4,9
2018	988	933 94%	55 6%	0 0%	4,9
2019	1038	998 96%	40 4%	0 0%	4,8
2020	1036	980 95%	56 5%	0 0%	5,1
TOTAL	4964	4712 95%	252 5%	0 0%	4,9

Foi elaborado um Relatório de Execução do PGRIC, também disponível na sua [página eletrónica](#), apreciando o risco das avaliações e decisões de acreditação ocorridas entre 2016 e 2020, conforme resumido na tabela ao lado. Concluiu-se assim que dos 4964 processos analisados, o risco foi reduzido em 95% dos casos,

moderado em 5% dos casos e nenhum teve risco elevado - numa escala de risco com 25 níveis, o valor médio corresponde ao 3º nível, ou a uma pontuação de 4,9 numa escala de 3 a 27, o que demonstra o cuidado, atenção e rigor na eliminação, mitigação e controlo destes riscos.

2.4.5 Processos de melhoria

Foi realizada uma auditoria interna em 2020, que neste ano incidiu essencialmente na implementação do novo referencial ISO/IEC 17011:2017, em particular as secções 6 e 7. Esta auditoria foi realizada por dois auditores externos, de forma totalmente remota. 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 2020 foram rececionadas **4 reclamações sobre a atuação do IPAC** (2 em 2019), 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.

- Uma das reclamações proveio da área de acreditação de Organismos de Inspeção e as outras 3 da área de acreditação de Laboratórios de Ensaios.
- Analisadas as reclamações, 2 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 (0,5%)
- O prazo médio de resposta foi de 1,7 meses e o de fecho de 6,7 meses.

Em 2020 registaram-se **6 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 2020 mantém-se baixa (0,7%) face ao número de creditações concedidas.

- Analisadas as reclamações, 5 delas não foram consideradas justificadas, tendo sido encerradas.
- O prazo médio de resposta foi de 1,0 mês e o de fecho de 6,3 meses.

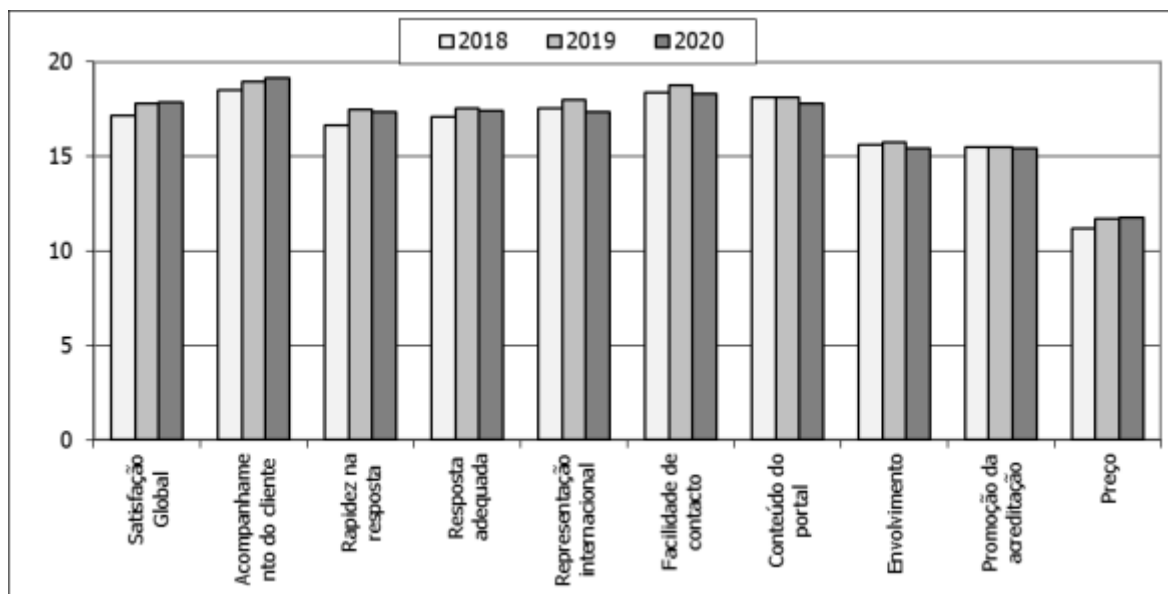


Atento o número total de clientes do IPAC e a dimensão da sua atuação, concluiu-se que o sistema de tratamento de reclamações do IPAC se tem revelado eficaz.

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.



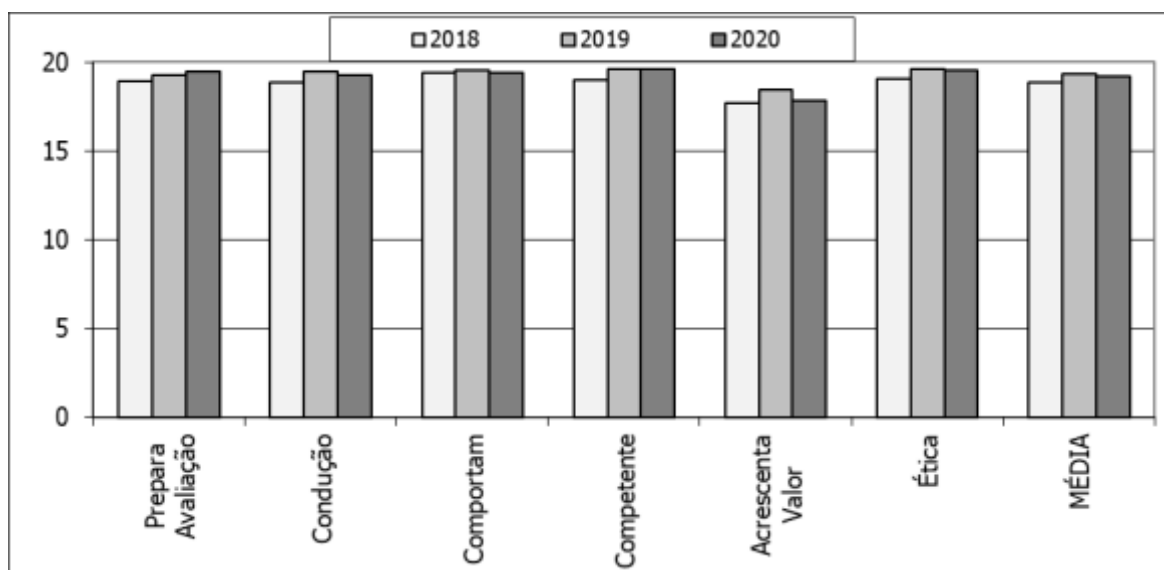
O IPAC efetua anualmente inquéritos de satisfação aos seus clientes, como meio de monitorizar o seu desempenho e estimular a melhoria contínua. Foi adotado um sistema de pontuação entre 1 (mais negativo) a 4 pontos (mais positivo) para medir a satisfação com o desempenho do IPAC, neste documento convertido para um 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 2020 cerca de 162 respostas para 840 clientes.



O parâmetro com avaliação mais favorável em 2020 continuou a ser o acompanhamento do cliente (19,1), com um novo máximo histórico, seguido da facilidade de contacto e do conteúdo do portal, enquanto o parâmetro mais penalizado continuou a ser o preço, embora com apreciação positiva. De um modo geral, comparando 2020 com 2019 e 2018, os resultados denotam um padrão muito elevado (entre 15 e 20 valores), tendo-se conseguido máximos históricos em 3 dos 10 parâmetros.

O valor de 17,8 no índice de satisfação global em 2020 iguala o anterior (17,8 em 2019 e 17,1 em 2018), 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 (549 apreciações recebidas em 2020).



Conforme se pode ver, os parâmetros mantem-se num nível de apreciação muito elevado, fruto do trabalho de seleção e treino pelo IPAC - numa escala de 0 a 20, estão entre os 17,9 e os 19,6 valores. É de assinalar que foi obtido um máximo histórico na preparação da avaliação.

Nota-se o aumento do valor médio de satisfação para 19,5, já anteriormente num patamar muito elevado (19,3 e 18,9 registados respetivamente em 2019 e 2018), o que é considerado excelente.

2.4.6 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 de todos os objetivos num ano particularmente difícil face à pandemia pelo COVID-19 e aos constrangimentos dela inerentes.

Foi assim alcançada uma pontuação de 125%, tendo sido classificado como um desempenho Bom, devidamente homologado pela tutela.

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	2018	2019	2020
Laboratórios	4,6	5,4	7,2
Certificação	3,3	3,4	3,3
Verificação	3,9	3,8	3,7
Inspeção	6,8	4,2	3,3
GLOBAL	4,9	4,6	4,9
Nº decisões	915	868	803

Conforme indicado na tabela ao lado, o tempo global de decisão mantém-se na zona dos 5 meses.

Apesar do menor nº decisões por ano, os constrangimentos causados pela pandemia pelo COVID-19, aliados ao estrangulamento causado pela ausência de dirigentes intermédios em que possa ser delegada competência para decidir, impactaram negativamente na capacidade de resposta, em particular na acreditação de laboratórios, a que não será estranha a maior complexidade do fecho da transição normativa que a inicialmente antecipada. A redução nos tempos médios de decisão da inspeção estão influenciados por decisões intermédias

Tempo médio de fecho de concessões
(em meses)

Tm Concessão	2018	2019	2020
Laboratórios	4,3	6,1	4,7
Certificação	1,9	---	---
Verificação	---	---	---
Inspeção	3,9	3,4	5,4
GLOBAL	5,5	3,5	4,2
Nº decisões	47	30	37

Conforme exposto na tabela ao lado, o tempo global de fecho das concessões em 2020 foi inferior ao tempo global de decisão geral, notando-se um aumento do nº de decisões de concessão a tomar face ao ano anterior.

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 2020								2019			ATE/CAB
			Total	no prazo	Média	Repetidos	Reemitidos	Total	no prazo	ATE/CAB				
Labs Calibração	59	59	65	63	97%	5,2	14	22%	0	0%	53	53	100%	110%
Labs Ensaio	394	383	443	434	98%	4,7	135	30%	7	2%	384	373	97%	116%
Labs Clínicos	16	14	10	9	90%	8,0	1	10%	0	0%	15	15	100%	71%
OC Sistemas Gestão	12	11	17	17	100%	2,4	10	59%	0	0%	22	22	100%	155%
OC Produtos	37	35	52	51	98%	1,9	21	40%	5	10%	43	41	95%	149%
OC Pessoas	8	5	5	5	100%	4,4	1	20%	0	0%	4	2	50%	100%
Verif EMAS	6	6	2	2	100%	4,5	0	0%	0	0%	5	5	100%	33%
Verif GEE	4	4	4	4	100%	7,0	1	25%	0	0%	6	6	100%	100%
OI Sectorial	63	56	60	59	98%	2,6	10	17%	3	5%	100	97	97%	107%
OI Veículos	241	231	84	82	98%	3,6	34	40%	6	7%	63	60	95%	36%
TOTAL	840	804	742	726	98%	4,2	227	31%	21	3%	695	674	97%	

Foram assim emitidos 742 Anexos Técnicos Eletrónicos (ATE) em 2020 (face a 695 em 2019), em média até 4,2 dias úteis (4,9 em 2019) após a respetiva decisão, tendo 98% deles cumprido a meta de 10 dias úteis estabelecida. Em comparação com 2019 vê-se uma melhoria na taxa de cumprimento, apesar do aumento de emissões.

Note-se que o número de ATE (742) emitidos em 2020 está muito próximo do número de entidades acreditadas (804), 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 está expresso na coluna 'Repetidos' - é assim de atentar na significativa taxa de emissões repetidas no mesmo ano de ATE (31%), 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 2020, salienta-se também a elevada taxa dos Organismos de Inspeção de Veículos.

Por sua vez, a taxa de reemissões de ATE (3% em 2020 face a 2% em 2019) 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 2020 e 2019 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 2020, tendo-se terminado o ano com **804 entidades acreditadas**, o que representa um acréscimo de 2% face a 2019 (791) e um novo máximo histórico - a área que mais cresceu foi a de inspeção, enquanto a área de certificação foi a que cresceu menos.

Alerta-se que o número de entidades acreditadas é inferior ao de clientes (tabela abaixo), pois alguns destes ainda não tinham terminado no final do ano o processo de concessão.

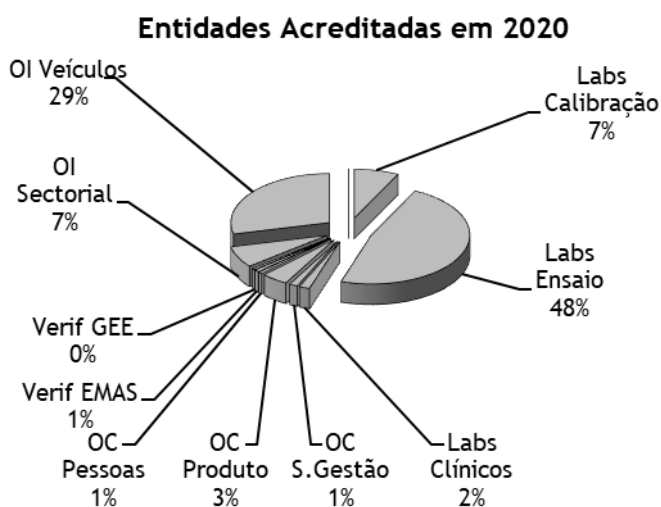
Nº Ent.Acreditadas	2004	...	2017	2018	2019	2020
Labs Calibração	52		57	58	57	59
Labs Ensaio	230		390	383	383	383
Labs Clínicos	0		12	13	12	14
OC S.Gestão	9		11	11	11	11
OC Produto	6		33	35	35	35
OC Pessoas	3		6	6	6	5
Verif EMAS	4		6	6	6	6
Verif GEE	0		4	4	4	4
OI Sectorial	30		47	51	52	56
OI Veículos	174		206	220	225	231
TOTAL	508		772	787	791	804
Diferença Anual	2%		2%	1%	1%	2%
Início			152%	155%	156%	158%

2020	Candidaturas	Concessões	Anulações	Clientes
Labs Calibração	0	2	0	59
Labs Ensaio	7	9	9	394
Labs Clínicos	2	2	0	16
OC S.Gestão	0	0	0	12
OC Produto	1	0	0	37
OC Pessoas	0	0	1	8
Verif EMAS	0	0	0	6
Verif GEE	0	0	0	4
OI Sectorial	2	5	1	63
OI Veículos	4	6	0	241
TOTAL	16	24	11	840

Durante 2020 foram registadas **16 novas candidaturas** (24 em 2019) e concedidas **24 novas creditações** (18 em 2019), para laboratórios e organismos de inspeção.

Em 2020 houve **11 anulações** de creditações (14 em 2019), na sua maioria na área de laboratórios de ensaios, quer por desistências, quer por fusões ou reestruturações.

O número total de clientes ativos em 2020 foi de **840** (837 em 2019).



A distribuição dos **sectores de acreditação** está representada no gráfico ao lado, continuando a verificar-se a predominância dos laboratórios (57%), seguida da inspeção (36%) 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		Ano Anterior		
		Calibração	Ensaios	Clínicos	Sistemas	Produtos	Pessoas	EMAS	GEE	Sectorial	Veículos	Total	Dif.	
Aveiro	54	7%	6	31			1				3	13	54	
Beja	11	1%		7								4	11	
Braga	53	7%	4	23			2			4	20	51	2	
Bragança	6	1%		1			1				4	6		
Castelo Branco	15	2%		10			1				4	15		
Coimbra	46	6%	3	27			1		1	2	12	44	2	
Evora	12	1%		5		1	2				4	11	1	
Faro	22	3%		6	1		1			3	11	21	1	
Guarda	8	1%		2			1				5	8		
Leiria	35	4%	3	13			2			2	15	36	-1	
Lisboa	213	26%	20	112	4	7	7	3	5	1	19	35	212	1
Portalegre	5	1%					1				4	5		
Porto	149	19%	10	70	5	1	7	1	1	1	13	40	146	3
Santarém	29	4%	1	14	1		1				12	28	1	
Setúbal	56	7%	5	25		1	2	1		1	6	15	56	
Viana do Castelo	10	1%		2							1	7	9	1
Vila Real	6	1%		1			1				1	3	6	
Viseu	20	2%		8			2				2	8	21	-1
R.A. Açores	23	3%	2	9			2				10	22	1	
R.A. Madeira	14	2%	2	7							5	14		
Estrangeiro*	17	2%	3	10	3	1						15	2	
TOTAL	804		59	383	14	11	35	5	6	4	56	231	791	13

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 da certificação de produtos apresente uma dispersão crescente. Também se nota que o acréscimo de entidades acreditadas se concentrou na região de Lisboa e Porto.

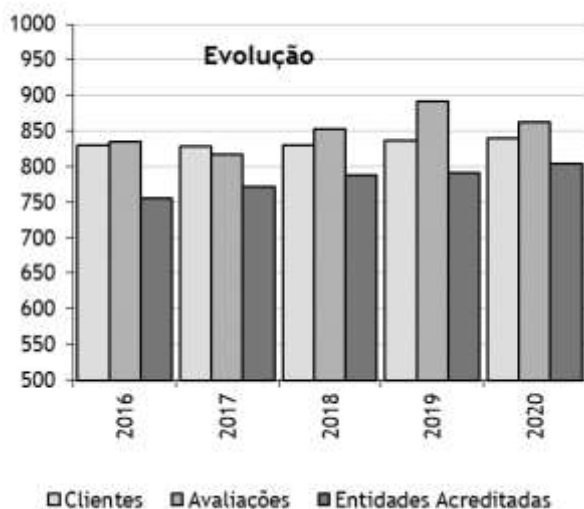


Na figura ao lado é feita uma visualização gráfica dos dados totais do quadro anterior para cada área geográfica, em que cada traço da escala corresponde a 50 entidades acreditadas.

As acreditações no estrangeiro situam-se em: Angola (2), Cabo Verde (1), Macau (1), e Moçambique (13).

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.

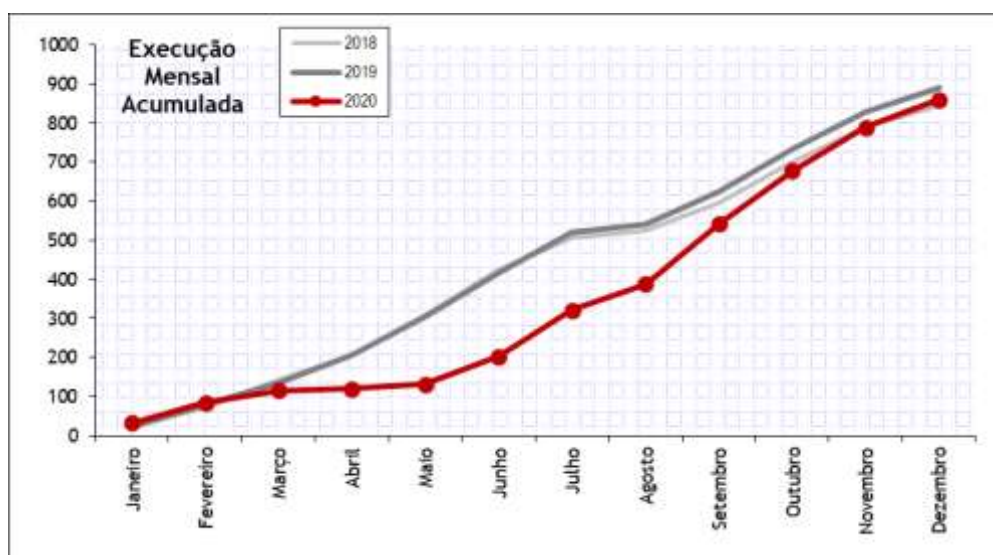
3.1.2 Avaliações realizadas



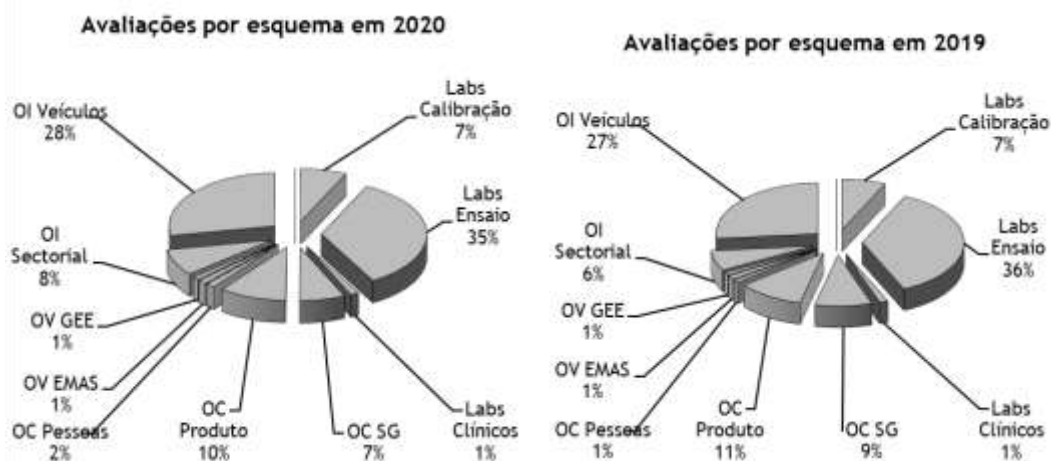
O processo de acreditação envolve a realização de avaliações iniciais de concessão aos candidatos e depois anuais às entidades acreditadas.

Em 2020 foram **planeadas 878 avaliações**, (898 em 2019), algumas delas combinando vários clientes, tendo sido **realizadas 874 (98%)**. Destas, **30** foram avaliações de **concessão** (14 em 2019), das quais a maioria foi para laboratórios e organismos de inspeção.

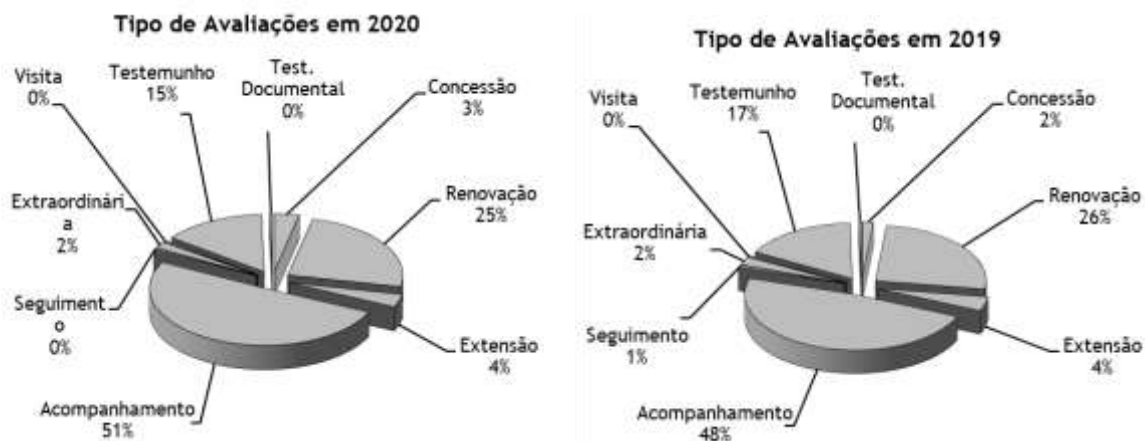
O número de avaliações anuais vem a crescer desde 2014, em consequência do aumento de entidades acreditadas, mas em 2020 houve uma retração devido à pandemia por COVID-19, podendo apreciar-se no gráfico abaixo o adiar das avaliações durante o 1º confinamento (e a posterior recuperação).



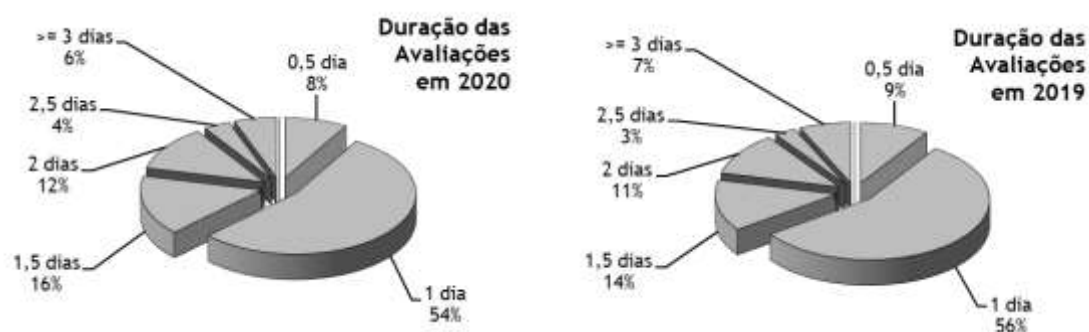
Nos gráficos abaixo apresenta-se a distribuição das avaliações pelos tipos de entidades, em 2020 e 2019, salientando-se que as avaliações aos laboratórios continuam a constituir quase metade das avaliações (43%), sendo o domínio maioritário.



Na distribuição pelo tipo de avaliações é de salientar em 2020 a manutenção do perfil face a 2019.



Relativamente à duração das avaliações, pode ver-se abaixo que se mantém o perfil do ano anterior, em 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 nos últimos anos.



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 2020 e 2019 pode concluir-se que se manteve quer a duração das avaliações (média de 1,4 dias em 2020 face a 1,3 em 2019), quer a composição das equipas avaliadoras (média de 2,5 pessoas em 2020 e 2019).

Apresenta-se abaixo um quadro-resumo das constatações registadas como resultado das avaliações efetuadas em 2020 pelas equipas avaliadoras do IPAC.

2020	Não-Conformidades (NC)				Oportunidades de Melhoria		TOTAL 2020	Avaliações /Esquema	NC/ avaliação
	Maiores		Menores						
Labs Calibração	46	4%	847	78%	189	17%	1082	62	17,3
Labs Ensaio	276	3%	6450	81%	1239	16%	7965	303	25,9
Labs Clínicos	33	5%	553	80%	102	15%	688	10	69,3
OC S.Gestão	6	2%	127	47%	137	51%	270	61	2,9
OC Produto	11	2%	231	51%	208	46%	450	90	3,5
OC Pessoas	4	4%	53	58%	35	38%	92	12	5,7
OV EMAS	5	4%	69	51%	61	45%	135	11	6,0
OV GEE	0	0%	23	88%	3	12%	26	9	3,7
OI Sectorial	29	4%	500	73%	158	23%	687	71	5,8
OI Veículos	79	8%	772	75%	182	18%	1033	245	4,1
TOTAL	489	4%	9625	77%	2314	19%	12428	874	13,4

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 não-conformidades (NC) e baixam o n.º médio NC por avaliação e a diferente maturidade dos esquemas de acreditação e clientes avaliados.

Tal como em anos anteriores, continua a verificar-se um maior número médio de NC por avaliação nos sectores laboratoriais, possivelmente devido à maior incidência técnica desses sectores.

Pela comparação com 2019 no quadro abaixo, nota-se que tendo havido menos avaliações que em 2019, o nº NC em 2020 também é menor, sendo de relevar em particular o aumento na área de organismos de inspeção e o decréscimo em laboratórios - em termos totais, de 2019 para 2020 registraram-se menos 8% de NC, mas com mais 20% de NC maiores.

EVOLUÇÃO de NC	TOTAL 2020	Avaliações /Esquema	NC/ avaliação	Diferença entre 2020 e 2019		TOTAL 2019	Avaliações /Esquema	NC/ avaliação
Labs Calibração	1082	62	17,3	-196	-15%	1278	62	17,3
Labs Ensaio	7965	303	25,9	-847	-10%	8812	320	24,5
Labs Clínicos	688	10	69,3	-119	-15%	807	11	63,0
OC S.Gestão	270	61	2,9	-28	-9%	298	81	2,2
OC Produtos	450	90	3,5	-22	-5%	472	97	3,2
OC Pessoas	92	12	5,7	3	3%	89	8	8,5
OV EMAS	135	11	6,0	33	32%	102	11	6,0
OV GEE	26	9	3,7	-19	-42%	45	8	4,1
OI Sectorial	687	71	5,8	206	43%	481	56	7,3
OI Veículos	1033	245	4,1	-145	-12%	1178	238	4,3
TOTAL	12428	874	13,4	-1134	-8%	13562	892	13,1
Maiores	489			77	19%	412		
Menores	9625			-1641	-15%	11266		
OM	2314			430	23%	1884		
Avaliações	874			11	1%	863		

3.1.3 Eventos e ações realizadas ou participadas

Atendendo à pandemia pelo COVID-19 e o consequente baixo número de eventos realizados, o IPAC apenas participou e interveio durante o ano de 2020 nos seguintes eventos externos, a convite dos respetivos organizadores, nomeadamente:

- Seminário “Calibração e Ensaio de Equipamentos Biomédicos”, no INSA (a convite do IEP);
- Evento “C-Days: Cibersegurança como fator reputacional para as organizações” (a convite do CNCS - Centro Nacional de Cibersegurança);

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 2020.

3.1.5 Comissões externas

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

- CTA 40 - Máscaras para uso social - elaborou a DNP TS 4575
- CT 147 - Avaliação da conformidade - acompanha o ISO/CASCO e CEN/CENELEC/TC1, e o desenvolvimento das normas da série ISO 17000;
- CTA038 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar - acompanha os desenvolvimentos da série ISO 22000;
- CT 42 - Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SC4) - acompanhamento do desenvolvimento da ISO 45001.
- CT 150 - Gestão ambiental - acompanha os desenvolvimentos da série ISO 14001 e ISO 14065;

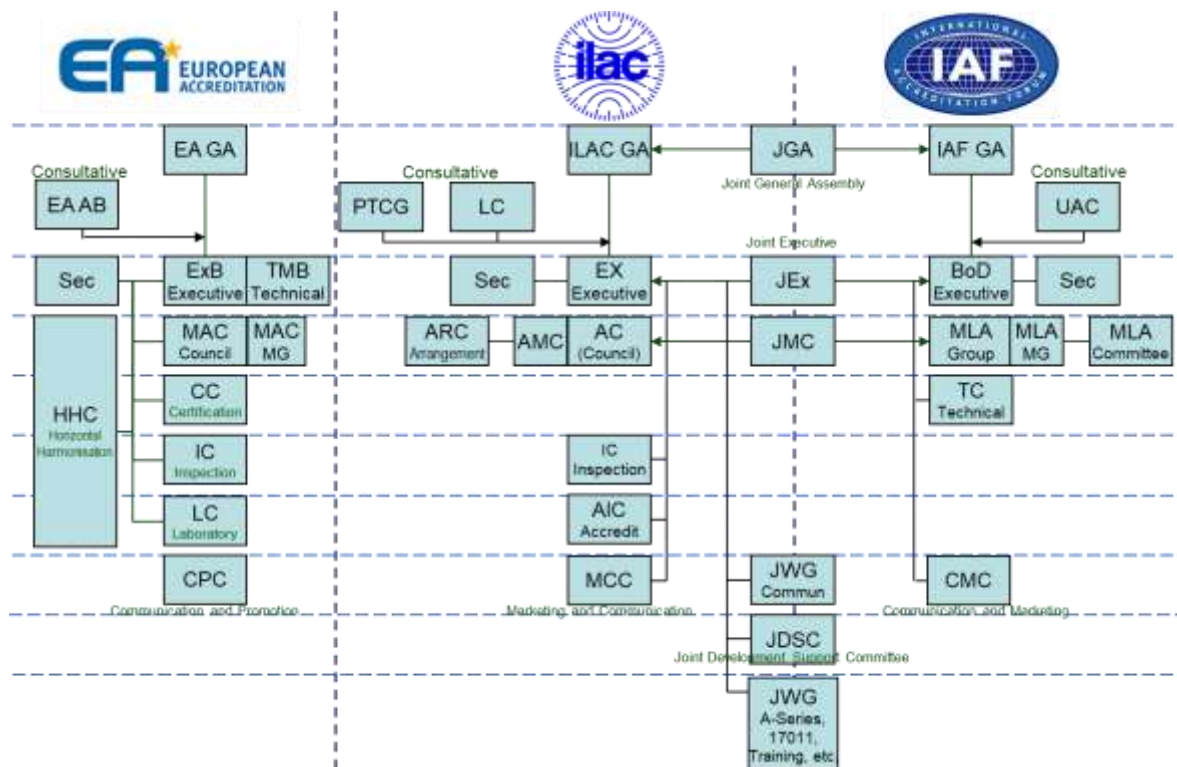
3.1.6 Atividades de desenvolvimento e cooperação institucional

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., o Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. e a Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural.

3.1.7 Atividades internacionais

Sendo o IPAC membro da EA, ILAC e IAF, é-lhe requerida a participação nas suas atividades. 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):** realizadas em maio e novembro de 2020 remotamente devido à pandemia pelo COVID-19. Nas assembleias-gerais é feito o ponto de situação dos trabalhos de toda a organização, sendo de realçar os seguintes assuntos: foi apresentada e decidida no final de 2020 uma proposta de revisão de Estatutos e Regras de Funcionamento, implementando a reestruturação da EA com a separação do atual Comité Executivo numa Direção Executiva e numa Direção Técnica, conforme mostrado na figura acima. Por outro lado, face ao Brexit, foi acordada à UKAS uma prorrogação excepcional do atual estatuto de 'Full Member' até 31-01-2022, enquanto são reformuladas as categorias de membros. Outros assuntos discutidos foram o registo da marca 'EA MLA' a ser usada pelos organismos de acreditação e seus clientes acreditados, bem como a aprovação de resoluções e documentos da EA, o tratamento de reclamações e recursos, o desenvolvimento do acordo de reconhecimento mútuo e a discussão dos orçamentos e contas. Foram realizadas eleições para a nova estrutura, tendo o Presidente do IPAC sido eleito como um dos 4 vogais da Direção Executiva que tomará posse em 2021, o que permitirá que o IPAC mantenha presença no órgão máximo da EA desde 2010. Estão presentes várias partes interessadas, nomeadamente a Comissão Europeia. Os resultados relevantes são reportados nas comissões técnicas 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 2020 exercido as funções de *Chair* do *Multilateral Agreement Council*, participou estatutariamente deste Comité Executivo - foram realizadas 5 reuniões em 2020. Este Comité foi reestruturado em 2021.
- Multilateral Agreement Committee (EA/MAC):** Reuniu-se em outubro de 2020. A reunião de abril de 2020 não foi realizada na sequência da pandemia por COVID-19, tendo sido substituída por séries de decisões remotas. Este comité gere os Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA, tratando os assuntos relacionados com o mesmo: discussão do procedimento e



resultados das avaliações pelos pares; discussão do treino de avaliadores pelos pares; o projeto de reengenharia do sistema de avaliações pelos pares. No ano de 2020 assumiu particular relevância o estabelecimento de um mecanismo transitório de avaliações pelos pares de forma remota.

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 2020 como *Chair* deste comité.

- **Horizontal Harmonization Committee (EA/HHC):** reuniu em setembro de 2020, remotamente, tendo a reunião de março sido cancelada devido à pandemia pelo COVID-19. Este comité foi criado para discutir os assuntos transversais de acreditação, designadamente os relacionados com a acreditação para fins de notificação, a interpretação da ISO/IEC 17011, a implementação do Regulamento (CE) 765/2008 e os Acordos de Reconhecimento Mútuo. O IPAC coordenou a revisão do EA-3/01 (uso de símbolos de acreditação) e participou no grupo de trabalho que rever o EA-2/17 (acreditação para fins de notificação). Foi realizado um workshop sobre competência do pessoal do organismo de acreditação. Os resultados deste comité são reportados nas comissões do IPAC.
- **Laboratory Committee (EA/LC):** reuniu-se em setembro de 2020 (remotamente). 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. Realça-se a revisão de alguns documentos EA para alinhar com a nova versão da ISO/IEC 17025:2017, bem como o acompanhamento na implementação da norma considerando as experiências dos vários organismos de acreditação europeus. 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 nas seguintes estruturas:
 - Grupo de Trabalho “Health Care”, que não se reuniu em 2020 devido à pandemia pelo COVID-19, embora tenha havido troca de correspondência - este grupo de trabalho discute as questões específicas de acreditação de laboratórios clínicos segundo a EN 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):** reuniu-se remotamente em setembro de 2020, tendo sido cancelada a reunião de março devido à pandemia pelo COVID-19. 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 discutida a intervenção no IAF. Os resultados deste comité são reportados na CTaC do IPAC. O IPAC participou nos seguintes grupos de trabalho em 2020:
 - Grupo de Trabalho “Food” que se reuniu remotamente em maio de 2020 - este grupo de trabalho discute os esquemas sectoriais e a cooperação na certificação de produtos agroalimentares. Os principais temas discutidos foram o programa do GFSI ‘The Race to the Top’ (RTTT), o processo de transição para a nova Regulamentação da Produção Biológica, e o draft de documento para harmonização de práticas de acreditação para Produtos Tradicionais. Foram também abordados os efeitos da COVID-19 na atividade dos NAB’s, a realização de avaliações de forma remota e também os desenvolvimentos mais recentes em relação a esquemas de certificação do setor alimentar.
 - Grupo de Trabalho “Environment” que se reuniu remotamente em outubro de 2020 - este grupo de trabalho trata de todas as certificações relacionadas com a área ambiental.
- **Inspection Committee (EA/IC):** reuniu em março e setembro de 2020, remotamente devido à Pandemia por COVID-19, 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. Os resultados deste comité são reportados na CTal do IPAC.

O IPAC acompanha a Technical Network “Vehicule Inspection”.

- **Communications and Publications Committee (EA/CPC):** reuniu remotamente em setembro de 2020. Este comité trata das questões de marketing e comunicação em suporte aos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico da EA - de especial relevo. O principal tema em discussão foi o impacto da COVID-19 na atividade dos NAB's e quais as estratégias de comunicação adotadas para este período tendo vários AB's apresentado os respetivos pontos de situação.

Foram enviados comentários e votações para **19 solicitações da EA** de um total de 19, o que corresponde uma taxa de intervenção do IPAC de 100%.

O Regulamento (CE) 765/2008 obriga o IPAC a ser membro da EA e a participar do sistema de avaliações pelos pares e sujeitar-se ao mesmo. Foi realizada a 2ª parte da **avaliação pelos pares da EA ao IPAC** em setembro de 2020, compreendendo as atividades de acreditação de organismos de certificação de pessoas e verificação CELE, tendo sido concluída com sucesso em 2021. Foi, ainda em 2020, confirmada através da avaliação pelos pares da EA a implementação com sucesso pelo IPAC da nova versão da ISO/IEC 17011:2017, referencial que os organismos de acreditação têm de cumprir.

Ocorreu em 2020 a participação de colaboradores do IPAC nas seguintes **avaliações pelos pares:**

- Participação como *Team Member* na avaliação pelos pares da EA ao organismo nacional de acreditação da Turquia (janeiro);
- Avaliação documental como *Team Leader* da implementação da nova norma ISO/IEC 17011:2017 pelos organismos nacionais de acreditação da Áustria (maio) e da Letónia (agosto);

Note-se que é obrigatório contribuir para as avaliações pelos pares da EA, possuindo o IPAC em 2020 um colaborador qualificado 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 da coordenação de comités e grupos de trabalho.

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 remota de outubro de 2020. 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 ainda das reuniões do grupo de trabalho da Comissão Europeia (CE) sobre Acreditação e Avaliação da Conformidade para o Mercado Interno (IMP-ACA), que se reuniu em novembro e dezembro, tendo sido apresentado o documento EA-2/17, e a CE concordado em efetuar o alinhamento, além do restante trabalho de apoio a políticas comunitárias. Foram também revistos os desenvolvimentos na OMC e acordos comerciais existentes, tendo a 2ª reunião sido focada no CETA (Canadá).



O IPAC participou nas seguintes atividades de cooperação internacional, no âmbito do ILAC e IAF:

- **Encontro Anual IAF-ILAC** - realizado remotamente devido à pandemia pelo COVID-19, em reuniões independentes entre julho e outubro do: JWG A-series, Joint ILAC AMC & IAF MLAMC (JMC), IAF General Assembly (GA), IAF Multilateral Agreement Committee (MLAC), IAF Technical Committee (TC), IAF Working Group on Food, ILAC General Assembly (GA), ILAC Inspection Committee (IC) e o ILAC Accreditation Committee (AIC).
- **Encontro intercalar do ILAC/IAF** - cancelado devido à pandemia pelo COVID-19.



Foram enviados comentários e votações para **17 solicitações do ILAC** de um total de 19 solicitações (taxa de intervenção de 89%) e **35 solicitações do IAF** de um total de 34 (taxa de intervenção de 97%).

3.1.8 Reconhecimento e Acordos internacionais

Conforme referido atrás, o IPAC manteve em 2020 o estatuto de signatário dos seguintes acordos de reconhecimento mútuo da EA: calibração, ensaios (incluindo exames médicos), 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 dos correspondentes 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 e verificação, 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, organizadores de ensaios de aptidão e produtores de materiais de referência, com um âmbito e funcionamento semelhantes aos da EA.

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

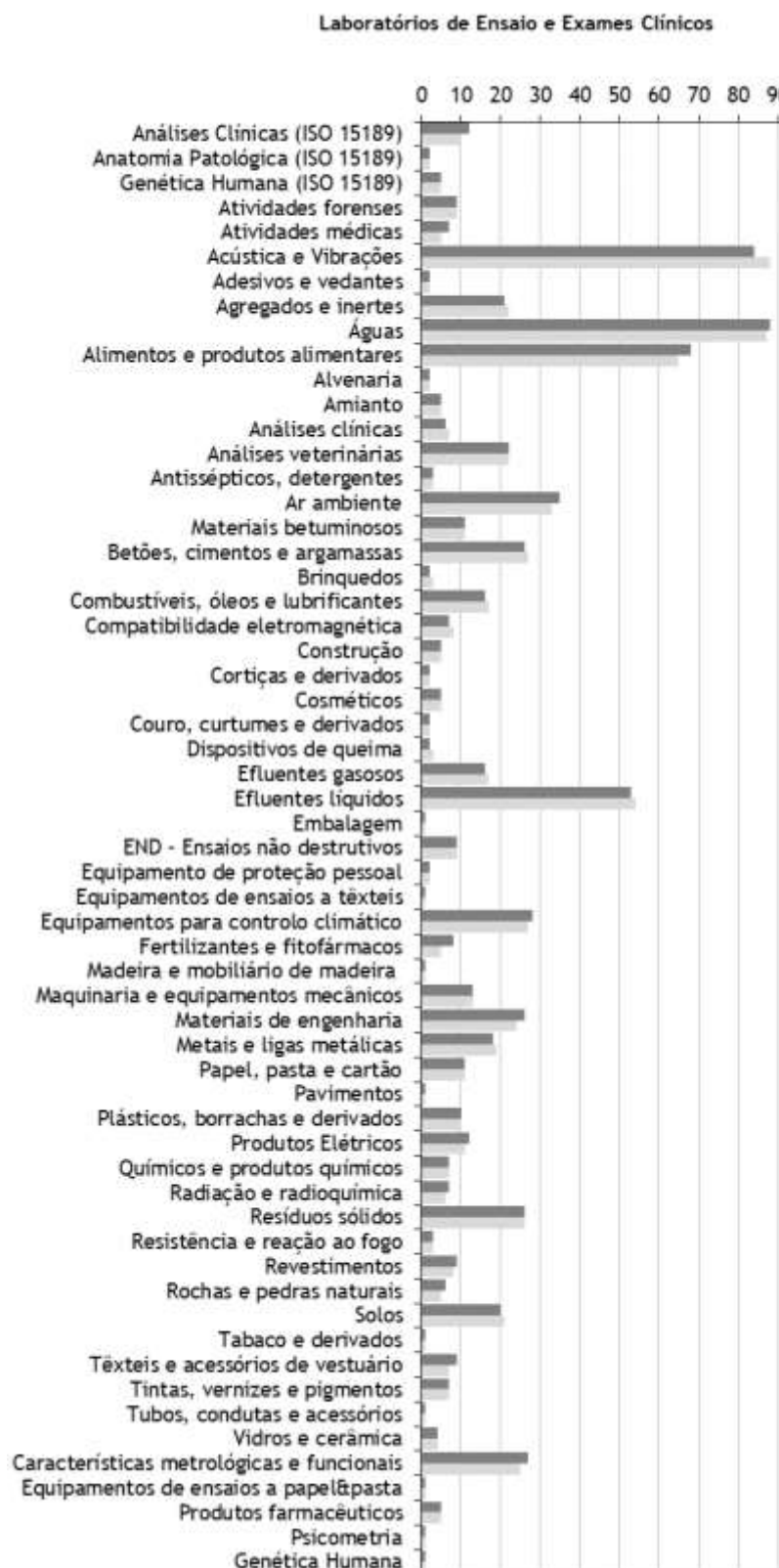
- remover barreiras técnicas à exportação de produtos nacionais;
- permitir o acesso de operadores nacionais a marcas e mercados internacionais;
- aumentar a credibilidade das estruturas nacionais de ensaios, calibração, inspeção e certificação na oferta de serviços no mercado global e na captação de 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 atividades acreditadas, discriminadas por áreas técnicas e referidas a 31 de dezembro de 2020 (os dados de 2020 correspondem às colunas a cinzento mais escuro e os do ano anterior às colunas a cinzento mais claro).



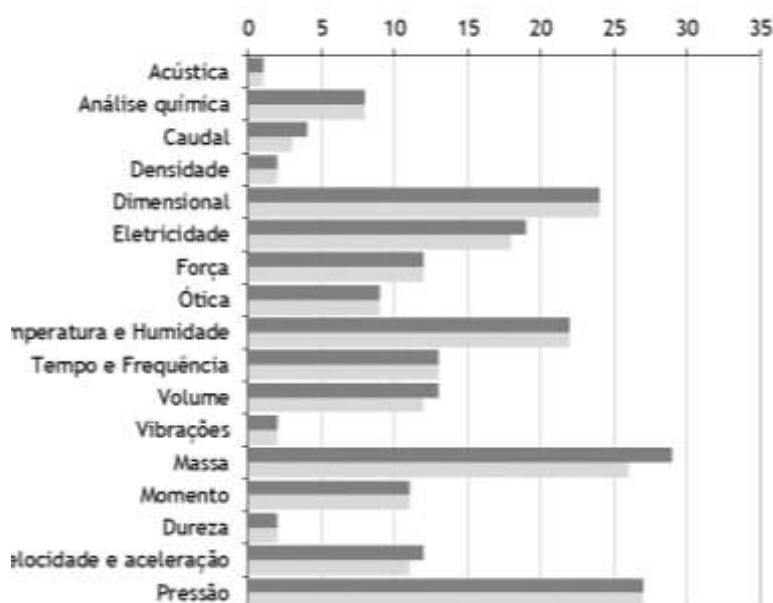
Na área da acreditação de laboratórios de ensaios (ISO/IEC 17025) e exames clínicos (ISO 15189), as atividades acreditadas repartiram-se por uma grande diversidade de sectores técnicos (cada intervalo no eixo vertical), conforme exposto na figura ao lado, em que as barras representam o número de credenciações 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 (794) de credenciações distintas em sectores técnicos será normalmente superior ao de laboratórios acreditados (397). Este somatório apresenta ligeiras aumento face a 2019 (785).

O número de sectores técnicos distintos ativos manteve-se igual (59 em 2020 e 2019).

Laboratórios de Calibração



Na área da acreditação de laboratórios de calibração, os 59 laboratórios acreditados somavam creditações em 210 sectores técnicos distintas (203 em 2019), 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.

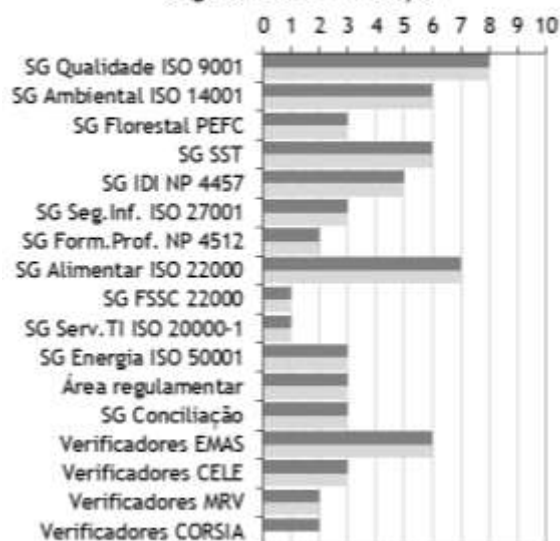
Na área de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão e de verificadores, o número de entidades acreditadas por sector de certificação e de verificação repartia-se conforme indicado ao lado.

Em 2020 houve 1 novo sector de acreditação (verificação CORSIA) - o número de creditações em sectores distintos passou de 62 em 2019 para 64 em 2020.

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 Organismos de Verificação



O âmbito de acreditação dos organismos para a certificação de sistemas de gestão recorre normalmente 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 e IAF.



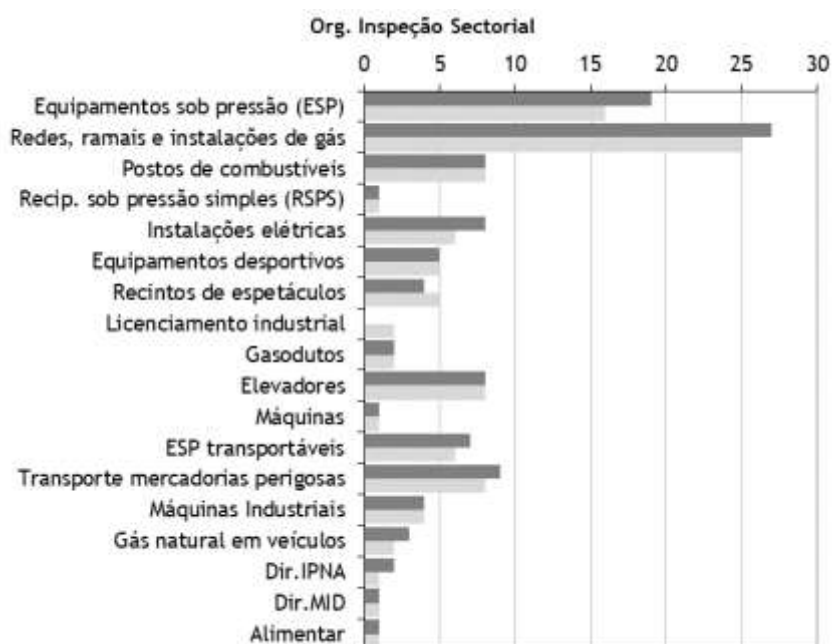
Na área da acreditação de organismos de certificação de produtos (processos e serviços), as atividades repartiam-se por 19 sectores distintos (tal como em 2019), conforme exibido na figura ao lado.

Houve em 2020 um novo aumento do somatório de creditações (87) em sectores distintos face a 2019 (85).

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

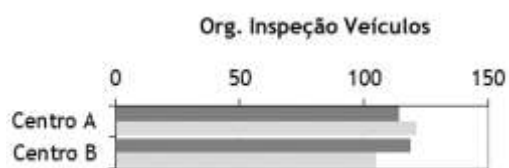
Na área da acreditação de organismos de certificação de pessoas, as atividades acreditadas repartiam-se por 5 categorias profissionais (sectores), conforme apresentado na figura ao lado.

Relativamente a 2019, existe uma nova categoria profissional e um maior número de creditações em sectores distintos (8 em vez de 7).



Na área da acreditação de organismos de inspeção sectorial, as atividades acreditadas repartiam-se por 17 sectores técnicos distintos (18 em 2019), conforme mostrado ao lado.

Nota-se uma soma maior de creditações em sectores técnicos distintos (110) com creditações face a 2019 (102).



Na inspeção de veículos diminuiu o número de centros de categoria A acreditados (menos 7 que em 2019) mas registou-se um aumento (mais 14) nos centros de categoria B, conforme indicado ao lado - no total, o somatório de creditações nos sectores técnicos (233) aumentou face a 2019 (226).

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 2020.

Marca do Organismo de Certificação	Nº empresas com certificação acreditada do seu sistema de gestão		
	2019	2020	
	Qualidade (ISO 9001)	5827	6147
	Ambiental (ISO 14001)	1202	1235
	Segurança e saúde no trabalho (NP 4397 ou OHSAS 18001)	645	676
	Segurança alimentar (ISO 22000)	294	304
	Serviços de Tecnologia de Informação (ISO/IEC 20000-1)	6	13
	Segurança de Informação (ISO/IEC 27001)	87	99
	Energia (ISO 50001)	30	24
	IDI - Investigação, Desenvolvimento e Inovação (NP 4457)	157	144
	Floresta Sustentável (NP 4406)	14	17
	Formação Profissional (NP 4512)	0	0
	Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (NP 4552)	7	13

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 31-12-2020 existiam 8672 certificados vigentes, mais 403 que no final do ano anterior (8269), sendo que o decréscimo em IDI foi largamente compensado pelas subidas nos SGQ, SGA e SG SST.

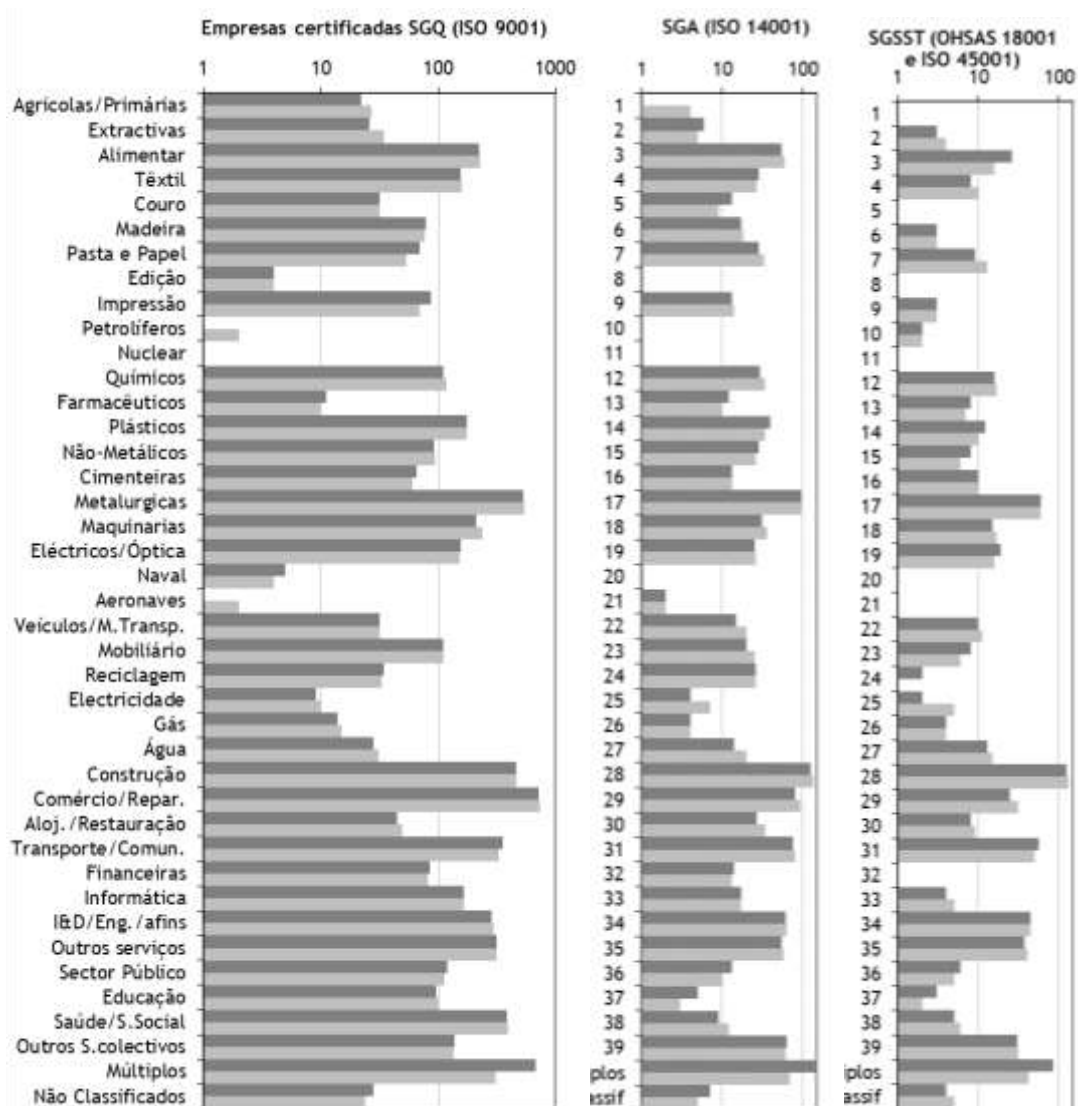
Relembra-se que o IPAC disponibiliza na sua página eletrónica um Diretório de empresas certificadas (http://www.ipac.pt/pesquisa/pesq_empcertif.asp) com base nas informações prestadas pelos organismos de certificação acreditados, que permite a pesquisa das certificações acreditadas segundo o sistema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

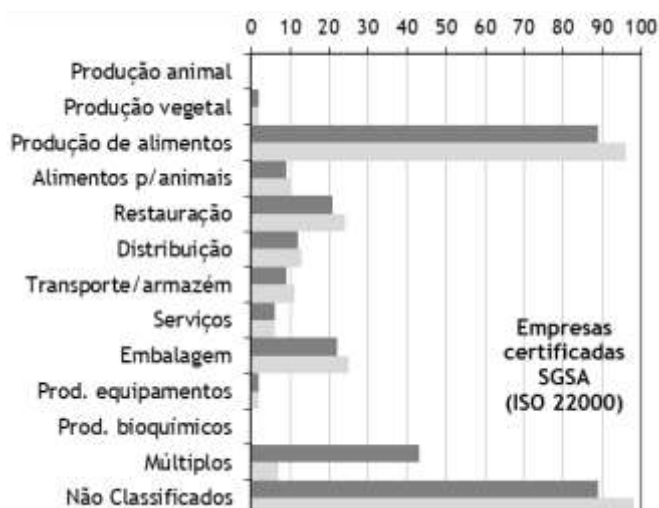
Nas figuras abaixo chama-se a atenção para as diferenças de escalas e de elas serem logarítmicas - as barras a cinzento mais escuro referem-se ao ano de 2020 enquanto as barras a cinzento mais claro referem-se ao ano anterior.



Na certificação de sistemas de gestão da qualidade salienta-se a preponderância dos sectores do comércio (716 empresas; 737 em 2019), da construção (460 empresas; 463 em 2019) e da indústria metalúrgica (532 empresas; 547 em 2019), bem como a existência de certificações em todas as áreas, à exceção da área nuclear. Relativamente a 2019, houve um aumento (5%), com uma variação positiva de 6% nos últimos 3 anos.

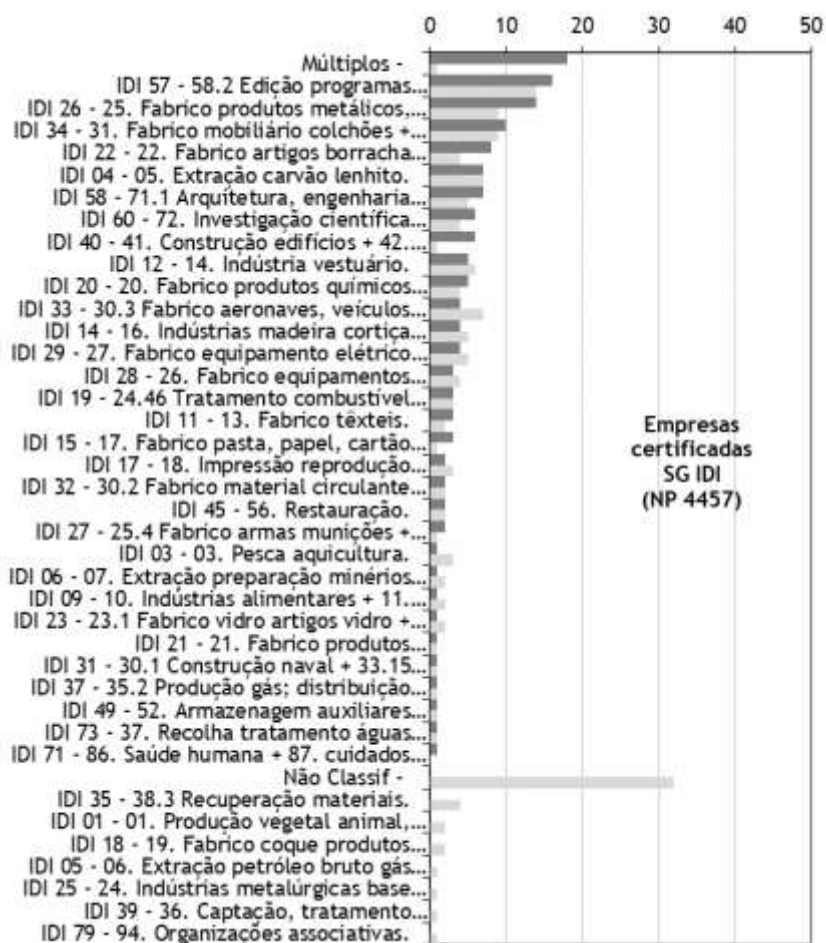
Na certificação de sistemas de gestão ambiental, existe uma repartição mais equilibrada, com liderança pelo sector da construção (125 empresas; 137 em 2019), seguida da metalurgia (96 empresas; 94 em 2019) e do comércio (81 empresas; 92 em 2019). Não existe certificação ambiental no sector nuclear como nos anos anteriores, mas reativou no sector da construção naval e petrolífero. Comparativamente ao ano anterior houve um aumento (3%), com um crescimento também a 3 anos (5%).

A certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho cresceu em 2020, com mais 31 empresas (5%), estando cerca de metade certificada pelo novo referencial (ISO 45001). Continua a preponderância do sector da construção (125 empresas; 109 em 2019). Não existe certificação nos sectores nuclear, naval e aeronáutico. O crescimento desta certificação a 3 anos foi de 4%, semelhante às duas acima.



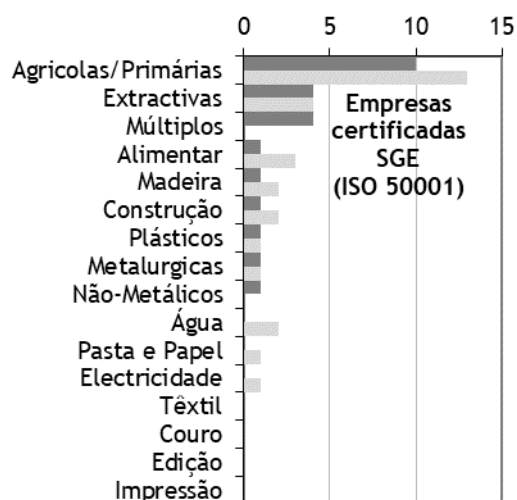
A certificação acreditada de sistemas de gestão da segurança alimentar teve um ligeiro acréscimo (3%) em 2020 face ao ano anterior, com 304 empresas certificadas (294 em 2019).

A variação a 3 anos é de 2%.



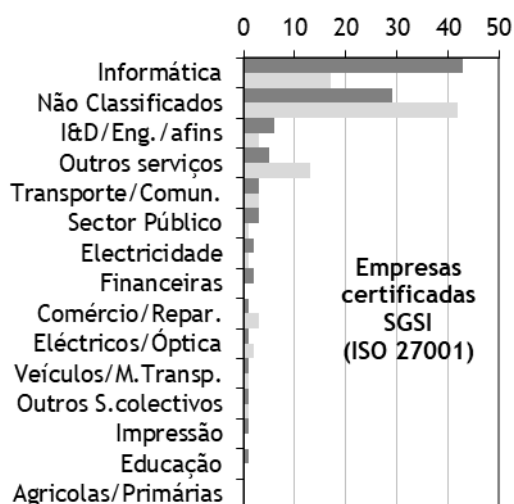
A certificação acreditada de sistemas de gestão de IDI teve um decréscimo em 2020 face ao ano anterior (-8%), terminando com 144 empresas certificadas (157 em 2019).

A variação a 3 anos é mais acentuada, cerca de -12%.



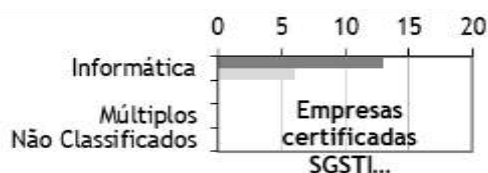
A certificação acreditada de sistemas de gestão de energia passou para 24 empresas certificadas (30 em 2019), um decréscimo de 20%. Os sectores primários e secundários mantêm a liderança.

A variação a 3 anos é de -11%.

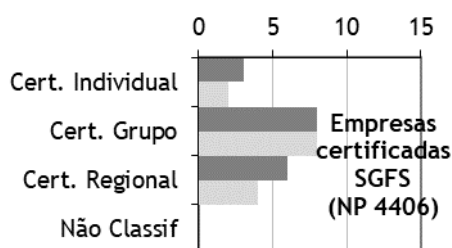


A certificação acreditada de sistemas de gestão da segurança da informação passou para 99 empresas certificadas (87 em 2019), registando um novo aumento (3%). A liderança do sector informático é normal e esperada.

A variação a 3 anos é de 2%.

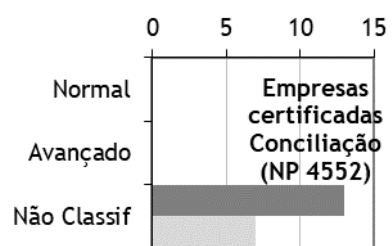


A certificação acreditada de sistemas de gestão do serviço de tecnologias da informação somou 13 empresas certificadas (6 em 2019), com a liderança do sector informático e um crescimento de 117%.



A certificação acreditada de sistemas de gestão florestal sustentável (PEFC) continua com um campo de aplicação reduzido, embora tenha crescido para 17 certificações (14 em 2019), um aumento de 21%.

A certificação do sistema de gestão da formação profissional, não tinha certificações ativas no final do ano, em face da anulação da norma correspondente.



A certificação de sistemas de gestão da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal iniciou-se em 2019, com 7 empresas certificadas, tendo passado para 13 em 2020.

3.2 Resultados Económicos e Financeiros

Os resultados são apresentados segundo o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP) - 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 a certificação pelo Fiscal Único.

3.2.1 Execução orçamental

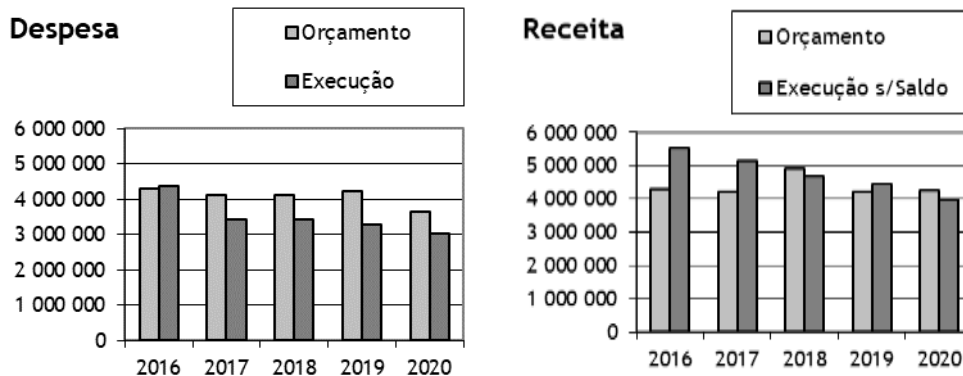
Salienta-se que em 2020, tal como vinha acontecendo desde a sua criação, o IPAC suportou todas as despesas com as suas Receitas Próprias, não onerando com isso o Orçamento Geral do Estado.

A execução da receita de 2020 foi beneficiada com a integração do Saldo de Gerência anterior (1 193 387 €), tendo no orçamento de despesa sido inicialmente cativados 763 372 € - não obstante esta integração do Saldo de Gerência anterior na receita, não foi autorizada a sua aplicação em despesa em 2020.

2020	Orçamento aprovado	Orçamento corrigido	Executado	Execução
Despesa	4 257 375 €	3 657 736 €	3 030 307 €	83%
Receita *sem / com Saldo anterior	4 257 375 € -	4 257 375 € 11 728 226 €	3 982 760 € 11 453 611 €	94% 98%

O Saldo de Gerência apurado no final do exercício de 2020 foi de 952 452 €, a transitar para o ano de 2021, a fim de cobrir as despesas correlacionadas e deferidas relativamente às cobranças correspondentes.

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



Note-se o decréscimo da despesa executada desde 2016, totalizando uma quebra de cerca de 1 300 000 €, face às diversas medidas que impedem a execução total do orçamento, nomeadamente a cativação orçamental e a necessidade de autorização das Finanças para reforçar certas rúbricas ou ultrapassar a despesa anterior. Em 2020, a pandemia pelo COVID-19 e o consequente confinamento com a introdução de avaliações e reuniões remotas, permitiu poupanças suplementares em deslocações e consumíveis.

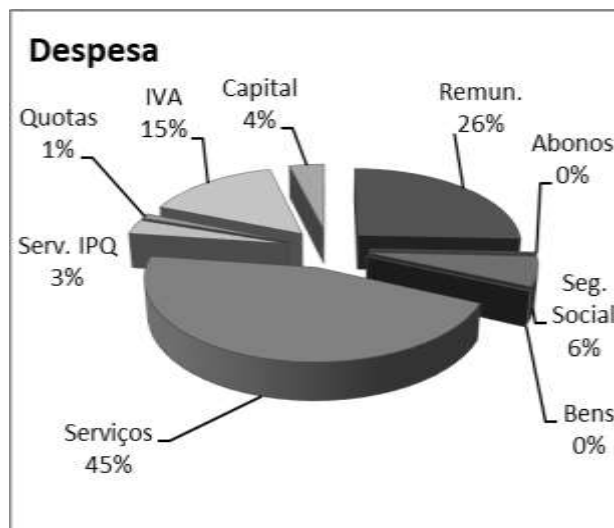
Ao nível da execução da receita (sem a integração do Saldo de Gerência anterior), nota-se uma clara diminuição desde 2016, cerca de 1 600 000 €, fruto da diminuição em 1/3 do valor das taxas de manutenção cobradas aos organismos de certificação efetuada. Existem ainda alguns fatores a considerar como seja o sucesso na cobrança de dívida atrasada e o facto da pandemia pelo COVID-19 ter adiado a realização de diversas avaliações para o 2º semestre, logo a respetiva faturação e cobrança poderá ter contribuído também para uma menor receita.

Note-se que o ciclo financeiro 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, dado que a cobrança de dívida antiga é uma parcela relevante da receita.

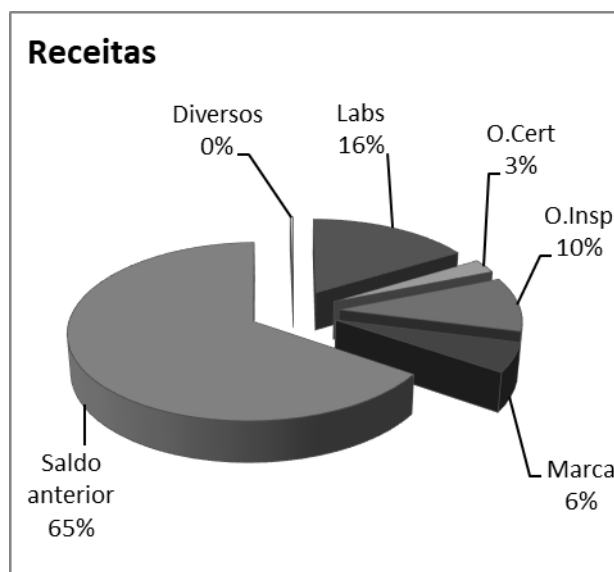
Apresenta-se a seguir a repartição da despesa e receita por rúbrica.

ORÇAMENTO DE DESPESA		
	2020	2019
Despesas correntes	2 912 618	3 198 699
01-Pessoal	960 603	928 460
02-Bens e Serviços	1 378 499	1 503 329
04-Transferências	121 597	150 772
06-Outras (IVA)	451 919	616 138
Despesas de capital	117 589	69 890
07-Bens	117 589	69 890
TOTAL	3 030 207	3 268 589



Pode ver-se o peso da aquisição de serviços externos para a realização de avaliações (45%), e da despesa com pessoal (26%). Há que salientar o incremento do investimento (despesas de capital), particularmente em material informático para melhorar as condições de teletrabalho.

ORÇAMENTO DE RECEITA		
	2020	2019
Operações	3 358 075	4 038 982
Laboratórios	1 870 253	2 311 597
O.Certificação	296 137	409 778
O.Inspecção	1 155 060	1 273 950
Diversos	36 625	43 658
Outros	8 095 536	6 700 557
Marca Cert.Acr.	624 685	403 301
Saldo anterior	7 470 851	6 297 256
TOTAL	11 453 611	10 739 540
TOTAL s/ Saldo	3 982 760	4 442 284



No que concerne à execução orçamental da receita, continua a preponderar a parcela correspondente à integração do saldo de gerência anterior (59%), vindo este saldo a crescer pela não autorização superior da sua utilização em despesa nos orçamentos seguintes. A parcela correspondente à acreditação de laboratórios (16%) é a mais significativa das operacionais. A parcela afeta à acreditação de organismos de certificação e verificação (3%), quando somada com a parcela da taxa de manutenção de organismos de certificação (6%), aproxima-se da parcela gerada pelos organismos de inspeção (10%). O aumento das receitas da marca é causado quer pelo aumento da certificação acreditada, quer pela maior cobrança verificada.

3.2.2 Análise económica

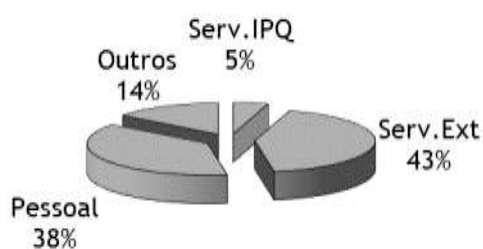
Apresenta-se abaixo a Demonstração de Resultados de 2020.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS				
RENDIMENTOS E GASTOS	SNC-AP 31/12/2020	SNC-AP 31/12/2019	Variação	%
Impostos e taxas	2 463			
Vendas				
Prestações de serviços	3 658 078	3 554 083	103 994	3%
Transferências correntes e subsídios à exploração obtidos	29 770	41 112	-11 343	-28%
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	-1 171 017	-1 296 679	125 662	-10%
Gastos com pessoal	-987 936	-941 343	-46 594	5%
Transferências e subsídios concedidos	-152 354	-150 872	-1 482	1%
Prestações sociais				
Imparidade de inventários (perdas/reversões)				
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-134 579	-139 132	4 554	-3%
Provisões (aumentos/reduções)				
Imparidade de investimentos não depreciables/amortizáveis (p./r.)				
Aumentos/reduções de justo valor				
Outros rendimentos e ganhos	3 489		3 489	0%
Outros gastos e perdas	-102 951	-18 582	-84 369	454%
Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento	1 144 962	1 048 588	96 374	9%
Gastos/reversões de depreciação e amortização	-33 727	-24 101	-9 626	40%
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (p./r.)				
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)	1 111 235	1 024 487	86 748	8%
Juros e rendimentos similares obtidos				
Juros e gastos similares suportados				
Resultado antes de impostos	1 111 235	1 024 487	86 748	8%
Imposto sobre o rendimento				
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	1 111 235	1 024 487	86 748	8%

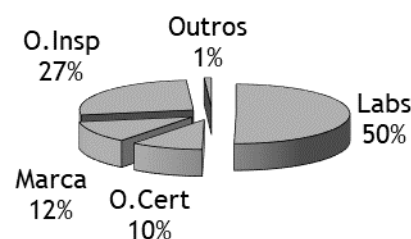
Comparando 2020 com 2019 realça-se a diminuição dos gastos com fornecimentos e serviços externos, o aumento dos rendimentos das prestações de serviço e dos gastos com pessoal e outros gastos. O resultado líquido é ligeiramente superior ao de 2019, principalmente pelo acréscimo das prestações de serviço, conjugado com a diminuição de gastos com fornecedores.

Apresentam-se a seguir gráficos discriminando os gastos e rendimentos.

Estrutura de gastos



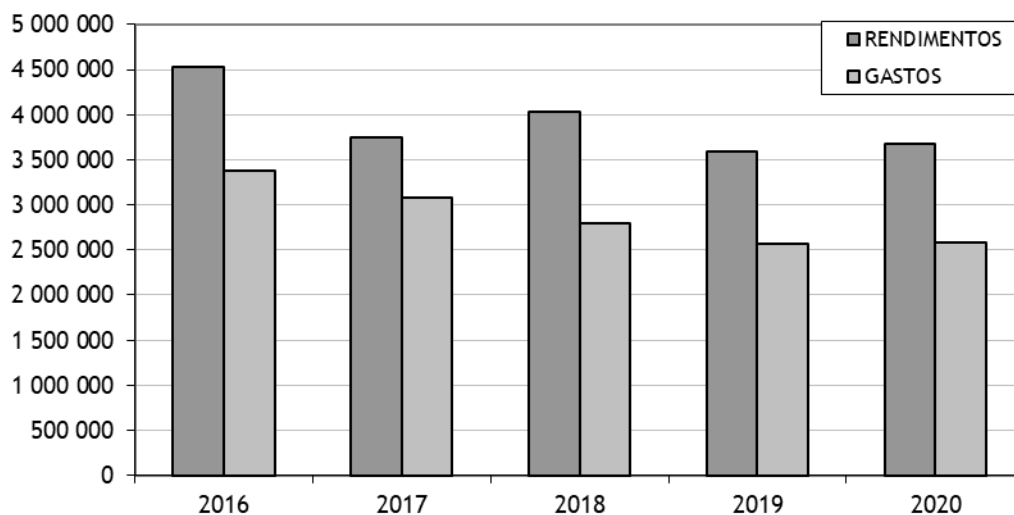
Estrutura de rendimentos



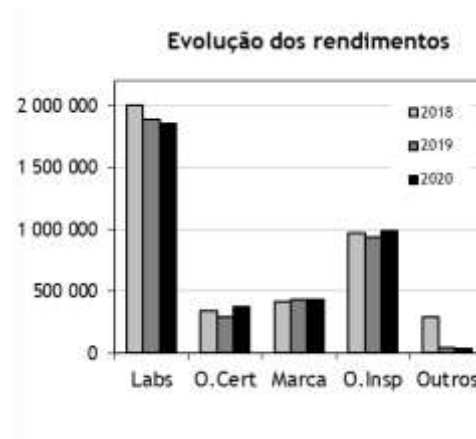
Constata-se assim o peso das principais fontes na estrutura de gastos, nomeadamente os serviços externos (avaliadores) e pessoal. Na estrutura de rendimentos mantém-se a preponderância da parcela dos laboratórios.

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 diminuíram 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 preenchimento do Mapa de Postos de Trabalho e valorizações remuneratórias operadas nos termos da lei.



3.2.3 Análise financeira

Apresenta-se de seguida o Balanço referente a 2020, podendo concluir-se que o IPAC tem uma boa situação financeira.

BALANÇO	SNC-AP 31/12/2020	SNC-AP 31/12/2019	Variação	%
ATIVO				
ATIVO NÃO CORRENTE				
Ativos fixos tangíveis	56 182	31 414	24 767	79%
Ativos intangíveis	101 920	64 792	37 129	57%
Sub total	158 102	96 206	61 896	64%
ATIVO CORRENTE				
Clientes, contribuintes e utentes	2 438 085	2 179 045	259 040	12%
Outras contas a receber	109 536	90 945	18 591	20%
Diferimentos	20 458	20 918	-460	-2%
Caixa e depósitos	8 423 304	7 470 851	952 452	13%
Sub total	10 991 383	9 761 759	1 229 624	13%
TOTAL DO ATIVO	11 149 485	9 857 965	1 291 520	13%
PATRIMÓNIO LIQUÍDO				
Resultados transitados	9 201 769	8 177 282	1 024 487	13%
Resultado líquido do exercício	1 111 235	1 024 487	86 748	8%
TOTAL DO PATRIMÓNIO LIQUÍDO	10 313 004	9 201 769	1 111 235	12%
PASSIVO				
PASSIVO CORRENTE				
Fornecedores	136	0	136	
Estado e outros entes públicos	304 791	126 668	178 123	141%
Outras contas a pagar	531 554	529 528	2 026	0%
Sub total	836 345	656 196	180 149	27%
TOTAL DO PASSIVO	836 481	656 196	180 285	27%
PATRIMÓNIO LIQUÍDO + PASSIVO	11 149 485	9 857 965	1 291 520	13%

O IPAC encerrou novamente o exercício com um Balanço positivo, tendo aumentado o seu Ativo em 13% (11% em 2019), o Património Líquido em 12% (13% em 2019), mas também o seu Passivo em 27% (redução de -4% em 2019).

As 'Outras contas a receber' incluem proveitos de avaliações realizadas no final de 2020 e a faturar em 2021, e os 'Diferimentos' respeitam a quotizações para 2021 pagas em 2020.

O aumento do passivo com o Estado deriva de não ter sido pago o IVA de novembro e dezembro até final de ano. As 'Outras contas a pagar' integram custos com férias adquiridas em 2020 a pagar em 2021, gastos com avaliações estimados pagar só em 2021, e pagamento do último trimestre do protocolo de serviços com IPQ. 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 conseqüente aumento do desemprego, em particular neste ano de pandemia pelo COVID-19, em que forem permitidas moratórias. Não obstante, têm sido iniciados processos de execução fiscal para os casos mais antigos e nos termos da lei.

Foi também feito um investimento em ativos tangíveis (instalações e maioritariamente equipamentos) e os ativos intangíveis respeitam essencialmente a software.

4 CONCLUSÕES

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia pelo COVID-19 - o seu impacto fez-se sentir a nível operacional e financeiro conforme detalhado nas secções anteriores, embora o IPAC tenha conseguido adaptar-se rápida e eficazmente, e concretizar uma transição digital acelerada.

Os recursos humanos do IPAC (ver 2.1) diminuíram em 2 colaboradores face ao final do período homólogo, tendo aumentado a taxa de rotatividade (de 10% para 15%), requerendo trabalho de integração de novos colaboradores. A redução do nº colaboradores ao longo do período anual não se refletiu na correspondente pontuação de recursos humanos obtida no QUAR (329 pontos), por esta redução se ter verificado no final do ano. Nos recursos externos, houve um decréscimo de 5 pessoas no número de elementos que integram a Bolsa de Avaliadores, tendo sido acrescentadas 17 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 14,4 na escala de 0 a 20, denotando uma larga maioria de colaboradores satisfeitos.

O IPAC continuou a monitorizar o seu desempenho através de indicadores de processo, observando-se um aumento do tempo de fecho de processos (ver 2.4.6) face a 2019, concluindo-se que, pese embora aos desafios colocados pela pandemia pelo COVID-19, 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 2.4.5) indica que foi mantido o elevado padrão de atuação 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, mantendo o máximo histórico de 2019. A elevada satisfação média com o desempenho das equipas avaliadoras - 19,5 numa escala de 0 a 20 (19,3 em 2019) - recompensa o esforço feito na sua seleção, treino, harmonização e monitorização e ultrapassa o anterior máximo (19,3). O baixo número de reclamações, inferior a 1% dos clientes e decisões (ver 2.4.5) é também consistente com as conclusões dos inquéritos de satisfação.

O IPAC tem em curso medidas que visam continuar e expandir as melhorias alcançadas, 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 especializado e disponibilidade do CD (face à ausência de dirigentes intermédios) para liderar o processo, comprometeu a rapidez e eficácia da iniciativa.

No campo operacional realça-se que o IPAC foi sujeito em 2020 à 2ª visita da 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) - tal foi confirmado no decurso do ano de 2021.

Em 2020, 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), a qual se revelou mais complexa que inicialmente previsto: na sequência da pandemia por COVID-19, o limite para a transição foi adiado pelo ILAC de 30-11-2020 para 1-07-2021. No enquadramento europeu, o período de transição ficou consolidado já em dezembro de 2020 com a extensão da cessação de presunção de conformidade dada pela EN ISO/IEC 17025:2005. O próprio IPAC completou em 2020 a transição para a nova norma ISO/IEC 17011:2017 que rege o funcionamento dos organismos de acreditação - o sucesso desta transição foi confirmado pelo fecho com sucesso da avaliação pelos pares antes referida.

Os resultados operacionais alcançados (ver 3.1), com um total de 804 entidades acreditadas, representam um acréscimo de 2% face a 2019, 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 (840) superou o de 2019, tendo o número de candidaturas ultrapassado

largamente as anulações o que assegura a tendência de crescimento. Foram realizadas 874 avaliações em 2020, número inferior a 2019 (893), devido ao impacto da pandemia pelo COVID-19.

Os resultados económicos e financeiros (ver 3.2) são também positivos e animadores, com um Saldo de Gerência de 2020 de 952 452€, impulsionado pela contenção orçamental imposta à despesa, tendo-se atingido 83% de execução da despesa e 94% da receita (sem a integração do saldo anterior) - o Saldo de Gerência passou assim para 7 470 851€. Do ponto de vista financeiro, o Ativo aumentou 13%, o Passivo 27%, e houve um acréscimo do Património Líquido em 12% - o total do Património Líquido apresenta agora um valor de 10 313 004€. A nível económico, houve uma nova diminuição dos gastos (-1%) e um aumento dos rendimentos (2,7%), conduzindo a um Resultado Líquido (1 111 235€) maior 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 2021 são moderadamente positivas, pois embora a pandemia pelo COVID-19 não tenha terminado, as perspetivas são animadoras quanto à recuperação da economia. A tendência de crescimento operacional do passado reforça a convicção da 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 potencialidades de crescimento e melhoria.

5 ANEXOS

5.1 QUAR 2020

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020



Aprovado pelo Sr. Secretário de Estado Adjunto e da Economia em 14/05/2020

Data: 2020-09-04

Reformulação

Área governativa da Economia e da Transição Digital

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) nº 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	30%
Eficácia										Peso	90%
O1. – Manter o estatuto de signatário dos acordos de reconhecimento da EA											
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	8	125%	Superou	
O2. – Assegurar a participação activa nas infra-estruturas europeias e internacionais de acreditação										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	95%	100%	92%	2%	100%	100%	95%	96%	113%	Superou	
Efiência										Ponderação	20%
O3. – Melhorar a eficiência das actividades operacionais desenvolvidas										Peso	100%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3 - Taxa de cumprimento do planeamento de avaliações	100%	99%	50%	10%	75%	30%	31%	99%	149%	Superou	
Ind 4 - Taxa de avaliações fechadas em 6 meses após a sua realização	67%	73%	65%	5%	88%	20%	70%	81%	118%	Superou	
Ind 5 - Taxa de avaliações fechadas em 10 meses após a sua realização	87%	94%	88%	2%	100%	20%	90%	95%	115%	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%	115%	Superou	
Qualidade										Ponderação	50%
O4. – Melhorar a qualidade e satisfação interna e externa com os serviços prestados pelo IPAC										Peso	45%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7 - Índice de satisfação global dos clientes	17,1	17,9	16,0	0,5	20,0	100%	17,8	17,6	110%	Superou	
O5. – Garantir a boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação										Peso	55%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8 - Número de consultas de medicina no trabalho disponibilizadas anualmente aos trabalhadores	NA	NA	30	5	44	25%	22	38	115%	Superou	
Ind 9 - Disponibilização de área própria para refeições e convívio dos trabalhadores	NA	NA	31-08-2020	30	30-04-2020	25%	03-06-2020	03-06-2020	118%	Superou	
Ind 10 - Taxa de trabalhadores com possibilidade de acesso em simultâneo à prática de teletrabalho	NA	40%	50%	5%	69%	25%	100%	100%	167%	Superou	
Ind 11 - Nº medidas de motivação implementadas para fazer face a necessidades manifestadas pelos trabalhadores	NA	NA	1,0	0	2,0	25%	0	3	150%	Superou	

Objectivos Relevantes: O1, O4 e O5

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 2019.

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO	
IND 1	- N° máximo de acordos previstos disponibilizar pela EA em 2020
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	- Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 20,00 valores
IND 8	- Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 52 semanas
IND 9	- Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com limite de 2 meses (CCP+execução)
IND 10	- Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com teto de 100%
IND 11	- Aplicação da taxa de esforço de 1,25, com arredondamento à unidade

Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
Ind 1 Contagem simples	Documento EA-INF/03
Ind 2 N° documentos votados e comentados / N° total de documentos submetidos a comentário ou votação	Sistema de controlo interno
Ind 3 N° Avaliações executadas no ano / N° total Avaliações planeadas no ano	Base de dados interna
Ind 4 N° Avaliações fechadas em 6 meses / N° total Avaliações fechadas no ano	Base de dados interna
Ind 5 N° Avaliações fechadas em 10 meses / N° total Avaliações fechadas no ano	Base de dados interna
Ind 6 N° ATE emitidos em 10 dias úteis no ano / N° total ATE emitidos no ano	Base de dados interna
Ind 7 Valor médio de resposta à pergunta de satisfação global com IPAC do inquérito anual, convertido para escala 0 a 20	Base de dados interna
Ind 8 Contagem simples	Base de dados interna
Ind 9 Data de disponibilização de espaço próprio para refeições e convívio (em dias)	Base de dados interna
Ind 10 N° trabalhadores com acesso em simultâneo / N° trabalhadores do serviço	Regulamento de Funcionamento
Ind 11 Contagem simples	Inquérito de satisfação; Base de dados interna

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 - Direção Superior	20	2	40	40	2	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	0	0	0	0	0
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	23	276	237,6	19,8	-38,4
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	0	0	0	0	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	6	48	51,2	6,4	3,2
Assistente operacional	5	0	0	0	0	0
Total		31	364	328,8	28,2	-35,2

Recursos Financeiros						Unidade: euros
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2020)	EXECUTADOS (31 dez 2020)	DESVIO	
Orçamento de funcionamento (OF)	4 226 479	3 657 736	1 270 658	3 030 307	-627 429	
Despesas c/Pessoal	1 178 653	1 179 481	440 717	960 603	-218 878	
Aquisições de Bens e Serviços	2 014 164	1 520 966	551 022	1 378 499	-142 467	
Transferências correntes	163 000	180 289	71 042	121 697	-58 592	
Outras despesas correntes	705 662	612 000	203 675	451 919	-160 081	
Aquisição de bens de capital	165 000	165 000	4 202	117 589	-47 411	
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	0	
PIDDAC	0				0	
.....	0				0	
Outros	0				0	
TOTAL (OF+OI+Outros)	4 226 479	3 657 736	1 270 658	3 030 307	-627 429	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
37%	25%	63%	125%

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS	
Ind 1	Esforço conjunto da equipa
Ind 2	Esforço conjunto da equipa
Ind 3	Esforço conjunto da equipa
Ind 4	Esforço conjunto da equipa
Ind 5	Esforço conjunto da equipa
Ind 6	Esforço conjunto da equipa
Ind 7	Esforço conjunto da equipa
Ind 8	Planificação e monitorização atenta da equipa e do serviço contratado
Ind 9	Planificação e monitorização atenta da equipa e do serviço contratado
Ind 10	Experiência de teletrabalho antes da pandemia, a natureza da prestação de serviços e o esforço conjunto da equipa permitiu a adaptação rápida e com sucesso a este regime de trabalho que se tornou obrigatório
Ind 11	Comunicação interna eficaz e esforço conjunto da equipa

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 Meuris-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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Unger". The signature is fluid and cursive.

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".

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 informational 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.

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

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

5.2 Símbolos de acreditação do IPAC

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

Símbolos de Acreditação:	Símbolos combinados MLA do ILAC e IAF:
<p>Laboratórios:</p> <p>Organismos de Inspeção:</p>	
<p>Organismos de Certificação:</p> <p>Organismos de Verificação:</p>	
<p>Bandeira 'Entidade Acreditada':</p>	<p>Símbolo 'Certificação Acreditada':</p>

A equipa de trabalho em 2020 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)
Patrícia Barbosa (UAG)
Rita Miguel (UaL)
Rosa Maricato (UaL)
Rui Galante (UaL)
Rui Rodrigues (UaOI)
Sara Pereira (UAG)
Sofia Fernandes (UaOC)