



DAR FORMA AO FUTURO



**INCI**  
INSTITUTO DA CONSTRUÇÃO  
E DO IMOBILIÁRIO

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# 2014



---

## FICHA TÉCNICA

**Título:**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014**

Elaborado em abril de 2015

**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

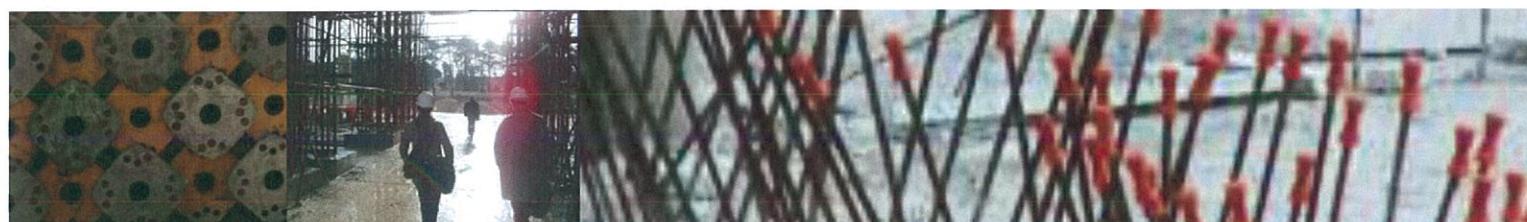
<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>I. NOTA INTRODUTÓRIA.....</b>	<b>7</b>
<b>1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. SÍNTSE DO ANO 2014 .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2. ANÁLISE MACROECONÓMICA.....</b>	<b>11</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. ÓRGÃOS.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. ESTRUTURA ORGÂNICA.....</b>	<b>21</b>
<b>3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSSEGUITAS PELO INCI .....</b>	<b>22</b>
<b>II. AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>4. QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1. GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DEFINIDOS NO QUAR 2014.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS DE ACORDO COM O QUAR.....</b>	<b>29</b>
<b>5. APRECIAÇÃO DA QUALIDADE E SERVIÇO PRESTADOS, POR PARTE DOS AGENTES DO SECTOR .....</b>	<b>35</b>
<b>6. APRECIAÇÃO DA QUALIDADE E SERVIÇO PRESTADOS, POR PARTE DAS ENTIDADES ADJUDICANTES.....</b>	<b>39</b>
<b>7. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES/AS NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>42</b>
<b>8. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....</b>	<b>45</b>
<b>8.1. AMBIENTE DE CONTROLO.....</b>	<b>45</b>
<b>8.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>47</b>
<b>8.3. ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>48</b>
<b>8.4. FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>50</b>
<b>9. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES.....</b>	<b>51</b>
<b>10. RESULTADOS ALCANÇADOS .....</b>	<b>60</b>
<b>11. ANÁLISE SWOT .....</b>	<b>78</b>
<b>12. COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL .....</b>	<b>79</b>
<b>13. AFETAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS.....</b>	<b>80</b>
<b>13.1. RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>80</b>
<b>13.2. RECURSOS FINANCEIROS .....</b>	<b>81</b>
<b>13.3. RECURSOS MATERIAIS.....</b>	<b>81</b>
<b>III. BALANÇO SOCIAL .....</b>	<b>83</b>
<b>14. ANÁLISE SINTÉTICA DA INFORMAÇÃO PREVISTA NO DECRETO-LEI N.º 190/96, DE 9 DE OUTUBRO .....</b>	<b>84</b>
<b>14.1. NÚMERO DE ELEMENTOS EFETIVOS .....</b>	<b>84</b>
<b>14.2. CARACTERIZAÇÃO DO EFETIVO GLOBAL.....</b>	<b>85</b>
<b>14.3. MOVIMENTOS DE PESSOAL .....</b>	<b>88</b>
<b>14.4. ABSENTISMO .....</b>	<b>89</b>
<b>14.5. SEGURANÇA HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO.....</b>	<b>89</b>
<b>14.6. ENCARGOS COM PESSOAL .....</b>	<b>90</b>
<b>14.7. FORMAÇÃO PROFISSIONAL .....</b>	<b>90</b>
<b>IV. AVALIAÇÃO FINAL.....</b>	<b>91</b>
<b>15. APRECIAÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS .....</b>	<b>92</b>
<b>16. MENÇÃO PROPOSTA PELO CONSELHO DIRETIVO .....</b>	<b>93</b>
<b>17. CONCLUSÕES PROSPECTIVAS.....</b>	<b>94</b>

## 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/as trabalhadores/as que exercem funções públicas
<b>ME</b>	Ministério da Economia
<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/as Trabalhadores/as da Administração Pública



DAR FORMA AO FUTURO



## APRESENTAÇÃO



O presente Relatório de Atividades visa dar conta do desempenho global do Instituto da Construção e do Imobiliário (InCI) no ano de 2014, 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 2014.

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 2014.

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 prospectiva sobre as grandes linhas de ação previstas para o Instituto em 2015.



DAR FORMA AO FUTURO

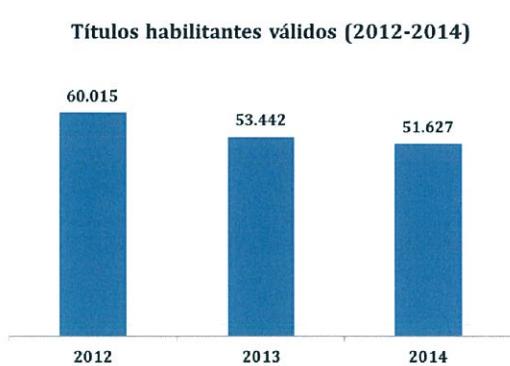


## I \_ NOTA INTRODUTÓRIA

## 1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

### 1.1. SÍNTSE DO ANO 2014

A atividade do Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P. (InCI), no ano de 2014, ainda foi marcada pela conjuntura que o país atravessa desde há alguns anos e pelo quadro de crise generalizada na União Europeia, sendo ainda visíveis as dificuldades dos agentes económicos do sector da construção e do imobiliário para o exercício da sua atividade, ainda que com sinais de uma ligeira recuperação. Também do lado da contratação pública, a contenção orçamental a que as entidades públicas têm vindo a vinculadas também na sequência do contexto económico, financeiro e orçamental se fizeram sentir durante o ano de 2014.



No âmbito da **qualificação dos agentes do sector da construção e do imobiliário**, no final de 2014, verificou-se a existência de 51.627 títulos habilitantes válidos, menos 3,4%, face a 2013, e menos 14%, face a 2012. Esta redução deveu-se, essencialmente, ao elevado número de empresas que não conseguiram revalidar o alvará de construção para o ano de 2014, por não cumprirem as condições

mínimas de permanência na atividade, designadamente, deter um valor de capital próprio positivo e possuir um quadro técnico a conferir capacidade técnica à empresa. Para além deste fator, verificou-se ainda uma redução de 8,6% e 17% na emissão de novos títulos de registo, face a 2013 e 2012, respetivamente.

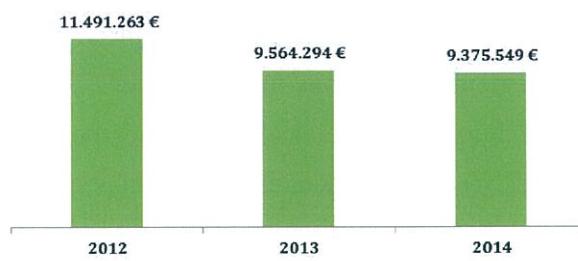
No entanto, apesar do número de títulos habilitantes válidos ter diminuído de 2013 para 2014, registou-se um aumento de 18,3% no número de atos regulatórios efetuados, em 2014 (9.115), face a 2013 (7.708), tendo-se verificado, face a 2013, mais alvarás novos (+15%) e reclassificados (+30%), mais revalidações de títulos de registo (+8,2%) e mais licenças de mediação imobiliária novas (+76%) e revalidadas (+520%).

Ao nível da **fiscalização**, em 2014, foram desencadeadas 525 ações de inspeção, abrangendo 100 concelhos e visando 1.168 empresas, tendo sido detetados 370 ilícitos. Comparativamente com o período homólogo de 2013, verificou-se um aumento de 12% no número de empresas fiscalizadas, apesar de se terem realizado menos 8,4% de ações inspetivas.

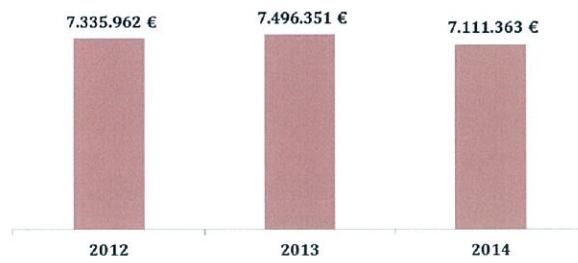
Relativamente ao **sancionamento** dos agentes do sector, foram instaurados 1.024 processos de contraordenação e concluídos 426. Destes, resultou a aplicação de 73 coimas, no valor total de 276.150€, cerca de menos 26,7%, face a 2013.

Apesar de se ter verificado um aumento 18,3% no número de atos regulatórios efetuados em 2014, relativamente a 2013, o valor de receita total cobrada foi de 9.375.549 €, cerca de 2% inferior verificado em 2013. Esta situação decorre do facto dos valores das taxas de mediação imobiliária terem sido revistos, em baixa, em junho de 2013 (Portaria n.º 199/2013, de 31 de maio).

**Receita arrecadada (2012-2014)**



**Despesa efetuada (2012-2014)**



Ao nível da despesa, a forte contenção efetuada, durante o ano de 2014, permitiu que esta ascendesse apenas a 7.111.363€, o que representou uma diminuição de 5,1% e de 3,1%, face ao verificado em 2013 e 2012, respetivamente.

No âmbito do **quadro regulatório**, destaca-se a publicação do Regulamento n.º 16/2014, de 15 de janeiro, o qual estabeleceu os procedimentos administrativos previstos na Lei n.º 15/2013, de 8 de fevereiro, diploma que estabeleceu o regime jurídico a que ficou sujeita a atividade de mediação imobiliária, conformando-o com a disciplina constante do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro, relativa aos serviços no mercado interno.

No âmbito da **cooperação institucional**, foram estreitados os laços entre o InCI e a AICEP Portugal, tendo sido formalizado um protocolo com vista ao intercâmbio de informação para divulgação de matérias de apoio à internacionalização e acesso ao mercado externo por parte das empresas do sector da construção e do imobiliário. Durante o ano de 2014, foi ainda celebrado um protocolo com a Associação dos Mediadores do Imobiliário de Portugal (ASMIP) e um protocolo de cooperação técnico-científica com a Autoridade Reguladora de Aquisições Públicas (ARAP) de Cabo Verde.



Ao nível da **gestão interna**, em junho de 2014, foi criado o Departamento de Infraestruturas, Aplicações e Arquiteturas (DIAA), unidade orgânica de nível II, que funciona na direta dependência do Conselho Diretivo, conforme Aviso (extrato) n.º 7555-A/2014, publicado em Diário da República, II série, n.º 122, de 27-06-2014.

Em 2014, o portal BASE, portal oficial dos contratos públicos, passou a ter uma nova imagem e a disponibilizar novas funcionalidades com vista a uma melhoria contínua da sua utilização. Neste âmbito, foram realizadas 15 ações de sensibilização e esclarecimento que visaram promover e esclarecer as entidades adjudicantes quanto às necessidades e formas de comunicação ao Portal BASE, de acordo com as normas da **contratação pública**. As 15 ações envolveram um total de 701 participantes e efetuaram-se em 7 localidades diferentes, designadamente, em Faro, Lisboa, Porto, Évora, Coimbra, Funchal e Ponta Delgada.

Ao nível da **gestão dos recursos humanos**, destaca-se a realização, em Coimbra, do 1º Encontro de Colaboradores do InCI afetos às Lojas de Cidadão, com o objetivo de fomentar o *network* entre os colegas das diferentes regiões do país.

Num ano em que se verificou uma intensa movimentação de pessoal, com a entrada de 25 novos colaboradores/as que compensaram a saída de outros 25, registou-se, no inquérito de opinião realizado em 2014, o maior nível de satisfação com o InCI, desde que o inquérito começou a ser efetuado (2009), tendo os colaboradores e as colaboradoras do Instituto atribuído uma classificação qualitativa de "Satisfeitos", com um índice global de satisfação de 3,47 pontos.

**Avaliação dos Colaboradores e das Colaboradoras do InCI**



## 1.2. ANÁLISE MACROECONÓMICA

O ano de 2014 ficará marcado pela conclusão (em maio) do Programa de Assistência Financeira, iniciado no 1º semestre de 2011, processo este, caracterizado pela implementação de fortes medidas restritivas da Política Orçamental e reafectação dos recursos na economia, começando a apresentar alguns sinais de evolução na economia portuguesa.

Segundo dados do INE, 2011, 2012 e 2013, foram anos em que a atividade económica portuguesa registou uma contração significativa na maior parte dos indicadores macroeconómicos, sendo que em 2014, o PIB registou uma variação positiva, pela primeira vez desde a chegada da *Troika*, marcando também o regresso ao crescimento do consumo privado. No último trimestre deste ano, a economia portuguesa apresentou um crescimento homólogo de 0,7%.

No setor da construção alguns indicadores indicam uma possível recuperação no curto prazo. O índice de produção no setor registou uma variação homóloga de -9%, tendo no ano anterior registado cerca de -16%. O investimento neste setor apresentou uma variação homóloga de -4,3% (-14,1% em 2013).

O número de desempregados oriundos de empresas da construção em 2014 foi de 12,5 mil indivíduos, traduzindo-se numa quebra de 4,3%, face a 2013, variação muito menos intensa que nos últimos três anos (por exemplo em 2013 registava -15,9%).

Ainda assim, e segundo dados do INE, o peso do setor da construção no emprego total equivale a 6,1%.

Este contexto macroeconómico também teve repercussões ao nível dos agentes económicos licenciados pelo InCI. As licenças para o setor da construção e do imobiliário não apresentaram reduções tão drásticas como em 2013 e 2012.

Assim sendo, na área da construção, no final de 2014, o número de agentes económicos com licença válida para a atividade da construção diminuiu 2.121 (-4,2%), face a 2013.

Os detentores de alvará registaram uma diminuição de -3,3% (644 agentes) e os detentores de Títulos de Registo, uma diminuição de -4,8% (1.477 títulos) em relação a 2013.

Na área do imobiliário, verificou-se um aumento de 306 empresas de mediação imobiliária, o que representou uma variação de 9,9%, face a 2013.

## 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, estando sujeito à tutela e superintendência do respetivo ministro, a qual foi delegada no Secretário de Estado das Infraestruturas, 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.

A referida 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 (competência delegada no Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações)</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 (Portaria n.º 378/2012)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direções: 5</li> <li>Departamentos: 1 (podendo ser criado mais um, 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 sector em organismos europeus e internacionais</li> <li>Resolução alternativa de litígios (mediação e arbitragem)</li> <li>Defesa do consumidor</li> </ul>
<b>Atividades reguladas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construção</li> <li>Mediação Imobiliária</li> <li>Contratação Pública</li> </ul>
<b>Principais Indicadores 2014</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas inscritas (construção e imobiliário): 51.627</li> <li>N.º atos regulatórios efetuados: 9.115</li> <li>N.º empresas inspecionadas: 1.168</li> <li>Total de coimas aplicadas: € 276.150</li> <li>Prazo médio ponderado de emissão de títulos habilitantes – 10 dias</li> <li>Taxa cobertura de custos por proveitos operacionais – 156%</li> </ul>
<b>Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 Membros do Conselho Diretivo</li> <li>5 Dirigentes Intermédios de nível I (Diretor de Serviços)</li> <li>1 Dirigente Intermédio de nível II (Chefe de Departamento)</li> <li>128 elementos efetivos (91 colaboradoras e 37 colaboradores)</li> </ul>
<b>Recursos Financeiros (orçamento 2014)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orçamento anual no valor de ±11 M€, do lado da receita, e de ±8,5 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 **sector 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 campo de atuação.

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

---

Nesse âmbito, o InCI exerce as três funções principais que cabem na competência administrativa do Estado, ou seja, as funções de **regulação**, de **licenciamento** e de **fiscalização**.

A par destas atribuições, a nova orgânica vem a consagrar clarificar as atribuições e competências que o Instituto já vinha exercendo no âmbito da **contratação pública**, de que se salienta a definição do quadro jurídico-legal da atividade (designadamente mediante a preparação de diplomas legais), a representação institucional do país junto de instâncias europeias e internacionais, o exercício do poder sancionatório em sede das empreitadas de obras públicas, o reporte estatístico à Comissão Europeia, a coordenação da Comissão de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos e a gestão de instrumentos indutores da transparéncia e *accountability* em sede de contratos públicos (portal BASE e Observatório das Obras Públicas).

Do mesmo modo, a nova lei orgânica enuncia que a definição das orientações estratégicas e a fixação de objetivos para o InCI nas matérias respeitantes à reabilitação urbana, bem como o acompanhamento da sua execução, são articulados entre as áreas do Governo responsáveis pelas obras públicas, ambiente e ordenamento do território.

No que respeita à **função regulatória**, cabe-lhe definir as regras a que tem de obedecer os agentes que pretendam aceder ao mercado da construção ou ao mercado do imobiliário e neles permanecer. Estas regras consubstanciam-se, designadamente nos requisitos que se entendem imperiosos para cumprir os referidos fundamentos de segurança e de proteção do consumidor/a, e que consistem, no essencial, *i)* na competência técnica; *ii)* na capacidade económica e financeira; e *iii)* na idoneidade.

Entendem-se como integrando ainda a **função regulatória** do InCI as seguintes competências que lhe cabem:

- A **dinamização de iniciativas estratégicas** com vista a promover a competitividade e a sustentabilidade das empresas e o desenvolvimento sustentável do sector, de que é exemplo a constituição da Plataforma Tecnológica Portuguesa da Construção (PTPC), da qual o InCI foi o grande impulsionador, em 2011, e que tem hoje uma atividade profícua, aproximando as empresas do sector, as Universidades e demais entidades do Sistema Científico e Tecnológico Nacional (SCTN).
- A **produção de informação estatística** e análises sectoriais das fileiras da construção e do imobiliário, que possam constituir referencial para os agentes respetivos, de que são exemplo a produção de análises sectoriais, de relatórios sobre os agentes do sector, sobre a evolução dos agentes ao longo do tempo, com o propósito de disseminação de rácios e boas práticas entre os agentes no mercado.
- A **representação de Portugal** junto das instâncias comunitárias e internacionais relevantes para o sector.
- A **coordenação com a Autoridade da Concorrência** (AdC) na aplicação da Lei da Concorrência no sector da construção e do imobiliário.
- O **desenvolvimento de ações conducentes à promoção da mediação e arbitragem voluntária** para a resolução de conflitos emergentes das atividades do sector da construção e do imobiliário, de que é exemplo a proposta já apresentada à tutela de criação de um Centro de Arbitragem e Mediação do Imobiliário e da Construção.
- A aprovação trimestral de indicadores económicos a aplicar nas fórmulas de **revisão de preços** em contratos de empreitada de obras públicas.

No que respeita à **função licenciadora**, compete ao InCI atribuir os títulos habilitantes para o exercício das atividades cuja regulação lhe está cometida. Estes títulos habilitantes são os Alvarás e os Títulos de Registo para a fileira da construção e as Licenças de Mediação Imobiliária para a fileira do imobiliário. De realçar ainda os poderes de emissão de declarações e registos para o exercício de atividade em Portugal por parte de empresas estrangeiras.

Relativamente à **função fiscalizadora**, cabe ao InCI, em matéria de competências originárias, a função de **fiscalizar as atividades da construção e do imobiliário**, em termos, essencialmente, de poder averiguar:

- Da subsistência, no seio dos agentes respetivos, dos requisitos que levaram à sua habilitação e licenciamento;
- Do exercício (ilegal) das atividades reguladas por parte de agentes não habilitados.

Associados aos poderes de fiscalização, cabem ao InCI **poderes sancionatórios**, resultantes, regra geral, da atividade fiscalizadora, mas também em consequência de queixas, reclamações e denúncias endereçadas ao Instituto pelos consumidores/as em geral, ou por outras entidades públicas.

Como [atribuições não originárias do InCI](#) no âmbito da aplicação das políticas públicas, passaram a caber ao InCI, nos anos de 2007 e 2008, novas atribuições que a seguir se discriminam.

Ao nível do Livro de Reclamações, o InCI foi incumbido de fiscalizar a **obrigatoriedade de existência e disponibilização de Livro de Reclamações** em estabelecimentos de empresas de construção civil, mediação imobiliária, promoção imobiliária, administração de condomínios e de avaliação imobiliária. O InCI é ainda competente para instruir processos de contraordenação relacionados com o incumprimento daquela obrigatoriedade.

Ao nível da **prevenção e combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e ao financiamento do terrorismo**, no que respeita às transações imobiliárias, foi conferida ao InCI a competência para fiscalizar, em articulação com a Procuradoria-Geral da República e a Unidade de

Informação Financeira da Polícia Judiciária, o cumprimento dos deveres que recaem sobre as entidades que exerçam atividades imobiliárias, nomeadamente no que respeita às transações imobiliárias em que intervenham, com vista à prevenção e combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e ao financiamento do terrorismo. O InCI é, ainda, competente para instruir processos de contraordenação relacionados com o incumprimento destes deveres.

Ao nível da **contratação pública**, o Código dos Contratos Públicos e as portarias que o regulamentam vieram conferir ao InCI atribuições e competências legais nesta área, competências agora clarificadas com a publicação da nova orgânica do InCI, de que se destacam:

- A coordenação da Comissão de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos (CACCP);
- A apresentação de projetos legislativos e regulamentares relacionados com os contratos públicos e dar parecer sobre quaisquer outros projetos legislativos que, neste âmbito, lhe sejam submetidos;
- A emissão de 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;
- A representação nacional junto das instâncias europeias e internacionais, designadamente a participação em grupos de trabalho relacionados com o *Public Procurement* junto da Comissão Europeia, em representação do Estado Português, designadamente no *E-Procurement*, no Comité Consultivo dos Mercados Públicos (CCMP) e no Grupo de Estatística (ESWG);
- A gestão do “*call center*” do Portal BASE, que dá resposta às questões colocadas por adjudicantes, concorrentes e adjudicatários/as relacionadas com a aplicação do Código dos Contratos Públicos;
- O desenvolvimento de análises estatísticas e inquéritos de satisfação acerca da contratação pública eletrónica (vide relatório anual da contratação pública 2013);

- A gestão do portal dos contratos públicos - Portal BASE (<http://www.base.gov.pt>), de que é exemplo o desenvolvimento do Base 2.0, lançado em janeiro de 2012, e atualizado em outubro de 2014;



- A gestão do Observatório das Obras Públicas (<http://www.base.gov.pt/oop/>), com nova versão lançada em maio de 2012;



- A instrução de processos de contraordenação e a aplicação de coimas por incumprimento das regras previstas no Código dos Contratos Públicos;
- O reporte estatístico, à Comissão Europeia, relativos aos contratos de empreitada de obras públicas celebrados pelas entidades adjudicantes.

## 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.

O atual Conselho Diretivo foi designado por Despacho de 12 de setembro de 2013 de Sua Excelência o Ministro da Economia<sup>2</sup>, sendo constituído pelo Presidente, Dr. Fernando José Oliveira Silva, e pelos Vogais, Dr. João Santiago Leão Ponce Dentinho e Dr. António Albino Pires de Andrade.

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 do 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).<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Despacho n.º 12136/2013, publicado no D.R., n.º 184, II Série, de 24 de setembro de 2013

<sup>3</sup> Despacho Conjunto n.º 7390/2008, publicado no D.R., n.º 52, II, de 13 de março de 2008

## 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;
- 1 representante do Instituto Nacional de Estatística, I. P.;
- 1 representante do Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I. P.;
- 1 representante da Direção-Geral do Território;
- 1 representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses;
- 1 representante do Governo Regional dos Açores;
- 1 representante do Governo Regional da Madeira;
- 1 representante da Ordem dos Arquitectos;
- 1 representante da Ordem dos Engenheiros;
- 1 representante da Ordem dos Engenheiros Técnicos;
- 1 representante das associações de empresas ligadas ao sector 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 sector da construção e do imobiliário e sobre o quadro normativo nacional e europeu em vigor, relacionado com o sector.

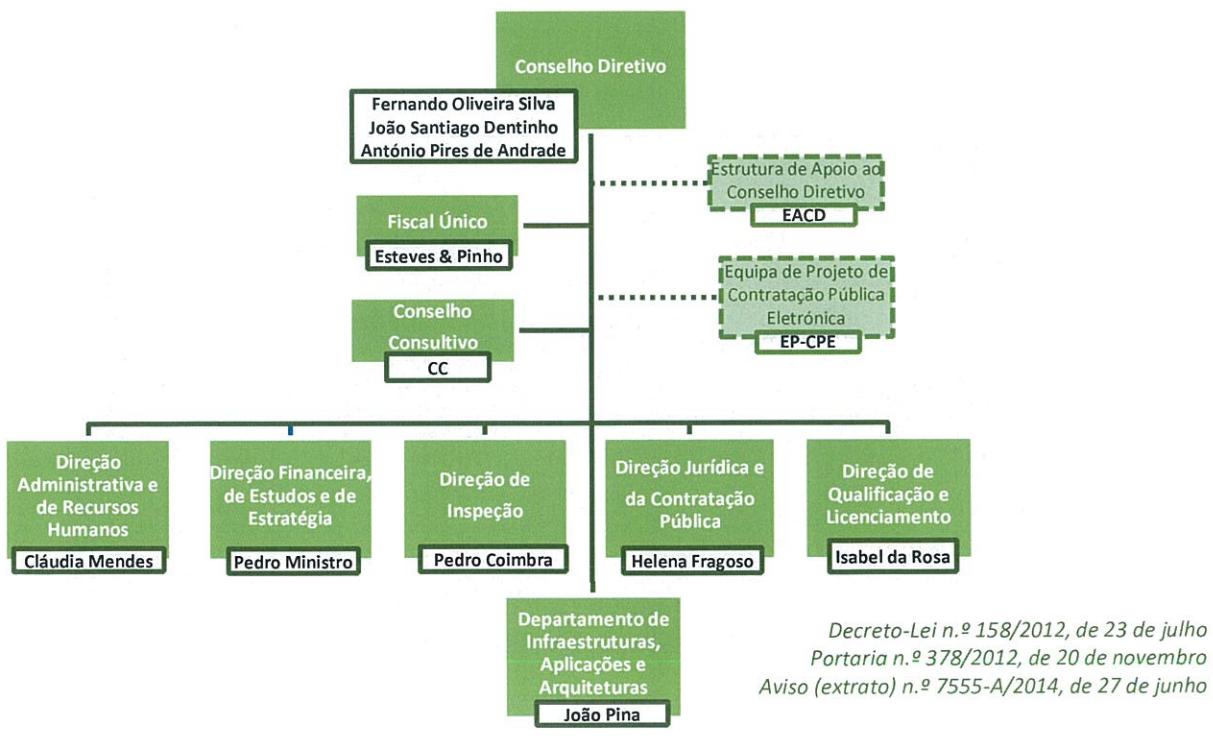
## 2.3. ESTRUTURA ORGÂNICA

A estrutura orgânica do InCI foi estabelecida pela Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro<sup>4</sup>, prevendo um composição de 5 unidades orgânicas de nível I (direções)<sup>5</sup>, podendo ainda, por deliberação do Conselho Diretivo, ser criadas 2 unidades orgânicas de nível II (departamentos)<sup>6</sup>.

Em Junho de 2014, conforme Aviso (extrato) n.º 7555-A/2014, publicado em Diário da República, II série, n.º 122, de 27-06-2014, foi criado o Departamento de Infraestruturas, Aplicações e Arquiteturas (DIAA), unidade orgânica de nível II, que funciona na direta dependência do Conselho Diretivo.

No organograma funcional do InCI, no final de 2014, a estrutura prevista na referida legislação estava representada a linha contínua, estando apresentadas a linha tracejada, as estruturas funcionais criadas pelo Conselho Diretivo.

ILUSTRAÇÃO 1 - ORGANOGRAMA FUNCIONAL DO INCI. I.P.



<sup>4</sup> Portaria que revogou os anteriores estatutos previstos na Portaria n.º 542/2007, de 30 de abril

<sup>5</sup> Nos anteriores estatutos estavam previstas 7 direções

<sup>6</sup> Os anteriores estatutos possibilitavam a existência de 11 departamentos, mediante deliberação do Conselho Diretivo



### 3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSSEGUITAS 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 sector da construção e do imobiliário e da contratação pública.

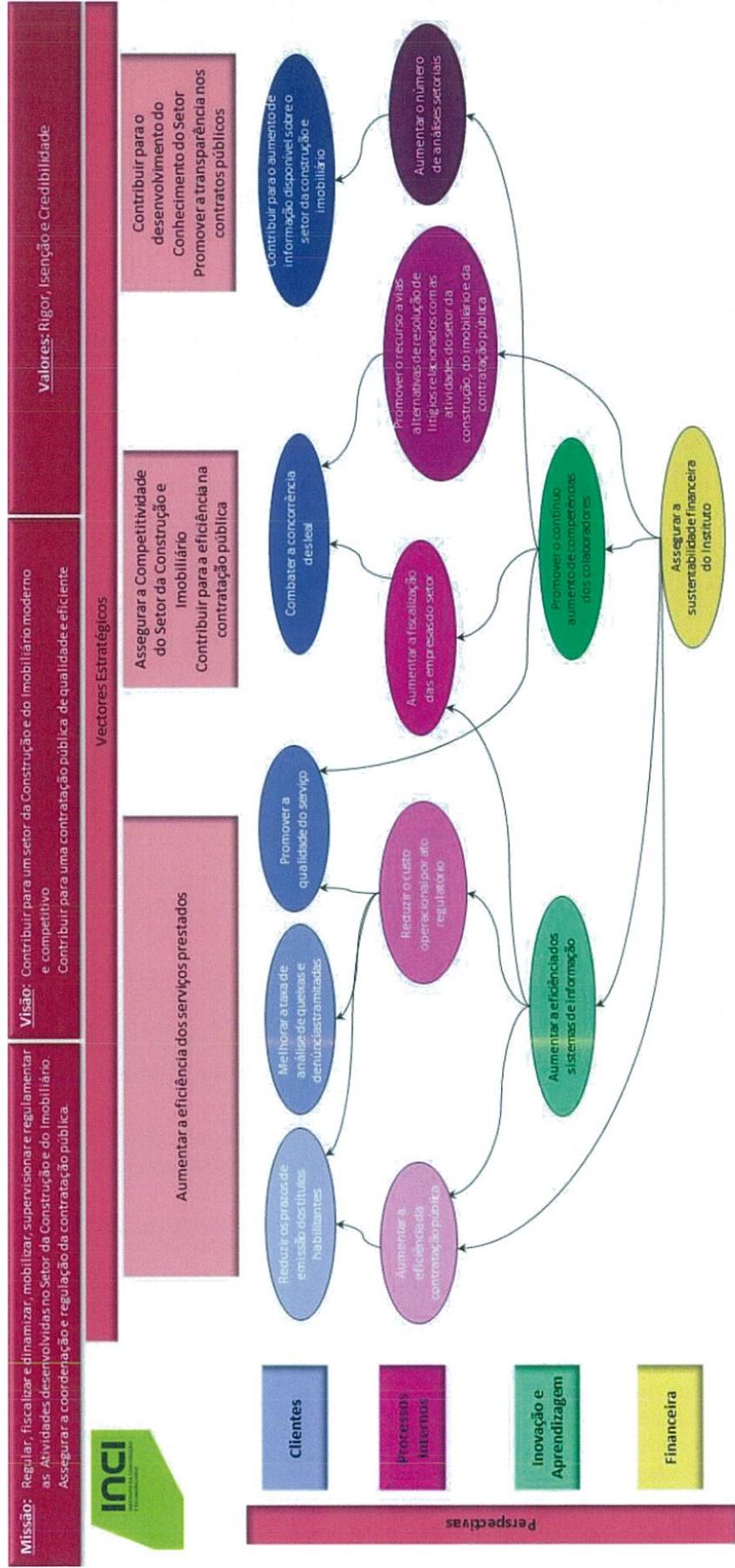
Estes princípios orientadores da gestão do InCI focam – para além da observância dos princípios gerais da atividade administrativa, da adoção das melhores práticas de gestão de organismos públicos e da prestação de um serviço aos cidadãos e cidadãs com a qualidade exigida por lei – a aposta na maximização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

ILUSTRAÇÃO 2 - Princípios Orientadores da Gestão do InCI



Estes princípios deram origem à definição dos Vetores Estratégicos e Objetivos Operacionais constantes do Mapa Estratégico 2014, segundo as quatro perspetivas: Clientes, Processos Internos, Inovação & Aprendizagem e Financeira.

## Mapa Estratégico de 2014



A monitorização dos 12 objetivos definidos para 2014 foi feita com recurso aos respetivos indicadores e metas:

Objetivos		Indicador		Meta 2014
<b>01</b>	Reducir os prazos de emissão dos títulos habilitantes	<b>I1</b>	Prazo médio de emissão dos títulos habilitantes (dias)	<b>18</b>
<b>02</b>	Promover a qualidade do serviço	<b>I2</b>	Grau de Satisfação dos agentes do sector (escala 1 a 5)	<b>4</b>
<b>03</b>	Aumentar a fiscalização do sector	<b>I3</b>	N.º de empresas inspecionadas	<b>900</b>
<b>04</b>	Combater a concorrência desleal	<b>I4</b>	N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	<b>300</b>
<b>05</b>	Melhorar a taxa de análise de queixas e denúncias tramitadas	<b>I5</b>	N.º de queixas e denúncias com 1ª diligência de averiguações efetuada nos primeiros 30 dias / n.º queixas e denúncias entradas	<b>80%</b>
<b>06</b>	Contribuir para o aumento de informação disponível sobre o sector da construção e do imobiliário	<b>I6</b>	N.º de estudos e análises publicadas sobre as áreas reguladas	<b>5</b>
<b>07</b>	Reducir o custo operacional por ato regulatórios	<b>I7</b>	Custos operacionais / N.º atos regulatórios	<b>1.100€</b>
<b>08</b>	Manter a sustentabilidade financeira	<b>I8</b>	Receitas Próprias / Despesas *	<b>110%</b>
<b>09</b>	Aumentar a eficiência dos sistemas de informação	<b>I9</b>	N.º de soluções informáticas implementadas/reformuladas	<b>3</b>
<b>010</b>	Promover o contínuo aumento de competências dos/as colaboradores/as	<b>I10</b>	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	<b>75%</b>
<b>011</b>	Aumentar a eficiência da contratação pública	<b>I11</b>	Sistema de regulação das plataformas eletrónicas de contratação pública	<b>1</b>
<b>012</b>	Estimular o recurso a vias alternativas de resolução de litígios relacionados com as atividades reguladas	<b>I12</b>	Constituição do Centro de Arbitragem e Mediação do sector da construção e do imobiliário	<b>1</b>

\* Excluindo Transferências.



DAR FORMA AO FUTURO



## II \_ AUTOAVALIAÇÃO

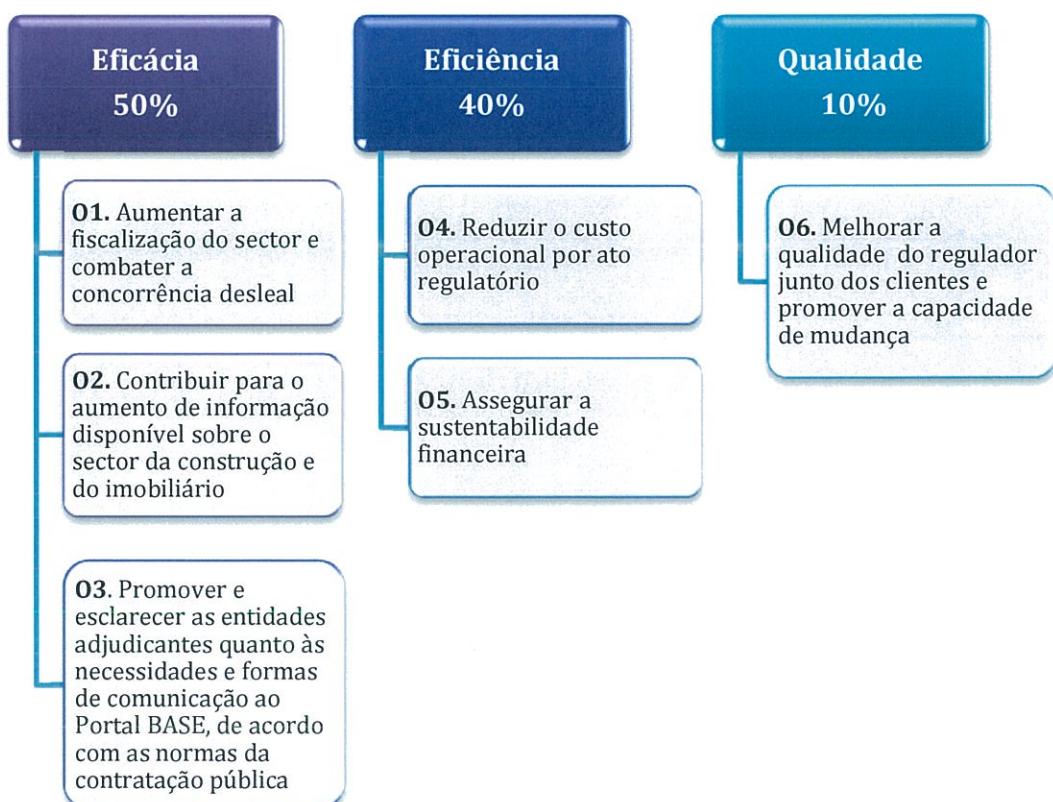
## 4. QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

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 2014, a atividade do InCI desenvolveu-se em torno dos seguintes 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 2014

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

Versão: 2014-12-31

Ministério da Economia

Serviço: Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P.

**MISSÃO:** Regular e fiscalizar os agentes económicos que exercem a sua atividade no sector da construção e do imobiliário, mobilizar, supervisionar e regulamentar as atividades desenvolvidas neste sector, produzir informação estatística e análises sectoriais, assegurar a atuação coordenada dos organismos estatais no sector da construção e do imobiliário, bem como coordenar e regular a contratação pública.

**VISÃO:** Contribuir para um sector da construção e do imobiliário moderno e competitivo e para uma contratação pública de qualidade e eficiente.

#### Objectivos Estratégicos

OE1: Aumentar a eficiência dos serviços prestados

OE2: Assegurar a competitividade do seb da construção e do imobiliário

OE3: Contribuir para o desenvolvimento do conhecimento do sector

OE4: Contribuir para a eficiência na contratação pública

OE5: Promover a transparéncia nos contratos públicos

#### Objectivos Operacionais

##### Eficácia

Ponderação 50,00%

###### O1. Aumentar a fiscalização do seb e combater a concorrência desleal

Peso 60%

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. N.º de empresas inspecionadas em 100 concelhos em 14 distrits	-	900	900	25	950	40%	377	1168	234%	Superou
Ind 2. N.º de processos de controldação concluídos	-	400	300	25	350	30%	89	426	163%	Superou
N.º de queixas e denúncias/auts de notícia com 1ª diligencia de averiguações efetuada nos primeiros 30 dias / N.º queixas e denúncias entradas	80%	80%	80%	5%	90%	30%	98%	98%	146%	Superou
O2. Contribuir para o aumento de informação disponível sobre o seb da construção e do imobiliário										30%

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	4	5	5	0	6	100%	4	6	125%	Superou

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O3. Promover e esclarecer as entidades adjudicantes quanto às necessidades e formas de comunicação ao Portal BASE, de acordo com as normas da contratação pública										10%

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. junt das entidades adjudicantes sobre as comunicações obrigatórias ao portal Base	-	-	5	1	7	100%	13	15	225%	Superou

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O4. Reduzir o custo operacional por acto regulatório										50%

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. <u>Custos Operacionais</u> N.º Abs Regulatórios	923 €	977 €	1.100 €	100 €	950 €	100%	863 €	734 €	161%	Superou

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O5. Assegurar a sustentabilidade financeira										50%

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. <u>Receitas Próprias</u> Despesas Totais - Transferências	135%	120%	110%	5%	120%	100%	48%	153%	206%	Superou

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O6. Melhorar a qualidade do regulador junt dos clientes e promover a capacidade de mudança										100%

INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 8. Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junt das empresas do setor da construção e do imobiliário	3,79	4	4	0,5	5	100%	3,82	3,82	100%	Atingiu

Objetivos Relevantes: O1, O4 e O5
-----------------------------------



Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS REAL	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	60	3	60	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	7	112	6	96	-16
Técnico/a Superior - (incluir especialistas de informática)	12	83	996	76	912	-84
Coordenador/a Técnico/a - (incluir chefes de secção)	9	2	18	2	18	0
Assistente Técnico/a - (incluir técnicos de informática)	8	42	336	38	304	-32
Assistente operacional	5	3	15	3	15	0
Total		140	1537	128	1405	-132

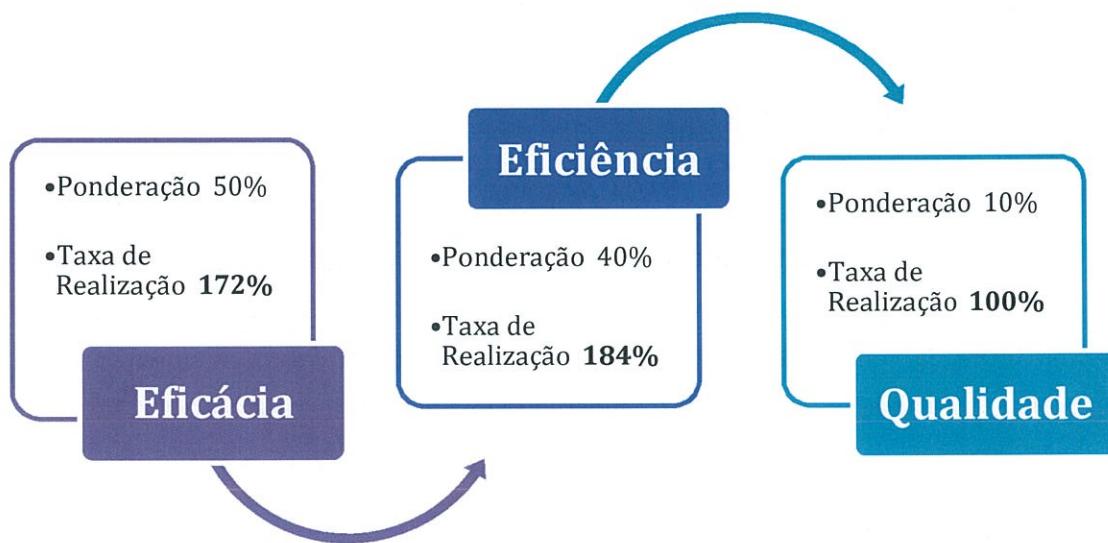
Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	<b>9.460.656</b>	<b>9.206.881</b>	<b>7.111.363</b>	<b>2.095.518</b>
Despesas c/Pessoal	4.178.033	3.924.258	3.904.776	19.482
Aquisições de Bens e Serviços	3.376.653	3.376.653	2.079.014	1.297.639
Aquisições de Bens de Capital	948.542	948.542	160.107	788.435
Transferências correntes	720.967	720.967	967.467	-246.500
Outras despesas correntes	236.461	236.461	0	236.461
PIIDAC	0	0	0	0
Outros valores	90.000	90.000	0	<b>90.000</b>
<b>TOTAL (OF+PIIDAC+Outros)</b>	<b>9.550.656</b>	<b>9.296.881</b>	<b>7.111.363</b>	<b>2.185.518</b>



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

A atividade do InCI, durante o ano de 2014, foi consentânea com os objetivos definidos no QUAR, tendo o Instituto adotado 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, para as quais contribuiu a superação de 7 dos 8 indicadores definidos no QUAR 2014.



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 sector e combater a concorrência desleal

**Objetivo superado:** O objetivo de aumentar a fiscalização do sector e combater a concorrência desleal foi superado, com uma taxa de realização de 186%, com a inspeção de 1.168 empresas, em 100 concelhos de 18 distritos diferentes, a conclusão de 426 processos de contraordenação e a elaboração da primeira diligência de averiguações, nos primeiros 30 dias, em 98% das queixas, denúncias e reclamações recebidas no InCI.

#### Indicador 1: N.º de empresas inspecionadas em 100 concelhos em 14 distritos

Eficácia	Ponderação	50,00%								
O1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal	Peso	60%								
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. N.º de empresas inspecionadas em 100 concelhos em 14 distritos	-	900	900	25	950	40%	377	1168	234%	Superou

**Indicador superado:** Durante o ano de 2014 foram desencadeadas 525 ações inspetivas em 100 concelhos de 18 distritos diferentes, visando um total de 1.168 empresas inspecionadas (897 na fileira da construção e 271 na fileira do imobiliário). Tendo em conta a meta de inspecionar 900 empresas, o indicador foi superado com uma taxa de realização de 234%.

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

Eficácia	Ponderação	50,00%								
O1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal	Peso	60%								
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. N.º de processos de contraordenação concluídos	-	400	300	25	350	30%	89	426	163%	Superou

**Indicador superado:** Em 2014 foram concluídos 426 processos de contraordenação, 65,7% dos quais referentes à atividade da construção e os restantes 34,3%, junto de empresas da fileira do imobiliário. No seguimento destes processos foram aplicadas 73 coimas no valor total de 276.150€. O indicador foi, assim, superado, com uma taxa de realização de 163%.

### **Indicador 3: Percentagem de queixas com 1.ª diliggência efetuada nos primeiros 30 dias**

Eficácia									Ponderação	50,00%
O1. Aumentar a fiscalização do setor e combater a concorrência desleal									Peso	60%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. N.º de queixas e denúncias/autos de notícia com 1.ª diliggência de averiguações efetuada nos primeiros 30 dias / N.º queixas e denúncias entradas	80%	80%	80%	5%	90%	30%	98%	98%	146%	Superou

**Indicador superado:** Em 2014 deram entrada no InCI 1.031 queixas/denúncias/reclamações (295 relacionadas com a atividade da construção e 736 com a atividade do imobiliário).

Das 1.031 queixas entradas foi efetuada a primeira diligência nos primeiros 30 dias em 98% dos casos, isto é, em 1.015 queixas, o que, tendo em conta a meta de 80%, revela uma taxa de realização de 146%.

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

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

Eficácia									Ponderação	50,00%
O2. Contribuir para o aumento de informação disponível sobre o setor da construção e do imobiliário									Peso	30%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	4	5	5	0	6	100%	4	6	125%	Superou

**Objetivo superado:** No ano de 2014 foram publicados 6 relatórios/análises, sobre as áreas de regulação do InCI, nomeadamente:

- Relatório da Contratação Pública em Portugal 2012;
- Relatório do Sector da Construção 2013;
- Relatório do Sector da Construção 2014 - 1º semestre;
- EBITDA das empresas titulares de alvará de construção 2011-2013;
- Análise Económico-Financeira das Empresas de Construção 2013;
- Análise evolutiva das empresas titulares de alvará 2009-2013.

O objetivo foi assim superado, com uma taxa de realização de 125%, tendo em conta a meta de publicação de 5 relatórios.

**Objetivo 03. Promover e esclarecer as entidades adjudicantes quanto às necessidades e formas de comunicação ao Portal BASE, de acordo com as normas da contratação pública**

**Indicador 5: N.º de ações de sensibilização e esclarecimento efetuadas junto das entidades adjudicantes sobre as comunicações obrigatórias ao portal Base**

Eficácia								Ponderação	50,00%	
O3. Promover e esclarecer as entidades adjudicantes quanto às necessidades e formas de comunicação ao Portal BASE, de acordo com as normas da contratação pública								Peso	10%	
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. N.º de ações de sensibilização e esclarecimento efetuadas junto das entidades adjudicantes sobre as comunicações obrigatórias ao portal Base	-	-	5	1	7	100%	13	15	225%	Superou

**Objetivo superado:** Durante o ano de 2014 foram realizadas 15 ações de sensibilização e esclarecimento, efetuadas junto de entidades adjudicantes, com um total de 701 participantes, sobre as comunicações obrigatórias ao portal BASE em 7 localidades diferentes, designadamente, em Faro (2), Lisboa (2), Porto (4), Évora (2), Coimbra (2), Madeira (2) e Açores (1). O objetivo foi assim superado, com uma taxa de realização de 225%, tendo em conta a meta de realização de 5 ações.

## OBJECTIVOS DE EFICIÊNCIA

**Objetivo 04. Reduzir o Custo Operacional por Ato Regulatório**

**Indicador 6: Custos Operacionais / Atos Regulatórios**

Eficiência								Ponderação	40,00%	
O4. Reduzir o custo operacional por ato regulatório								Peso	50%	
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Custos Operacionais N.º Atos Regulatórios	923 €	977 €	1.100 €	100 €	950 €	100%	863 €	734 €	161%	Superou

**Objetivo superado:** Durante o ano de 2014 foram efetuados 9.115 atos regulatórios, mais 18,3% do que em 2013, tendo-se verificado um aumento na concessão de todos os títulos habilitantes, com exceção dos títulos de registo que registaram uma diminuição de 6,3%, relativamente ao ano anterior. A atividade de mediação imobiliária foi a que registou uma maior

dinâmica na procura de habilitação, tendo-se emitido mais 76% de novas licenças, face a 2013. Por outro lado, o novo regime jurídico da atividade de mediação imobiliária ao prever a revalidação anual, em vez de trienal, como anteriormente, proporcionou também um elevado aumento no número de revalidações de licenças de mediação imobiliária (+520%, face a 2013).

Embora ainda não sejam conhecidos os dados financeiros definitivos, referente ao ano de 2014, o valor provisório de custos operacionais é de 6.694.754€, o que representa uma diminuição de 4%, face a 2013.

Assim, com base nos valores referidos, foi apurado um custo por ato regulatório de 734€, tendo o objetivo sido superado com uma taxa de realização de 161%.

## Objetivo 05. Assegurar a Sustentabilidade Financeira

### Indicador 7: Peso das Receitas Próprias nas Despesas Totais deduzidas das Transferências

Eficiência	Ponderação	40,00%								
O5. Assegurar a sustentabilidade financeira	Peso	50%								
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
<u>Receitas Próprias</u> Ind 7. Despesas Totais - Transferências	135%	120%	110%	5%	120%	100%	48%	153%	206%	Superou

**Objetivo superado:** Apesar de se ter verificado um aumento 18,3% no número de atos regulatórios efetuados em 2014, relativamente a 2013, o valor de receita total cobrada foi de 9.375.549 €, cerca de 2% inferior verificado em 2013. Esta situação decorre do facto dos valores das taxas de mediação imobiliária terem sido revistos, em baixa, em junho de 2013 (Portaria n.º 199/2013, de 31 de maio).

Ao nível da despesa, a forte contenção efetuada permitiu que esta ascendesse apenas a 7.111.363€, o que deduzido do valor de transferências de 967.467€, e tendo em conta o valor de receitas referido, gerou um rácio de 153%.

O objetivo foi superado com uma taxa de realização de 206%.



## OBJECTIVOS DE QUALIDADE

**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 do sector da construção e do imobiliário**

Qualidade								Ponderação	10,00%	
06. Melhorar a qualidade do regulador junto dos clientes e promover a capacidade de mudança								Peso	100%	
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	4º Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junto das empresas do setor da construção e do imobiliário	3,79	4	4	0,5	5	100%	3,82	3,82	100%	Atingiu

**Objetivo atingido:** No inquérito efetuado aos agentes do sector, de 8 de setembro a 17 de outubro de 2014, foi apurado um resultado de 3,82 pontos, inferior em 4 centésimas, face à pontuação recebida em 2013.

Em termos qualitativos esta avaliação corresponde a uma classificação de "Satisfeito", pelo que, tendo em conta a tolerância definida em 0.25 pontos, o objetivo foi cumprido.

## 5. APRECIAÇÃO DA QUALIDADE E SERVIÇO PRESTADOS, POR PARTE DOS AGENTES DO SECTOR

Um dos objetivos operacionais definidos no Contrato de Gestão e no QUAR diz respeito à melhoria da qualidade do Instituto junto dos agentes 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 sector da construção e do imobiliário, com o propósito de aferir a qualidade dos serviços prestados, identificar áreas-chave para a satisfação dos/as 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.

A estrutura de questionário, as perguntas e os níveis de classificação mantiveram-se, relativamente aos inquéritos efetuados nos anos anteriores, de forma a permitir uma fácil comparabilidade dos resultados.

O questionário estruturado em 4 grupos, num total de 24 questões e disponde 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 sector da construção e do imobiliário;
- ✓ Eficiência do InCI;
- ✓ Apoio ao Agente do Sector;
- ✓ 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 de mediação imobiliária inscritas no InCI e pelas empresas de construção detentoras de endereço eletrónico, num total de 19.242 empresas, detentoras de título habilitante válido.

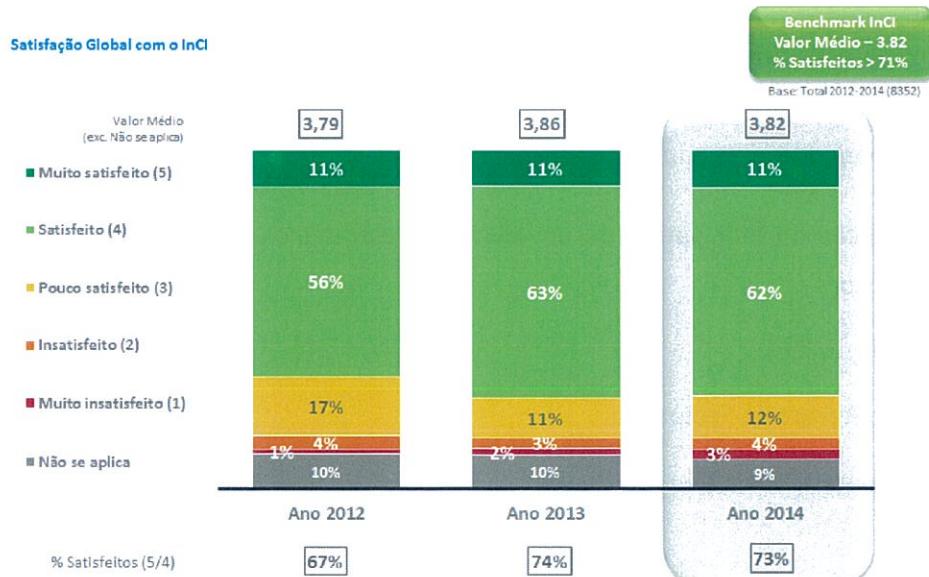
O inquérito esteve *on-line* entre 8 de setembro a 17 de outubro de 2014, tendo respondido ao mesmo 1.300 empresas a que corresponde a uma taxa de participação de 6,8%.

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 Sector da Construção e do Imobiliário** de **3,82** correspondente a “**Satisfeito**”, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

Em termos médios, 73% dos agentes inquiridos estão Satisfeitos com o desempenho do InCI (11% Muito Satisfeitos e 62% Satisfeitos), o que corresponde a um ligeiro decréscimo de satisfação, face ao resultado de 2013.



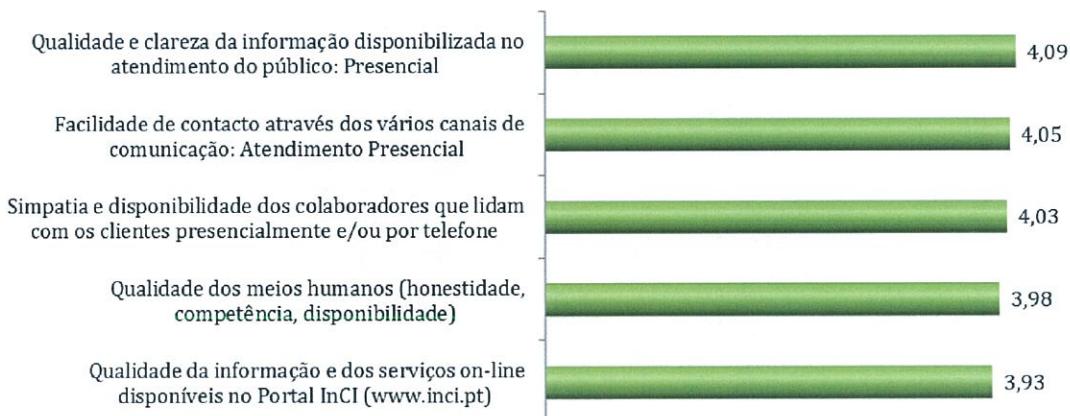
Ao nível dos indicadores globais, o que obteve a melhor avaliação por parte dos agentes intervenientes no inquérito foi o indicador “Apoio ao Agente do Sector”, com uma classificação de 3,87 pontos, avaliação superior ao Índice Global de Satisfação (3,82).

#### Avaliação dos Indicadores Globais (Agentes do Sector)



Relativamente às questões individuais, verificaram-se os maiores índices de satisfação nas temáticas referentes ao atendimento presencial do público, que registaram classificações superiores a 4 valores.

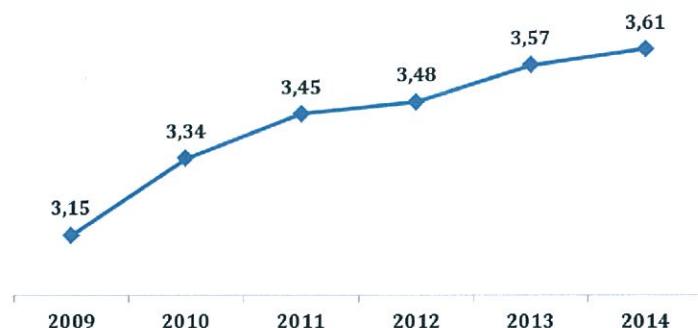
#### Questões que obtiveram maiores índices de satisfação (Agentes do Sector)





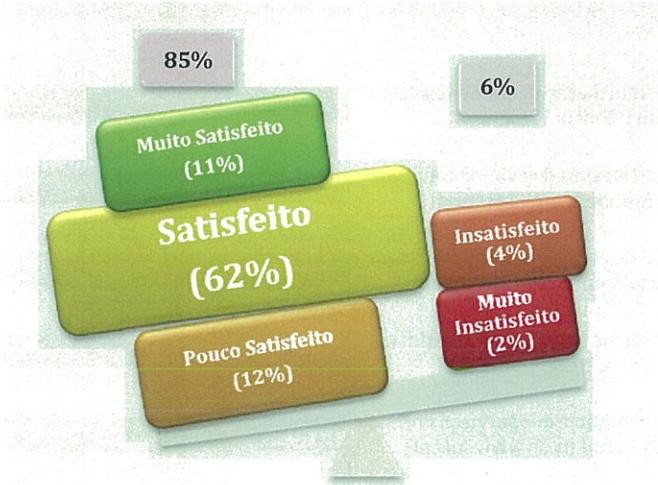
Apesar de atualmente o InCI estar representado em 8 Lojas de Cidadão, de norte a sul de Portugal, designadamente, em Braga, Porto, Aveiro, Viseu, Coimbra, Lisboa, Évora e Faro, a questão relativa à “Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados” continua a ser a questão que regista o menor índice de satisfação no inquérito efetuado anualmente desde 2009. É, no entanto, notório o aumento contínuo de satisfação desde 2009 (3,15) a 2014 (3,61).

#### **“Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados”**



Em termos globais verifica-se que 85% 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”, o que corresponde a um resultado muito semelhante ao apurado em 2013.

#### **Nível Global de Satisfação dos Agentes do Sector 2014**



*Nota: 9% corresponde a “não se aplica”*

## 6. APRECIAÇÃO DA QUALIDADE E SERVIÇO PRESTADOS, POR PARTE DAS ENTIDADES ADJUDICANTES

Em 2014, para além do inquérito de satisfação aos agentes do sector, efetuou-se também um inquérito de satisfação junto das entidades adjudicantes, com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados pelo InCI, principalmente ao nível da gestão do Portal dos Contratos Públicos (Portal BASE:), identificar áreas-chave para a satisfação dos/as 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 especializada 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.

O questionário estruturado em 4 grupos, num total de 22 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 / portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica;
- ✓ Eficiência do InCI / portal BASE;
- ✓ Apoio aos/as Utilizadores/as e Entidades Adjudicantes por parte do InCI / portal BASE;
- ✓ Desempenho Global do InCI / portal BASE.

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

O universo foi constituído por 4.596 Entidades Adjudicantes que publicaram, pelo menos um contrato, no Portal dos Contratos Públicos, ao longo do ano de 2013.

O inquérito esteve *on-line* entre 9 de setembro a 17 de outubro de 2014, tendo respondido ao mesmo 649 Entidades Adjudicantes, a que corresponde uma taxa de participação de 14,1%.

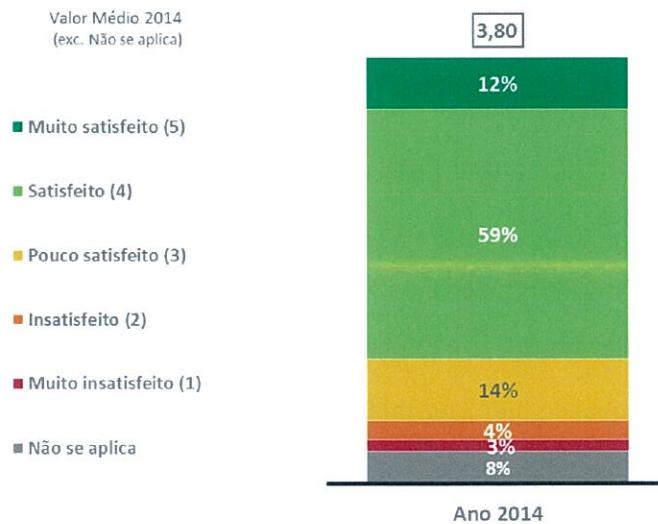
A empresa contratada procedeu ao tratamento dos dados, de uma forma global, evitando a análise individualizada e garantindo o anonimato das respostas.

### **Avaliação Global:**

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Índice Global de Satisfação das Entidade Adjudicantes** de **3,80** correspondente a uma classificação qualitativa de “**Satisféita**”, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

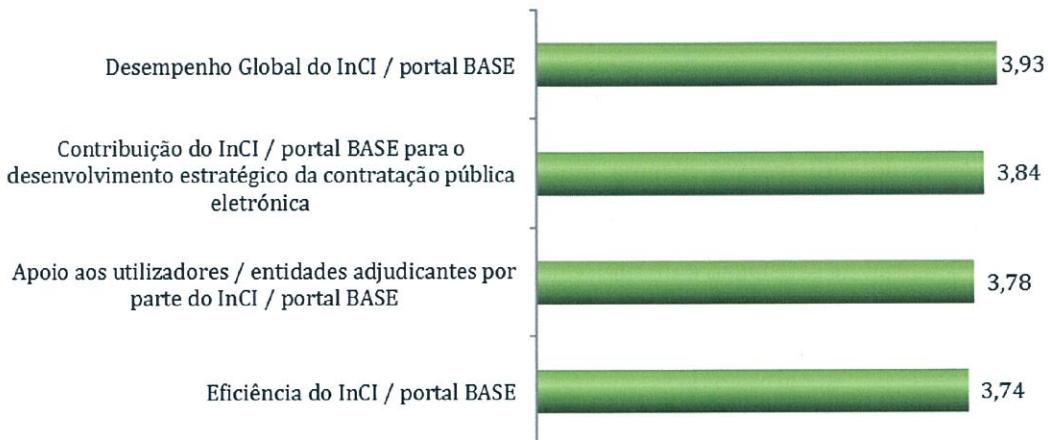
Em termos médios 71% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o serviço prestado pelo InCI (12% muito satisfeitas e 59% satisfeitas).

**Satisfação Global com o Serviço prestado pelo InCI / portal BASE**



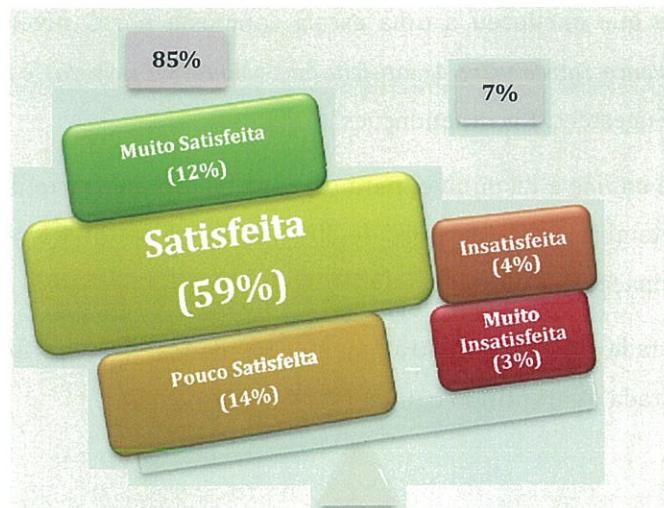
Os indicadores globais que obtiveram a melhor avaliação por parte dos agentes intervenientes no inquérito foram: “Desempenho global do InCI” e “Contribuição do InCI / portal BASE para o desenvolvimento estratégico da contratação pública eletrónica”, com uma classificação de 3,93 e 3,84 pontos, respetivamente, avaliações que se situam acima do Índice Global de Satisfação.

### Avaliação dos Indicadores Globais (Entidades Adjudicantes)



Em termos globais verifica-se que 85% das Entidades Adjudicantes que responderam ao inquérito demonstraram estar “muito satisfeitas”, “satisfeitas” ou “pouco satisfeitas” e apenas 7% dos inquiridos referiram estar “insatisfeitas” ou “muito insatisfeitas”.

### Nível Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes



Nota: 8% corresponde a “não se aplica”

## 7. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES/AS NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Em 2014 foi igualmente realizado um inquérito de satisfação junto dos colaboradores e das colaboradoras do InCI (com a mesma metodologia adotada 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 das pessoas inquiridas relativamente às seguintes dimensões:

- ✓ Satisfação global dos colaboradores e das colaboradoras 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 Gestão 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/a; 2=Insatisfeito/a; 3=Pouco Satisfeito/a; 4=Satisfeito/a; 5=Muito Satisfeito/a*) e resposta aberta – para apresentação de “Sugestões/Recomendações”.

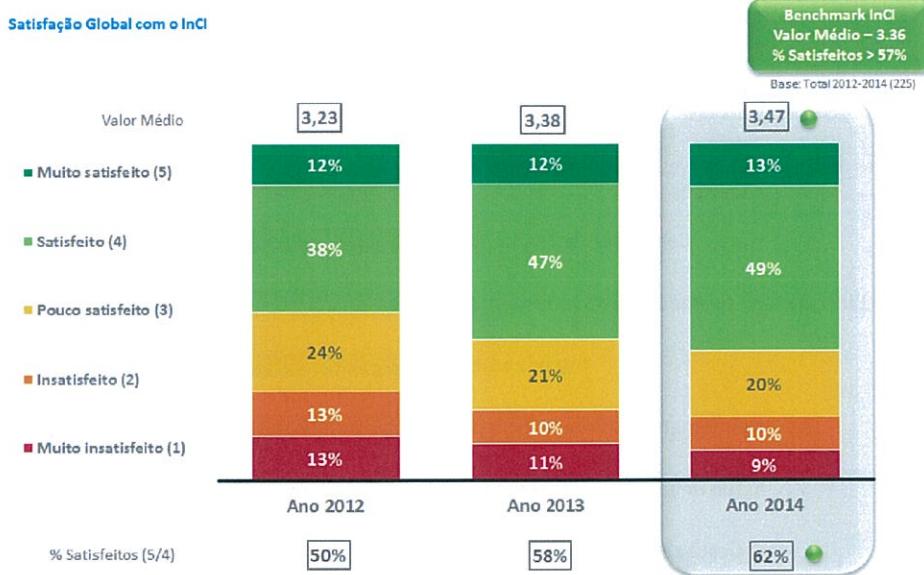
O inquérito esteve *on-line* e disponível para preenchimento por parte do quadro de pessoal do InCI, entre 9 de setembro e 3 de outubro de 2014, tendo-se obtido 81 respostas, o que traduziu uma taxa de participação de 64,8%.

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 e das Colaboradoras do InCI foi, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito/a) a 5 (Muito Satisfeito/a), de **3,47** correspondente a **Satisfeito/a**, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

Em termos médios, 62% das pessoas inquiridas estão Satisfeitas com o serviço prestado pelo InCI (13% Muito Satisfeitas e 49% Satisfeitas), o que corresponde a um significativo aumento da satisfação, face aos resultados obtidos nos anos.



O resultado de 3,47 valores, obtido em 2014, correspondeu à melhor classificação geral obtida em todos os questionários efetuados, desde 2009, junto do quadro de pessoal do InCI.

#### Avaliação dos Colaboradores e das Colaboradoras do InCI



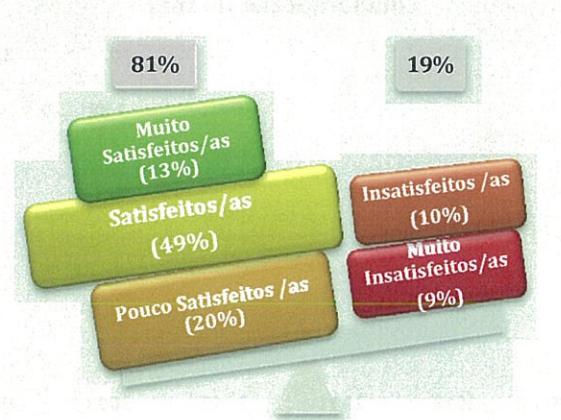
Os indicadores globais que obtiveram a melhor avaliação por parte dos colaboradores e das colaboradoras intervenientes no inquérito foram: “Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços”, “Condições de Trabalho” e “Estilo de Liderança da Gestão de Nível Intermédio da Organização”, com uma classificação de 3.89, 3.47 e 3.44 pontos, respetivamente.

#### Avaliação dos Indicadores Globais (Colaboradores/as)



Em termos globais verificou-se que 81% das pessoas inquiridas considera-se “muito satisfeita”, “satisfeita” ou “pouco satisfeita”, estando 19%, no campo oposto, ou seja “insatisfeita” ou “muito insatisfeita”.

#### Nível Global de Satisfação dos Colaboradores/as



## 8. 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:

### 8.1. 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 1 técnica superior com formação em Auditoria Interna, do Instituto Europeu da Administração Pública, afeta 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>	√			<p>Existe um Código de Ética e de Conduta do Instituto que define as normas de conduta a prosseguir por todo o quadro de pessoal do InCI nas suas atividades quotidianas. O documento foi divulgado a todos os colaboradores e colaboradoras através de uma reunião geral realizada em 2010 e publicado na Intranet do Instituto.</p>
<b>1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?</b>	√			<p>Existe uma preocupação com a adequação da formação às necessidades do Instituto, sendo a preparação da formação do ano elaborada com o contributo de todas as chefias das várias unidades orgânicas, que identificam as necessidades de formação prementes para as suas áreas.</p> <p>Assim sendo, está implícita nesta metodologia a adequação da formação ministrada às exigências do trabalho elaborado no Instituto.</p> <p>No ano de 2014, 79% do quadro de pessoal do InCI frequentou pelo menos uma ação de formação.</p>
<b>1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre direção e dirigentes das unidades orgânicas?</b>	√			<p>Apesar de, formalmente, estas reuniões não estarem estabelecidas, o Conselho Diretivo trabalha em estreita parceria com as várias unidades orgânicas.</p>
<b>1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?</b>	√			<p>Durante o ano de 2014 o InCI não foi objeto de nenhuma ação de auditoria e controlo externo.</p>



## 8.2. 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 está regulamentada pela Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro. É, atualmente, composta por 5 unidades orgânicas de nível I (direções) e 2 de nível II (departamento), tendo estas últimas sido criadas por deliberação do Conselho Diretivo.</p> <p>(a 31-12-2014 existia apenas 1 unidade orgânica de nível II)</p>
<b>2.2 Qual a percentagem de colaboradores/as do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?</b>	√			<p>No ciclo avaliativo do biénio 2013-2014 foram avaliados 76,92% dos colaboradores, no âmbito do SIADAP 3. Os restantes 23,08% não foram avaliados por não cumprirem os requisitos funcionais de avaliação.</p> <p>Relativamente ao SIADAP 2 não houve avaliações durante o ano de 2014, uma vez que se encontram em curso as comissões de serviço dos respetivos dirigentes.”</p>
<b>2.3 Qual a percentagem de colaboradores/as do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?</b>	√			<p>Durante o ano de 2014 foi ministrada formação profissional a 79% do quadro de pessoal do Instituto.</p>



### 8.3. Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo

3   Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
<b>3.1 Existem manuais de procedimentos internos?</b>	√			<p>Existem os seguintes manuais de procedimentos e outros documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procedimentos da Construção</li> <li>• Manual de Procedimentos da Mediação</li> <li>• Manual de Ações Inspetivas da Direção de Inspeção</li> <li>• Manual Procedimentos Área Financeira e de Contabilidade</li> <li>• Manual Procedimentos do Imobilizado</li> <li>• Regulamento de Uso de Veículos;</li> <li>• Normas de Utilização do parque de estacionamento do InCI</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>• Regulamento dos telemóveis</li> <li>• Manual de utilização da rede wireless – Configuração</li> <li>• Manual de utilização de impressoras na rede 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> </ul>
<b>3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?</b>	√			<p>A autorização da despesa é da competência do Conselho Diretivo. Cada vogal do Conselho Diretivo tem competência para autorizar despesas até 5.000 €, quando relacionadas com as áreas que lhe estão distribuídas, através da Deliberação n.º 452/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série — N.º 37 — 21 de fevereiro de 2014.</p>



3   Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
<b>3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?</b>	√			É elaborado um plano anual de compras, sendo uma parte significativa dos procedimentos de contratação do InCI efetuados através da Unidade Ministerial de Compras, do MEE ou da ANCP, no âmbito de Acordos-Quadro.
<b>3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores/as?</b>		√		Não está implementado um sistema formal de rotatividade, o que não impede a sua ocorrência sempre que tal se mostre adequado e necessário, como tem ocorrido nos últimos anos.
<b>3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?</b>	√			Estão definidas nos respetivos Estatutos do InCI (Portaria n.º 378/2012, de 20 de novembro).
<b>3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?</b>		√		Ainda não está implementado.
<b>3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?</b>	√			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.
<b>3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?</b>	√			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/as responsáveis das Unidades Orgânicas.
<b>3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?</b>	√			O Plano é alvo de monitorização e acompanhamento por um grupo interno nomeado pelo Conselho Diretivo.



## 8.4. Fiabilidade dos Sistemas de Informação

4   Fiabilidade dos sistemas de informação	Aplicado			Fundamentação
	Sim	Não	NA	
<b>4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?</b>	√			Existem aplicações informáticas ao nível de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Contabilidade;</li><li>• Gestão Documental - registo, distribuição e receção de correspondência</li></ul>
<b>4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?</b>		√		Está em desenvolvimento a implementação de soluções informáticas, designadamente soluções específicas às áreas reguladas pelo InCI (GESLIC).
<b>4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?</b>		√		Está em desenvolvimento um sistema de informação que permitirá atingir esse desiderato.
<b>4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?</b>	√			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 sectores regulados.
<b>4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?</b>	√			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).
<b>4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?</b>	√			São feitos <i>backups</i> diários de todos os servidores.
<b>4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?</b>	√			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.

## 9. 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 2014.

### MECANISMOS DE AUDIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

#### 1| Auscultação dos Agentes do Sector

Deu-se continuidade, em 2014, 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*, 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 agente do sector;

#### 2| Auscultação dos Colaboradores e das Colaboradoras do InCI

Deu-se, igualmente, continuidade ao processo de audição dos colaboradores e das colaboradoras do InCI, através da realização de um inquérito de satisfação, 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.

#### 3| Auscultação das Entidades Adjudicantes

Na continuidade do efetuado, pela primeira vez, em 2013, realizou-se, em 2014, um inquérito de satisfação junto das entidades adjudicantes, com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados pelo InCI, principalmente ao nível da gestão do Portal dos Contratos Públicos (Portal BASE:), identificar áreas-chave para a satisfação dos/as utentes e orientar a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade do serviço prestado.

## DISPONIBILIZAÇÃO DE SUPORTES INFORMATIVOS

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

Após a constituição da PTPC, em 2011, por impulso do InCI, este 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 pretendem promover a vigilância e previsão tecnológica, identificação de oportunidades, apoio no lançamento de iniciativas e projetos de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI), designadamente, «**GT-Reabilitação**» e «**GT-Sistemas de Informação da Construção**».

### 2 | icBench - Resultados de *benchmarking* relativos ao exercício de 2012

Após implementação do Nível 2 da plataforma icBench, que possibilitou o alargamento do leque dos indicadores relativamente aos quais as empresas se podem comparar (satisfação do cliente e da empresa, resultados económico-financeiros mais detalhados, eficiência de processos produtivos, perfil de recursos humanos, ações no campo da segurança, formação, inovação e ambiente), o InCI manteve em 2014 parceria com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) na gestão desta plataforma.

### 3 | *Newsletter* do InCI

Manteve-se, em 2014, a publicação da *Newsletter* do InCI, com periodicidade, sempre que possível, mensal, levando a todos os stakeholders informações úteis da atividade do Instituto, bem como notícias e informações gerais de interesse relacionadas com os mercados público e setor da construção 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 2011, 2012 e 2013

O InCI promoveu a publicação no portal do InCI dos valores do EBITDA das empresas de construção titulares de alvará, referentes aos exercícios de 2011, 2012 e 2013, para efeitos de determinação da capacidade financeira nos termos do anexo IV ao Código dos Contratos Públicos (CCP).

## 2 | Relatório da Contratação Pública 2012

O Relatório da Contratação Pública 2012 foi elaborado e publicado no portal do InCI e no Portal BASE.

## 3 | Relatório sobre o Sector da Construção em Portugal em 2013

O relatório sobre a evolução do sector da construção em Portugal, durante o ano de 2013, foi divulgado no portal do InCI, dando continuidade ao que se tem procedido desde 2008;

## 4 | Relatório do Sector da Construção em Portugal - 2014, 1º Semestre

Com o intuito de disponibilizar informação sobre o sector, tão atualizada quanto possível, foi, ainda em 2014, publicado no portal do InCI o relatório semestral sobre o sector da construção em Portugal, referente ao 1º semestre do ano de 2014.

## 5 | Análise Económico-Financeira das Empresas de Construção - 2013

A análise dos dados económico-financeiros respeitantes ao exercício de 2013 das empresas (sociedades e empresários em nome individual com contabilidade organizada) detentoras de Alvará de Construção, foi publicada, em 2014, no portal do InCI.

## 6 | Análise evolutiva das empresas titulares de alvará 2009-2013

Dando continuidade a um relatório publicado em 2010, onde se analisou a evolução do tecido empresarial do sector da construção, entre 2004 e 2009, foi elaborado e publicado no Portal do InCI, em 2014, um novo relatório com a análise evolutiva das empresas titulares de alvará de construção no período de 2009 a 2013.

## 7 | Publicação dos Índices trimestrais CIFE

Ao longo do ano de 2014, 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 o resultado da atividade desenvolvida no CCMP, e tem por objetivo 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.

---

**05 | Grupo 1- "Stimulating investment in buildings' renovation and innovation"**

---

Grupo constituído no âmbito da Comissão Europeia com vista a reabilitação urbana

---

**06 | Grupo 2-“Skills & Qualifications”**

---

Grupo constituído no âmbito da Comissão Europeia com vista a promover as competências e qualificações dos operários da construção a nível europeu-

---

**07 | Grupo 3 “Sustainable use of Natural Resources”**

---

Grupo constituído no âmbito da Comissão Europeia com vista a promover a sustentabilidade na construção a nível europeu.

---

**08 | Grupo 4 “Internal market for both products and services”**

---

Grupo constituído no âmbito da Comissão Europeia com vista ao mercado interno.

---

**09 | Grupo 5 “International competitiveness”**

---

Grupo constituído no âmbito da Comissão Europeia com vista à promoção da competitividade internacional.

---

**GRUPOS NACIONAIS**

---

---

**01 | 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.



---

**02 | 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 sector 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.

---

**03 | 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 noutras Estados Membros – nas atividades da mediação imobiliária e angariação imobiliária, em virtude da exigência e da aplicação do requisito de capacidade profissional.

---

**04 | 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.

---

**05 | 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.

## 06 | 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 perspetiva 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.

## 07 | 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.

## 08 | 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.

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

---

Foi dada continuidade 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.



---

**10 | Plataforma Portuguesa de Geotermia Superficial (PPGS)**

---

Participação desde outubro de 2013 na Plataforma Portuguesa de Geotermia Superficial (PPGS), constituída com vista a debater as medidas necessárias a uma divulgação e credibilização da geotermia de baixa entalpia em Portugal, bem como a promover o incremento dos vários temas que interessam ao desenvolvimento sustentável do aproveitamento geotérmico por bombas de calor, a verificação da coerência legislativa e das boas práticas internacionais com as qualificações que esses normativos impõem, e as necessidades em termos de formação dos técnicos e operários que intervêm nesta atividade.

---

**11 | Nova Diretiva do combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AMLD)**

---

Participação num grupo de trabalho coordenado pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI) do Ministério das Finanças desde o início de 2013 na discussão da nova diretiva de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo (AMLD).

---

**12 | Agência Independente para a Habitação**

---

Fórum criado em Março de 2013, dentro do Instituto do Território que pretende contribuir para o desenvolvimento das políticas nacionais de habitação bem como para o desenvolvimento dos sectores da construção e da reabilitação urbana enquanto fatores estratégicos para o país. Esta agência pretende ser uma plataforma de informação e sinergia que permita desenvolver as relações dos parceiros nacionais.

## PROTOCOLOS

Durante o ano de 2014 o InCI celebrou os seguintes protocolos:

- Protocolo de âmbito de cooperação institucional mútua, celebrado com a AICEP Portugal, no dia 13 de janeiro, com vista ao intercâmbio de informação para divulgação de matérias de apoio à internacionalização e acesso ao mercado externo por parte das empresas do sector da construção e do imobiliário;
- Protocolo de cooperação técnico-científica celebrado com a Autoridade Reguladora de Aquisições Públicas (ARAP) de Cabo Verde, no dia 28 de fevereiro, que prevê ações no domínio da formação, intercâmbio de informações, análise e estudos no domínio da contratação pública.
- Protocolo celebrado com a Associação dos Mediadores do Imobiliário de Portugal (ASMIP), no dia 30 de junho, que possibilita o acesso reservado ao portal do InCI para consulta e registo *on-line* dos dados dos processos dos seus associados em que intervenha.

## PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS E OUTROS EVENTOS

Em 2014 o InCI fez-se representar nos seguintes eventos:

- SEMANA DA REABILITAÇÃO URBANA, Porto, de 19 a 26 de março;
- 16<sup>a</sup> EDIÇÃO DA TEKTÓNICA – FEIRA INTERNACIONAL DE CONSTRUÇÃO E OBRAS PÚBLICAS, FIL, de 6 a 10 maio;
- 17<sup>a</sup> EDIÇÃO DO SALÃO IMOBILIÁRIO DE PORTUGAL – SIL 2014, FIL, de 8 a 12 Outubro;
- DEBATE PÚBLICO “VIVER A REABILITAÇÃO”, promovido por VIDA IMOBILIÁRIA e PROMEVI, em Braga, de 23 a 25 de outubro.

## 10. RESULTADOS ALCANÇADOS

No Plano de Atividades 2014 do InCI foi apresentado o Mapa Estratégico com a identificação de 12 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 2014	Resultado 2014	Grau de Realização	Observações
01 Reduzir os prazos de emissão dos títulos habilitantes	11 Prazo médio de emissão dos títulos habilitantes (dias)	18	10	150%	O prazo médio de emissão dos títulos habilitantes foi de 10 dias, superando o objetivo definido, com uma taxa de realização de 150%. De referir que em 2014 foram efetuados 9.115 atos regulatórios.
02 Promover a qualidade do serviço	12 Grau de Satisfação dos agentes do sector (escala 1 a 5)	4	3,82	100%	No inquérito realizado em 2014 aos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário foi apurado um Índice Global de Satisfação do desempenho do Instituto de 3,82 (Satisfatório), 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.
03 Aumentar a fiscalização do sector	13 N.º de empresas inspecionadas	900	1168	234%	Durante o ano de 2014 foram desencadeadas 525 ações inspetivas em 100 concelhos de 18 distritos diferentes, visando um total de 1168 empresas inspecionadas (897 da construção e 271 do imobiliário). O objetivo foi assim superado, com uma taxa de realização de 234%.
04 Combater a concorrência desleal	14 N.º de procedimentos de contraordenação concluídos	300	426	163%	Em 2014 foram concluídos 426 processos de contraordenação, pelo que o objetivo foi superado, com uma taxa de realização de 163%.



DAR FORMA AO FUTURO

Objetivos	Indicador	Meta 2014	Resultado 2014	Grau de Realização	Observações
<b>05</b> Melhorar a taxa de análise de queixas e denúncias tramitadas	N.º de queixas e denúncias com 1ª diligéncia de averiguacões efetuada nos primeiros 30 dias / N.º de queixas e denúncias entradas	<b>80%</b>	<b>98%</b>	<b>146%</b>	<p>Em 2014 deram entrada no InCI 1.031 queixas/denúncias/reclamações (295 relacionadas com a atividade da construção e 736 com a atividade do imobiliário).</p> <p>Das 1.031 queixas entradas foi efetuada a primeira diligéncia nos primeiros 30 dias em 98% dos casos, isto é, em 1.015 queixas, o que revela uma taxa de realização de 146%.</p>
<b>06</b> Contribuir para o aumento de informação disponível sobre o sector da construção e do imobiliário	N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>125%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relatório da Contratação Pública em Portugal 2012;</li> <li>▪ Relatório do Sector da Construção 2013;</li> <li>▪ Relatório do Sector da Construção 2014 - 1.º semestre;</li> <li>▪ EBITDA das empresas titulares de alvará de construção 2011-2013;</li> <li>▪ Análise Económico-Financeira das Empresas de Construção 2013;</li> <li>▪ Análise evolutiva das empresas titulares de alvará 2009-2013.</li> </ul> <p>O objetivo foi assim superado, com uma taxa de realização de 125%.</p>
<b>07</b> Reducir o custo operacional por ato regulatório	Custos operacionais / N.º de atos regulatórios	1100€	734€	161%	<p>Durante o ano de 2014 foram efetuados 9.115 atos regulatórios.</p> <p>Embora ainda não sejam conhecidos os dados financeiros definitivos, o valor provisório de custos operacionais referente ao ano de 2014 é de 6.694.754€, o que representa uma diminuição de 4%, face a 2013.</p> <p>Para tal contribuíram as medidas de contenção orçamental aplicadas ao longo do ano, bem como o facto de não ter sido reforçado o quadro de pessoal para um total de 160 elementos efetivos, tal como previsto.</p> <p>Assim, tendo em conta o valor provisório de custos operacionais e o número de atos regulatórios referidos, o resultado do indicador foi de 734€, traduzido uma taxa de realização de 161%.</p>

Objetivos	Indicador	Meta 2014	Resultado 2014	Grau de Realização	Observações
<b>08</b> Assegurar a sustentabilidade financeira	<b>18</b> Receitas Próprias - Despesas - Transferências	110%	153%	206%	<p>O valor de receita cobrada ao longo de 2014 foi de 9.375.549€, inferior em 2% ao verificado em 2013. Esta situação decorre do facto dos valores das taxas de mediação imobiliária terem sido revistos, em baixa, em junho de 2013 (Portaria n.º 199/2013, de 31 de maio).</p> <p>Ao nível da despesa, a forte contenção efectuada permitiu que esta ascendesse apenas a 7.111.363€, o que deduzido do valor de transferências de 967.467€, tendo em conta o valor de receitas referido, gerou um rácio de 153%.</p> <p>O objetivo foi superado com uma taxa de realização de 206%.</p>
<b>09</b> Aumentar a eficiência dos sistemas de informação	<b>19</b> N.º de soluções informáticas implementadas/ reformuladas	3	3	100%	<p>Em 2014, foram implementadas/reformuladas as seguintes soluções informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicação da Gestão Documental – transversal a todas as áreas na desmaterialização dos processos;</li> <li>▪ Reformulação /adaptação da Aplicação da Construção para ajuste às novas exigências decorrentes das alterações legislativas</li> <li>▪ Aplicação SIADAP 123</li> </ul>
<b>010</b> Promover o contínuo aumento de competências dos colaboradores e das colaboradoras	<b>110</b> Taxa de cumprimento do Plano de Formação	75%	*	*	<p>Durante o ano de 2014, efetuaram-se 54 ações de formação, 3 internas e 51 externas, num total de 5.530,5 horas.</p> <p>Cerca de 79% dos colaboradores e colaboradoras do InCI frequentaram, pelo menos, uma ação de formação em 2014.</p> <p>* Não aplicável.</p>



	Objetivos	Indicador	Resultado 2014
011	Aumentar a eficiência da contratação pública	111 Sistema de regulação das plataformas eletrónicas de contratação pública	Foi elaborado o Projeto de Diploma relativo ao regime jurídico das plataformas eletrónicas de contratação pública, que já foi objeto de discussão pública.
012	Estimular o recurso a vias alternativas de resolução de litígios relacionados com as atividades reguladas	112 Constituição do Centro de Arbitragem e Mediação do sector da construção e do imobiliário	Foi concluído o respetivo projeto de diploma e entregue à Tuteia, estando atualmente a aguardar aprovação.

O alcance das metas e objetivos definidos foi possível através da realização das atividades previstas para 2014, 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 não realizada
-	Não aplicável



## CONCRETIZAÇÃO DAS ATIVIDADES PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES 2014

1. REGULAÇÃO DO SECTOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO			RESULTADOS	STATUS
01.01	Licenciamento de empresas	01.01.01	<p>Atribuir os títulos habilitantes para o exercício das diversas atividades do sector da construção e do imobiliário, em todo o território nacional, reduzindo o prazo médio de emissão</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1.848 Novos alvarás;</li> <li>▪ 988 Alvarás reclasificados;</li> <li>▪ 3.694 Novos Títulos de Registo;</li> <li>▪ 714 Títulos de Registo modificados ou revalidados;</li> <li>▪ 811 Novas Licenças de Mediação Imobiliária</li> <li>▪ 1.060 Licenças de Mediação Imobiliária revalidadas</li> </ul> <p>Em 2013, o prazo médio de emissão dos títulos habilitantes foi de 10 dias, menos 4 dias, face a 2013, e menos 6 dias, face a 2012.</p>	✓
01.02	Fiscalização e Inspeção	01.02.01	<p>Promover a elaboração de legislação de regulação da atividade de administração de condomínios</p>	↗
			<p>Realizar ações de inspeção e fiscalização às empresas e empresários que exercem a atividade no sector da construção e do imobiliário, em todo o território nacional, incluindo regiões autónomas</p>	✓

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

RESULTADOS				STATUS
01.03	Sancionamento	01.03.01	Proceder à instauração e instrução de processos de contraordenação, resultantes não só da atividade fiscalizadora, como também de queixas, denúncias e reclamações apresentadas ao InCI e aplicar as coimas e demais sanções previstas na lei, processando um mínimo de 300 processos	✓
01.04	Prevenir e Combatir o Branqueamento de Capitais e o Financiamento do Terrorismo	01.04.01	Proceder à monitorização das transações imobiliárias em que tenham intervindo não só mediadores imobiliários, como também pelos promotores imobiliários, tendo em vista a prevenção e combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e ao financiamento do terrorismo, em colaboração com a Procuradoria-Geral da República e a Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária.	✓
01.05	Efetuar o tratamento das queixas, reclamações e participações	01.05.01	Realizar todas as diligências necessárias à investigação do cumprimento das disposições legais, na sequência de autos, participações e queixas, oficiosamente ou por determinação superior.	✓
01.06	Implementar e gerir o Centro de Arbitragem e Mediação do Imobiliário e da Construção	01.06.01	Promover a implementação do Centro de Arbitragem e Mediação do Imobiliário e da Construção, em termos físicos (instalações) e humanos, tendo em vista a promoção da resolução de litígios que ocorram naquelas áreas de atividade. O projeto proposto pelo InCI apresenta-se como autossustentável, não implicando pois qualquer esforço financeiro por parte do Estado.	↗



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

1. REGULAÇÃO DO SECTOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO			RESULTADOS	STATUS
01.07	Produção legislativa e emissão de pareceres técnicos e jurídicos	01.07.01	Preparar projetos de diplomas legais, por iniciativa própria ou a solicitação da tutela, relacionados com a construção e o imobiliário, com especial destaque para a reabilitação urbana.	Colaboração na elaboração de diversos projetos de diplomas em várias áreas ([Construção, contratação pública]) ✓
		01.07.02	Emitir pareceres técnicos e jurídicos relacionados com o sector da construção e do imobiliário, a solicitação da tutela ou de terceiras entidades.	Foram emitidos 132 pareceres jurídicos. ✓
01.08	Participação em grupos de trabalho externos	01.08.01	<p>Integrar grupos de trabalho ou comissões para que o InCI seja designado, relacionados com o setor da construção e do imobiliário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grupo de Trabalho para o Reconhecimento das Qualificações Profissionais;</li> <li>▪ Secção de Inscrição e Classificação da Comissão de Gestão da "Marca de Qualidade LNEC,</li> <li>▪ Conselho sectorial para a Qualificação - Construção Civil e Urbanismo;</li> <li>▪ Grupo de Trabalho para a Revisão da Legislação de Segurança;</li> <li>▪ Grupo de Trabalho para a Certificação Energética;</li> <li>▪ Comissão de Acompanhamento do Regime Jurídico de Segurança contra Incêndios (RJSIC);</li> <li>▪ Balcão Único;</li> <li>▪ Projeto Building SPP;</li> <li>▪ ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência.</li> </ul>	<p>Participação nos dois grupos de trabalho do GAFI relativamente à preparação da avaliação nacional de risco de Portugal de acordo com as novas recomendações do GAFI e nos trabalhos de aprovação da nova diretiva comunitária do combate ao Branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. ✓</p>

2. REGULAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PÚBLICA				RESULTADOS	STATUS
02.01	Coordenação da Comissão de Acompanhamento do Código dos Contratos Públicos (CACCP)	02.01.01	Convocar e supervisionar os trabalhos desta comissão, que é 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.	Em 2014 não foram desenvolvidos trabalhos no âmbito da CACCP, uma vez que se aguardava a criação de um Grupo de Trabalho com vista à transposição das novas Diretivas europeias de contratação pública, o que veio a acontecer já em 2015.	X
02.02	Transposição de Diretivas Comunitárias	02.02.01	Iniciar o processo de preparação do projeto de decreto-lei de transposição das novas diretivas comunitárias de contratação pública, que deverão ser aprovadas durante o ano de 2013	O InCI colaborou na apresentação de uma primeira versão de diploma para transposição das Diretivas que foram publicadas em fevereiro de 2014.	✓
02.03	Representação do Estado Português junto da Comissão Europeia	02.03.01	Participar em grupos de trabalho relacionados com o <i>Public Procurement</i> junto da Comissão Europeia, em representação do Estado Português, designadamente no <i>E-Procurement</i> , no Comité Consultivo dos Mercados Públicos (CCMP) e no Grupo de Estatística (ESWG).	Durante o ano de 2014, o InCI participou no Grupo ePWG, no Grupo EXPP e no eCERTIS.	✓
02.04	Gestão do Portal BASE	02.04.01	Gestão e manutenção do portal dos contratos públicos (Portal BASE), portal da internet no qual todas as entidades adjudicantes têm por obrigação disponibilizar dados relativamente a todos os processos de aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas, designadamente no que se refere aos procedimentos por ajuste direto, tendo em vista a transparência da contratação pública e a promoção da <i>accountability</i> das entidades adjudicantes.	Durante o ano de 2014 foram desenvolvidas 8 novas funcionalidades na área reservada do Portal BASE. Em novembro de 2014, foi efetuado o lançamento de novo Portal Público. Durante todo o ano foram recebidos 5.025 pedidos de anulação e 697 pedidos de retificação, tendo os mesmos sido tratados no próprio dia, em 85% dos casos, em menos de 24 horas, em 8,8% dos pedidos e os restantes em menos de 48 horas.	✓
02.05	Gestão do Portal do Observatório das Obras Públicas (OOP)	02.05.01	Gestão e manutenção do sistema de informação dedicado às empreitadas de obras públicas, disponível em portal próprio, no qual se pretende tratar os dados relativos às obras públicas, incluindo o apuramento de desvios de preços e de prazos.	Durante o ano de 2014 foram acrescentados campos de pesquisa na componente pública do portal. Foi lançado em conjunto um novo Portal juntamente com o Portal BASE em Novembro.	✓



## 2. REGULAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PÚBLICA

			RESULTADOS	STATUS
02.06	Sancionamento em matéria de empreitadas de obras públicas	02.06.01	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	✓
02.07	Produção de Relatórios estatísticos	02.07.01	Elaborar e remeter anualmente à Comissão Europeia relatórios estatísticos relativos aos contratos de empreitada de obras públicas celebrados pelas entidades adjudicantes no ano anterior	✓
02.08	Regulação das plataformas eletrónicas de contratação pública	02.08.01	Promover a elaboração de um regime de regulação das plataformas eletrónicas de contratação pública que operam no mercado nacional, garantindo a sua atuação em conformidade com a lei em vigor	↗
02.09	Índices de referência para a revisão de preços em empreitadas de obras públicas	02.09.01	Coordenar os trabalhos de elaboração trimestral de índices que servem de referência para o sector das empreitadas de obras pública para efeitos de cálculo da revisão de preços.	✓
		02.09.02	Promover a revisão da composição dos índices de revisão de preços	✓

3. RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS		RESULTADOS	STATUS
03.01	Estabelecer protocolos de cooperação com diversas entidades para partilha de dados	<p>03.01.01 Estabelecer protocolo com o Tribunal de Contas visando a troca e partilha de informações sobre contratação pública.</p> <p>Foram, ainda, iniciados contactos com a Autoridade Tributária com o intuito de partilha de dados relativos aos agentes regulados pelo InCI e aos dados dos imóveis cuja transação tenha sido objeto de comunicação.</p>	
		<p>03.01.02 Estabelecer protocolo com a Associação Nacional de Municípios para fornecimento de dados relativos às obras particulares e públicas</p>	
03.02	Promover o acesso à informação pelos agentes regulados e consumidores (ações de esclarecimento e divulgação, pareceres técnicos, newsletter, circulares, folhetos)	<p>03.02.01 Fomentar a disponibilização e difusão de informação relativamente não só à atividade do InCI como à informação e notícias relacionada com a fileira da construção e a fileira do imobiliário, bem como relativa à contratação pública.</p> <p>Esta atividade passa por disponibilizar de forma mais intensa estudos, relatórios, informação diversa no portal do Instituto e no portal da contratação pública, e, também, pelo recurso a meios de difusão e notificação, preferencialmente de natureza informática, do tipo <i>newsletter</i>, circulares, etc.</p>	 <p>Em 2014 deu-se continuidade a publicação da <i>Newsletter</i> do InCI, com periodicidade, sempre que possível, 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 sector da construção e do imobiliário.</p> <p>No âmbito do reforço à promoção do registo de dados no Portal BASE, em particular dos dados da execução, foi ainda enviada uma Circular informativa para cerca de 5.528 destinatários, com resultados de cerca 87.000 registos no espaço de um mês.</p>

3. RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS			RESULTADOS	STATUS
	03.02.02	Realizar ações de divulgação da nova legislação de regulação do setor da construção e do imobiliário, junto dos agentes do mercado e das autarquias locais	<p>As ações de divulgação da nova legislação estão dependentes da aprovação e publicação do novo regime relativo à atividade da construção, estando a proposta de diploma em apreciação na Assembleia da República.</p>	↗
03.03	03.03.01	Promover a divulgação do Portal dos Contratos Públicos e do Observatório das Obras Públicas, junto de instâncias nacionais e comunitárias	<p>Promover junto das instâncias comunitárias o estado de arte de Portugal no que concerne à contratação pública e à transparência e accountability já atingido pelo nosso país, tendo em conta o papel destacado e inovador que Portugal tem tido nesta matéria face aos países que integram da União Europeia. Este esforço é devido pelo facto de Portugal não só deter o único portal dedicado ao <i>Public Procurement</i> que concentra todos os processos de contratação pública, como também por ter conseguido a utilização obrigatória do uso de plataformas eletrónicas no caso de concursos abertos (concurso público, limitado por prévia qualificação) e de meios eletrónicos nos demais procedimentos (ajustes diretos).</p>	<p>Durante o ano de 2014 foram efetuadas várias apresentações do modelo Português em várias conferências internacionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Smart Procurement Conference, 20 June 2014, Athens;</li> <li>■ 6th eProcurement Conference, Vienna, May 2014;</li> <li>■ European eProcurement Meeting – 5.11.2014, Ostrava, Czech Republic;</li> <li>■ 2nd European Conference on e-Public Procurement - Lisboa, May 2014;</li> </ul> <p>Foram ainda realizadas 15 ações de sensibilização e esclarecimento que visaram promover e esclarecer as entidades adjudicantes quanto às necessidades e formas de comunicação ao Portal BASE, de acordo com as normas da contratação pública. As 15 ações visaram um total de 701 participantes e efetuaram-se em 7 localidades diferentes, designadamente, em Faro (2), Lisboa (2), Porto (4), Évora (2), Coimbra (2), Madeira (2) e Açores (1).</p>

### 3. RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS

RESULTADOS			STATUS
03.04 Efetuar inquéritos de opinião junto dos principais Stakeholders do InCI	03.04.01  Inquérito de opinião junto dos colaboradores das colaboradoras do InCI para avaliação do clima e cultura organizacional.	De 9 de setembro a 3 de outubro de 2014, efetuou-se o inquérito de satisfação junto dos colaboradores e colaboradoras do InCI, tendo sido apurado um índice global de satisfação de 3,47 pontos (numa escala de 1 a 5), o que corresponde a uma classificação qualitativa de "Satisféito". (ver capítulo 7 do presente relatório, para mais informação)	✓
	03.04.02  Inquérito de opinião junto dos agentes dos sectores da construção e do imobiliário para aferir a qualidade dos serviços prestados pelo InCI e a escutar as necessidades e o grau de satisfação das empresas inscritas no InCI.	De 8 de setembro a 17 de outubro de 2014 efetuou-se o inquérito de satisfação junto de uma amostra das empresas inscritas no InCI, tendo, à semelhança do ano anterior, sido realizado também um outro inquérito junto das entidades adjudicantes.  Nos inquéritos aos agentes do sector e às entidades adjudicantes apuraram-se, respetivamente, um índice global de satisfação de 3,82 pontos e 3,80 pontos (numa escala de 1 a 5). Ambos resultados correspondem a uma classificação qualitativa de "Satisféito". (ver capítulos 5 e 6 do presente relatório)	✓
	03.04.03  Estudo de conjuntura junto das empresas do sector da construção e do imobiliário, inscritas no InCI (estudo sobre a atividade e estudo de conjuntura).	Por falta de recursos humanos afetos à área de estudos não foi possível efetuar o estudo em causa. Foi, no entanto, elaborado e publicado no portal do InCI um Relatório da Análise Evolutiva as Empresas titulares de Alvará no período de 2009 a 2013.	↗



4. BASE DE CONHECIMENTO DO SECTOR			RESULTADOS	STATUS
04.01	Realizar estudos e análises sobre o sector da construção e do imobiliário e sobre a contratação pública	04.01.01	Producir relatórios e estudos relacionados com o sector da construção e do imobiliário, que permitam um maior conhecimento do sector e dos seus agentes.	<p>Em 2014 foram produzidos e publicados no Portal do InCI os seguintes relatórios e estudos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relatório da Contratação Pública em Portugal 2012;</li> <li>▪ Relatório do Sector da Construção 2013;</li> <li>▪ EBITDA das empresas titulares de alvará de construção 2011-2013;</li> <li>▪ Análise Económico-Financeira das Empresas de Construção 2013;</li> <li>▪ Relatório do Sector da Construção 2014 - 1º semestre;</li> <li>▪ Análise evolutiva das empresas titulares de alvará 2009-2013.</li> </ul>
		04.01.02	Producir relatórios e estudos relacionados com a monitorização da contratação pública em Portugal, tendo como fonte o Portal BASE e o Observatório das Obras Públicas.	<p>Em 2014 foi produzido e publicado no Portal do InCI o Relatório da Contratação Pública 2012, dando a conhecer os principais indicadores da contratação pública em Portugal, contribuindo assim para o melhor conhecimento deste importante domínio de atividade do sector público.</p>
04.02	Plataforma Tecnológica Portuguesa da Construção (PTPC)	04.02.01	Dar seguimento aos trabalhos desenvolvidos no seio dos diversos grupos de trabalho da PTPC que o InCI integra (GT reabilitação, GT sistemas de informação associados à construção, GT Misturas Betuminosas com Borracha).	Foi dado seguimento aos trabalhos desenvolvidos no seio dos Grupos de Trabalho da Plataforma Tecnológica Portuguesa da Construção (GT Sistemas de Informação e GT Reabilitação Urbana).
04.03	ProNIC – Protocolo para a Normalização da Informação Técnica na Construção	04.03.01	Desenvolver os trabalhos conducentes à gestão do PRONIC, em representação do Estado português, definindo um modelo de negócio que o torne como uma ferramenta obrigatória na adjudicação de empreitadas de obras públicas em território nacional, para determinado tipo de obras.	Foi elaborado e entregue à Tutela um projeto de diploma que visa definir o modelo de negócio do ProNIC e a sua inclusão no processo de contratação pública eletrónica.

## 5. MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO

5. MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO			RESULTADOS	STATUS
05.01	Melhoria do Portal InCI	05.01.01	Desenvolver novas funcionalidades, proceder à externalização do alojamento e implementar o Sistema de Autenticação, de forma a permitir uma maior interação entre os stakeholders e o InCI.	↗
		05.01.02	Interligação do livro de registos de contrato com a obrigação de reporte das transações imobiliárias, de forma desmaterializada	✗
05.02	Novos procedimentos resultantes das alterações legislativas ditadas pela Diretiva "Serviços"	05.02.01	Redefinir os procedimentos internos à luz das alterações decorrentes do novo quadro legal resultante da transposição da diretiva serviços.	✓
		05.02.02	Proceder à desmaterialização integral dos procedimentos de licenciamento e registo das atividades reguladas.	↗
05.03	Sistemas de Informação	05.03.01	Desenvolvimento de nova aplicação para a emissão de títulos habilitantes para a mediação imobiliária e para a construção	↗
		05.03.02	Criação de Base de Dados para registo e caracterização dos ilícitos detetados em sede de inspeções	✗



6. GESTÃO INTERNA				RESULTADOS	STATUS
06.01.	Controlo de Gestão e Desempenho	06.01.01	Monitorizar a execução do Plano de Atividades 2014	A monitorização da execução do Plano de Atividades 2014 foi realizada ao longo do ano.	✓
		06.01.02	Monitorizar a execução do QUAR 2014	As monitorizações do 1º, 2º e 3º trimestre do QUAR 2014 foram efetuadas e enviadas ao Gabinete de Estudos e Estratégia do Ministério da Economia nos dias 14 de abril, 14 de julho e 15 de outubro, respetivamente.	✓
		06.01.03	Elaborar o Plano de Atividades para 2015	O Plano de Atividades 2015 foi elaborado e remetido à tutela em outubro de 2014.	✓
		06.01.04	Elaborar o QUAR para 2015	O QUAR 2015 foi elaborado e remetido ao Gabinete de Estudos e Estratégia do Ministério da Economia, no dia 10 de outubro de 2014.	✓
		06.01.05	Elaborar o Relatório de Atividades e Contas referente a 2013	O Relatório de Atividades 2013 e o Relatório e Contas 2013 foram ambos elaborados e remetidos à tutela em abril de 2014.	✓
06.02	Sustentabilidade e Desempenho Ambiental	06.02.01	Elaborar o Relatório de Sustentabilidade referente a 2013	Em 2014, foi finalizada a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2012, iniciada em 2013, tendo ainda sido elaborado o Relatório de Sustentabilidade 2013, ambos publicados no Portal do InCI.	✓
		06.02.02	Elaborar o Relatório de Gestão Ambiental referente a 2013	O Relatório de Gestão Ambiental não chegou a ser realizado, por falta de recursos humanos afetos a esta área.	X
		06.02.03	Elaborar o Plano de Gestão Ambiental para 2015	O Plano de Gestão Ambiental para 2015 não chegou a ser realizado, por falta de recursos humanos afetos a esta área.	X

6. GESTÃO INTERNA		RESULTADOS	STATUS
06.03	Gestão Financeira	06.03.01 Implementar o GerFIP.	<p>Por razões de ordem estratégica relacionadas com a profunda alteração do quadro de colaboradores afetos à área financeira (por aposentação, por rescisão do contrato de trabalho com a Administração Pública e por mobilidade na sequência de concurso) foi entendido ser arriscada a entrada em GerFIP no imediato.</p> <p style="text-align: center;">■</p>
06.04	Centro de Documentação	06.04.01 Gestão do novo centro de documentação do InCI	<p>Para tratamento e catalogação do acervo bibliográfico do InCI, foi implementado um software de Gestão de Bibliotecas “Biblio.NET”, uma ferramenta indispensável para se proceder à criação de registos na base de dados, bem como dotar o CDI com valências de modo a servir o seu público-alvo.</p> <p style="text-align: center;">✓</p>
06.05	Arquivo	06.05.01 Implementação de um plano de arquivo geral do InCI	<p>Embora o plano de classificação já esteja concluído, aguardam-se ainda as orientações da Direção Geral do Livro, Arquivo e Bibliotecas (DGGLAB), enquanto organismo coordenador da política arquivística nacional para se implementar um plano de classificação de acordo com a MEF (Macroestrutura funcional) e transversal a toda a Administração Pública.</p> <p style="text-align: center;">↗</p>



## ATIVIDADES NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES 2013

Designação		Resultados
1	1º Encontro dos colaboradores das Lojas do Cidadão	Realizou-se em Coimbra, em Novembro de 2014, o primeiro encontro dos colaboradores das Lojas de Cidadão com vista a criar laços entre si e com a atividade da sede.
2	Reabertura da Delegação do InCI na Região Autónoma dos Açores	Em Maio de 2014 foi reaberta a Delegação do InCI na Região Autónoma dos Açores, na Ilha de São Miguel, em Ponta Delgada com duas técnicas superiores e uma assistente técnica para atuarem junto das entidades sujeitas à fiscalização e inspeção das matérias da competência do Instituto.
3	Elaboração do manual de ações inspetivas da Direção de Inspeção	Em 2014 foi concluída a elaboração do manual de ações inspetivas pela Direção de Inspeção o que irá permitir uma maior uniformização de procedimentos na preparação, execução e relato das ações realizadas nas entidades fiscalizadas ou inspecionadas no âmbito das matérias reguladas ou de fiscalização da competência do Instituto.
4	Implementação do sistema de triagem das reclamações, participações e queixas na Direção de Inspeção	Foi implementado em 2014, um sistema de triagem na entrada de queixas, participações e reclamações que permitiu uma maior celeridade na resposta às situações e encaminhamento para as diversas Direções do InCI bem como a devolução aos queixosos/participantes no que concerne às matérias que não estão dentro das atribuições e competências do Instituto.

Do total das 49 atividades previstas no Plano de Atividades 2014 verificou-se a realização global de 32, a realização parcial de 11 e a não realização de 5 atividades projetadas (uma outra atividade não foi consideradas para a contabilização por não reunirem condições de aplicabilidade no ano de 2014).

Em compensação, foram realizadas outras 4 atividades relevantes, mas não previstas no Plano de Atividades 2014.



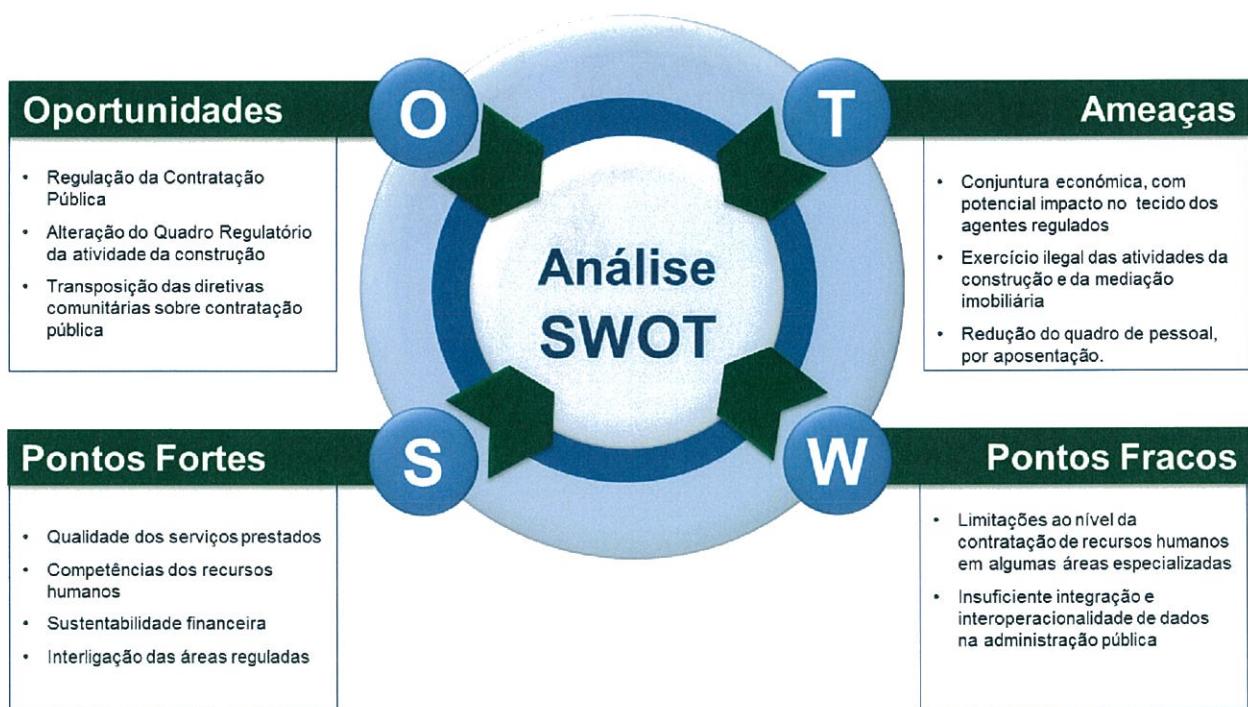
Tendo em conta esta contabilização, verifica-se uma taxa de realização de cerca de 96 % do planeamento previsto para o ano de 2014.



Perante estes dados verifica-se um bom desempenho do InCI na prossecução das atividades planeadas para 2014.

## 11. ANÁLISE SWOT

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



## **12. 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 pessoal afeto ao Instituto não foi possível desenvolver.

## 13. 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.

### 13.1. RECURSOS HUMANOS

O mapa de pessoal do InCI previsto para 2014 contava com 140 elementos efetivos. No entanto, à data de 31 de dezembro de 2014, o InCI dispunha de apenas 128 pessoas afetas. Este quadro de pessoal consubstancia um desvio de menos 12 elementos face ao inicialmente previsto.

Grupo Profissional	Efetivos	
	Mapa de Pessoal	Real 2014
Direção Superior	3	3
Direção Intermédia	7	6
Técnico/a Superior Inspetor/a Técnico/a	83	79
Coordenador/a Técnico/a	2	2
Assistente Técnico/a	42	38
Assistente Operacional	3	3
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>128</b>

É de notar que a aprovação do mapa de pessoal com 140 elementos teve como pressuposto as crescentes atribuições e o incremento de volume de trabalho do InCI, designadamente ao nível do tratamento das queixas recebidas, da necessidade de assegurar o normal funcionamento da linha de atendimento telefónico, bem como os recursos humanos destinados aos novos postos de atendimento externo do Instituto.

### 13.2. RECURSOS FINANCEIROS<sup>7</sup>

Atendendo à conjuntura económica, o InCI apresentou, para 2014, 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 2014 foi de 9.206.881€, verificando-se, no final do ano, a realização de apenas 7.111.363€, ou seja cerca de 23% abaixo do aprovado, como se mostra no quadro abaixo.

	Orçamento 2014	Realizado 2014		Desvio	
		(€)	(%)	(€)	(%)
Despesas com pessoal	3.924.258 €	3.904.776 €	99,5%	-19.482 €	-0,5%
Aquisições de bens e serviços	3.376.653 €	2.079.014 €	61,6%	-1.297.639 €	-38,4%
Aquisições de bens de capital	948.542 €	967.467 €	102,0%	18.925 €	2,0%
Transferências	720.967 €	160.107 €	22,2%	-560.860 €	-77,8%
Outras despesas correntes	236.461 €	0 €	0,0%	-236.461 €	-100,0%
<b>Orçamento de Funcionamento</b>	<b>9.206.881 €</b>	<b>7.111.363 €</b>	<b>77,2%</b>	<b>-2.095.518 €</b>	<b>-22,8%</b>

### 13.3. 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.

<sup>7</sup> Dados provisórios, sujeitos a confirmação com a apresentação do Relatório e Contas de 2014.

## VEÍCULOS

---

O Instituto possui apenas 1 veículo ligeiro de passageiros, em sistema de aluguer operacional sem condutor (AOV). Encontra-se a decorrer um processo de AOV de três viaturas – a cargo da eSPap (entidade de serviços partilhados da administração pública) – duas delas destinadas aos vogais do conselho diretivo e outra a serviços gerais, cujo início da vigência se prevê para 2015.



DAR FORMA AO FUTURO



### III – BALANÇO SOCIAL



## 14. 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 2014, destacam-se as seguintes características dos recursos humanos:

### 14.1. Número de Elementos Efetivos

Em 31 de dezembro de 2014, o InCI contava com 91 colaboradoras e 37 colaboradores, num total de 128 elementos efetivos, com a seguinte distribuição por grupo profissional:

Pessoal ao serviço do InCI, em 31 de dezembro de 2014

Grupo Profissional	N.º Elementos Efetivos	%
Direção Superior	3	2%
Direção Intermédia	6	5%
Técnico/a Superior	59	46%
Inspetor/a Técnico/a	17	13%
Coordenador/a Técnico/a	2	2%
Assistente Técnico/a	38	30%
Assistente Operacional	3	2%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Registou-se, assim, menos um elemento efetivo, relativamente ao verificado no final de 2013, ficando ainda bastante aquém do número de efetivos aprovados no Mapa de Pessoal para 2014 (140).

Importa referir que 12 trabalhadores/as do InCI se encontravam a exercer funções noutras organismos da Administração Pública, encontrando-se ainda 3 elementos em situação de licença sem remuneração.

## 14.2. Caracterização do efetivo global

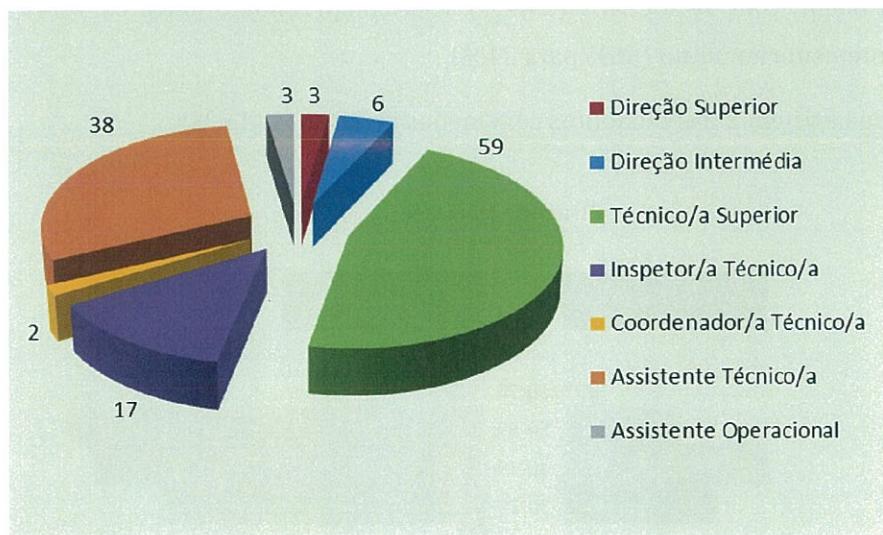
### POR VÍNCULO JURÍDICO-CONTRATUAL

Do total dos elementos efetivos, 80 são titulares de um contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 17 têm nomeação definitiva, 9 encontram-se em comissão de serviço no âmbito da lei geral do trabalho em funções públicas e 22 encontram-se em regime de mobilidade interna.

### POR GRUPOS PROFISSIONAIS

Em relação à distribuição dos elementos efetivos por grupos profissionais, verifica-se que, face ao respetivo total, os grupos técnico superior (59) e inspetor superior (17) representavam cerca de 59%, os grupos coordenador técnico (2), assistente técnico (38) e assistente operacional (3) cerca de 34% e os dirigentes cerca de 7%.

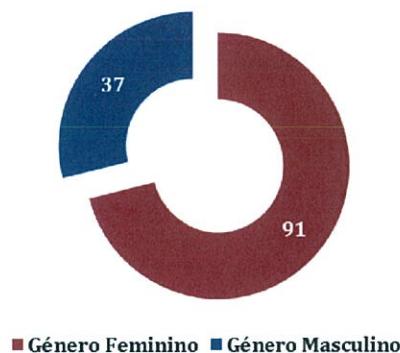
Distribuição dos elementos efetivos por grupo profissional



## POR GÉNERO

Relativamente à distribuição dos elementos efetivos por género, existe, na maioria dos grupos profissionais, uma predominância do sexo feminino, traduzida numa Taxa de Feminização<sup>8</sup> de 71,1% e, consequentemente, numa Taxa de Masculinização<sup>9</sup> de 28,9%.

**Distribuição dos Elementos Efetivos por Género**



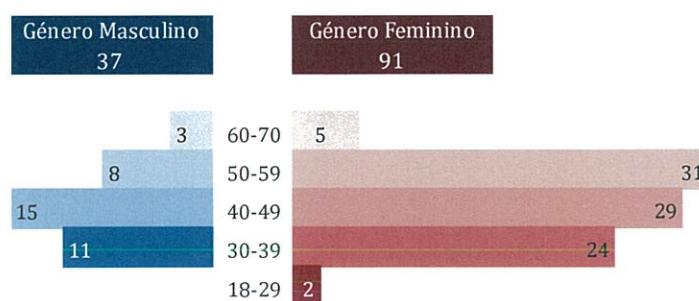
## POR ESTRUTURA ETÁRIA

O nível etário médio<sup>10</sup> dos elementos efetivos do InCI situa-se nos 46 anos.

O intervalo maior, com 44 efetivos (34,4%), está compreendido entre os 40-49 anos, sendo predominantemente feminino (66% para 34%).

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

**Pirâmide Etária**



<sup>8</sup> Taxa de Feminização = mulheres/efetivos x 100.

<sup>9</sup> Taxa de Masculinização = homens/efetivos x 100.

<sup>10</sup> Nível Etário Médio =  $\sum$  Idades/efetivos.

## POR ESTRUTURA HABILITACIONAL

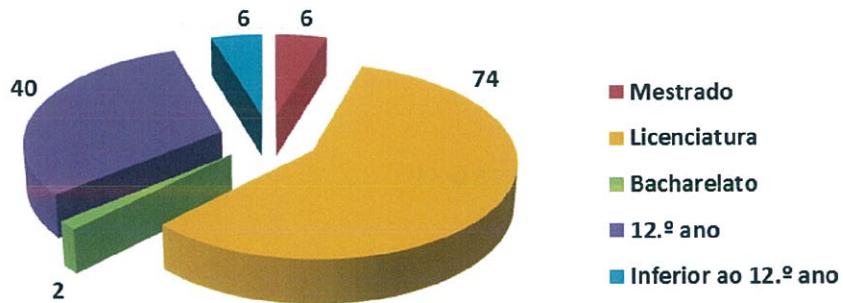
Dos 128 elementos efetivos, cerca de 64% possuem um mestrado, uma licenciatura ou um bacharelato (56 colaboradoras e 26 colaboradores).

Destes 82 elementos efetivos, 24 têm formação em Direito (29%), 18 em Economia (22%), 9 em Engenharia Civil (11%), sendo os 31 restantes formados noutras áreas.

O quadro de pessoal InCI conta ainda com 30 colaboradoras e 10 colaboradores com o 12.º ano de escolaridade, bem como 5 colaboradoras e 1 colaborador com habilitações inferiores ao 12.º ano.

O Índice de Tecnicidade (sentido estrito)<sup>11</sup>, conceito que procura medir o relevo das pessoas dotadas de habilitações técnicas no universo dos elementos efetivos, foi, em 2014, de 59%.

Distribuição dos elementos efetivos por grau académico

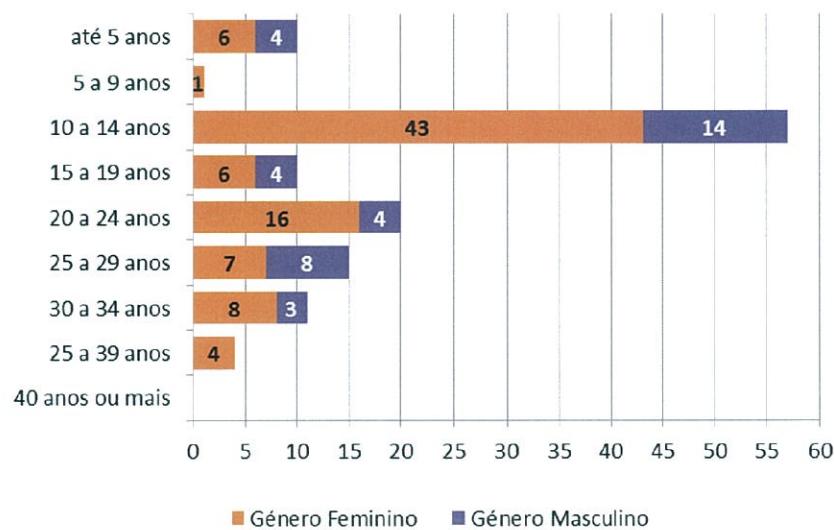


<sup>11</sup> Índice de Tecnicidade (sentido estrito) = Técnicos Superiores/Efetivos (foram considerados para o cálculo deste indicador os 59 Técnicos Superiores e os 17 Inspetores Superiores).

## POR ESTRUTURA DE ANTIGUIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O nível médio de antiguidade na Administração Pública<sup>12</sup> dos trabalhadores/as do InCI, em 31 de dezembro de 2014, era de 18 anos, destacando-se o grupo com antiguidade de 10 a 14 anos, composto por 43 colaboradoras e 14 colaboradores, que representam cerca de 45% do total de elementos efetivos.

Distribuição dos/as colaboradores/as segundo o nível de antiguidade



### 14.3. Movimentos de pessoal

#### ADMISSÕES E REGRESSO

Durante o ano de 2014, verificou-se a admissão de 22 trabalhadores/as, dos quais 3 por procedimento concursal, 2 em comissão de serviço e 17 em regime de mobilidade interna.

#### SAÍDAS

As 22 entradas foram contrabalançadas com a saída de 21 colaboradores/as, maioritariamente (62%) por motivo de reforma ou aposentação (13 saídas).

<sup>12</sup> Nível Médio de Antiguidade =  $\sum$  antiguidade/efetivos

#### 14.4. Absentismo

Em 2014 verificou-se um total de 2.142 dias de ausência, ao que correspondeu uma taxa de absentismo<sup>13</sup> de 6,64%.

O maior número de dias de ausência registou-se no grupo Técnico/a Superior (63,2%).

A média de faltas ao trabalho dos 128 elementos efetivos foi de 16 dias, tendo a maioria das ausências (50,5%) ocorrido por motivo de doença.

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

Grupo Profissional	N.º Dias de Ausência	%
Direção Superior	0	0%
Direção Intermédia	25,5	1,2%
Técnico/a Superior	1353,5	63,2%
Inspecor/a Técnico/a	157,5	7,4%
Coordenador/a Técnico/a Assistente Técnico/a	553,5	25,8%
Assistente Operacional	52	2,4%
<b>Total</b>	<b>2.142</b>	<b>100%</b>

#### 14.5. Segurança Higiene e Saúde no Trabalho

No ano de 2014, registou-se a ocorrência de 1 acidente de trabalho, envolvendo 1 trabalhador, o que se traduziu em 36 dias de ausência ao serviço.

Incapacidade temporária e absoluta – 1 caso

No âmbito da Medicina do Trabalho foram realizados 61 exames.

<sup>13</sup> Taxa de Absentismo = Número de dias de falta / Número anual de dias trabalháveis (= n.º de dias úteis x n.º de trabalhadores/as) x 100.

## 14.6. Encargos com pessoal

Os encargos com pessoal durante o ano de 2014 ascenderam a 3.904.776€, representaram 55% do total de despesas do Instituto.

As remunerações mínima e máxima foram de, respetivamente, 505,00€ e 4.733,01€, sendo o leque salarial ilíquido<sup>14</sup> de 9,37.

## 14.7. Formação Profissional

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

No âmbito do Plano de Formação Profissional para 2014 verificou-se a concretização de 54 ações de formação, 3 internas e 51 externas, que totalizaram 6.026 horas.

O pessoal técnico superior e de inspeção superior participaram em 4.860 horas de formação, os dirigentes em 517 horas e os restantes grupos profissionais, coordenadora técnica, assistentes técnicos/as e assistentes operacionais, em 649 horas.

---

<sup>14</sup> Leque Salarial Ilíquido = Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida.



DAR FORMA AO FUTURO



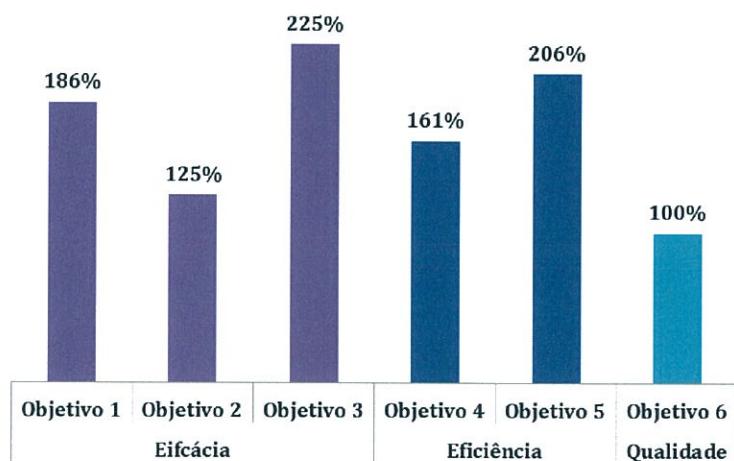
## IV \_ AVALIAÇÃO FINAL



## 15. APRECIAÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

O desempenho do InCI em 2014 proporcionou o cumprimento dos 6 objetivos definidos no QUAR 2014, tendo 5 deles sido superados, conforme exposto no capítulo deste relatório referente à Autoavaliação.

Taxa de realização dos Objetivos 2014



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 169%**.

Parâmetro		Objetivo		Indicador		Meta 2014	Resultado 2014	Taxa de Realização	Avaliação
Eficácia	50%	O1	60%	I1	40%	900	1168	234%	28%
				I2	30%	300	426	163%	15%
				I3	30%	80%	98%	146%	13%
		O2	30%	I4	100%	5	6	125%	19%
				I5	100%	5	15	225%	11%
		O4	50%	I6	100%	1.100 €	734 €	161%	32%
				I7	100%	110%	153%	206%	41%
Qualidade	10%	O6	100%	I8	100%	4	3,82	100%	10%
<b>Avaliação Final 169%</b>									

## **16. MENÇÃO PROPOSTA PELO CONSELHO DIRETIVO**

Os resultados do QUAR 2014 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 e as colaboradoras do InCI desempenharam, uma vez mais, as suas tarefas ao longo do ano de 2014.

De realçar que os 5 objetivos superados se enquadram nos 2 parâmetros em avaliação - “Eficácia” e “Eficiência”-, 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.

Merece igualmente ser salientado que o resultado do inquérito de satisfação realizado junto dos colaboradores e colaboradoras do InCI ilustrou o maior nível de satisfação com o Instituto, desde que o inquérito começou a ser efetuado (2009), tendo-se obtido, pela primeira vez, a classificação qualitativa de “Satisffeito”.

**Por tudo o que antecede, propõe-se a Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações a menção de BOM DESEMPENHO para a prestação do InCI, em 2014.**

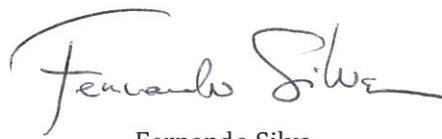
## 17. CONCLUSÕES PROSPECTIVAS

Na sequência da aprovação da nova Lei Orgânica do Ministério da Economia, o Instituto da Construção e do Imobiliário (InCI) encontra-se, neste momento, em fase de reestruturação, aguardando a aprovação da sua nova lei orgânica, após o que passará a designar-se **Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção (IMPIC)**. Mais do que uma mera alteração de designação, trata-se de um verdadeiro reforço dos poderes regulatórios do Instituto, com especial ênfase na regulação dos contratos públicos.

O momento não podia ser mais apropriado, ou não estivéssemos em pleno processo de transposição das novas diretivas europeias de contratação pública, processo em que este instituto terá um papel de relevo. O ano de 2015 vislumbra-se, por isso, como um ano importante nesta temática dos contratos públicos, destacando-se vários dossiês em carteira: a revisão do Código dos Contratos Públicos, a nova lei de regulação das plataformas eletrónicas de contratação pública e a desejada criação do Centro Especializado de Arbitragem e Mediação do IMPIC.

Também no domínio da regulação da construção e do imobiliário se almejam desafios importantes, tais como a nova Lei de regulação da atividade da construção (em fase final de aprovação na Assembleia da República), a nova lei de regulação da atividade de administração de condomínios (projeto já apresentado à tutela) e, não menos importante, a continuação da atividade de monitorização e acompanhamento do “Compromisso para a competitividade sustentável do setor”, assinado em março de 2013, entre o Governo e a CPCI.

O novo IMPIC e os seus colaboradores e colaboradoras estarão totalmente empenhados para responder com eficiência, eficácia e qualidade aos novos desafios que se avizinharam.



Fernando Silva

(Presidente do Conselho Diretivo)

## ANEXO

### Fontes de verificação dos indicadores do QUAR 2014

Indicadores		Fonte de Verificação
IND 1	N.º de empresas inspecionadas em 100 concelhos em 14 distritos	Mapas de Inspeção e Mapa de Controlo de Gestão
IND 2	N.º de processos de contraordenação concluídos	Mapas de Sancionamento e Mapa de Controlo de Gestão
IND 3	N.º de queixas e denúncias com 1ª diligencia de averiguações efetuada nos primeiros 30 dias / N.º queixas e denúncias entradas	Aplicação informatica Holos e Mapa de Controlo de Gestão
IND 4	N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas	Portal InCI
IND 5	N.º de ações de sensibilização e esclarecimento efetuadas junto das entidades adjudicantes sobre as comunicações obrigatórias ao portal Base	Mapa de Controlo de Gestão
IND 6	<u>Custos Operacionais</u> N.º Atos Regulatórios	E-Pública e Mapa de Controlo de Gestão
IND 7	<u>Receitas Próprias</u> Despesas Totais - Transferências	E-Pública
IND 8	Avaliação qualitativa com base num inquérito a realizar sobre o regulador junto das empresas do setor da construção e do imobiliário	Portal InCI

### Quadros Auxiliares do QUAR 2014

Variáveis dos Indicadores	1º trim	2º trim (acum)	3º trim (acum)	2014 (acum)
Receitas Próprias	6.717.773 €	7.709.975 €	8.584.557 €	9.375.549 €
Despesas totais	1.465.615 €	3.441.827 €	5.286.543 €	7.111.363 €
Transferências	182.367 €	360.733 €	789.100 €	967.467 €
Custos Operacionais	1.622.938 €	3.375.194 €	5.006.893 €	6.694.754 €
N.º de Actos Regulatórios	3.094	5.104	7.160	9.115
N.º de queixas com 1ª diligencia efetuada nos primeiros 30 dias	315	549	814	968
N.º queixas entradas	328	563	828	983



Atos Regulatórios	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	2014
Novos Alvarás	527	513	441	367	<b>1.848</b>
Alvarás reclassificados	291	249	236	212	<b>988</b>
Concessão, modificação e revalidação de Títulos de Registo	1.100	1.008	1.157	1.143	<b>4.408</b>
Novas Licenças de Mediação	160	227	212	212	<b>811</b>
Revalidação de Licenças de Mediação	1.016	13	10	21	<b>1.060</b>
<b>TOTAL de 2014</b>	<b>3.094</b>	<b>2.010</b>	<b>2.056</b>	<b>1.955</b>	<b>9.115</b>

	Indicadores	1º trimestre	2º trimestre (acum)	3º trimestre (acum)	2014 (acum)
Ind 1	N.º de empresas inspecionadas em 100 concelhos em 14 distritos	171	443	791	1168
Ind 2	N.º de processos de contra-ordenação concluídos	176	271	337	426
Ind 3	<u>N.º de queixas com 1ª diligência efetuada nos primeiros 30 dias</u> N.º queixas entradas	96,0%	97,5%	98,3%	98,4%
Ind 4	N.º de estudos e análises publicados sobre as áreas reguladas (*)	1	1	2	6
Ind 5	<u>Custos Operacionais</u> N.º Atos Regulatórios	525 €	661 €	699 €	734 €
Ind 6	<u>Receitas próprias</u> Despesas totais - Transferências	523%	250%	191%	153%
Ind 7	N.º de ações de sensibilização e esclarecimento efetuadas junto das entidades adjudicantes sobre as comunicações obrigatórias ao portal Base	0	0	2	15
Ind 8	Resultado do Inquérito de Opinião realizado juntos dos agentes do sector				3,82