



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# 2012



---

## FICHA TÉCNICA

**Título:**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012**

Elaborado em abril de 2013

**Edição:**

**Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P**

Av. Júlio Dinis, 11

1069-010 Lisboa

Telefone: 21 794 67 00 | Fax: 21 794 67 90 | Página da Internet: <http://www.inci.pt> | Correio Eletrónico: [geral@inci.pt](mailto:geral@inci.pt)

---



## ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS .....	4
APRESENTAÇÃO .....	5
<b>I. NOTA INTRODUTÓRIA.....</b>	<b>7</b>
1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL.....	8
2. CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO.....	10
2.1. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES .....	12
2.2. ÓRGÃOS.....	15
2.3. ESTRUTURA ORGÂNICA .....	17
3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO INCI.....	18
<b>II. AUTOAVALIAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
4. QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO .....	23
4.1. GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DEFINIDOS NO QUAR 2012.....	24
4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS DE ACORDO COM O QUAR.....	26
5. APRECIÇÃO DA QUALIDADE E SERVIÇO PRESTADOS, POR PARTE DOS AGENTES DO SETOR .....	32
6. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	35
7. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	38
7.1. AMBIENTE DE CONTROLO.....	38
7.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	40
7.3. ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO ADMINISTRATIVO .....	41
7.4. FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	43
8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES .....	44
9. RESULTADOS ALCANÇADOS .....	53
10. ANÁLISE SWOT .....	66
11. COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL.....	67
12. AFETAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS.....	68
12.1. RECURSOS HUMANOS .....	68
12.2. RECURSOS FINANCEIROS .....	69
12.3. RECURSOS MATERIAIS.....	69
<b>III. BALANÇO SOCIAL.....</b>	<b>71</b>
13. ANÁLISE SINTÉTICA DA INFORMAÇÃO PREVISTA NO DECRETO-LEI N.º 190/96, DE 9 DE OUTUBRO .....	72
13.1. NÚMERO DE EFETIVOS.....	72
13.2. CARACTERIZAÇÃO DO EFETIVO GLOBAL.....	73
13.3. MOVIMENTOS DE PESSOAL.....	77
13.4. ABSENTISMO .....	77
13.5. SEGURANÇA HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO.....	78
13.6. ENCARGOS COM PESSOAL .....	78
13.7. FORMAÇÃO PROFISSIONAL .....	79
<b>IV. AVALIAÇÃO FINAL .....</b>	<b>80</b>
14. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS .....	81
15. MENÇÃO PROPOSTA DO VICE-PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO.....	82

## LISTA DE SIGLAS

<b>CCAS</b>	Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços
<b>CD</b>	Conselho Diretivo
<b>CIFE</b>	Comissão de Índices e Fórmulas de Empreitadas
<b>CCP</b>	Código dos Contratos Públicos
<b>GOP</b>	Grandes Opções do Plano
<b>GPEARI</b>	Gabinete de Planeamento Estratégico, Avaliação e Relações Internacionais
<b>InCI</b>	Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P.
<b>LVCR</b>	Lei dos vínculos, carreiras e remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas
<b>MEE</b>	Ministério da Economia e do Emprego
<b>PREMAC</b>	Plano de Melhoria e Redução da Administração Central do Estado
<b>QUAR</b>	Quadro de Avaliação e Responsabilização
<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
<b>SIADAP 1</b>	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública
<b>SIADAP 2</b>	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da Administração Pública
<b>SIADAP 3</b>	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública



# APRESENTAÇÃO



O presente Relatório de Atividades visa dar conta do desempenho global do Instituto da Construção e do Imobiliário (InCI) no ano de 2012, incluindo a execução do respetivo Plano de Atividades, englobando ainda, nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a autoavaliação dos respetivos serviços, no âmbito do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP) 1.

Esta autoavaliação é baseada na apreciação dos indicadores definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2011.

O relatório está estruturado de acordo com o modelo definido pelo Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS), coordenado pelo Gabinete de Planeamento Estratégico, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI) do Ministério das Finanças, como segue:

- I | Nota Introdutória;
- II | Autoavaliação;
- III | Balanço Social;
- IV | Avaliação Final.

Na **Nota Introdutória** são explanadas as orientações e os objetivos estratégicos do InCI e é realizada uma breve análise conjuntural da atividade desenvolvida em 2012.

No ponto II - **Autoavaliação** - são apresentados os vários critérios que sustentam a autoavaliação do Instituto no mesmo período, designadamente ao nível do QUAR, enfatizando os resultados alcançados e justificando os desvios das atividades desenvolvidas, previstas ou não no Plano de Atividades – e a afetação dos vários recursos da organização.

No ponto III - **Balanço Social** - é efetuada uma breve caracterização dos recursos humanos do Instituto.

O ponto IV - **Avaliação Final** - engloba a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, a menção proposta como resultado da autoavaliação decorrente do definido no n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e uma breve reflexão prospetiva sobre as grandes linhas de ação previstas para o Instituto em 2012.



# I \_ NOTA INTRODUTÓRIA



## 1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

A atividade do Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P. (InCI) no ano de 2012 fica marcada por alguns acontecimentos de relevo com reflexos na sua atuação e no seu envolvimento institucional.

Desde logo, é de realçar a publicação da sua nova orgânica – aprovada pelo Decreto-Lei n.º 158/2012, de 23 de julho - no âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC). Esta nova orgânica, para além de confirmar as atribuições e competências que o instituto possuía na fileira da construção e do imobiliário, relevou ainda as atribuições e competências do instituto no que concerne à área da contratação pública, reconhecendo e reforçando o papel do InCI neste domínio.

Ao nível da gestão interna, o ano de 2012 ficou marcado pela cessação de funções do Presidente do Conselho Diretivo, Dr. Flores de Andrade, ficando este órgão apenas com um elemento nomeado, o Vice-Presidente, Dr. Fernando Silva.

Por outro lado, com a publicação da Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro, deu-se, finalmente, forma à reorganização interna dos serviços, permitindo não só o ajustamento organizativo formal, como a abertura de concursos para lugares de direção intermédia, situação que era aguardada desde 2010.

Durante o ano de 2012 ficou concluído o processo de reformulação do quadro normativo de regulação do sector da construção e do imobiliário, impulsionado pelo Memorando de Entendimento (Memorando) celebrado entre o Estado Português e a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional (comumente conhecidos por «TROIKA»).

A vertente da atividade externa do InCI também foi especialmente relevante no domínio da contratação pública, seja pela execução das medidas contidas no Memorando (especialmente, a alteração do Código dos Contratos Públicos (CCP) e a nova versão do portal BASE), seja pelo acompanhamento permanente dos trabalhos de preparação do novo pacote de diretivas comunitárias na área da contratação pública.

## **ANÁLISE MACROECONÓMICA**

O ano de 2012 foi caracterizado pela continuação do processo de ajustamento da economia, realizado ao abrigo do Memorando de Entendimento já atrás referido. A economia nacional ficou, assim, marcada pela diminuição do produto interno bruto em -3,2%, ainda mais acentuada do que a redução já observada em 2011 (-1,6%).

Esta redução incidiu particularmente no setor da construção, setor atingido por uma quebra de -18,1 % da sua atividade, comprovada ainda pelo agravamento do número de desempregados do setor (-19%, face a 2011), atingindo mais de 83 milhares de indivíduos, e pela diminuição da procura dirigida ao setor, visível no número de fogos licenciados.

O contexto macroeconómico teve repercussões ao nível dos agentes económicos licenciados pelo InCI. Na área da construção, no final de 2012, o número de agentes económicos com licença válida para a atividade da construção diminuiu 5.280 (-8,6%), com uma variação similar para os titulares de Alvará de construção (-1.967 agentes, ou seja, -8,4%) e para os detentores de Títulos de Registo (-3.313 agentes, o que corresponde a -8,8%). Na área do imobiliário, a diminuição global foi menos acentuada (-298 agentes, -6,9%), devido à variação do número de Angariadores (+8 agentes, ou seja, +0,6%), uma vez que foi especialmente sentida a diminuição dos agentes habilitados com Licença de Mediação (-306 operadores, -10,2%).

O quadro macroeconómico global, sendo caracterizado por um processo de ajustamento das finanças públicas, teve repercussões ao nível da contratação pública. Dados provisórios relativos à despesa pública apontam para uma diminuição dos valores dos contratos públicos celebrados em 2012 face ao ano de 2011, na ordem dos -41,9%, com especial incidência nas obras públicas, cuja diminuição chegará aos -61,9%.



## 2. CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO

O InCI é um instituto público, dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprio, sendo um organismo central com sede em Lisboa e com jurisdição sobre todo o território nacional, que prossegue atribuições do Ministério da Economia e do Emprego, estando sujeito à tutela e superintendência do respetivo ministro, a qual foi delegada no Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, através do Despacho n.º 10353/2011, de 17 de agosto<sup>1</sup>.

Os imperativos de modernização da Administração Pública, com a redefinição organizacional das estruturas e dos recursos, determinaram a reestruturação do Instituto em 2012, através do Decreto-Lei n.º 158/2012, de 23 de julho. Neste pressuposto, o InCI é mantido como instituto público, mantendo a sua missão de regulador da construção e do imobiliário, mas reforçando os seus poderes em matéria de contratação pública.

Assim, , esta nova lei orgânica vê consagrada e formalizada uma nova área de regulação, a da contratação pública, reconhecendo o papel que o instituto já vinha exercendo neste domínio, especialmente desde que promoveu a transposição das diretivas comunitárias de 2004 (que deram lugar ao Código dos Contratos Públicos, em 2008) e assumiu a tarefa de conceber e gerir o portal dos Contratos Públicos (Portal BASE), o Observatório das Obras Públicas, assim como a coordenação da Comissão de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos.

---

<sup>1</sup> Publicado no Diário da República n.º 157, de 17 de agosto de 2011

Atualmente, o InCI apresenta a seguinte caracterização:

<b>Orgânica Estatutos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto-Lei n.º 158/2012, de 23 de julho</li> <li>Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro</li> </ul>
<b>Natureza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituto público integrado na administração indireta do Estado</li> <li>Autonomia administrativa e financeira e património próprio</li> <li>Dependência tutelar e sob superintendência do Ministro da Economia e do Emprego</li> </ul>
<b>Órgãos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselho Diretivo</li> <li>Fiscal Único</li> <li>Conselho Consultivo</li> </ul>
<b>Estrutura Orgânica</b> <i>(Portaria n.º 378/2012)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direções: 5</li> <li>Departamentos: 2, a criar por deliberação do Conselho Diretivo</li> </ul>
<b>Atividade de Regulação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualificação/Licenciamento de empresas</li> <li>Fiscalização e Inspeção</li> <li>Sancionamento</li> <li>Produção legislativa</li> <li>Informação Estatística</li> <li>Representação do setor em organismos europeus e internacionais</li> <li>Resolução alternativa de litígios (mediação e arbitragem)</li> <li>Defesa do consumidor</li> </ul>
<b>Atividades reguladas <sup>(a)</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construção</li> <li>Mediação Imobiliária</li> <li>Contratação Pública</li> </ul>
<b>Principais Indicadores 2012</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas inscritas (construção e imobiliário): 60.015</li> <li>N.º atos regulatórios efetuados: 9.533</li> <li>N.º empresas inspecionadas: 2.169</li> <li>Total de coimas aplicadas: €497.800</li> <li>Prazo médio ponderado de emissão de títulos habilitantes – 16 dias</li> <li>Taxa cobertura de custos por proveitos operacionais – 177%</li> </ul>
<b>Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Membro do Conselho Diretivo (Vice-Presidente)</li> <li>5 Dirigentes Intermédios de nível I (Diretor de Serviços)</li> <li>129 Colaboradores</li> </ul>
<b>Recursos Financeiros (orçamento 2013)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orçamento anual no valor de ±13 M€, do lado da receita, e de ±11 M€, do lado da despesa</li> <li>Atividade de regulação = 100% de receitas próprias (dos quais 98% resultam das taxas de licenciamento das atividades)</li> </ul>
<b>Localização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sede na Av. Júlio Dinis, n.º 11 - 1069-010 Lisboa</li> <li>Núcleo de Inspeção na Região Autónoma da Madeira (Funchal)</li> <li>Núcleo de Inspeção na Região Autónoma dos Açores (Ponta Delgada)</li> <li>Postos de atendimento em Braga, Porto, Aveiro, Viseu, Coimbra, Lisboa, Évora e Faro</li> </ul>

## **2.1. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES**

### **MISSÃO**

---

Criado sob a égide da maximização da eficácia e eficiência organizativas, o InCI tem por missão regular e fiscalizar o setor da Construção e do Imobiliário, dinamizar, supervisionar e regulamentar as suas atividades, produzir informação estatística e análises sectoriais pertinentes e assegurar a atuação coordenada do Estado no respetivo âmbito. No âmbito da contratação pública, a atual lei orgânica veio reconhecer “(...) o importante papel que o InCI, I. P., tem vindo a desempenhar no âmbito da regulação da contratação pública”, tendo sido formalizadas diversas atribuições e competências nesta área.

### **ATRIBUIÇÕES**

---

**São atribuições do InCI, I. P., no domínio da regulação do setor da construção e do imobiliário:**

- a) Contribuir para a definição das políticas públicas no setor da construção e do imobiliário
- b) Qualificar as empresas do setor da construção e do imobiliário para as quais o acesso e exercício da sua atividade sejam regulados;
- c) Atribuir os títulos habilitantes para o exercício das diversas atividades do setor da construção e do imobiliário, cujo licenciamento, habilitação, qualificação, registo ou inscrição legalmente lhe incumba, bem como verificar as respetivas condições de permanência e avaliar o respetivo desempenho;
- d) Reconhecer as habilitações das empresas legalmente estabelecidas noutros Estados membros do espaço económico europeu, para o exercício da atividade em território português;

- e) Dinamizar iniciativas estratégicas para melhoria da competitividade e sustentabilidade das empresas do setor, tendo em vista a defesa do consumidor;
- f) Produzir informação estatística, no quadro do sistema estatístico nacional, e análises setoriais da área da construção e do imobiliário;
- g) Assegurar uma atuação coordenada dos organismos estatais que atuem no setor da construção e do imobiliário;
- h) Elaborar e propor ao Governo projetos legislativos, regulamentares e de regulamentação técnica e dar parecer sobre quaisquer outros projetos legislativos;
- i) Dar parecer sobre projetos de transposição de diretivas emanadas da União Europeia, assim como desenvolver ou participar na elaboração de projetos legislativos de adequação da legislação nacional aos princípios europeus;
- j) Assegurar a representação nacional junto das instâncias europeias e internacionais relevantes para o setor, bem como a representação do setor junto de quaisquer entidades e instâncias nacionais;
- k) Assegurar a realização e divulgação de análises e estudos periódicos da evolução do setor e do comportamento dos respetivos agentes, designadamente através da criação ou participação em observatórios dos mercados abrangidos pelo setor;
- l) Coordenar com a entidade competente a aplicação da lei da concorrência no setor da construção e do imobiliário;
- m) Colaborar na promoção do desenvolvimento sustentável do setor;
- n) Desenvolver ações conducentes ao fomento da mediação e da arbitragem voluntárias para a resolução de conflitos emergentes das atividades do setor, através da sua intervenção direta ou mediante a criação ou participação em entidades, de direito público ou privado, criadas para esse fim;
- o) Estimular a competitividade e o desenvolvimento das empresas e colaborar na promoção de novas tecnologias e de métodos de trabalho que contribuam para a

inovação, segurança e qualidade no setor, nomeadamente através da criação ou participação em entidades de direito público ou privado criadas para esse fim;

- p) Propor periodicamente os indicadores económicos e as fórmulas de revisão de preços a aplicar em contratos de empreitadas;
- q) Promover e fiscalizar o cumprimento da legislação aplicável ao setor da construção e do imobiliário, realizando as necessárias ações de inspeção, fiscalização e auditoria às empresas e empresários que exercem atividade no âmbito do setor e instaurando processos sancionatórios quando tal se justifique;

**São atribuições do InCI, I. P., no domínio da contratação pública:**

- a) Apresentar ao Governo projetos legislativos e regulamentares relacionados com os contratos públicos e dar parecer sobre quaisquer outros projetos legislativos que, neste âmbito, lhe sejam submetidos;
- b) Dar parecer sobre projetos de transposição de diretivas europeias relativas a contratos públicos, assim como desenvolver ou participar na elaboração de projetos legislativos de adequação da legislação nacional aos princípios europeus;
- c) Assegurar a representação nacional, em matéria de contratos públicos, junto das instâncias europeias e internacionais relevantes;
- d) Instaurar processos de contraordenação e aplicar coimas por infração ao Código dos Contratos Públicos, quando o objeto do contrato abranja prestações típicas dos contratos de empreitada ou de concessões de obras públicas;
- e) Gerir o portal dos contratos públicos;
- f) Gerir o Observatório das Obras Públicas;
- g) Elaborar e remeter anualmente à Comissão Europeia relatórios estatísticos relativos aos contratos de empreitada de obras públicas celebrados pelas entidades adjudicantes no ano anterior.

- h) Assegurar a fiscalização e o sancionamento relativos à obrigatoriedade de disponibilização de livro de reclamações nas atividades de construção civil, promoção imobiliária, administração de condomínios e avaliação imobiliária (DL n.º 156/2005, de 15 de setembro).

## **2.2. ÓRGÃOS**

Para a prossecução da sua missão e das suas atribuições, definidas no Decreto-Lei n.º 158/2012, de 23 de julho, cujo âmbito tem sido sucessivamente alargado, o InCI conta com a seguinte estrutura:

- O Conselho Diretivo;
- O Fiscal Único;
- O Conselho Consultivo

### **CONSELHO DIRETIVO**

---

O Conselho Diretivo é, nos termos da lei, composto por um presidente e por dois vogais. Atualmente, (desde 1 de agosto de 2012), o Conselho Diretivo do InCI é apenas integrado pelo Vice-Presidente do Conselho Diretivo, Dr. Fernando Silva, que se encontra, assim, em substituição legal do Presidente do Conselho Diretivo.

O Conselho Diretivo é o órgão colegial responsável pela definição e implementação das funções de gestão, fiscalização e inspeção e de regulamentação do InCI, bem como pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e com as orientações governamentais.

### **FISCAL ÚNICO**

---

O Fiscal Único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto.

O exercício destas funções é desempenhado por uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, nomeada por despacho conjunto do Ministro das Finanças e d Ministro que tutela o InCI, no caso, a sociedade de revisores oficiais de contas “Esteves & Pinho”, representada pelo Dr. Rui Manuel Correia de Pinho (ROC 989).

## CONSELHO CONSULTIVO

---

O Conselho Consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do InCI, e nas tomadas de decisão do respetivo Conselho Diretivo.

É presidido pelo membro do Governo que tutela o InCI, e tem a seguinte composição:

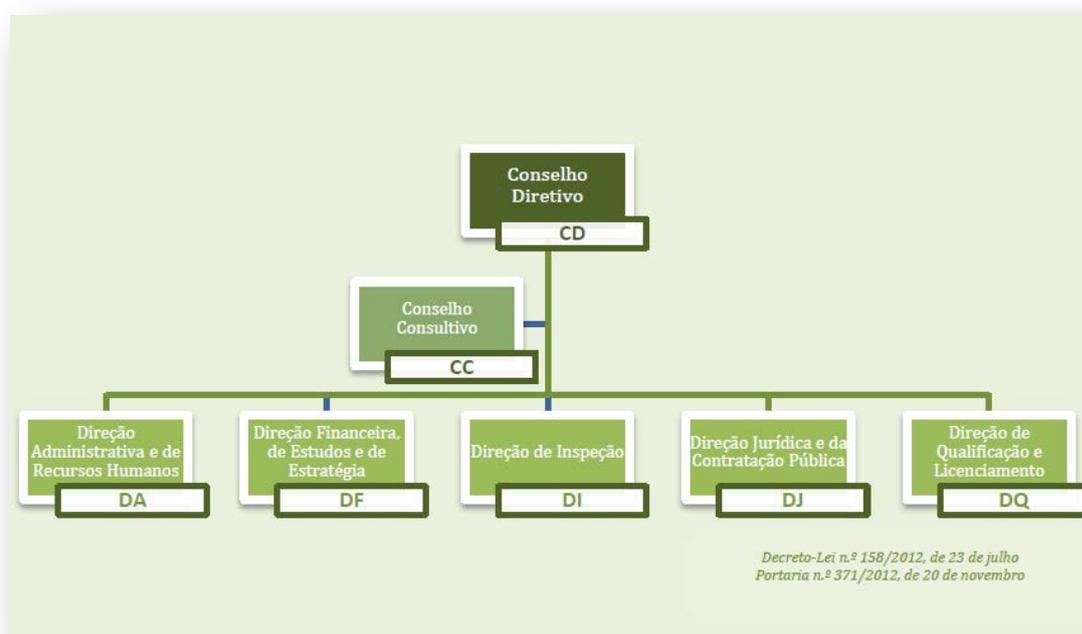
- O presidente do conselho diretivo do InCI, que substitui o membro do Governo da tutela nos seus impedimentos, faltas e ausências;
- Um representante do Instituto Nacional de Estatística, I. P.;
- Um representante do Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I. P.;
- Um representante da Direção-Geral do Território;
- Um representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses;
- Um representante do Governo Regional dos Açores;
- Um representante do Governo Regional da Madeira;
- Um representante da Ordem dos Arquitetos;
- Um representante da Ordem dos Engenheiros;
- Um representante da Ordem dos Engenheiros Técnicos;
- Um representante das associações de empresas ligadas ao setor da construção e do imobiliário, no caso, da CPCI – Confederação Portuguesa da Construção e do Imobiliário.

Para além de outras competências conferidas por lei, compete ao Conselho Consultivo pronunciar-se sobre os indicadores económicos a estabelecer para o cálculo da revisão de preços no âmbito das empreitadas de obras públicas e sobre as fórmulas-tipo a aplicar em contratos de empreitada.

Compete-lhe, ainda, pronunciar-se sobre a situação dos mercados do setor da construção e do imobiliário e sobre o quadro normativo nacional e europeu em vigor, relacionado com o setor.

## 2.3. ESTRUTURA ORGÂNICA

A estrutura orgânica do InCI foi recentemente objeto de alteração, sendo atualmente regulamentada pela Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro. É composta por 5 unidades orgânicas de nível I (direções), podendo ser criadas 2 unidades orgânicas de nível II (departamentos), por deliberação do Conselho Diretivo.



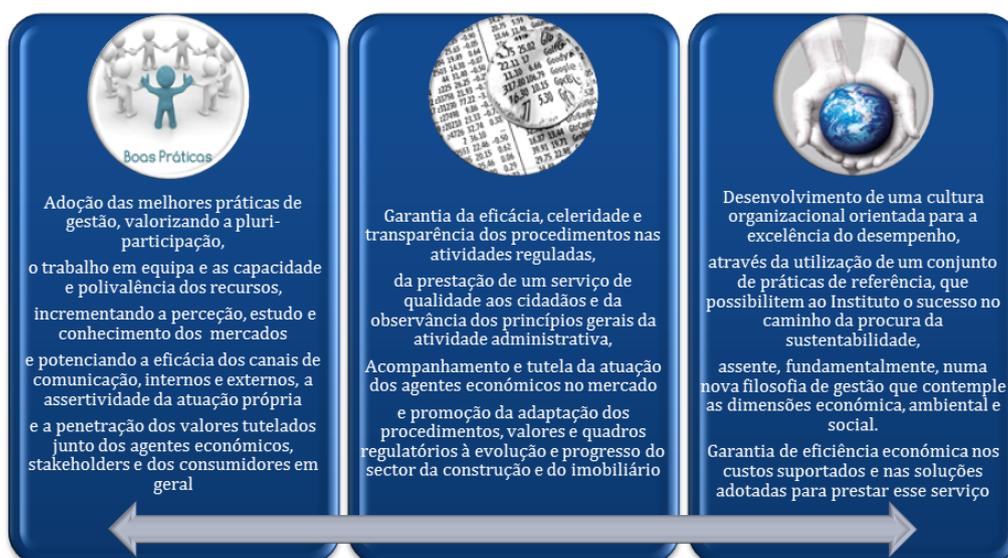
### 3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO INCI

O InCI rege a sua atuação pela missão e atribuições que lhe estão cometidas, mas também pela necessidade de modernizar os seus serviços, torná-los mais eficazes e eficientes e com níveis superiores de qualidade.

Tendo em conta estes objetivos e os princípios definidos na Lei-Quadro dos Institutos Públicos, foram delineados para o InCI os princípios orientadores que se materializam em objetivos estratégicos e operacionais, os quais pretendem reforçar a posição do Instituto no mercado, como regulador do setor da construção e do imobiliário e da contratação pública.

Estes princípios orientadores da gestão do InCI focam – para além da observância dos princípios gerais da atividade administrativa, da adoção das melhores práticas de gestão de organismos públicos e da prestação de um serviço aos cidadãos com a qualidade exigida por lei – a aposta na maximização da eficiência económica, através da implementação de uma filosofia de gestão baseada nas competências adequadas e no incremento da contribuição para o desenvolvimento do setor da construção e do imobiliário.

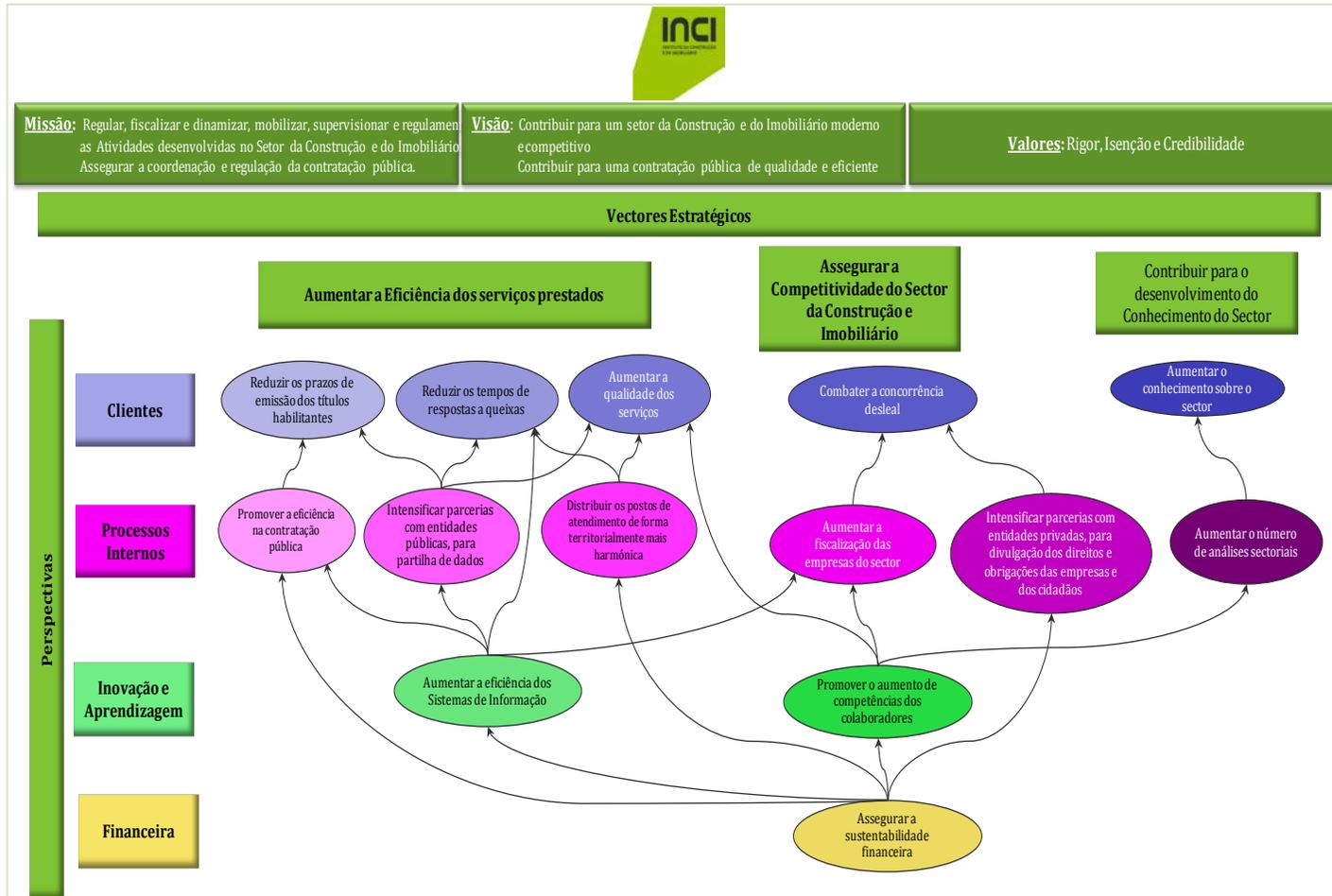
#### Princípios Orientadores da Gestão do InCI





Estes princípios deram origem à definição dos Vetores Estratégicos e Objetivos Operacionais constantes do Mapa Estratégico 2012, segundo as quatro perspetivas: Clientes, Processos Internos, Inovação & Aprendizagem e Financeira.

## Mapa Estratégico 2012



A monitorização dos 13 objetivos definidos para 2012 foi feita com recurso aos respetivos indicadores e metas:

Objetivos		Indicador		Meta 2012
<b>01</b>	Reduzir os prazos de emissão dos títulos habilitantes	<b>I1</b>	Prazo médio de emissão dos títulos habilitantes (dias)	<b>30</b>
<b>02</b>	Aumentar a qualidade do serviço	<b>I2</b>	Grau de Satisfação dos agentes do setor (escala 1 a 5)	<b>4</b>
<b>03</b>	Distribuir os postos de atendimento de forma territorialmente mais harmónica	<b>I3</b>	N.º de balcões abertos em capitais de CCDR	<b>3</b>
<b>04</b>	Combater a concorrência desleal	<b>I4</b>	N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	<b>300</b>
<b>05</b>	Aumentar o conhecimento sobre o setor	<b>I5</b>	N.º de publicações no Portal do InCI sobre estudos setoriais	<b>4</b>
<b>06</b>	Intensificar parcerias com entidades públicas para partilha de dados	<b>I6</b>	N.º de protocolos estabelecidos com entidades públicas	<b>2</b>
<b>07</b>	Aumentar a fiscalização das empresas do setor	<b>I7</b>	N.º de empresas inspecionadas	<b>2000</b>
<b>08</b>	Intensificar parcerias com entidades privadas para divulgação dos direitos e obrigações das empresas	<b>I8</b>	N.º de ações de divulgação/informação efetuadas em parceria com as Associações Empresariais	<b>6</b>
<b>09</b>	Aumentar o número de análises setoriais	<b>I9</b>	N.º de relatórios setoriais realizados pelo InCI	<b>4</b>
<b>010</b>	Aumentar a eficiência dos sistemas de informação	<b>I10</b>	N.º de soluções informáticas implementadas/reformuladas	<b>3</b>
<b>011</b>	Promover o contínuo aumento de competências dos colaboradores	<b>I11</b>	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	<b>100%</b>
<b>012</b>	Assegurar a sustentabilidade financeira	<b>I12</b>	Receitas Próprias / Despesas *	<b>120%</b>
<b>013</b>	Aumentar a eficiência da contratação pública	<b>I13</b>	Desenvolvimento do novo portal BASE	<b>31.dez.2012</b>

\* Excluindo *Transferências*.



## II \_ AUTOAVALIAÇÃO

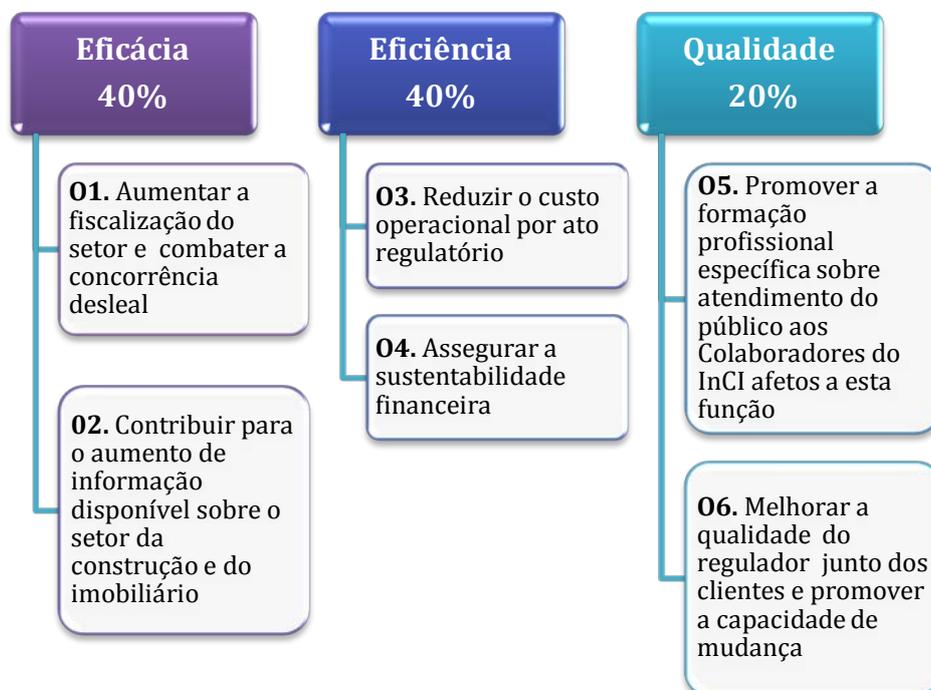
#### 4. QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

A autoavaliação do InCI baseia-se na estrutura definida no art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de modo a evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados face aos objetivos definidos.

Em 2012, a atividade do InCI desenvolveu-se em torno de três objetivos estratégicos:



Tendo em conta os objetivos estratégicos, foram definidos os objetivos operacionais, segundo três parâmetros: Eficácia, Eficiência e Qualidade:



## 4.1. GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DEFINIDOS NO QUAR 2012

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2012

Ministério da Economia e do Emprego  
Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P.

**MISSÃO:**  
Regular, fiscalizar e dinamizar, mobilizar, supervisionar e regulamentar as atividades desenvolvidas no Setor da Construção e do Imobiliário; Assegurar a coordenação e regulação da contratação pública.

**VISÃO:**  
Contribuir para um Setor da Construção e do Imobiliário Moderno e Competitivo;  
Contribuir para uma contratação pública de qualidade e eficiente.

#### Objetivos Estratégicos

**OE1:** Aumentar a eficiência dos serviços prestados  
**OE2:** Assegurar a competitividade do setor da construção e do imobiliário  
**OE3:** Contribuir para o desenvolvimento do conhecimento do setor

#### Objectivos Operacionais

**Eficácia** Ponderação **40%**

**OO1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal** Peso **60%**

INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 N.º de ações inspetivas desencadeadas	857	876	880	10	900	30%	903	903	129%	Superou
Ind. 2 N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	561	416	325	25	400	40%	809	809	261%	Superou
Ind. 3 N.º de queixas com 1ª diligência efetuada nos primeiros 30 dias / N.º queixas as entradas	-	-	80%	5%	90%	30%	94%	94%	135%	Superou

**OO2. Contribuir para o aumento de informação disponível sobre o setor da construção e do imobiliário** Peso **40%**

INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	3	3	4	0	5	100%	6	6	150%	Superou

**Eficiência** Ponderação **40%**

**OO3. Reduzir o custo operacional por ato regulatório** Peso **50%**

INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5 Custos Operacionais N.º Atos Regulatórios	746 €	765 €	923 €	50 €	770 €	100%	769 €	769 €	125%	Superou

**OO4. Assegurar a sustentabilidade financeira** Peso **50%**

INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6 Receitas próprias Despesas totais - Transferencias	152%	172%	135%	5%	143%	100%	180%	180%	241%	Superou

**Qualidade** Ponderação **20%**

**OO5. Promover a formação profissional específica sobre atendimento do público aos colaboradores do INCI afetos a esta função** Peso **50%**

INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7 N.º de colaboradores com formação específica em atendimento do público no ano / N.º de colaboradores afetos ao atendimento do público	0%	80%	80%	5%	90%	100%	95%	95%	138%	Superou

**OO6. Melhorar a qualidade do regulador junto dos clientes e promover a capacidade de mudança** Peso **50%**

INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 8 Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junto das empresas dos setores da construção e do imobiliário	3,75	3,78	4	0,5	5	100%	3,79	3,79	100%	Atingiu

Objetivos Relevantes: OO1. OO3. OO4

Recursos Humanos				
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS (a)	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior		3	1	-2
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa		13	5	-8
Investigação Científica		0	0	0
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)		87	77	-10
Docência		0	0	0
Enfermagem		0	0	0
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)		0	1	1
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)		53	41	-12
Assistente operacional		4	4	0
<b>Total</b>		<b>160</b>	<b>129</b>	<b>-31</b>

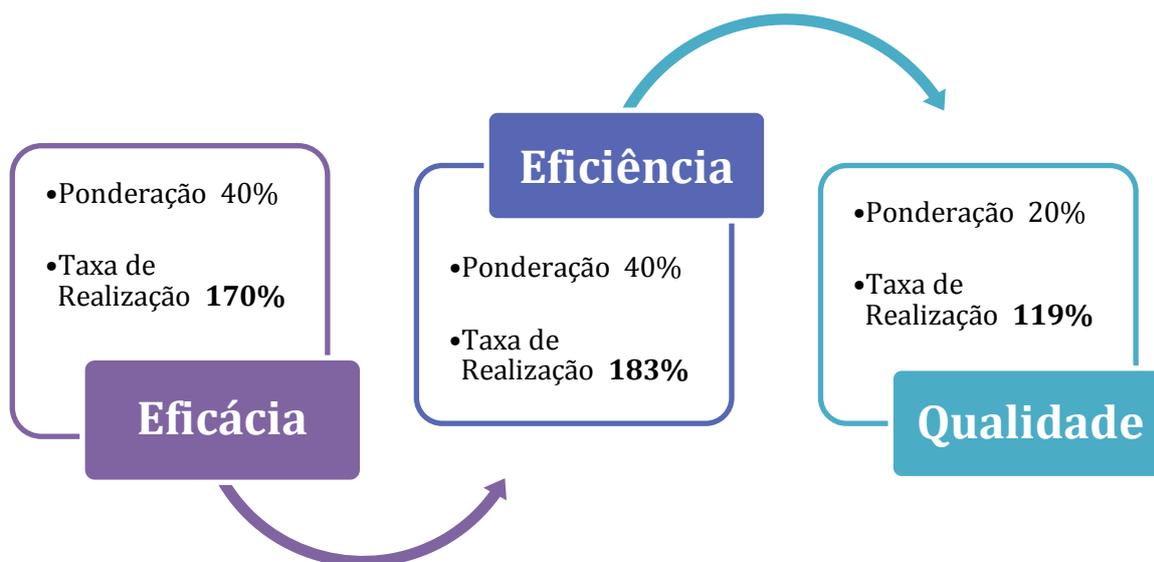
a) Número de postos de trabalho propostos no Mapa de Pessoal aprovado para 2012

Recursos Financeiros		Unidade: euros	
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	10.520.577 €	7.338.461 €	- 3.182.116 €
Despesas c/Pessoal	4.340.467 €	3.497.250 €	- 843.217 €
Aquisições de Bens e Serviços	3.705.228 €	2.356.052 €	- 1.349.176 €
Aquisições de Bens de Capital	1.310.978 €	515.424 €	- 795.554 €
Transferências	949.735 €	969.735 €	20.000 €
Outras despesas correntes	214.169 €	- €	- 214.169 €
PIDDAC	- €	- €	- €
Despesas por Receitas Gerais			- €
Despesas por Autofinanciamento	10.520.577 €	7.338.461 €	- 3.182.116 €
	<b>10.520.577 €</b>	<b>7.338.461 €</b>	<b>- 3.182.116 €</b>

## 4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS DE ACORDO COM O QUAR

A atividade do InCI, durante o ano de 2012, foi consentânea com os objetivos definidos no QUAR, não tendo, assim, sido identificada a necessidade de proceder a alterações de objetivos, indicadores ou metas, face à versão do QUAR inicialmente aprovada pela tutela. O InCI adotou uma postura de envolvimento de toda a organização na prossecução dos objetivos traçados.

O InCI teve um desempenho muito positivo no que respeita aos três parâmetros considerados, tendo superado as respetivas taxas de realização previstas, com especial destaque ao nível da **eficiência**.



Apresenta-se, de seguida, a justificação e explicitação dos desvios verificados nos resultados obtidos, relativamente a cada objetivo definido no QUAR.

## OBJECTIVOS DE EFICÁCIA

### Objetivo 01. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal

#### Indicador 1: N.º de ações inspetivas desencadeadas

Eficácia										Ponderação	40%
OO1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal										Peso	60%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1 N.º de ações inspetivas desencadeadas	857	876	880	10	900	30%	903	903	129%	Superou	

**Objetivo superado:** Ao longo do ano de 2012 foram efetuadas 903 ações inspetivas, tendo sido inspeccionadas um total de 2.169 empresas (870 do setor da construção e 1.299 do setor do imobiliário) o que, tendo em conta a meta de 880 ações para o total do ano, traduz uma taxa de realização de 129%, portanto acima do número exetável.

#### Indicador 2: N.º de procedimentos de contraordenação concluídos

Eficácia										Ponderação	40%
OO1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal										Peso	60%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 2 N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	561	416	325	25	400	40%	809	809	261%	Superou	

**Objetivo superado:** Em 2012 foram concluídos 809 procedimentos de contraordenação, tendo sido largamente ultrapassada a meta definida para todo o ano (325), traduzindo-se numa taxa de realização de 261%. Este elevado resultado deve-se ao facto de se terem verificado 490 arquivamentos por motivo de prescrição, facto que já não era espectável.

### Indicador 3: N.º de queixas com 1.ª diligência efetuada nos primeiros 30 dias / N.º de queixas entradas

Eficácia										Ponderação	40%
OO1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal										Peso	60%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
N.º de queixas com 1ª diligência efetuada Ind. 3 nos primeiros 30 dias / N.º queixas entradas	-	-	80%	5%	90%	30%	94%	94%	135%	Superou	

**Objetivo superado:** Em 2012 deram entrada no InCI 2.065 queixas/denúncias/participações/reclamações (1.211 relacionadas com a atividade da construção e 854 com a atividade do imobiliário). Contudo, para cálculo deste indicador apenas foram contabilizados os resultados desde abril, dado que o procedimento de se efetuar a primeira diligência no prazo de 30 dias foi iniciado apenas neste mês.

Assim, das 1.572 queixas entradas entre abril e dezembro de 2012 foi efetuada a primeira diligência nos primeiros 30 dias em 94% dos casos, isto é, em 1.477 queixas entradas, que se traduz numa taxa de realização de 135%.

### Objetivo 02. Contribuir para o aumento da informação disponível sobre o setor da construção e do imobiliário

#### Indicador 4: N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas

Eficácia										Ponderação	40%
OO2. Contribuir para o aumento de informação disponível sobre o setor da construção e do imobiliário										Peso	40%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 4 N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	3	3	4	0	5	100%	6	6	150%	Superou	

**Objetivo superado:** Este objetivo foi medido com base no número de relatórios publicados sobre os setores regulados pelo InCI – Setor da Construção e Setor do Imobiliário – cuja meta,

para 2012, foi fixada em 4 relatórios. Este objetivo foi superado pois foram elaborados, durante o ano, 6 relatórios, todos publicados na página eletrónica do InCI<sup>2</sup>, a saber:

- Valores do EBITDA das empresas no setor da construção, para efeitos de determinação da capacidade financeira (2008-2009)
- Relatório do Setor da Construção em Portugal - 2011, 1º Semestre
- Valores do EBITDA das empresas de construção titulares de alvará, referentes ao exercício de 2010
- Relatório anual do setor da Construção – 2011
- Análise económico-financeira das empresas de mediação imobiliária – 2010
- Análise económico-financeira das empresas do setor da construção – 2010

## OBJECTIVOS DE EFICIÊNCIA

### Objetivo 03. Reduzir o Custo Operacional por Ato Regulatório

#### Indicador 5: Custos Operacionais / Atos Regulatórios

Eficiência										Ponderação	40%
003. Reduzir o custo operacional por ato regulatório										Peso	50%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5 Custos Operacionais N.º Atos Regulatórios	746 €	765 €	923 €	50 €	770 €	100%	769 €	769 €	125%	Superou	

**Objetivo superado:** Durante o ano de 2012 foram efetuados 9.533 atos regulatórios (8.318 para o exercício da atividade da construção e 1.215 para a atividade do imobiliário). Embora ainda não sejam conhecidos os dados financeiros definitivos, o valor provisório de custos operacionais referente ao ano de 2012 foi de 7.330.630€, o que representa uma diminuição de 16%, face a 2011. Para tal contribuíram as medidas de contenção orçamental aplicadas ao longo do ano, bem

<sup>2</sup> <http://www.inci.pt/Portugues/inci/EstudosRelatoriosSectoriais/Paginas/EstudosRelatoriosSectoriais.aspx>

como o facto de não ter sido reforçado o quadro de pessoal para um total de 160 colaboradores, tal como previsto.

Assim, tendo em conta a meta definida para o rácio de custo operacional por ato regulatório (923€), o resultado do indicador foi de 769€, traduzido numa taxa de realização de 125%.

#### **Objetivo 04. Assegurar a Sustentabilidade Financeira**

##### **Indicador 6: Receitas Próprias /Despesas Totais - Transferências**

Eficiência										Ponderação	40%
OO4. Assegurar a sustentabilidade financeira										Peso	50%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6 <u>Receitas próprias</u> Despesas totais - Transferencias	152%	172%	135%	5%	143%	100%	180%	180%	241%	Superou	

**Objetivo superado:** O valor de receita cobrada ao longo de 2012 foi de 11.491.263€ (valor provisório), inferior em 13% ao verificado em 2011. Para este decréscimo contribuiu o menor número de atos regulatórios atribuídos em 2012, cerca de menos 17% face a 2011.

Por outro lado, a despesa decresceu, tendo atingido o valor de 7.338.461€ (valor provisório), cerca de 19% inferior ao verificado em 2011.

Assim, o rácio de cobertura de despesas por receitas próprias foi de 180%, superando não só a meta definida (135%), como também o valor crítico (143%).

## OBJECTIVOS DE QUALIDADE

#### **Objetivo 05. Promover a formação específica sobre atendimento do público aos colaboradores do InCI afetos a esta função**

Indicador 7: N.º de colaboradores com formação específica em atendimento do público no ano /  
N.º de colaboradores afetos ao atendimento do público



Qualidade										Ponderação	20%
OO5. Promover a formação profissional específica sobre atendimento do público aos colaboradores do InCI afetos a esta função										Peso	50%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7 N.º de colaboradores com formação específica em atendimento do público no ano / N.º de colaboradores afetos ao atendimento do público	0%	80%	80%	5%	90%	100%	95%	95%	138%	Superou	

**Objetivo superado:** Ao longo do ano de 2012, dos 22 colaboradores do InCI que a 31 de dezembro estavam afetos a funções de atendimento do público, 21 (95%) participaram em, pelo menos, 1 ação de formação específica às funções desempenhadas. A taxa de realização deste indicador foi, assim, de 138% face ao objetivo definido para 2012.

### **Objetivo 06. Melhorar a qualidade do Regulador junto dos Clientes e promover a capacidade de mudança**

**Indicador 8: Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junto das empresas dos setores da construção e do imobiliário**

Qualidade										Ponderação	20%
OO6. Melhorar a qualidade do regulador junto dos clientes e promover a capacidade de mudança										Peso	50%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Realizado até 31 de dezembro	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8 Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junto das empresas dos setores da construção e do imobiliário	3,75	3,78	4	0,5	5	100%	3,79	3,79	100%	Atingiu	

**Objetivo atingido:** Este objetivo foi aferido por inquérito realizado junto dos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário, efetuado entre 1 e 21 de outubro de 2012, tendo respondido 3.775 empresas, representando 6,2% do universo. O resultado obtido foi de 3,79 pontos o que equivale a uma avaliação qualitativa de "Satisfeito", pelo que, tendo em conta a tolerância definida em 0,5 pontos, o objetivo foi atingido.

É de realçar que apesar de o Setor da Construção e do Imobiliário viver uma crise sem precedentes, a mesma não se tem refletido na imagem que as empresas têm deste organismo público regulador.

## **5. APRECIÇÃO DA QUALIDADE E SERVIÇO PRESTADOS, POR PARTE DOS AGENTES DO SETOR**

Um dos objetivos operacionais definidos no Contrato de Gestão e no QUAR diz respeito à melhoria da qualidade do Instituto junto dos clientes e à promoção da capacidade de mudança.

Neste sentido, e à semelhança do que já vem acontecendo desde 2009, para medir este objetivo, foi realizado um inquérito de satisfação junto dos agentes do setor da construção e do imobiliário, com o propósito de aferir a qualidade dos serviços prestados, identificar áreas-chave para a satisfação dos utentes e orientar a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade do serviço prestado.

Para a realização deste inquérito – e de modo a assegurar a independência, rigor, confidencialidade e imparcialidade dos resultados – foram contratados os serviços de uma empresa de estudos de mercado que desenvolveu todo o processo. A empresa utilizou a técnica de entrevista via *on-line* para a recolha dos dados, através de uma plataforma informática criada para o efeito.

Optou-se por seguir a metodologia utilizada nos inquéritos realizados nos anos anteriores, bem como manter a estrutura de questionário, perguntas e níveis de classificação, de forma a permitir uma fácil comparabilidade dos resultados.

O questionário estruturado em 4 grupos, num total de 24 questões e dispondo ainda de um campo de texto livre para registo de “Sugestões/Recomendações”, visou avaliar a opinião dos agentes relativamente às seguintes dimensões:

- ✓ Contribuição do InCI para o desenvolvimento estratégico do setor da construção e do imobiliário;
- ✓ Eficiência do InCI;
- ✓ Apoio ao Cliente / Agente do Setor;
- ✓ Desempenho global do InCI

As questões formuladas permitiram dois tipos de resposta: resposta fechada - para avaliação do grau de satisfação que obedeceu a uma escala composta por 5 níveis (1=*Muito Insatisfeito*;

2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito) e resposta aberta – para apresentação de “Sugestões/ Recomendações”.

O universo foi constituído por todas as empresas dos Setores da Construção e do Imobiliário “inscritas” no InCI, num total de 60.455 empresas, detentoras de título habilitante válido – alvará, título de registo, licença de mediação imobiliária ou cartão de angariador imobiliário.

O inquérito esteve *on-line* entre 1 e 21 de outubro de 2012, tendo respondido ao mesmo 3.775 empresas a que corresponde a uma taxa de participação de 6,2%.

A empresa contratada procedeu ao tratamento dos dados, de uma forma global, evitando a análise individualizada e garantindo o anonimato das respostas.

### **Avaliação Global:**

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Índice Global de Satisfação dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário** de **3,79** correspondente a **Satisfeito**, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

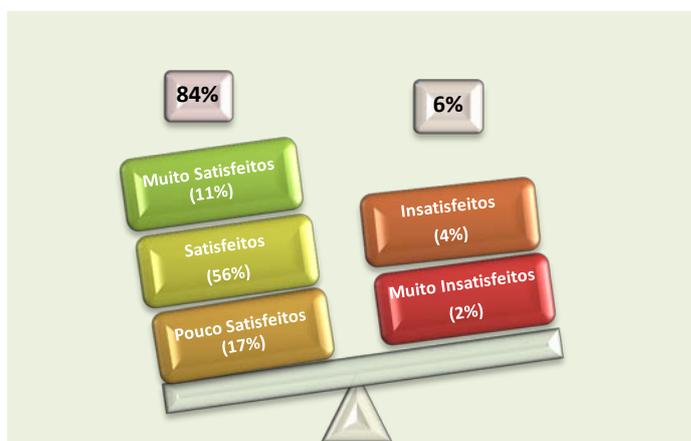
Os indicadores que obtiveram a melhor avaliação por parte dos agentes intervenientes no inquérito foram o “Desempenho global do InCI, I.P.” e o “Apoio ao Cliente/Agente do Setor”, com uma classificação de 3,84 e 3,83 pontos, respetivamente, avaliações que se situam acima do Índice Global de Satisfação.

#### **Avaliação dos Indicadores Globais (Agentes do Setor)**



Em termos globais verifica-se que 84% dos Agentes que responderam ao inquérito demonstraram estar “muito satisfeitos”, “satisfeitos” ou “pouco satisfeitos” e apenas 6% dos inquiridos referiram estar “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos”.

### Nível Global de Satisfação dos Agentes



Nota: 10% corresponde a "não se aplica"

Esta melhoria da imagem do Instituto como entidade reguladora do setor da construção e do imobiliário foi sustentada no aumento das pontuações médias obtidas em todos os indicadores do inquérito, face a 2011, sendo reveladora do impacto que a atuação do InCI tem na vida dos cidadãos e dos agentes do setor. Aliás, essa é a razão de ser do InCI – regular, fiscalizar e dinamizar o setor da construção e do imobiliário de forma a torná-lo moderno e competitivo, contribuindo para o aumento da qualidade de vida dos agentes do setor e dos cidadãos em geral.

### Comparação com os resultados obtidos em 2011 e 2012

Indicadores	Avaliação 2011	Avaliação 2012	Evolução
1. Contribuição do InCI para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário	3,70	3,71	↑
2. Eficiência do InCI	3,78	3,79	↑
3. Apoio ao Cliente / Agente do Setor	3,81	3,83	↑
4. Desempenho Global do InCI	3,81	3,84	↑
<b>Índice Global de Satisfação</b>	<b>3,78</b>	<b>3,79</b>	<b>↑</b>

## 6. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Em 2012 foi também realizado um inquérito de satisfação junto dos colaboradores do InCI (com a mesma metodologia adoptada no inquérito efetuado junto das empresas), com o objetivo de os auscultar sobre o modo como percecionam a organização bem como aferir o grau de satisfação e de motivação sobre as atividades que desenvolvem.

O questionário, estruturado em 6 grupos, num total de 31 questões e ainda um campo de texto livre para registo de “Sugestões/Recomendações”, visou avaliar a opinião dos colaboradores relativamente às seguintes dimensões:

- ✓ Satisfação global dos colaboradores com a organização;
- ✓ Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;
- ✓ Satisfação com as condições de trabalho;
- ✓ Satisfação com o desenvolvimento das competências;
- ✓ Satisfação com o estilo de liderança (Direção e Gestor de Nível Intermédio);
- ✓ Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.

As questões formuladas permitiram dois tipos de resposta: resposta fechada - para avaliação do grau de satisfação que obedeceu a uma escala composta por 5 níveis (1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito) e resposta aberta - para apresentação de “Sugestões/Recomendações”.

Foram inquiridos os 134 **colaboradores** do InCI dos quais 72 responderam ao inquérito de opinião correspondendo a uma taxa de participação de 53,7%. Verificou-se uma maior adesão de resposta ao inquérito, relativamente a 2011, que registou uma taxa de participação de 48,4%.

O inquérito esteve *on-line* entre 1 e 15 de outubro de 2012.

A empresa contratada procedeu ao tratamento dos dados, de uma forma global, evitando a análise individualizada e garantindo o anonimato das respostas.

### **Avaliação Global:**

O **Índice Global de Satisfação dos Colaboradores do InCI** foi, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), de **3,23** correspondente a **Pouco Satisfeito**, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

#### Avaliação dos Indicadores Globais (Colaboradores)

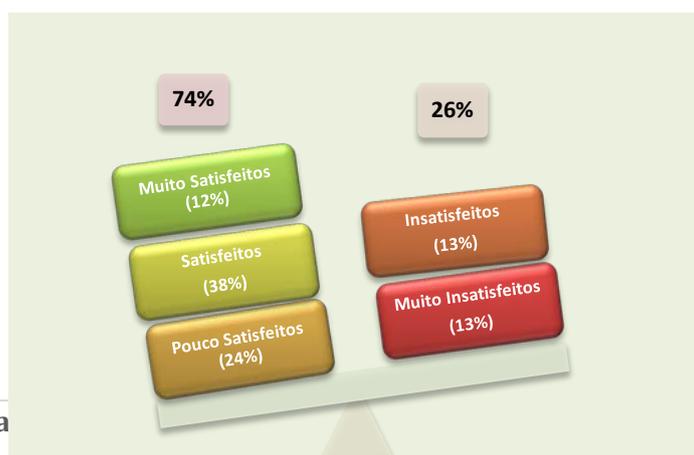


De entre os indicadores em avaliação, aquele que reflete o nível de satisfação mais elevado por parte dos Colaboradores inquiridos diz respeito às “Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços”, que obteve uma avaliação de 3,64 pontos.

Por outro lado a pior avaliação coube à “Satisfação com o Estilo de Liderança - A Direção” que obteve 2,83 pontos.

Em termos globais verifica-se que 74% dos colaboradores inquiridos considera-se “muito satisfeito”, “satisfeito” ou “pouco satisfeito”, representando, no campo oposto, o “insatisfeito” e o “muito insatisfeito” 26%.

#### Nível Global de Satisfação dos Colaboradores



### Comparação com os resultados obtidos em 2011 e 2012

Indicadores	Avaliação 2011	Avaliação 2012	Evolução
1. Satisfação Global dos Colaboradores com a Organização	3,01	3,01	=
2. Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	2,87	2,91	↑
3. Satisfação com as Condições de Trabalho	3,29	3,41	↑
4. Satisfação com o Desenvolvimento das Competências	3,18	3,05	↓
5. Satisfação com o Estilo de Liderança	3,06	3,12	↑
A Direção	2,75	2,83	↑
O Gestor de Nível Intermédio	3,31	3,35	↑
6. Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços	3,45	3,64	↑
<b>Índice Global de Satisfação</b>	<b>3,16</b>	<b>3,23</b>	<b>↑</b>

## 7. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O sistema de controlo interno reveste-se de grande importância na organização das atividades diárias e nas relações dentro do InCI e deste com o exterior. O sistema de controlo interno vigente no InCI caracteriza-se, sinteticamente, pelos seguintes aspetos:

### 7.1. Ambiente de Controlo

1   Ambiente de Controlo	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
<b>1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?</b>	√			As funções de controlo interno estão asseguradas pela área de estratégia e controlo de gestão, que elabora, entre outros, os Planos de Atividades, a monitorização do QUAR e os Relatórios de Atividades.
<b>1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?</b>	√			As unidades orgânicas reportam, mensalmente, dados financeiros e de atividade para monitorização e controlo. Acresce referir que da estrutura do InCI faz parte a figura do Fiscal Único, obrigatória para todos os institutos públicos dotados de autonomia administrativa e financeira, de acordo com a Lei-Quadro dos Institutos Públicos (Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro). O Fiscal Único, órgão responsável pela legalidade, regularidade e boa gestão financeira do Instituto, tem acompanhado todos os assuntos da sua esfera de competência, trabalhando em parceria com o Conselho Diretivo e a Direção Financeira, de Estudos e de Estratégia na introdução de medidas de harmonização e melhoria com vista ao desenvolvimento de boas práticas e na consolidação dos controlos financeiros exigidos legalmente.
<b>1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?</b>	√			O Instituto tem 2 técnicos superiores com formação em Auditoria Interna, do Instituto Europeu da Administração Pública, afetos à área de estratégia e controlo de gestão.

1   Ambiente de Controlo	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
<b>1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?</b>	√			Existe um Código de Ética e de Conduta do Instituto que define as normas de conduta a prosseguir por todos os colaboradores nas suas atividades quotidianas. O documento foi divulgado a todos os colaboradores através de uma reunião geral realizada em 2010 e publicado na Intranet do Instituto.
<b>1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?</b>	√			Existe uma preocupação com a adequação da formação às necessidades do Instituto, sendo o Plano Anual de Formação elaborado com o contributo de todas as chefias das várias unidades orgânicas, que identificam as necessidades de formação prementes para as suas áreas. Assim sendo, está implícita nesta metodologia a adequação da formação ministrada às exigências do trabalho elaborado no Instituto. No ano de 2012, 93% dos colaboradores frequentaram pelo menos uma ação de formação.
<b>1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?</b>		√		Apesar de, formalmente, estas reuniões não estarem estabelecidas, o Conselho Diretivo trabalha em estreita parceria com as várias unidades orgânicas.
<b>1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?</b>	√			Durante o ano de 2012 o InCI foi objeto de uma ação inspetiva por parte da Inspeção-Geral de Finanças, relativamente ao sistema de controlo interno.

## 7.2. Estrutura Organizacional

2   Estrutura Organizacional	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
<b>2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?</b>	√			<p>A estrutura orgânica do InCI foi recentemente objeto de alteração, sendo atualmente regulamentada pela Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro. É composta por 5 unidades orgânicas de nível I (direções), podendo ser criadas 2 unidades orgânicas de nível II (departamentos), por deliberação do Conselho Diretivo.</p> <p>Presentemente, estão providos os 5 lugares de direção, em regime de substituição.</p>
<b>2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?</b>	√			<p>No período de avaliação de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2012 foram avaliados 97,7% dos colaboradores (SIADAP 2 e 3). Os restantes 2,3% não foram avaliados por não cumprirem os requisitos funcionais para a avaliação.</p>
<b>2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?</b>	√			<p>Durante o ano de 2012 foi ministrada formação profissional a 90,3% dos colaboradores do Instituto.</p>

### 7.3. Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo

3   Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	√			<p>Existem os seguintes manuais de procedimentos e outros documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundo de Maneio;</li> <li>• Tesouraria;</li> <li>• Contabilidade;</li> <li>• Regulamento de Uso de Veículos;</li> <li>• Regulamento de Horário de Trabalho;</li> <li>• Regulamento de Utilização de Equipamentos de Comunicação de Dados;</li> <li>• Regulamento de Utilização de Equipamentos de Comunicação de Voz;</li> <li>• Manual de Utilização do Banco de Imagens;</li> <li>• Manual de Impressão;</li> <li>• Plano de Gestão Ambiental;</li> <li>• Código de Conduta de Ambiente, Saúde e Segurança;</li> <li>• Regulamento de Exame de Capacidade Profissional;</li> <li>• Manual de Instruções do Exame de Capacidade Profissional.</li> </ul>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	√			<p>A autorização da despesa é da competência do Conselho Diretivo, tendo existido uma delegação de competências no Vice-Presidente do Conselho Diretivo ao abrigo do definido no n.º 6 do artigo 5º do Decreto-Lei n.º 144/2007, de 27 de abril, para autorizar a realização de despesas com aquisição de bens, serviços e empreitadas até ao montante de € 5.000 e para autorizar os meios de pagamento. Desde a saída do Presidente, tem sido o Vice-Presidente a assumir as competências para a assunção de despesa.</p>

3   Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	√			É elaborado um plano anual de compras, sendo a grande maioria dos procedimentos de contratação do InCI efetuados através da Unidade Ministerial de Compras, do MEE ou da ANCP, no âmbito de Acordos-Quadro.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		√		Não está implementado um sistema formal. Contudo existe rotação de funções sempre que tal se mostre adequado e necessário, o que sucedeu ao longo de 2012.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	√			Estão definidas nos respetivos Estatutos do InCI (Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro).
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?		√		Ainda não está implementado.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	√			Ainda que não estejam formalizados em Manual de Procedimentos, existem diretrizes relativamente à distribuição dos diversos tipos de documentos para as várias áreas funcionais do Instituto.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	√			Existe um Plano de Prevenção de Riscos de Gestão que visa estabelecer orientações sobre a prevenção de riscos de gestão incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas bem como definir os critérios de risco e as funções e responsabilidades na estrutura e organização interna do InCI. Em 2011, foi disponibilizada para consulta na Intranet do Instituto a nova versão das medidas do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, revistas em conjunto com os responsáveis das Unidades Orgânicas.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	√			O Plano é alvo de monitorização e acompanhamento por um Grupo interno nomeado pelo Conselho Diretivo.

## 7.4. Fiabilidade dos Sistemas de Informação

4   Fiabilidade dos sistemas de informação	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	√			Existem aplicações informáticas ao nível de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidade;</li> <li>• Tesouraria (Aplicação de Venda ao Balcão (POS); e</li> <li>• Gestão Documental - registo, distribuição e receção de correspondência (sem imagem associada)</li> </ul>
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?		√		Está em desenvolvimento a implementação de soluções informáticas, designadamente soluções específicas às áreas reguladas pelo InCI.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?		√		Está em desenvolvimento um sistema de informação que permitirá atingir esse desiderato.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	√			A informação retirada do sistema é utilizada nos processos de decisão nomeadamente ao nível do <i>core business</i> do Instituto – a qualificação de empresas dos setores regulados.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	√			Os acessos às aplicações são feitos através de utilizadores autenticados, com diferentes níveis de permissão. O acesso do exterior é feito através de VPN's com a utilização de <i>Tokens</i> (autenticação forte).
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	√			São feitos <i>backups</i> diários de todos os servidores.
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	√			Estão tomadas as medidas de segurança: rede segmentada, os sistemas protegidos por <i>Firewall</i> , antivírus com atualizações permanentes e devidamente monitorizadas, atualizações nos sistemas, política de <i>backups</i> implementada.

## 8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES

Destacam-se de seguida as ações que dão uma visão mais alargada das grandes linhas de atuação do InCI no decurso de 2012.

### FORMALIDADES SIMPLIFICADAS:

#### 1| Simplificação do regime de acesso e exercício das atividades de mediação e angariação imobiliárias

Em julho de 2012 foi aprovada em conselho de ministros uma proposta de lei visando simplificar os regimes de acesso e exercício das atividades de mediação imobiliária e angariação imobiliária, a qual veio a culminar na aprovação pelo Parlamento da Lei nº 15/2013, de 8 de fevereiro.

Com esta lei introduzem-se profundas alterações no regime legal que regula o exercício da atividade de mediação imobiliária em território nacional, diminuindo a burocracia, criando procedimentos mais rápidos e um acesso mais fácil ao exercício da atividade, visando tornar o mercado de serviços mais competitivo, contribuindo desse modo para o crescimento económico e para a criação de emprego. Nas principais alterações introduzidas face ao quadro legal até então vigente salienta-se o facto de a licença de mediação imobiliária passar a ter validade ilimitada, desde que o respetivo titular mantenha, de forma continuada, os requisitos de licenciamento. Por outro lado, alguns dos requisitos de licenciamento foram, por razões de conformidade com as disposições da Diretiva “Serviços”, eliminados, nomeadamente, a necessidade de ter firma ou denominação social específica, de ter a respetiva situação regularizada perante a administração fiscal e a segurança social, de possuir capacidade profissional e de deter capitais próprios positivos. Finalmente, é de registar que, por se tratar de uma profissão desregulada, deixou de ser necessária uma inscrição no InCI para o exercício da atividade de angariação imobiliária.



## MECANISMOS DE AUDIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

### 2| Auscultação dos Agentes do Sector

Deu-se continuidade, em 2012, ao processo de aferição da imagem do Instituto junto dos agentes, realizado anualmente desde 2009, através da realização de um inquérito de satisfação junto das empresas detentoras de *título habilitante* válido (alvará, título de registo, licença de mediação imobiliária ou cartão de angariador imobiliário), onde os vários agentes puderam, de forma confidencial, avaliar a prestação do Instituto em várias vertentes, nomeadamente, ao nível da sua contribuição para o desenvolvimento estratégico do sector da construção e do imobiliário, da sua eficiência e eficácia administrativas e dos seus serviços de apoio ao cliente;

### 3| Auscultação dos Colaboradores do InCI

Deu-se, igualmente, continuidade ao processo de audição dos colaboradores do InCI, através da realização de um inquérito de satisfação, com o objetivo de os auscultar sobre o modo como percebem a organização bem como aferir o grau de satisfação e de motivação sobre as atividades que desenvolvem.

## DISPONIBILIZAÇÃO DE SUPORTES INFORMATIVOS

### 1 | Plataforma Tecnológica Portuguesa da Construção ([www.ptpc.pt](http://www.ptpc.pt))

Depois da sua constituição em 2011, por impulso do InCI, a Plataforma Tecnológica Portuguesa da Construção (PTPC), o instituto tem acompanhado e participado ativamente nos trabalhos desta associação, quer ao nível institucional - através da presidência da Assembleia Geral - , quer nos grupos de trabalho que têm sido criados, designadamente no «GT-Reabilitação» e «GT-Sistemas de Informação da Construção».

### 3 | icBench - Resultados de *benchmarking* relativos ao exercício de 2010

Através da plataforma icBench, criada no âmbito de um projeto de I&D desenvolvido pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) com o apoio do InCI, foi facultado às



empresas de construção, detentoras de alvará, o acesso ao diagnóstico anual do seu nível de desempenho, baseado num conjunto de indicadores económicos, não só por referência à classe e região, como também em termos de evolução nos anos 2008, 2009 e 2010.

#### **4 | Newsletter do InCI**

Em 2012 deu-se continuidade a publicação da Newsletter do InCI, com periodicidade mensal, levando a todos os *stakeholders* informações úteis não só sobre a atividade do Instituto, mas também notícias e informações gerais de interesse para o setor da construção e do imobiliário.

### **CONTRIBUIÇÃO PARA A BASE DE CONHECIMENTO DO SECTOR**

#### **1 | Valores do EBITDA das empresas de construção titulares de alvará, referentes aos exercícios de 2008, 2009 e 2010**

O InCI promoveu a publicação no portal do InCI dos valores do EBITDA das empresas de construção titulares de alvará, referentes aos exercícios de 2008, 2009 e 2010, para efeitos de determinação da capacidade financeira nos termos do anexo IV ao Código dos Contratos Públicos (CCP).

#### **2 | Relatório do Setor da Construção em Portugal - 2011, 1º Semestre**

Foi publicado no portal do InCI o relatório semestral sobre o setor da construção em Portugal, referente ao 1º semestre do ano de 2011.

#### **3 | Relatório sobre o Sector da Construção em Portugal em 2011**

O relatório sobre a evolução do Sector da Construção em Portugal, durante o ano de 2011, foi divulgado no portal do InCI, dando continuidade ao que se tem procedido desde 2008;

#### **4 | Análise Económico-Financeira das Empresas de Mediação Imobiliária - 2010**

Foi publicado no portal do InCI o relatório da análise integrada à situação económico-financeira das empresas de mediação imobiliária licenciadas pelo InCI, reportada ao exercício de 2010;



## **5 | Análise Económico-Financeira das Empresas de Construção - 2010**

Foi publicado no portal do InCI o relatório com a análise dos dados económico-financeiros respeitantes ao exercício de 2010 das empresas (sociedades e empresários em nome individual com contabilidade organizada) detentoras de Alvará de Construção.

## **7 | Publicação dos Índices trimestrais CIFE**

Ao longo do ano de 2012, foram disponibilizados no portal do InCI os índices trimestrais ponderados de custos de mão-de-obra, materiais e equipamentos de apoio, necessários à aplicação das fórmulas de revisão de preços a que se refere o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 6/2004, de 6 de janeiro.

Destaca-se ainda a participação do InCI nos grupos de trabalho europeus e nacionais a seguir discriminados:

### **GRUPOS EUROPEUS**

#### **01 | Comité Consultivo dos Mercados Públicos (CCMP)**

---

O CCMP tem por objetivo dar apoio à Comissão Europeia na área dos mercados públicos. As posições tomadas neste Comité não vinculam o Estado a que pertencem, servindo, no entanto, para a Comissão Europeia elaborar documentos sobre as matérias em discussão, tendo em conta os contributos das diferentes delegações dos Estados-Membros. A representação nacional deste Comité, cuja coordenação nacional fica a cargo do Ministério dos Negócios Estrangeiros é assegurada pelo InCI para as questões relacionadas com obras públicas e pela Agência Nacional de Compras Públicas, para as questões relativas a fornecimentos de bens e serviços.



## **02 | Grupo E-Procurement**

---

Este grupo de trabalho é resultado das atividades desenvolvidas no CCMP, e destina-se a acompanhar a contratação eletrónica nos vários países e a sua adequação às diretivas sobre contratação pública, em termos de princípios e regras imperativas.

## **03 | Grupo Estatísticas**

---

À semelhança do grupo de trabalho anterior, este é também resultando da atividade desenvolvida no CCMP, e pretende acompanhar as matérias relacionadas com o cumprimento das obrigações estatísticas dos Estados-Membros junto da Comissão Europeia.

## **04 | Public Procurement Network (PPN)**

---

Rede semi-informal de resolução extrajudicial de conflitos em contratos públicos transfronteiriços. A representação nacional é assegurada por Pontos de Contacto Nacionais do InCI e da ANCP, coordenados pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros.

## **GRUPOS NACIONAIS**

### **01 | Grupo para Aplicação do Regulamento (CE) 764/2008**

---

Este Grupo operacionaliza a implementação deste Regulamento, no âmbito do reconhecimento mútuo para a livre circulação de mercadorias.

A coordenação dos Pontos de Contacto Nacionais é assegurada pelo Ministério da Economia e do Emprego, através do Instituto Português da Qualidade, IP.

No caso dos produtos da construção, o MEE nomeou um representante do InCI, que coordena as atividades relacionadas com o reconhecimento mútuo dos produtos e o esclarecimento de dúvidas, a prestar aos operadores económicos do Espaço Económico Europeu.

### **02 | Comissão de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos**

---

Comissão responsável pela recolha dos elementos relativos à aplicação do Código dos Contratos Públicos e avaliação do seu impacto, propondo eventuais alterações que se revelem necessárias



à garantia ou à melhoria da eficácia das soluções nele consagradas, cuja coordenação é assegurada pelo Presidente do Conselho Diretivo do InCI.

### **03 | Grupo de Trabalho para apuramento de lacunas e conflitos de normas no sector da construção e do imobiliário**

---

Grupo responsável pela análise dos diplomas em vigor relativos ao setor da construção e do imobiliário, com vista a detetar lacunas e conflitos normativos e identificar eventuais correções a introduzir, cuja coordenação é assegurada pelo Presidente do Conselho Diretivo do InCI.

### **04 | Grupo de Trabalho para o Reconhecimento das Qualificações Profissionais**

---

Grupo responsável pela implementação dos mecanismos necessários para assegurar o efetivo reconhecimento de qualificações profissionais previstas na Diretiva 2005/36/CE.

O InCI participa neste Grupo de Trabalho no âmbito das competências que lhe estão atribuídas relativas ao reconhecimento de qualificações profissionais – adquiridas noutros Estados Membros – nas atividades da mediação imobiliária e angariação imobiliária, em virtude da exigência e da aplicação do requisito de capacidade profissional.

### **05 | Grupo de Trabalho para Reformulação da Diretiva Pagamentos em Atraso**

---

O InCI acompanha os trabalhos realizados por este Grupo de Trabalho de preparação da reformulação da Diretiva Pagamentos em Atraso, na qualidade de observador, sem prejuízo da emissão de pareceres e da presença em reuniões de trabalho, em que participa ativamente sempre que considera relevante.

### **06 | Secção de Inscrição e Classificação da Comissão de Gestão da “Marca de Qualidade LNEC”**

---

Secção criada no âmbito Comissão da Marca de Qualidade LNEC, que tem por objetivo qualificar as empresas como gestores gerais da qualidade dos empreendimentos, com vista à sua certificação.

A certificação de empreendimentos com a Marca de Qualidade LNEC tem carácter voluntário e é facultada aos empreendimentos da construção públicos ou privados para os quais, no início do processo construtivo, os respetivos donos de obra requeiram a sua concessão.



## **07 | Comissão de Acompanhamento do Protocolo do SCE**

---

Comissão criada no âmbito da implementação do Sistema de Certificação Energética (SCE), competindo-lhe reconhecer e validar as ações de formação para Peritos Qualificados (PQ) e respetivas instituições formadoras, assim como reconhecer como PQ membros das associações profissionais que comprovem perfil académico ou profissional excecionais, adequados às matérias da eficiência energética em edifícios.

## **08 | Conselho Sectorial para a Qualificação - Construção Civil e Urbanismo**

---

Grupo de Trabalho técnico consultivo, com responsabilidades ao nível da identificação das evoluções ocorridas nos correspondentes sectores de atividade e das necessidades de qualificações.

Compete ainda a este conselho sectorial apoiar a Agência Nacional para a Qualificação nos processos de atualização e desenvolvimento do Catálogo Nacional de Qualificações, nomeadamente na construção de perfis profissionais e nos correspondentes referências de formação e de reconhecimento, validação e certificação de competências.

## **09 | Equipa Interdepartamental do MEE para a Igualdade de Género**

---

Equipa que tem a missão de garantir a execução das políticas públicas no âmbito da cidadania e da promoção e defesa da igualdade de género, e que detém as seguintes competências:

- a) Coordenar, dinamizar e acompanhar a implementação da integração da perspectiva de género em todas as políticas e programas do respetivo serviço;
- b) Promover a realização das medidas previstas em planos sectoriais para a igualdade e que respeitem à sua área de intervenção;
- c) Colaborar na concretização das medidas que comprometem o seu departamento governamental no âmbito da estratégia nacional para a igualdade.



## **10 | Grupo de Trabalho da Certificação Energética**

---

Foi concluído durante o ano de 2012 a revisão da regulamentação nacional decorrente da alteração da EPBD (Diretiva relativa ao desempenho energético dos edifícios).

## **11 | Grupo de Apoio ao Grupo de Ação Financeira da OCDE (GAFI)**

---

Grupo de Trabalho, constituído em Maio de 2008 junto do Gabinete do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, com a missão de avaliar o Sistema Português de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, no âmbito do GAFI, competindo-lhe preparar Relatórios de Avaliação periódicos.

## **12 | Grupo de Trabalho para promover a cooperação entre o InCI e as Associações do Sector da Construção**

---

Foi constituído um grupo de trabalho com vista à revisão da cooperação estabelecida entre o InCI e a AECOPS – Associação de Empresas de Construção e Obras Públicas e a AICCOPN- Associação dos Industriais da Construção Civil e Obras Públicas e que abrangeu diversas reuniões de trabalho, elaboração de um relatório com a identificação e calendarização das novas parcerias a desenvolver e preparação da minuta do protocolo a celebrar.

## **12 | Comissão Científica responsável pela arbitragem dos artigos editados pelo GECORPA - Grémio das Empresas de Conservação e Restauro do Património Arquitetónico**

---

Foi dada continuidade à à cooperação iniciada em 2011, quando o InCI passou a integrar a Comissão Científica responsável pela arbitragem dos artigos editados pelo GECORPA – Grémio das Empresas de Conservação e Restauro do Património Arquitetónico.

## **PROTOCOLOS**

Durante o ano de 2012 o InCI celebrou os seguintes protocolos:

Protocolo, com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), no dia 29 de Fevereiro, para Instalação e prestação de Serviços nas Lojas do Cidadão;

Protocolo de Colaboração celebrado com o Instituto Superior Técnico (IST), no dia, 7 de maio, respeitante à realização de estudos científicos e projetos de investigação de interesse relevante para o setor da construção;

Protocolo de Colaboração celebrado com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP), no dia, 8 de junho, relativo ao projeto icBench;

Protocolo, com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), no dia 21 de Junho, para Instalação e Prestação de Serviços na Loja do Cidadão do Porto.

## **PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS E OUTROS EVENTOS**

Em 2012 o InCI fez-se representar, entre outros, nos seguintes eventos:

- IMOBITUR – Salão do Imobiliário, Exponor no Porto, de 15 - 18 Março;
- TEKTÓNICA – Feira Internacional de Construção e Obras Públicas, FIL, de 8 - 12 Maio;
- SIL – Salão do Imobiliário de Portugal, FIL, de 9 - 14 Outubro

## 9. RESULTADOS ALCANÇADOS

No Plano de Atividades 2012 do InCI foi apresentado o Mapa Estratégico com a identificação de 13 objetivos operacionais interligados.

Com vista à monitorização desses objetivos foram definidos os respetivos indicadores e metas, apresentando-se, de seguida, o grau de concretização dos mesmos.

Objetivos	Indicador	Meta 2012	Resultado 2012	Grau de Realização	Observações
<b>01</b> Reduzir os prazos de emissão dos títulos habilitantes	<b>I1</b> Prazo médio de emissão dos títulos habilitantes (dias)	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>147%</b>	O prazo médio de emissão dos títulos habilitantes foi de 16 dias. De referir que em 2012 foram efetuados 9.533 atos regulatórios.
<b>02</b> Aumentar a qualidade do serviço	<b>I2</b> Grau de Satisfação dos agentes do setor (escala 1 a 5)	<b>4</b>	<b>3,79</b>	<b>100%</b>	No inquérito realizado em 2012 aos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário foi apurado um Índice Global de Satisfação do desempenho do Instituto de 3,79 (Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas, cumprindo assim o objetivo definido, tendo em conta a tolerância definida em 0,5 pontos.
<b>03</b> Distribuir os postos de atendimento de forma territorialmente mais harmónica	<b>I3</b> N.º de balcões abertos em capitais de CCDR	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	Manteve-se os balcões das lojas do cidadão de: Aveiro, Braga, Viseu, Coimbra e Faro. Abriram os balcões nas lojas de Lisboa e Porto em Junho de 2012. Abriu o Posto de Évora em Julho de 2012. Fechou o atendimento ao Público na sede do INCI em Julho de 2012. Desactivou-se o call center de voz na sede por via das alterações legislativas em Agosto de 2012; Foi descentralizado o atendimento de voz pelas lojas do cidadão a partir de Agosto de 2012. 1)

<b>04</b>	Combater a concorrência desleal	<b>14</b>	N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	<b>300</b>	<b>809</b>	<b>270%</b>	Em 2012 foram concluídos 809 procedimentos de contraordenação, tendo sido largamente ultrapassada a meta definida para todo o ano. Este elevado resultado deve-se ao facto de se terem verificado 490 arquivamentos por motivo de prescrição, facto que já não era espetável.
<b>05</b>	Aumentar o conhecimento sobre o setor	<b>15</b>	N.º de publicações no Portal do InCI sobre estudos setoriais	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>150%</b>	(ver objetivo 09)
<b>06</b>	Intensificar parcerias com entidades públicas para partilha de dados	<b>16</b>	N.º de protocolos estabelecidos com entidades públicas	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	
<b>07</b>	Aumentar a fiscalização das empresas do setor	<b>17</b>	N.º de empresas inspeccionadas	<b>2000</b>	<b>2169</b>	<b>108%</b>	No decurso de 2012, foram desencadeadas 903 ações de inspeção e fiscalização, visando um total de 2.169 agentes do setor, 40% dos quais na fileira da construção e os restantes 60% na do imobiliário, portanto acima do número expetável.
<b>08</b>	Intensificar parcerias com entidades privadas para divulgação dos direitos e obrigações das empresas	<b>18</b>	N.º de ações de divulgação/informação efetuadas em parceria com as Associações Empresariais	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>66,7%</b>	Ações de divulgação relativas ao combate ao branqueamento de capitais
<b>09</b>	Aumentar o número de análises setoriais	<b>19</b>	N.º relatórios setoriais realizados pelo InCI	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>150%</b>	Foram elaborados e divulgados os seguintes relatórios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores do EBITDA das empresas no setor da construção, para efeitos de determinação da capacidade financeira (2008-2009)</li> <li>• Relatório do Sector da Construção em Portugal - 2011, 1º Semestre;</li> <li>• Valores do EBITDA</li> </ul>

							<p>das empresas de construção titulares de alvará, referentes ao exercício de 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório anual do setor da Construção - 2011</li> <li>• Análise económico-financeira das empresas de mediação imobiliária - 2010;</li> <li>• Análise económico-financeira das empresas do setor da construção - 2010.</li> </ul>
<b>010</b>	Aumentar a eficiência dos sistemas de informação	<b>I10</b>	N.º de soluções informáticas implementadas/reformuladas	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>233%</b>	<p>Novo Observatório das Obras Públicas;</p> <p>Novo sistema de eficiência energética dos servidores;</p> <p>Novo sistema de consulta à base de dados do IRN com circuito dedicado;</p> <p>Testes da ferramenta de BI;</p> <p>Reformulação da alimentação do Portal Dados.Gov;</p> <p>Instalação do sistema de blades;</p> <p>Instalação em testes da gestão documental.</p> <p>(VPN com a INCM através das novas Firewall para serviços de autenticação com o Portal BASE;</p> <p>Disponibilização do novo Cluster Oracle na versão 11g para a interoperabilidade entre Portal e Construção;</p> <p>Instalação de Blade Centers e Instalação de Nova Storage, para a plataforma de virtualização;</p>
<b>011</b>	Promover o contínuo aumento de competências dos colaboradores	<b>I11</b>	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	<b>0,75</b>	<b>1</b>	<b>133%</b>	<p>Durante o ano de 2012 efetuaram-se cerca de 36 eventos formativos, internos e externos, sendo a duração destas ações de caráter variável, compreendidas entre algumas horas até à</p>

							duração de meses. Os eventos formativos mencionados no complemento ao Plano de Formação de 2012 (8 ações que constituem o plano) foram todos realizados, não ficando nenhuma ação planeada por efetuar.
<b>012</b>	Assegurar a sustentabilidade financeira	<b>I12</b>	Receitas Próprias / Despesas *	<b>1,2</b>	<b>1,57</b>	<b>130%!</b>	
<b>013</b>	Aumentar a eficiência da contratação pública	<b>I13</b>	Desenvolvimento do novo portal BASE	<b>31.dez.2012</b>	<b>maio de 2012</b>	<b>100%</b>	Novo BASE (componente publica v BETA Janeiro 2012; v oficial Maio 2012, backoffice novo em Outubro de 2012).

\* Excluindo *Transferências*.

O alcance das metas e objetivos definidos foi possível através da realização das atividades previstas para 2012, relativamente às quais se apresenta, de seguida, o respetivo o grau de concretização.

Para facilitar a leitura dos quadros foi definida a seguinte legenda:

✓	Atividade realizada na globalidade
↗	Atividade parcialmente realizada
↘	Atividade com dificuldades de concretização
X	Atividade não realizada

## CONCRETIZAÇÃO DAS ATIVIDADES PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES 2012

### 1. REGULAÇÃO DO SECTOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

Designação		Resultados	Status
1.1	Licenciamento: Qualificar as empresas dos setores regulados pelo InCI	<p>Na sequência da instrução dos pedidos de qualificação recebidos, foram efetuados 9.533 atos regulatórios:</p> <p>1.691 Novos alvarás;                      1.145 Alvarás reclassificados;                      4.452 Novos títulos de registo;                      1.030 Títulos de registo modificados ou revalidados;                      235 Novas licenças de mediação imobiliária;                      601 Licenças de mediação imobiliária revalidadas;                      233 Novos cartões de angariador imobiliário;                      146 Cartões de angariador imobiliário revalidados.</p>	✓
1.2	Fiscalização e Inspeção: Realizar ações de inspeção e fiscalização no âmbito das atividades reguladas pelo InCI	<p>No decurso de 2012, foram desencadeadas 903 ações de inspeção e fiscalização, visando um total de 2.169 agentes do setor, 40% dos quais na fileira da construção e os restantes 60% na do imobiliário, o que tendo em conta a meta de 880 ações para o total do ano, traduz uma taxa de realização de 129%, portanto acima do número expeável.</p>	✓
1.3	Sancionamento: Instruir processos contraordenação no âmbito das atividades reguladas pelo InCI	<p>Em 2012 foram concluídos 809 procedimentos de contraordenação, tendo sido largamente ultrapassada a meta definida para todo o ano (325), traduzindo-se numa taxa de realização de 261%. Este elevado resultado deve-se ao facto de se terem verificado 490 arquivamentos por motivo de prescrição, facto que já não era espectável.</p>	✓
1.4	Prevenir e Combater o Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo	<p>Aumento da ação fiscalizadora no âmbito da Lei n.º 25/2008, de 05,06, inclusão desta atividade nos objetivos (SIADAP 3) da unidade orgânica. Previsão de alargamento da ação fiscalizadora, nesta matéria, às atividades de compra e venda e promoção imobiliária.</p>	↗
1.5	Queixas: Efetuar o tratamento das queixas, reclamações e participações recebidas no âmbito da construção e do imobiliário	<p>Em 2012 deram entrada no InCI 2.065 queixas/denúncias/participações/reclamações (1.211 relacionadas com a atividade da construção e 854 com a atividade do imobiliário).</p> <p>No mês de abril iniciou-se o procedimento de se efetuar a primeira diligência no prazo de 30 dias após a data da entrada.</p> <p>Assim, e contabilizando apenas as queixas entradas entre abril e dezembro, num total de 1.572, foi efetuada a primeira diligência nos primeiros 30 dias em 94% dos casos, isto é, em 1.477.</p>	✓

1.6	Implementar e gerir o Centro de Mediação e Arbitragem	A proposta de diploma para a criação do CAMIC está concluída (tendo sido submetida à tutela), assim como existe o espaço físico destinado à sua implementação	
1.7	Coordenar os trabalhos inerentes à Comissão de Classificação de empresas de Construção (CECC)	A última reunião da CECC data de novembro/2011; As comissões técnicas especializadas não estão previstas na nova lei orgânica do InCI.	-

<b>2. CONTRATAÇÃO PÚBLICA</b>			
<b>Designação</b>		<b>Resultados</b>	<b>Status</b>
2.1	Coordenação do Grupo de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos (CCP)		✓
2.2	Gestão do Portal BASE	Desenvolvimentos em BackOffice de BASE1 relativos à lei de enquadramento orçamental; Desenvolvimentos em BackOffice do BASE 2 de acordo com nova estrutura; Desenvolvimento da Ferramenta de BI; Gestão do Call Center com 5789 chamadas atendidas, 1556 mails informativos respondidos e ???? pedidos de retificação e anulação.	✓
2.3	Gestão do Portal do Observatório das Obras Públicas (OOP)	A gestão do OOP está associada à Gestão do Portal BASE.	✓
2.4	Representação do InCI na Comissão Europeia	O InCI assegurou a representação do MEE junto da Comissão Europeia e junto do Conselho Europeu (neste caso, especialmente no que respeita aos trabalhos para as novas diretivas da contratação pública).	✓
2.5	Desenvolvimento do Novo Portal BASE	Novo Portal Publico BASE 2 versão BETA: Janeiro 2012; Novo Portal Publico BASE 2 versão oficial: Junho 2012; Novo backoffice: Outubro 2012; Transição da 1a Plataforma Electrónica (ACINGOV) para o BASE 2: Outubro de 2012.	✓
2.6	Desenvolvimento do Novo Portal OOP	Novo Portal Publico do OOP 2 em Junho de 2012. Início dos testes em Agosto de 2012.	✓

### 3. RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

Designação		Resultados	Status
3.1	Estabelecer protocolos de cooperação com diversas entidades para partilha de dados via ligação eletrónica	Iniciou-se em 2012 a utilização do acesso à base de dados da certidão permanente disponibilizada pelo IRN através do protocolo celebrado no final de Dez 2011.	✓
3.2	Promover o acesso à informação pelos agentes regulados e consumidores (ações de esclarecimento e divulgação, pareceres técnicos, newsletter, circulares, folhetos)	<p>Circulares com informação sobre o seguro de responsabilidade civil, pareceres técnicos, informações plasmadas no Portal referentes aos exames de capacidade profissional. Realizaram-se, a pedido da Comissão Nacional de Inscrição e Classificação de Empreiteiros de Angola - CONICLE, 2 ações de formação em maio/2012.</p> <p>Em 2012 deu-se continuidade à publicação mensal, no portal do InCI, da Newsletter do Instituto, onde se destacam as principais notícias e informações sobre o sector da construção e do imobiliário, uma breve análise dos principais indicadores da atividade regulatória do Instituto e ainda a compilação da legislação relevante, entretanto publicada;</p>	✓
3.3	Promover a divulgação do Portal dos Contratos Públicos e do Observatório das Obras Públicas, junto de instâncias nacionais e comunitárias	Apresentação do BASE em Abril de 2012, em Atenas, para a AP grega para o Comité Económico e Social; Apresentação do BASE em Setembro de 2012, em Bruxelas, para o Comité Económico e Social; Apresentação do BASE em Dezembro de 2012, em Bruxelas, para o grupo de trabalho ePWG..	✓
3.4	Efetuar inquéritos de opinião junto dos principais stakeholders do InCI (colaboradores, agentes dos sectores da construção e do imobiliário e das entidades adjudicantes)	<p>Foram efetuados 2 inquéritos de opinião:</p> <p>Aos Agentes do Sector: o resultado obtido foi de 3,79 pontos, o que correspondeu a uma classificação qualitativa de "Satisfeito"</p> <p>Aos Colaboradores do InCI: o resultado obtido foi de 3,23 pontos, o que correspondeu a uma classificação qualitativa de "Pouco Satisfeito".</p>	✓

#### 4. BASE CONHECIMENTO DO SECTOR

Designação		Resultados	Status
4.1	Realizar estudos e análises sobre o sector da construção e do imobiliário e sobre a contratação pública	<p>Durante o ano de 2011 foram elaborados e publicados no portal do InCI os seguintes estudos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores do EBITDA das empresas no setor da construção, para efeitos de determinação da capacidade financeira (2008-2009)</li> <li>• Relatório do Sector da Construção em Portugal - 2011, 1º Semestre;</li> <li>• Valores do EBITDA das empresas de construção titulares de alvará, referentes ao exercício de 2010</li> <li>• Relatório anual do setor da Construção - 2011</li> <li>• Análise económico-financeira das empresas de mediação imobiliária - 2010;</li> <li>• Análise económico-financeira das empresas do setor da construção - 2010.</li> </ul>	✓
4.2	Coordenar os trabalhos inerentes à Comissão de Índices de Fórmulas de Empreitadas (CIFE)	<p>Ao longo do ano de 2012, foram disponibilizados no portal do InCI os índices trimestrais ponderados de custos de mão-de-obra, materiais e equipamentos de apoio, necessários à aplicação das fórmulas de revisão de preços a que se refere o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 6/2004, de 6 de janeiro.</p> <p>Durante o ano de 2012 deu-se continuidade a trabalho de revisão dos índices de materiais</p>	✓
4.3	Desenvolvimento da Plataforma icBench	<p>Divulgação dos resultados <i>benchmarking</i> relativos ao exercício de 2010.</p> <p>Através da plataforma icBench, criada no âmbito de um projeto de I&amp;D desenvolvido pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) com o apoio do InCI, foi facultado às empresas de construção, detentoras de alvará, o acesso ao diagnóstico anual do seu nível de desempenho, baseado num conjunto de indicadores económicos, não só por referência à classe e região, como também em termos de evolução nos anos 2008, 2009 e 2010.</p>	✓

## 5. MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO

Designação		Resultados	Status
5.1	Desenvolver novas funcionalidades no Portal InCI	Está em curso o trabalho de revisão da conceção	↗
5.2	Implementar mecanismos que permitam simplificar os procedimentos e automatizar o tratamento processual relativo aos pedidos relacionados com o exercício das atividades reguladas	Desenvolvidos esforços com a implementação da nova aplicação informática do Imobiliário, de acordo com lei em vigor no ano de 2012 e no sentido de concluir a lista com as especificações/alterações pretendidas pelo InCI de acordo com a então ainda Proposta de Lei para a atividade.	↗
5.3	Redefinir os procedimentos internos à luz das alterações decorrentes do novo quadro legal resultante da transposição da diretiva serviços	<p>Ficou concluída a redefinição de procedimentos ao nível da aplicação do novo regime jurídico da atividade de mediação imobiliária. No que respeita ao regime jurídico da construção, encontrando-se ainda de certa forma atrasado, embora já se tenha desenvolvido algum trabalho, a definição de procedimentos ainda não está concluída.</p> <p>Está em curso o trabalho de adequação da organização e dos sistemas de informação interna, de forma a acomodar internamente as alterações legislativas.</p>	↗
5.4	Reestruturação dos balcões de atendimento ao público e implementar desenvolvimentos no canal telefónico	<p>Para além da manutenção dos balcões das lojas do cidadão de Aveiro, Braga, Viseu, Coimbra e Faro, procedeu-se ainda à abertura de novos balcões nas lojas de Lisboa, Porto e Évora. Simultaneamente à abertura do balcão na Loja das Laranjeiras (Lisboa), foi encerrado o atendimento ao público que funcionava na sede do instituto.</p> <p>Desativou-se o call center de voz na sede por via das alterações legislativas em Agosto de 2012, tendo sido descentralizado o atendimento de voz pelas lojas do cidadão a partir de Agosto de 2012.</p>	✓

## 6. GESTÃO INTERNA

Designação		Resultados	Status
6.1	Controlo de Gestão e Objetivos: Efetuar o Controlo de Gestão, Desempenho (QUAR e SIADAP) e Ambiente	Divulgação no portal do InCI dos Indicadores de Gestão Monitorização semestral dos objetivos do InCI Monitorização trimestral do QUAR 2012 e Elaboração do QUAR para 2013.	✓
6.2	Intranet (desenvolvimento)	Foram implementadas novas funcionalidades na Intranet, consulta de angariadores, melhorias nas pesquisas no Helpdesk, requisição de PEN3G, alteração da imagem de topo, elaboração de manual. Início ao processo de virtualização e consolidação de servidores, reduzindo infraestrutura física.	✓
6.3	ERP (desenvolvimento)	Têm sido encontradas algumas dificuldades na sua implementação.	↗
6.4	Gestão Documental	A Análise e Instalação está em ambiente de testes, prevendo-se o arranque em produção no 1º semestre de 2013	✓
6.5	Gestão Financeira, de Recursos Humanos e Administrativa		✓
6.6	Manutenção dos sistemas informáticos		✓

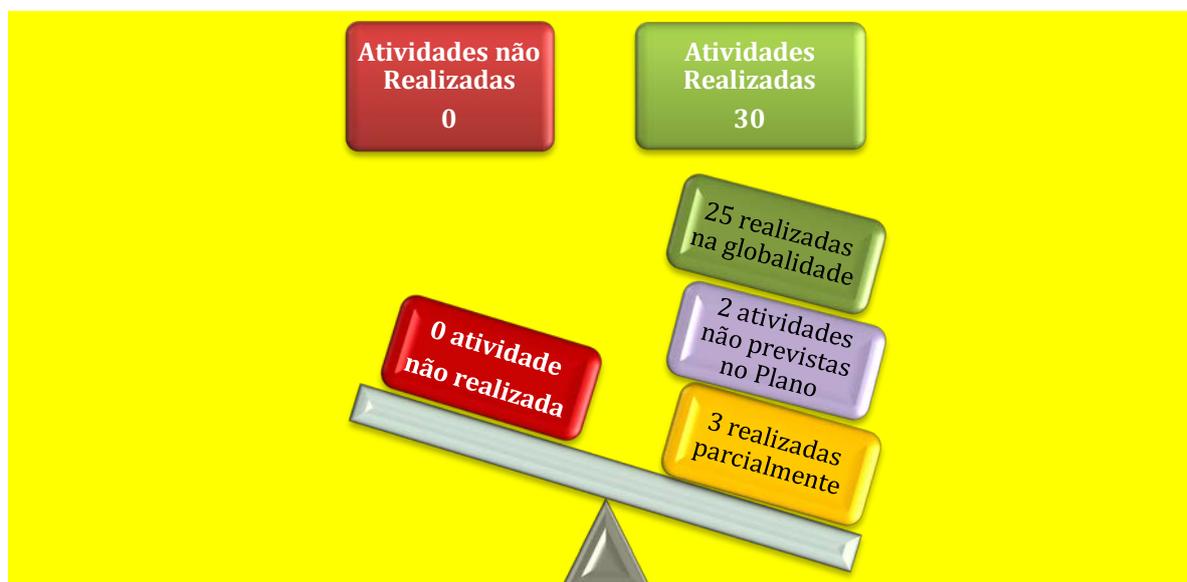
## 7. OUTRAS ACTIVIDADES

Designação		Resultados	Status
7.1	Efetuar a Representação Institucional em comités, comissões e grupos de trabalho internos e externos		✓
7.2	Elaborar projetos de diplomas, emitir pareceres e efetuar análises jurídicas sobre o sector		✓

## ATIVIDADES NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES 2012

Designação		Resultados	Status
1	Realização de exames de capacidade profissional para acesso às atividades de mediação imobiliária e angariação imobiliária.	Durante o ano de 2012 foram organizadas 3 provas de exame (19 de fevereiro, 4 de junho e 1 de outubro). Do total dos 2.934 candidatos presentes nas 3 provas, 825 realizaram exame de mediação imobiliária e 2.109 de angariação imobiliária, tendo-se verificada uma taxa média de aprovação de 72% e 79%, respetivamente.	✓
2	Participação no Portal Dados.gov	Disponibilização de informação sobre os títulos habilitantes emitidos pelo InCI e sobre dados da Contratação Pública no Portal dados.gov.pt	✓

No âmbito das 28 atividades previstas no Plano de Atividades verifica-se a realização global de 25, o que perfaz uma taxa de realização de 89,2%. Esta taxa de realização aumenta para os 100 % se, no universo das 25 atividades (26 definidas no Plano e 2 não previstas), considerarmos para efeitos de cumprimento (conforme ilustrado pelo esquema abaixo) as atividades realizadas globalmente, as não previstas no Plano e as realizadas parcialmente.



Perante estes dados verifica-se um bom desempenho do InCI na prossecução das atividades planeadas para 2012.

## Execução orçamental do Plano de Atividades

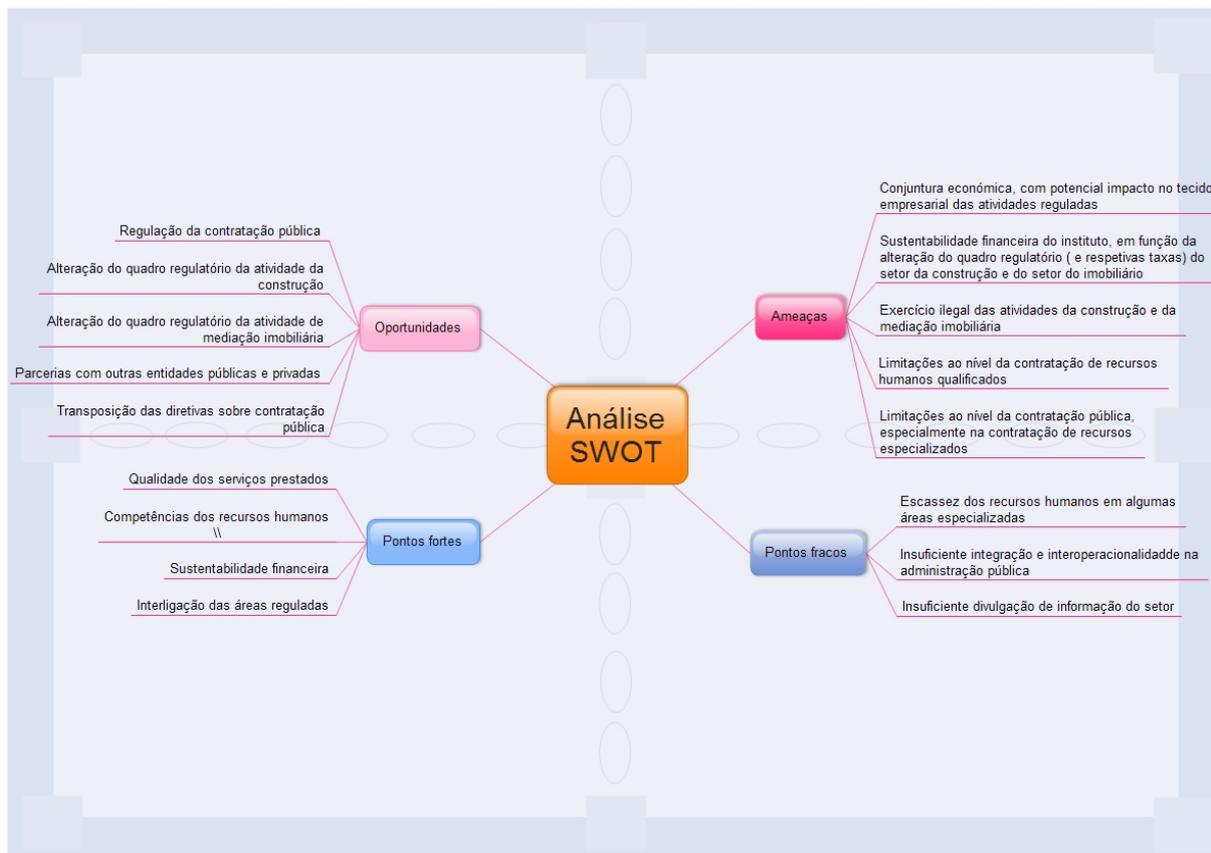
Principais Atividades para 2012		ORÇAMENTO 2012	EXECUÇÃO 2012	Taxa de execução %
<b>1. REGULAÇÃO DO SECTOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO</b>		<b>7.025.000,00 €</b>	<b>4.352.723,54 €</b>	<b>61,96%</b>
1.1	Licenciamento Qualificar as empresas do sectores regulados pelo InCI	6.000.000,00 €	2.664.263,27 €	44,40%
1.2	Fiscalização e Inspeção Realizar ações de inspeção e fiscalização no âmbito das atividades reguladas pelo InCI	450.000,00 €	1.000.357,44 €	222,30%
1.3	Sancionamento Instruir processos contra-ordenação no âmbito das atividades reguladas pelo InCI	240.000,00 €	423.087,87 €	176,29%
1.4	Prevenir e Combater o Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo	95.000,00 €	16.354,21 €	17,21%
1.5	Queixas: Efetuar o tratamento das queixas, reclamações e participações recebidas no âmbito da construção e do imobiliário	170.000,00 €	248.660,74 €	146,27%
1.6	Implementar e gerir o Centro de Mediação e Arbitragem	50.000,00 €	0,00 €	0,00%
1.7	Coordenar os trabalhos inerentes à Comissão de Classificação de Empresas de Construção (CECC)	20.000,00 €	0,00 €	0,00%
<b>2. CONTRATATAÇÃO PÚBLICA</b>		<b>655.000,00 €</b>	<b>175.523,46 €</b>	<b>26,80%</b>
2.1	Coordenação do Grupo de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos (CCP)	20.000,00 €	0,00 €	0,00%
2.2	Gestão do Portal BASE	250.000,00 €	65.075,68 €	26,03%
2.3	Gestão do Portal do Observatório das Obras Públicas (OOP)	45.000,00 €	10.054,53 €	22,34%
2.4	Representação do InCI na Comissão Europeia	25.000,00 €	3.180,07 €	12,72%
2.5	Desenvolvimento do Novo Portal BASE	265.000,00 €	82.621,56 €	31,18%
2.6	Desenvolvimento do Novo Portal OOP	50.000,00 €	14.591,62 €	29,18%
<b>3. RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS</b>		<b>203.000,00 €</b>	<b>217.338,44 €</b>	<b>107,06%</b>
3.1	Estabelecer protocolos de cooperação com diversas entidades para partilha de dados via ligação electrónica	100.000,00 €	22.006,81 €	22,01%
3.2	Promover o acesso à informação pelos agentes regulados e consumidores (ações de esclarecimento e divulgação, pareceres técnicos, newsletter, circulares, folhetos)	50.000,00 €	104.983,99 €	209,97%
3.3	Promover a divulgação do Portal dos Contratos Públicos e do Observatório das Obras Públicas, junto de instâncias nacionais e comunitárias	3.000,00 €	6.789,63 €	226,32%
3.4	Efetuar inquéritos de opinião junto dos principais stakeholders do InCI (colaboradores, agentes dos sectores da construção e do imobiliário e das entidades adjudicantes)	50.000,00 €	83.558,01 €	167,12%
<b>4. BASE CONHECIMENTO DO SETOR</b>		<b>290.000,00 €</b>	<b>344.419,10 €</b>	<b>118,77%</b>
4.1	Realizar estudos e análises sobre o setor da construção e do imobiliário e sobre a contratação pública	200.000,00 €	252.500,28 €	126,25%
4.2	Coordenar os trabalhos inerentes à Comissão de Índices de Fórmulas de Empreitadas (CIFE)	40.000,00 €	66.639,70 €	166,60%
4.3	Desenvolvimento da Plataforma icBench	50.000,00 €	25.279,12 €	50,56%
<b>5. MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO</b>		<b>393.000,00 €</b>	<b>82.276,69 €</b>	<b>20,94%</b>
5.1	Desenvolver novas funcionalidades no Portal InCI	270.000,00 €	30.536,59 €	11,31%
5.2	Implementar mecanismos que permitam simplificar os procedimentos e automatizar o tratamento processual relativo aos pedidos relacionados com o exercício das atividades reguladas	20.000,00 €	16.823,30 €	84,12%
5.3	Redefinir os procedimentos internos à luz das alterações decorrentes do novo quadro legal resultante da transposição da diretiva de serviços	3.000,00 €	8.669,04 €	288,97%
5.4	Reestruturação dos balcões de atendimento ao público e implementar desenvolvimentos no canal telefónico	100.000,00 €	26.247,76 €	26,25%
<b>6. GESTÃO INTERNA</b>		<b>1.117.000,00 €</b>	<b>1.792.565,74 €</b>	<b>160,48%</b>
6.1	Controlo de Gestão e Objectivos Efetuar o Controlo de Gestão, Desempenho (QUAR e SIADAP) e Ambiente	80.000,00 €	36.691,12 €	45,86%
6.2	Intranet (desenvolvimento)	85.000,00 €	20.434,38 €	24,04%
6.3	ERP (desenvolvimento)	217.000,00 €	73.573,05 €	33,90%
6.4	Gestão Documental	85.000,00 €	136.527,87 €	160,62%
6.5	Gestão Financeira, de Recursos Humanos e Administrativa	500.000,00 €	939.549,64 €	187,91%
6.6	Manutenção dos sistemas informáticos	150.000,00 €	585.789,68 €	390,53%
<b>7. OUTRAS ACTIVIDADES</b>		<b>295.000,00 €</b>	<b>373.614,21 €</b>	<b>126,65%</b>
7.1	Efetuar a Representação Institucional em comités, comissões e grupos de trabalho internos e externos	25.000,00 €	14.840,33 €	59,36%
7.2	Elaborar projetos de diplomas, emitir pareceres e efetuar análises jurídicas sobre o sector	270.000,00 €	358.773,88 €	132,88%
		<b>9.978.000,00 €</b>	<b>7.338.461,17 €</b>	<b>73,55%</b>

O nível de execução do Plano de Atividades de 2012, do ponto de vista orçamental, atingiu os 73,55%. Do valor de 9,978 milhões de euros estimados para a execução das atividades constantes do Plano de Atividades, o valor da despesa representou 7,338 milhões de euros, sem que daí tenha havido prejuízo para o cumprimento das atividades, como se vê pela análise supra.

O valor mais representativo foi relativo à atividade da regulação do setor da construção e do imobiliário (4, 353 milhões de euros), sendo todavia de destacar haver, dentro desta atividade, uma reafecção dos recursos da atividade «licenciamento» para a atividade «inspeção».

## 10. ANÁLISE SWOT

A análise **SWOT** da situação atual do InCI apresenta as seguintes forças, fraquezas, oportunidades e ameaças:



## **11. COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL**

A comparação do desempenho do InCI com serviços idênticos, no plano nacional, não se afigura aplicável, dado o Instituto ser a entidade reguladora do sector da construção e do imobiliário e, por isso, com atribuições não comparáveis às de qualquer outro organismo português.

Por outro lado, a comparação do desempenho com entidades idênticas a nível internacional requer um trabalho de investigação intensiva que, tendo em conta o leque de atribuições cada vez mais alargado e o número restrito de colaboradores existentes no Instituto não foi possível desenvolver.

## 12. AFETAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS

A prossecução dos objetivos traçados pela organização depende não só da sua capacidade intrínseca para os atingir, mas também dos recursos disponíveis para a concretização das tarefas que consubstanciam os objetivos traçados. Deste modo, a afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros competem para a concretização dos objetivos, sendo muito importante o seu planeamento adequado e vital a sua realização.

### 12.1. RECURSOS HUMANOS

O mapa de pessoal do InCI previsto para 2012 contava com 160 efetivos. No entanto, à data de 31 de dezembro de 2012, o InCI dispunha de apenas 129 trabalhadores afetos. Este quadro de pessoal consubstancia um desvio de -31 elementos face ao inicialmente previsto.

Grupo Profissional	Efetivos	
	Planeados	Executados
Dirigente - Direcção superior	3	1
Dirigente - Direcção Intermédia	13	5
Técnico Superior / Inspector Superior	87	77
Coordenador Técnico	0	1
Assistente Técnico	53	41
Assistente Operacional	4	4
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>129</b>

É de notar que a aprovação do mapa de pessoal com 160 trabalhadores teve como pressuposto a entrada em vigor, no decurso de 2012, do novo quadro normativo referente às atividades reguladas pelo InCI, o que se verificou apenas para a atividade imobiliária, no mês de novembro.

## 12.2. RECURSOS FINANCEIROS

Atendendo à conjuntura económica, o InCI apresentou, para 2012, um orçamento que veio reforçar os princípios já anteriormente adotados de economia, eficiência e eficácia na utilização dos seus recursos.

Tendo em consideração estes princípios, o Orçamento de Funcionamento do InCI para 2012 foi de 10.520.577€, verificando-se, no final do ano, a realização de apenas 7.338.461 €, ou seja cerca de 30% abaixo do aprovado, como se mostra no quadro abaixo.

	Orçamento (€)	Realizado		Desvio	
		(€)	(%)	(€)	(%)
Despesas c/Pessoal	4.340.467	3.497.250	80,6%	-843.217	-19,4%
Aquisições de Bens e Serviços	3.705.228	2.356.052	63,6%	-1.349.176	-36,4%
Aquisições de Bens de Capital	1.310.978	515.424	39,3%	-795.554	-60,7%
Transferências	949.735	969.735	102,1%	20.000	2,1%
Outras despesas correntes	214.169	0	0,0%	-214.169	-100,0%
<b>Orçamento de Funcionamento</b>	<b>10.520.577</b>	<b>7.338.461</b>	<b>69,8%</b>	<b>-3.182.116</b>	<b>-30,2%</b>

## 12.3. RECURSOS MATERIAIS

### INSTALAÇÕES

A sede do InCI localiza-se no n.º 11 da Avenida Júlio Dinis, em Lisboa, num edifício arrendado à FUNDIESTAMO.

Para além da sede, o InCI possui duas delegações, uma no Funchal, onde se localiza o Núcleo de Inspeção afeto à Região Autónoma da Madeira e outra em Ponta Delgada onde se localiza o Núcleo de Inspeção afeto à Região Autónoma dos Açores.

Possui, ainda, postos de atendimento do público nas Lojas do Cidadão de Aveiro, Braga, Coimbra, Faro, Lisboa (Laranjeiras), Porto e Viseu, e ainda um posto de atendimento em Évora.

## VEÍCULOS

---

O Instituto possui 3 veículos ligeiros de passageiros, em sistema de aluguer operacional sem condutor (AOV), dois dos quais afetos aos membros do Conselho Diretivo e um para serviços gerais, nomeadamente os decorrentes das ações inspetivas realizadas pelo corpo inspetivo do Instituto.

Categoria do veículo	Regime	Marca	Modelo	Ano	Cilindrada	Tipo de combustível	Nível de emissão de CO2
Representação	Aluguer Operacional sem condutor	BMW	320 D	2009	1995	Diesel	128
Representação	Aluguer Operacional sem condutor	BMW	320 D	2009	1995	Diesel	128
Serviços Gerais	Aluguer Operacional sem condutor	Renault	Laguna	2011	1461	Diesel	120



## III \_ BALANÇO SOCIAL

## 13. ANÁLISE SINTÉTICA DA INFORMAÇÃO PREVISTA NO DECRETO-LEI N.º 190/96, DE 9 DE OUTUBRO

O Balanço Social é um instrumento de planeamento e gestão na área de recursos humanos, que disponibiliza informação diversa nesta área, nomeadamente sobre a caracterização e evolução daqueles recursos afetos aos serviços e organismos da Administração Pública.

Da análise do Balanço Social do InCI, referente ao ano de 2012, destacam-se as seguintes características dos recursos humanos:

### 13.1. Número de Efetivos

O número de trabalhadores que se encontrava a exercer funções no InCI, em 31 de dezembro de 2012, era de 129, distribuindo-se da seguinte forma:

**Pessoal ao serviço do InCI, em 31 de dezembro de 2012**

Grupo Profissional	N.º de Trabalhadores	Peso
Dirigente - Direcção superior	1	0,8%
Dirigente - Direcção Intermédia	5	3,9%
Técnico Superior	59	45,7%
Inspector Superior	18	14,0%
Coordenador Técnico	1	0,8%
Assistente Técnico	41	31,8%
Assistente Operacional	4	3,1%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>

O total de efetivos registado consubstancia um aumento de mais 2 colaboradores face a 2011, contudo, menos 31 face aos 160 planeados.

Importa referir que 14 trabalhadores do InCI se encontravam a exercer funções noutros organismos da Administração Pública, encontrando-se ainda 1 trabalhador em situação de licença sem remuneração.

## 13.2. Caracterização do efetivo global

### POR VÍNCULO JURÍDICO-CONTRATUAL

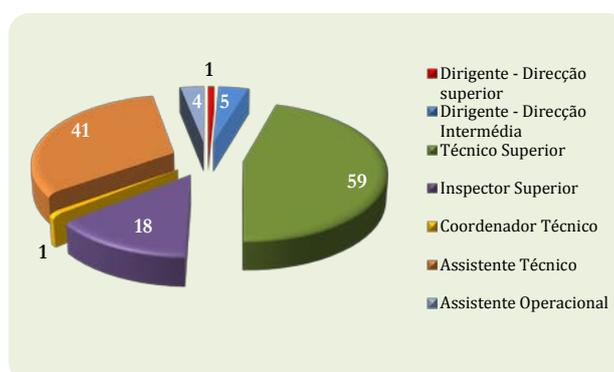
Do total de trabalhadores efetivos, 105 são titulares de um contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 18 têm nomeação definitiva e 6 encontram-se em comissão de serviço no âmbito da lei dos vínculos, carreiras e remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas (LVCR).

Desses 129 trabalhadores efetivos – número em que não contabiliza os trabalhadores que se encontravam a exercer funções noutros organismos – 5 encontram-se em regime de mobilidade interna.

### POR GRUPOS PROFISSIONAIS

Em relação à distribuição dos efetivos por grupos profissionais, verifica-se que, face ao respetivo total, os grupos técnico superior (59) e inspetor superior (18) representavam cerca de 59,7%, os grupos coordenador técnico (1), assistente técnico (41) e assistente operacional (4) cerca de 35,7% e os dirigentes cerca de 4,6%.

Distribuição dos efetivos por grupo profissional

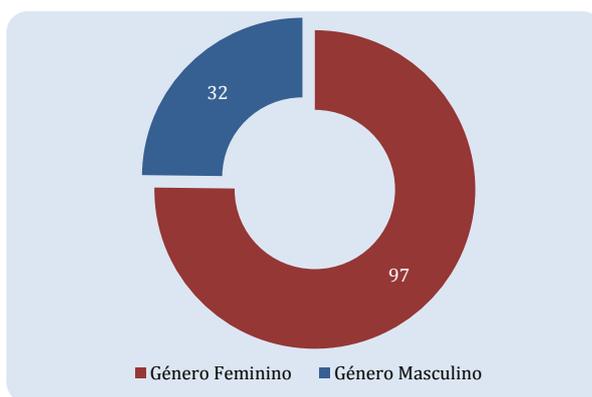


## POR GÉNERO

---

Relativamente à distribuição dos efetivos por género, existe, na maioria dos grupos profissionais, uma predominância do sexo feminino, traduzida numa Taxa de Feminização<sup>3</sup> de 75,2% e, conseqüentemente, numa Taxa de Masculinização<sup>4</sup> de 24,8%.

Distribuição dos Efetivos por Género



## POR ESTRUTURA ETÁRIA

---

O nível etário médio<sup>5</sup> dos efetivos do InCI situa-se nos 45 anos.

O intervalo maior, com 48 efetivos (37,2%), está compreendido entre os 30-39 anos, sendo predominantemente feminino (69% para 31%) e preenchido, na sua maioria, pelo grupo de trabalhadores da carreira técnica superior e de inspeção.

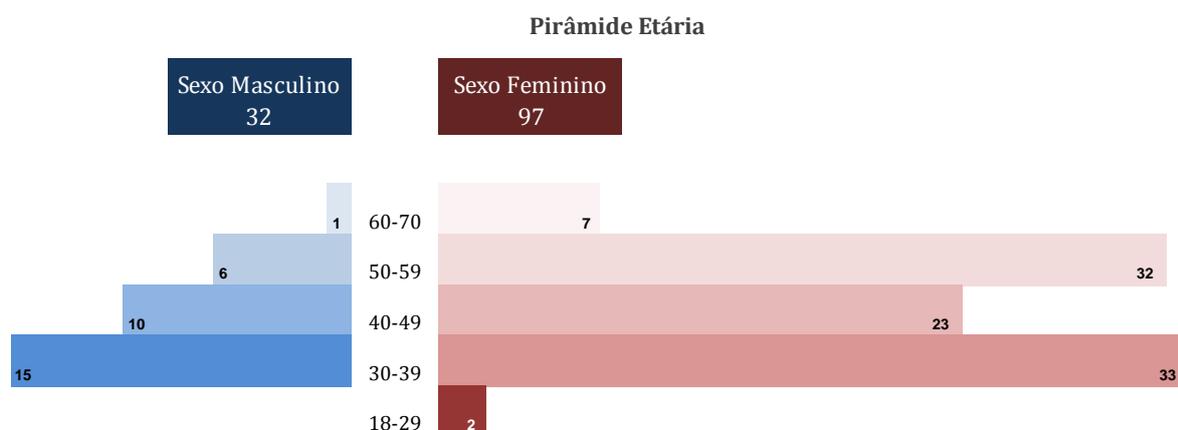
É de notar que existem 2 trabalhadores com menos de 30 anos (1,6%).

---

<sup>3</sup> Taxa de Feminização = mulheres/efetivos x 100.

<sup>4</sup> Taxa de Masculinização = homens/efetivos x 100.

<sup>5</sup> Nível Etário Médio =  $\sum$  Idades/efetivos.



## POR ESTRUTURA HABILITACIONAL

Dos 129 efetivos, 1 possui um mestrado, 70 (54%), possuem uma licenciatura, sendo 73% do sexo feminino e 27% do sexo masculino. Existem ainda 2 trabalhadores que possuem como habilitação o bacharelato.

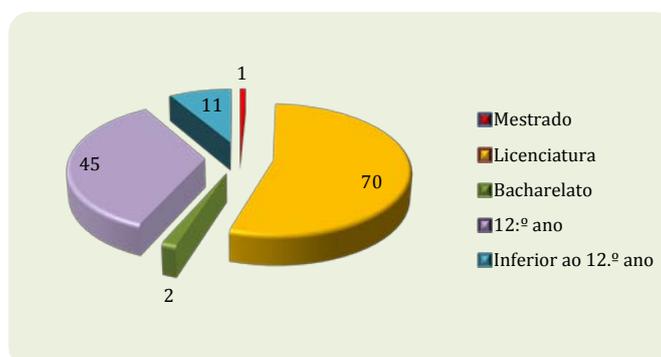
Dos efetivos licenciados, 21 têm uma licenciatura em Economia (30%), 19 em Direito (27%), 7 em Engenharia Civil (10%), existindo ainda 23 licenciados noutras áreas, designadamente das Ciências Sociais – *“Gestão, Gestão Agrária, História, Marketing, Psicologia, Relações Internacionais, Relações Públicas e Publicidade, Ciência Política, Ciências da Educação, Serviço Social, Sociologia, Solicitadoria, Assessoria Jurídica Administração Pública”* – e das Ciências Exatas: *“Matemática, Informática, Informática de Gestão, Engenharia Multimédia e Engenharia Biotecnológica”*, (33%).

Existem, também, 45 trabalhadores (35%) com o 12.º ano de escolaridade, dos quais 35 são do sexo feminino e 10 do sexo masculino.

De referir, ainda, que existem 4 trabalhadores com o 9.º ano de escolaridade ou equivalente, 1 com o 6.º ano e 6 com o 4.º ano, que representam 9% do total de efetivos. Deste grupo, 10 são do sexo feminino e 1 do sexo masculino.

O **Índice de Tecnicidade** (sentido estrito)<sup>6</sup>, conceito que procura medir o relevo dos trabalhadores dotados de habilitações técnicas no universo dos efetivos, foi, em 2012, de 59,7%.

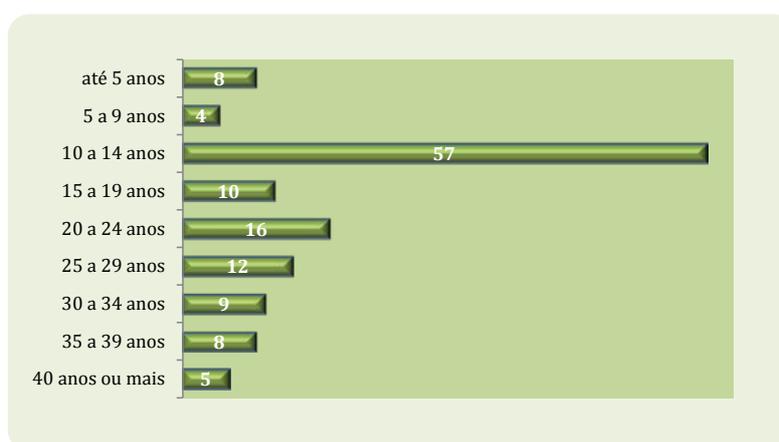
**Distribuição dos efetivos por grau académico**



## POR ESTRUTURA DE ANTIGUIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O nível médio de antiguidade na Administração Pública<sup>7</sup> dos trabalhadores do InCI, em 31 de dezembro de 2012, era de 17 anos, destacando-se 44% dos colaboradores (57) com uma antiguidade de 10 a 14 anos, 13% com 20 a 24 anos e 9% com 25 a 29 anos.

**Distribuição dos colaboradores segundo o nível de antiguidade**



<sup>6</sup> Índice de Tecnicidade (sentido estrito) = Técnicos Superiores/Efetivos (foram considerados para o cálculo deste indicador os 59 Técnicos Superiores e os 18 Inspectores Superiores).

<sup>7</sup> Nível Médio de Antiguidade =  $\sum$  antiguidade/efetivos

### **13.3. Movimentos de pessoal**

#### **ADMISSÕES E REGRESSO**

---

No que respeita à rotatividade de pessoal, durante o ano de 2012, foram admitidos 10 trabalhadores na sequência de procedimento concursal e 1 em mobilidade interna. Registou-se, ainda, o regresso de 1 trabalhador que se encontrava em regime de licença sem vencimento.

De referir que se procedeu à consolidação da mobilidade na categoria<sup>8</sup> de 3 assistentes técnicos e 1 assistente operacional.

#### **SAÍDAS**

---

Relativamente a saídas de pessoal, registaram-se 11 saídas de trabalhadores durante o ano de 2012: 5 situações de mobilidade interna; 1 reforma/aposentação; 1 denúncia (por iniciativa do trabalhador) e ainda 1 cessação da comissão de serviço do Presidente do Conselho Diretivo; e 3 “Outras situações”.

### **13.4. Absentismo**

Em 2012 verificou-se um total de 2.817 dias de ausência, ao que correspondeu uma taxa de absentismo<sup>9</sup> de 8,7%.

O maior número de dias de ausência registou-se no grupo assistente técnico (59%) seguido do grupo técnico superior (33%)

A média de faltas ao trabalho dos 129 efetivos foi de 22 dias, tendo a maioria das ausências (54%) ocorrido por motivo de doença.

---

<sup>8</sup> Nos termos do art.º 64.º da Lei 12-A/2008

<sup>9</sup> Taxa de Absentismo = Número de dias de falta / Número anual de dias trabalháveis (= n.º de dias úteis x n.º de trabalhadores) x 100.

#### Dias de ausência ao trabalho por grupo profissional

Grupo Profissional	Dias de ausência	Peso
Dirigente - Direcção superior	0	0%
Dirigente - Direcção Intermédia	40	1%
Técnico Superior	929	33%
Inspector Superior	177	6%
Assistente Técnico / Coordenador Técnico	1.658	59%
Assistente Operacional	14	0%
<b>Total</b>	<b>2.817</b>	<b>100%</b>

---

### 13.5. Segurança Higiene e Saúde no Trabalho

No ano de 2012, registou-se a ocorrência de 5 acidentes de trabalho, com 5 trabalhadores, o que corresponde a uma percentagem de 3,9% e que se traduziu em 466 dias de ausência ao serviço.

Incapacidade temporária e absoluta – 5 casos

No âmbito da Medicina do Trabalho foram realizados 65 exames, o que representou um esforço financeiro de 3.757,48€.

Os custos com a Prevenção de Acidentes e Doenças Profissionais - Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho foram de 1.337,91€.

### 13.6. Encargos com pessoal

Os encargos com pessoal durante o ano de 2012 - explanados no quadro 18 do Balanço Social – ascenderam a 2.955.962,12€, representaram 40% do total de despesas do Instituto.



As remunerações mínima e máxima foram de, respetivamente, 485,00€ e 5.258,90€, sendo o leque salarial ílquido<sup>10</sup> de 10,84.

### **13.7. Formação Profissional**

A formação profissional tem vindo a assumir um papel cada vez mais relevante na qualificação e desenvolvimento dos trabalhadores, proporcionando-lhes formas e meios para a aquisição dos conhecimentos necessários às exigências atuais.

No âmbito do Plano de Formação Profissional para 2012 verificou-se a concretização de 36 ações de formação, todas externas, que totalizaram 5.219 horas.

O pessoal técnico superior e de inspeção superior participaram em 3.707 horas de formação, os dirigentes em 418 horas e os assistentes técnicos e assistentes operacionais em 1094 horas.

---

<sup>10</sup> Leque Salarial Ílquido = Maior remuneração base ílquida / Menor remuneração base ílquida.

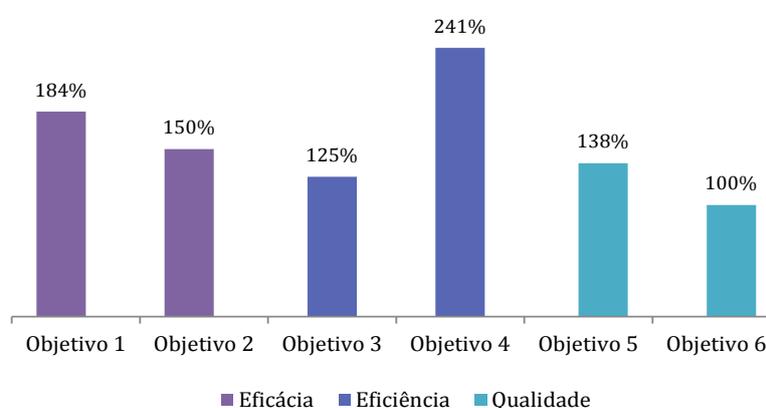


## IV \_ AVALIAÇÃO FINAL

## 14. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

O desempenho do InCI em 2012 proporcionou o cumprimento de todos os objetivos definidos no QUAR 2012, tendo 5 deles sido superados, conforme exposto no capítulo deste relatório referente à Autoavaliação.

Taxa de realização dos Objetivos 2012



Tendo em conta a fórmula definida, que pondera as taxas de realização de cada indicador pelo respetivo peso e pelas diferentes ponderações de cada parâmetro (Eficácia, Eficiência e Qualidade), obtém-se a **Avaliação Final de 165%**.

Parâmetro	Objetivo	Indicador	Meta 2012	Resultado	Peso do Indicador	Taxa de Realização	Avaliação
Eficácia 40%	1	1	880	903	30%	129%	13%
		2	325	809	40%	261%	26%
		3	80%	94%	30%	135%	14%
	2	4	4	6	100%	150%	15%
Eficiência 40%	3	5	923 €	769 €	100%	125%	25%
	4	6	135%	180%	100%	241%	48%
Qualidade 20%	5	7	80%	95%	100%	138%	14%
	6	8	4	3,79	100%	100%	10%
<b>Avaliação Final</b>							<b>165%</b>



## 15. MENÇÃO PROPOSTA DO VICE-PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO

Os resultados do QUAR 2012 ilustram que dos 6 objetivos traçados e aprovados pela tutela, todos foram atingidos tendo, como atrás se refere, sido superados 5 deles, resultado que ao InCI muito apraz registar e que justifica uma palavra de apreço pela forma competente e dedicada como os colaboradores do InCI desempenharam as suas tarefas ao longo do ano de 2012.

De realçar que os 5 objetivos superados se enquadram nos 3 parâmetros em avaliação - "Eficácia" "Eficiência" e "Qualidade", o que se traduziu num aumento da taxa de cobertura das despesas por receitas próprias, numa diminuição do custo operacional por ato regulatório e num incremento geral da produtividade, sem quebras de eficácia, a qual se traduz, no fundo, na prestação de melhores serviços aos nossos clientes: as empresas do sector da construção e do imobiliário.

Parece igualmente de salientar que o resultado do inquérito de satisfação realizado junto das empresas do sector - um barómetro relevante para avaliar a qualidade do serviço prestado pelo InCI - ilustra uma pontuação de 3,79 (numa escala de 0 a 5), a qual representa, inclusive, uma ligeira melhoria face ao valor do ano anterior (3,78), o que não deixa de ser de realçar, ainda mais por se tratar de um período muito difícil para as empresas do sector, em virtude da crise que o mesmo atravessa. Ao nível do Plano de Atividades para 2012 verificou-se o cumprimento, integral ou parcialmente, de 97% das atividades previstas, acrescido de 8 atividades relevantes não previstas inicialmente.

Finalmente, realça-se que, durante 2012, o InCI investiu grandes esforços no desenvolvimento da nova versão do Portal BASE, portal oficial dos contratos públicos, o qual foi lançado publicamente em janeiro de 2012.

**Por tudo o que antecede, propõe-se a Sua Excelência o Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações a menção de BOM DESEMPENHO para a prestação do InCI, em 2012.**

Fernando Silva

*(Vice-Presidente do Conselho Diretivo)*

## ANEXO

### Fontes de verificação dos indicadores do QUAR

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind. 1 N.º de ações inspetivas desencadeadas	Mapas de Inspeção e Mapa de Controlo de Gestão
Ind. 2 N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	Mapas de Sancionamento e Mapa de Controlo de Gestão
Ind. 3 <u>N.º de queixas com 1ª diligência efetuada nos primeiros 30 dias</u> N.º queixas entradas	Aplicação informática Holos e Mapa de Controlo de Gestão
Ind. 4 N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	Portal InCI
Ind. 5 <u>Custos Operacionais</u> N.º Atos Regulatórios	E-Pública e Mapa de Controlo de Gestão
Ind. 6 <u>Receitas próprias</u> Despesas totais - Transferências	E-Pública
Ind. 7 <u>N.º de colaboradores com formação específica em atendimento do público no ano</u> N.º de colaboradores afetos ao atendimento do público	Mapas de Formação
Ind. 8 Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junto das empresas dos setores da construção e do imobiliário	Portal InCI

### Quadros Auxiliares do QUAR

Variáveis dos Indicadores	1º trim	2º trim (acum)	3º trim (acum)	4º trim (acum)
Receitas Próprias	8.051.276 €	9.485.429 €	10.667.885 €	11.491.263 €
Despesas totais	1.616.135 €	3.341.163 €	5.057.142 €	7.338.461 €
Transferências (*)	154.934 €	309.867 €	464.801 €	969.735 €
Custos Operacionais	1.844.397 €	3.708.829 €	5.499.833 €	7.330.630 €
N.º de Actos Regulatórios	2.869	5.475	7.813	9.533
N.º queixas entradas a partir de abril	-	371	869	1.572
N.º de queixas com 1ª diligência efetuada nos primeiros 30 dias	-	368	864	1.477
N.º de colaboradores afetos ao atendimento do público	24	24	24	22
N.º colaboradores com formação específica em atendimento do público no período	13	13	13	21

Actos Regulatórios	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim
Novos Alvarás	556	471	412	252
Alvarás reclassificados	411	330	258	146
Concessão, modificação e revalidação de Títulos de Registo	1.545	1.475	1.333	1.129
Novas Licenças de Mediação	65	65	67	38
Revalidação de Licenças de Mediação	177	136	181	107
Novas Inscrições de Angariador	69	79	46	39
Revalidação de Inscrições de Angariador	46	50	41	9
<b>TOTAL</b>	<b>2.869</b>	<b>2.606</b>	<b>2.338</b>	<b>1.720</b>

Indicadores		1º trimestre	2º trimestre (acum)	3º trimestre (acum)	4º trimestre (acum)
Ind 1	N.º de ações inspetivas desencadeadas	207	500	693	903
Ind 2	N.º de procedimentos de contra-ordenação concluídos	244	409	567	809
Ind 3	<u>N.º de queixas com 1ª diligência efetuada nos primeiros 30 dias</u> N.º queixas entradas	-	99%	99%	94%
Ind 4	N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas (*)	2	3	3	6
Ind 5	<u>Custos Operacionais</u> N.º Actos Regulatórios	643	677	704	769
Ind 6	<u>Receitas próprias</u> Despesas totais - Transferências	551%	313%	232%	180%
Ind 7	<u>N.º colaboradores com formação específica em atendimento do público no ano</u> N.º de colaboradores afetos ao atendimento do público	54%	54%	54%	95%
Ind 8	Resultado do Inquérito de Opinião realizado juntos dos agentes do sector	-	-	-	3,79