



INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA
STATISTICS PORTUGAL

Carta da Qualidade | 2014

Excelência **Excelência**
Excelência Excelência Excelência
Excelência
Excelência



Informar. Saber. Decidir.

TÍTULO Carta da Qualidade 2014 | EDITOR Instituto Nacional de Estatística, I.P.

PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO Alda de Caetano Carvalho | DESIGN, COMPOSIÇÃO E IMPRESSÃO Instituto Nacional de Estatística, I.P.

FOTOGRAFIA Instituto Nacional de Estatística, I.P. | TIRAGEM 750 Exemplares | ISSN 0874-5706 | ISBN 978-989-25-0289-2

Depósito Legal nº 137312/99

www.ine.pt

Apoio a Clientes 808 201 808

Mensagem da Presidente

Apresentação	6
--------------	---

O Instituto Nacional de Estatística:

Enquadramento Legal e Ético; Missão, Visão e Valores	8
---------------------------------------------------------	---

Os Nossos Compromissos:

Na relação com os prestadores de informação/respondentes	18
Na relação com os utilizadores	20
Na revisão de dados estatísticos divulgados	22
Na difusão de informação estatística	24
Na disponibilização de publicações	26
Na resposta a pedidos de informação estatística	28
No acolhimento e atendimento do público	30
Na gestão das Sugestões e Reclamações	32
Na avaliação do nível de satisfação relativamente à atividade do INE	34



Mensagem da Presidente

O Instituto Nacional de Estatística é, reconhecidamente, a entidade de referência a nível nacional e internacional para a produção de estatísticas oficiais portuguesas.

O Instituto Nacional de Estatística, conjunto de todos os trabalhadores que nele desenvolvem a sua atividade profissional, é, reconhecidamente, a entidade de referência, a nível nacional e internacional, para a produção de estatísticas oficiais portuguesas.

Integrando a Administração Indireta do Estado, está inequivocamente vocacionado para a prestação de um serviço público indispensável para a Sociedade.

O reconhecimento da especificidade e da relevância da sua atividade está presente na Missão que o Instituto Nacional de Estatística assume, na Visão que perspetiva na sua estratégia, no contexto das Linhas Gerais da Atividade Estatística Oficial para 2013-2017 e nos Valores que pautam a atividade dos seus trabalhadores.

Uma entidade com a Missão e a relevância do INE deve necessariamente eleger a “Excelência” como ambição a prosseguir continuamente com determinação.

A presente versão da Carta da Qualidade é o testemunho da firme vontade de todos os que, no Instituto Nacional de Estatística, prosseguem essa ambição.

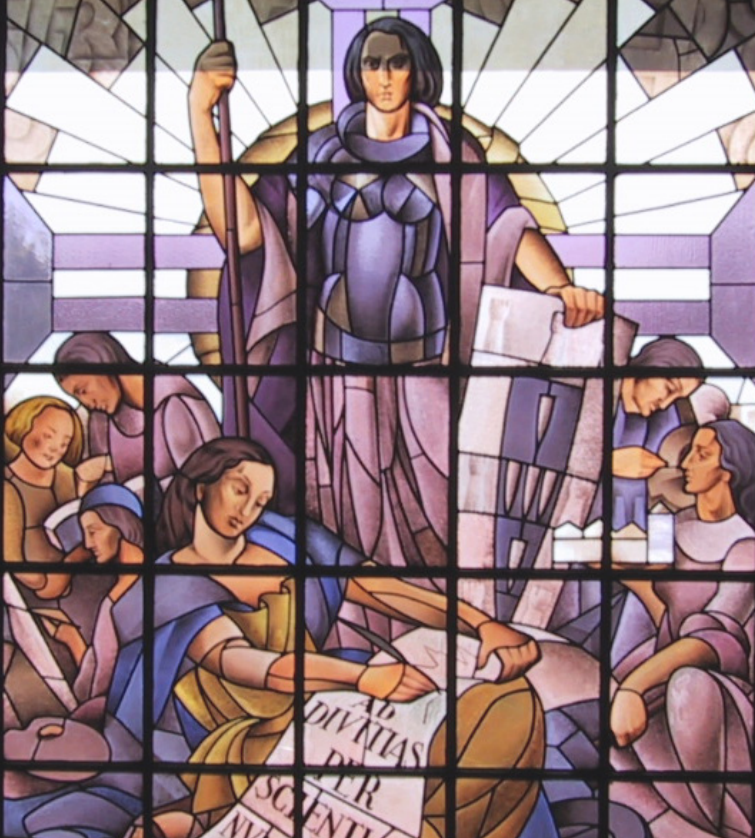
Através dos compromissos aqui conscientemente assumidos perante os prestadores da informação de base (os respondentes), os utilizadores das estatísticas oficiais e os cidadãos em geral, o INE assume a responsabilidade pela produção e disponibilização das estatísticas de qualidade de que a Sociedade Portuguesa necessita a cada momento, aos mais baixos custos.

O caminho não é fácil... Somos poucos para a imensidão e exigência de qualidade da Missão que abraçamos... O esforço exigido a nível individual é, por vezes, muito elevado...

Mas alcançar a “Excelência” é um desafio que todos, no INE, continuamos a querer definitivamente enfrentar... E, sobretudo, vencer!

O reconhecimento, pela Sociedade, do rigor do trabalho feito, é parte importante da retribuição que desejamos... E merecemos!

A Presidente



Apresentação

O Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE) é o órgão central de produção e difusão de estatísticas oficiais em Portugal que assegura a supervisão e coordenação técnico-científica do Sistema Estatístico Nacional, num quadro de independência técnica, de exigência e de necessidades estatísticas crescentes de uma sociedade em permanente mudança, para a qual a informação se tornou instrumento indispensável para a promoção do desenvolvimento económico e social e para a qualidade da Democracia.

A presente “Carta da Qualidade” formaliza o compromisso público que o Instituto Nacional de Estatística assume em relação à qualidade das estatísticas oficiais que produz e difunde e dos serviços que presta, explicitando-o em relação aos prestadores de informação/respondentes, aos clientes/utilizadores de informação estatística e a todos os cidadãos interessados.

Todos os que no INE desenvolvem a sua atividade profissional se encontram seriamente empenhados no cumprimento da sua MISSÃO, desejam tornar realidade a VISÃO estabelecida, pautam a sua postura profissional pelos VALORES defendidos.

Deste modo, os compromissos que assumem, na medida em que enquadram competências, atitudes e comportamentos do foro individual, constituem uma garantia credível da qualidade do serviço público que o INE

presta a toda a Sociedade, na área da Estatística.

A Carta da Qualidade do INE é um documento dinâmico, aberto às exigências crescentes da Sociedade em matéria de estatísticas e às inovações que a Ciência Estatística e as Tecnologias de Informação e Comunicação oferecem.

A presente versão desta Carta de Qualidade guiará a atividade do INE enquanto mantiverem atualidade os compromissos que agora se assumem.

Abril de 2014.



O Instituto Nacional de Estatística: Enquadramento Legal e Ético;

ENQUADRAMENTO LEGAL E ÉTICO

O INE é um instituto público de regime especial, integrado na Administração Indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, inserido na estrutura orgânica da Presidência do Conselho de Ministros.

Com sede em Lisboa, a sua atividade é exercida em todo o território nacional, dispendo de delegações no Porto, Coimbra, Évora e Faro. Na produção das estatísticas de âmbito nacional, o Serviço Regional de Estatística dos Açores e a Direção Regional de Estatística da Madeira são equiparados às delegações do INE, nos termos da Lei do Sistema Estatístico Nacional.

A atividade do INE é enquadrada por quadro jurídico próprio, nacional e europeu.

QUADRO JURÍDICO NACIONAL

No quadro jurídico nacional, a atividade do INE rege-se pelos seguintes diplomas:

- ▶ Lei nº 22/2008, de 13 de maio - Lei do Sistema Estatístico Nacional;
- ▶ Decreto-Lei nº 126-A/2011, de 29 de dezembro - Lei Orgânica da Presidência do Conselho de Ministros;
- ▶ Decreto-Lei nº 136/2012, de 2 de julho - Lei Orgânica do INE;
- ▶ Portaria nº 423/2012, de 28 de dezembro - Estatutos do INE.

Autoridade estatística

Obrigatoriedade e gratuidade de fornecimento de informação às autoridades estatísticas para produção de estatísticas oficiais.

A informação fornecida às autoridades estatísticas apenas pode ser usada para fins estatísticos.

As autoridades estatísticas devem procurar não sobrecarregar os respondentes com a realização dos seus inquéritos, recorrendo o mais possível à apropriação de dados administrativos para fins estatísticos.

Independência técnica

As estatísticas oficiais são produzidas com independência técnica, sem prejuízo do cumprimento das normas emanadas do Sistema Estatístico Nacional (SEN) e do Sistema Estatístico Europeu (SEE).

Segredo estatístico

O segredo estatístico visa salvaguardar a privacidade dos cidadãos e das empresas ou outras pessoas coletivas e garantir a confiança no SEN.

Todos os dados individuais são de natureza confidencial, constituindo segredo profissional para todos os que deles tomem conhecimento.

A violação do segredo estatístico constitui contraordenação muito grave, punível nos termos da Lei.

Qualidade

As estatísticas oficiais devem respeitar os padrões nacionais e internacionais de qualidade estatística.

Acessibilidade estatística

As autoridades estatísticas devem tornar disponíveis e divulgar os resultados da sua atividade, sem prejuízo do respeito pelo segredo estatístico.

As estatísticas oficiais são um bem público, devendo o seu acesso ser tendencialmente gratuito.

A disponibilização das estatísticas oficiais deve ser efetuada de forma integrada, objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva metainformação.

Cooperação entre autoridades estatísticas

As autoridades estatísticas devem desenvolver formas de cooperação para o cabal desempenho das suas atribuições no seio do SEN.

QUADRO JURÍDICO EUROPEU

No quadro jurídico europeu, a atividade do INE rege-se pelos seguintes instrumentos:

- ▶ Regulamento (CE) Nº 223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março relativo às Estatísticas Europeias, que instituiu o enquadramento legal do Sistema Estatístico Europeu e regula o desenvolvimento, produção e divulgação das estatísticas europeias, ao abrigo do qual as autoridades estatísticas regem igualmente a sua atividade.
- ▶ Regulamentos Europeus específicos de natureza sectorial e transversal.
- ▶ Código de Conduta para as Estatísticas Europeias (CCEE), versão de 2011, adotada pelo Comité do Sistema Estatístico Europeu, instrumento autorregulador, tendo como objetivos fundamentais: i) melhorar a confiança nas autoridades estatísticas europeias, reforçando a sua independência, integridade e responsabilidade; e ii) robustecer a qualidade das estatísticas que produzem.

O Código de Conduta para as Estatísticas Europeias

Princípios	Enquadramento Institucional	1 Independência Profissional
		2 Mandato para recolha de dados
		3 Adequação de Recursos
		4 Compromisso com a Qualidade
		5 Confidencialidade Estatística
		6 Imparcialidade e Objetividade
	Processos Estatísticos	7 Metodologia Sólida
		8 Procedimentos Estatísticos adequados
		9 Carga não Excessiva sobre os Respondentes
		10 Eficácia na Utilização dos Recursos
	Produção Estatística	11 Relevância
		12 Precisão e Fiabilidade
		13 Oportunidade e Pontualidade
		14 Coerência e Comparabilidade
		15 Acessibilidade e Clareza

O INE adotou, naturalmente, o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, no qual se enquadram os seus Valores, promovendo-o ativamente junto de todas as entidades intervenientes na produção de estatísticas oficiais.

No contexto do Sistema Estatístico Europeu, e relacionado com o seu funcionamento, em 2007 foi criado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho o “*European Statistical Governance Advisory Body – ESGAB*” que, em alinhamento com o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, contribui

para garantir a produção de estatísticas de qualidade aos níveis nacional e europeu. Na mesma altura, foi também criado o “*European Statistical Advisory Committee – ESAC*”, que assegura a relevância das estatísticas europeias e a manutenção de um diálogo que possibilite a satisfação das necessidades dos utilizadores.

Missão do INE



O Instituto Nacional de Estatística tem por Missão produzir e divulgar de forma eficaz, eficiente e isenta, informação estatística oficial de qualidade, relevante para toda a Sociedade.

A Missão do INE é de grande exigência, estando a sua atividade sujeita a permanente evolução e escrutínio público. Para se manter relevante, a informação estatística deve acompanhar as constantes mudanças a que a Sociedade está sujeita, identificando novas necessidades e fazendo opções cujo impacto, a cada momento, importa medir.

As operações estatísticas são realizadas de acordo com metodologias técnico-científicas e padrões internacionalmente estabelecidos, garantes da sua qualidade. Os seus resultados, as estatísticas, devem ser disponibilizados em simultâneo a toda a Sociedade.



Visão do INE

A Visão de qualquer organização é a expressão da sua ambição num determinado horizonte temporal, definindo assim, implicitamente, a trajetória que deverá percorrer para concretizá-la.

Em 2017, o INE continuará a ser reconhecido, nacional e internacionalmente, como uma autoridade estatística de excelência, enquanto:

- ▶ Produtor e fornecedor de informação estatística oficial de qualidade;
- ▶ Organização independente e credível;
- ▶ Grande impulsionador da Literacia Estatística na Sociedade;
- ▶ Entidade empenhada e eficaz na cooperação internacional.

Valores do INE



Para que uma organização cumpra a sua Missão e concretize a Visão que para si estabeleceu, é necessário que os seus colaboradores partilhem e adotem Valores que reflitam uma forma coletiva de pensar e agir.

Assim, a atividade do INE e de todos os que neles desenvolvem a sua atividade profissional, em linha com a Lei do Sistema Estatístico Nacional e com o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, pautam-se pelos seguintes Valores:

- ▶ Profissionalismo, ética e respeito pela confidencialidade;
- ▶ Independência técnica, objetividade e imparcialidade;
- ▶ Compromisso para com a qualidade;
- ▶ Orientação para as necessidades atuais e capacidade de antecipação das necessidades futuras dos clientes;
- ▶ Eficácia e eficiência na ação;
- ▶ Respeito pelos prestadores de informação primária;
- ▶ Criatividade e inovação em termos de processos, produtos e serviços;
- ▶ Motivação elevada e aposta na aquisição de novas competências.

Os Nossos compromissos ...



Na relação com os Prestadores de Informação/Respondentes

O INE reitera a importância fundamental dos prestadores de informação/respondentes – cidadãos e instituições, privadas e públicas – para a produção de estatísticas oficiais.

A confidencialidade da informação que recolhe junto dos prestadores de informação/respondentes constitui um princípio fundamental no exercício da sua atividade, consubstanciado no compromisso público assumido na Carta da Confidencialidade para proteção – em todas as fases do processo estatístico – dos dados individuais recolhidos para fins estatísticos, na qual são explicitadas as regras para a salvaguarda do segredo estatístico relativo a todos os dados recolhidos para a produção de estatísticas oficiais, através de inquéritos, recenseamentos ou outras operações ou apropriados em fontes administrativas.

O INE recorre, sempre que possível, a soluções avançadas de recolha de informação – telefónica, eletrónica, scanner data, transmissão automática de dados, ... – as quais minimizam o esforço exigido aos prestadores de informação/respondentes.

Procura reduzir a carga estatística sobre os prestadores de informação/respondentes, também recorrendo à apropriação de dados administrativos para fins estatísticos, sempre que possível.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Proceder à recolha de informação junto dos respondentes apenas quando essa informação é indispensável para a produção das estatísticas oficiais;
- ▶ Utilizar os dados que recolhe exclusivamente para fins estatísticos;
- ▶ Zelar pela contenção da carga global sobre os prestadores de informação/respondentes, gerada pelos inquéritos, designadamente através de uma análise integrada de todas as operações e das opiniões, reclamações e sugestões por eles apresentadas;
- ▶ Garantir a confidencialidade dos dados individuais, recolhidos junto de pessoas singulares, coletivas e entidades equiparadas (diretamente através dos inquéritos estatísticos ou a partir de fontes administrativas), salvaguardando-os de utilização não estatística ou de divulgação não autorizada;
- ▶ Apoiar os prestadores de informação proporcionando-lhes todos os esclarecimentos no preenchimento dos questionários que lhes são dirigidos, através dos contactos telefónicos (contact center) ou por e-mail;
- ▶ Continuar a disponibilizar modos alternativos de resposta, de modo a que os prestadores de informação/respondentes possam escolher os que melhor se adaptem às suas características, designadamente em termos de infraestruturas e horários;
- ▶ Sensibilizar os prestadores de informação/respondentes para a indispensabilidade da sua resposta na produção das estatísticas oficiais nacionais;
- ▶ Promover, junto dos prestadores de informação/respondentes, uma cultura de rigor na resposta aos seus inquéritos;
- ▶ Sensibilizar os detentores de dados administrativos para a sua potencial importância para a produção das estatísticas oficiais, ao possibilitar a redução dos seus custos e da carga sobre os prestadores de informação/respondentes;
- ▶ Assegurar que os entrevistadores se apresentam devidamente preparados e identificados com Cartão do INE;
- ▶ Alargar o retorno de informação estatística aos prestadores de informação/respondentes, de modo a que melhor compreendam os resultados e as consequências da sua colaboração com o INE.



Na relação com os Utilizadores

A orientação para a satisfação das necessidades atuais (e prospetivas) dos utilizadores constitui um dos Valores do INE. O INE desenvolve, por isso, ações visando:

- i) a identificação dessas necessidades;
- ii) a sua integração no Plano de Atividades;
- iii) a disponibilização de produtos e serviços, no quadro dos Princípios do Código de Conduta para as Estatísticas Europeias.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Produzir informação estatística baseada em dados fiáveis e assentes em metodologias sólidas, reconhecidas nacional e internacionalmente;
- ▶ Melhorar as funcionalidades de acesso à informação estatística através do Portal de Estatísticas Oficiais e alargar continuamente a informação estatística nele disponível, designadamente ao nível da desagregação territorial;
- ▶ Introduzir, na informação estatística difundida, um nível superior de tratamento da territorialização, através da Infraestrutura de Referenciação Geográfica;
- ▶ Assegurar a atualidade da informação estatística difundida, reduzindo ao mínimo tecnicamente possível o hiato de tempo entre o momento de referência dos dados recolhidos e o da divulgação das respetivas estatísticas;
- ▶ Divulgar informação estatística oficial coerente e comparável em termos espaciais e temporais, com base em conceitos e nomenclaturas comuns;
- ▶ Promover a literacia estatística;
- ▶ Assegurar o acesso à informação estatística oficial sob a forma de microdados anonimizados, a entidades devidamente credenciadas (investigadoras(es), organizações, instituições ou departamentos de investigação científica), no âmbito de projetos científicos concretos.



Na revisão de dados estatísticos divulgados

A qualidade da informação estatística contempla várias dimensões entre as quais se salientam a precisão e a atualidade. Ambas são fundamentais para que a informação estatística seja relevante para os utilizadores.

A necessidade de proceder a revisões reflete, muitas vezes, o compromisso, nem sempre fácil, que se estabelece entre, por um lado, divulgar informação estatística o mais atualizada possível e, por outro, garantir padrões elevados de precisão e rigor.


A introdução de melhorias metodológicas, a atualização de convenções estatísticas, a introdução de informação de base mais atualizada, a introdução de informação adicional, a deteção de erros fortuitos associados a incorreções na utilização de fontes de informação ou no tratamento de dados, podem dar origem à revisão de resultados já divulgados.

As revisões são, assim, um procedimento natural inerente ao próprio processo de produção e divulgação de estatísticas.

Assim sendo, o INE estabeleceu uma Política de Revisões, que define as linhas orientadoras e os princípios que devem estar subjacentes à revisão de resultados já divulgados. Nela são enunciados os fatores determinantes para a realização de uma revisão, os tipos de revisões, as dimensões que devem presidir à análise de uma revisão e os princípios gerais e operacionais que lhes estão associados.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Minimizar as situações de erro na informação disponibilizada;
- ▶ Publicar os dados revistos no mais curto espaço de tempo, fazendo-os acompanhar de informação explicativa sobre os motivos e os critérios que presidem às revisões efetuadas;
- ▶ Internalizar as revisões efetuadas nos processos de compilação estatística;
- ▶ Auscultar regularmente os utilizadores relativamente à prática de revisões, enquanto parte integrante da avaliação da qualidade das estatísticas.



Na difusão de informação estatística

A informação estatística é um bem essencial nas sociedades atuais, constituindo um instrumento indispensável para apoio aos mais relevantes processos de decisão, tanto na esfera pública como na privada, e para a realização de análises e estudos de investigação. A informação estatística interessa, assim, a entidades públicas e privadas, a agentes políticos, a agentes económicos, a analistas e à comunidade académica, proporcionando também, a toda a população, uma vivência mais consciente da sua cidadania.

É através da difusão, que constitui fase fundamental da atividade estatística, que se concretiza e torna visível o cumprimento cabal da Missão das autoridades estatísticas.

Na Política de Difusão que estabeleceu, o INE explicita os princípios fundamentais a que obedece a difusão das estatísticas oficiais, produzidas diretamente ou indiretamente sob sua responsabilidade, tendo como referência os princípios fundamentais do Sistema Estatístico Nacional e do Código de Conduta para as Estatísticas Europeias aplicáveis: independência técnica, segredo estatístico, imparcialidade e acessibilidade. O Portal de Estatísticas Oficiais (www.ine.pt) é o principal meio de difusão de informação estatística, sendo nele divulgadas, em primeira mão, as estatísticas oficiais. O Portal de Estatísticas Oficiais é dinâmico, sendo sistematicamente alargado em termos de conteúdos e de funcionalidades, de acordo com requisitos e orientações nacionais e internacionais, designadamente em matéria de acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais.

Para além das áreas de Biblioteca existentes na Sede e Delegações, o INE mantém uma rede de pontos de acesso à sua informação em Bibliotecas do Ensino Superior (Rede de Informação do INE em Bibliotecas do Ensino Superior), no âmbito da qual promove ações de divulgação, como a edição de uma Folha Informativa bimensal e de Folhetos, a Difusão seletiva de informação com base nos Destaques do INE e a realização de 'visitas guiadas' aos pontos de acesso para demonstração dos recursos disponíveis e das possibilidades de consulta.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Disponibilizar gratuitamente toda a informação constante no Portal de Estatísticas Oficiais;
- ▶ Disponibilizar a informação estatística oficial de forma objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva metainformação estatística e, eventualmente, de outra informação, que facilite a sua interpretação;
- ▶ Disponibilizar a informação estatística oficial em calendário pré-anunciado estabelecido com base em critérios exclusivamente técnico-regulamentares e tendo em consideração o compromisso qualidade/atualidade;
- ▶ Publicitar, com a maior antecedência possível, as alterações ao calendário de difusão e a sua justificação, mantendo acessível o calendário inicial;
- ▶ Publicitar, justificar e explicar as revisões de informação anteriormente divulgada bem como divulgar os valores revistos no Portal de Estatísticas Oficiais, e nas publicações editadas em papel ou CD-ROM;
- ▶ Proporcionar formas de acesso à informação estatística oficial na medida do possível de acordo com as conveniências e necessidades dos utilizadores;
- ▶ Disponibilizar gratuitamente outra informação não divulgada no Portal de Estatísticas Oficiais, que não exija apuramentos específicos;
- ▶ Dispor de tarifário para disponibilização de informação que exija apuramentos específicos.



Na disponibilização de publicações

A constante modernização das tecnologias de informação e comunicação, a intensificação e generalização da sua utilização, a celeridade da vida atual e a racionalização de custos justificam a redução progressiva das publicações editadas em papel e o recurso crescente à sua edição eletrónica no Portal de Estatísticas Oficiais.

Todas as publicações do INE estão disponíveis gratuitamente no Portal de Estatísticas Oficiais, independentemente da sua edição em papel.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Possibilitar a aquisição das publicações editadas em papel e em suportes eletrónicos diretamente na Sede, em Lisboa, nas Delegações do Porto, Coimbra, Évora, Faro, ou, por via postal ou eletrónica, no prazo 5 dias úteis após a data de receção do pedido, quando encomendadas através do Portal de Estatísticas Oficiais;
- ▶ Comunicar, no prazo máximo de 2 dias úteis, as situações em que, por qualquer motivo, não seja possível cumprir o prazo estabelecido (indicando a nova data de entrega) ou em que a publicação solicitada não se encontre disponível;
- ▶ Praticar preços de venda das publicações (em papel e/ou CD-ROM) que incorporem apenas os custos de edição.



Na resposta a pedidos de informação estatística

Para proporcionar uma adequada resposta às solicitações dos seus clientes/utilizadores, o INE tem disponíveis duas estruturas principais, o “Apoio a Clientes” e o “Atendimento à Comunicação Social”. A maior ou menor celeridade na resposta depende da natureza/extensão dos pedidos de informação formulados.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Responder a pedidos de informação gratuita em regra num prazo que não ultrapasse 2 dias úteis após a receção do pedido;
- ▶ Comunicar, no caso de informação não gratuita, e em regra num prazo que não ultrapasse os 5 dias úteis, o respetivo orçamento, bem como o número de dias necessários para a satisfação do pedido após a aceitação do orçamento;
- ▶ Informar o cliente, em tempo útil, nas situações excecionais em que não seja possível cumprir o prazo estabelecido, comunicando simultaneamente a nova data de envio da informação.



No acolhimento e atendimento do público

Em todas as circunstâncias e enquanto executor de serviço público, o INE proporciona um atendimento profissional, eficiente, imparcial e personalizado a todas/os as/os que se lhe dirigem, sejam prestadores de informação/respondentes, clientes/utilizadores ou outros interessados.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Dispor, em todas as instalações (Sede e Delegações) da sinalética necessária para orientação da circulação de visitantes;
- ▶ Afixar, em local visível, o horário de atendimento, bem como o organograma com as Unidades Orgânicas e respetivos dirigentes;
- ▶ Manter áreas adequadas para receção, acolhimento e atendimento de visitantes;
- ▶ Fazer identificar todas/os colaboradoras/es do INE que procedam a atendimento do público, pessoal ou telefonicamente;
- ▶ Acolher e atender com profissionalismo, em regra no prazo máximo de 5 minutos, todas as pessoas que se lhe dirijam pessoalmente;
- ▶ Direcionar imediatamente as solicitações recebidas por via telefónica para a Unidade Orgânica adequada à sua satisfação.



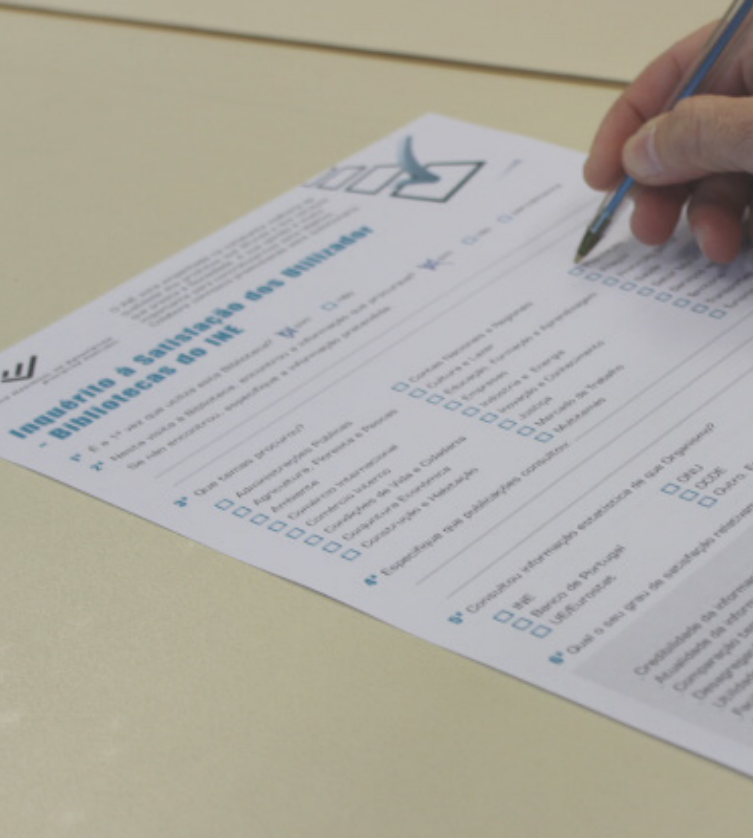
Na gestão das Sugestões e Reclamações

Como instrumento relevante para o aperfeiçoamento do seu desempenho, o INE dispõe de um sistema de gestão de sugestões e reclamações voltado para o respondente/prestador de informação, para o cliente/utilizador de informação estatística, e para qualquer cidadão que se lhe dirija.

À análise e avaliação das sugestões e reclamações recebidas é atribuída a maior importância, porque permite aferir a qualidade dos produtos disponibilizados e dos serviços prestados e estudar e adotar as medidas adequadas para superar lacunas e imperfeições identificadas. O diálogo permanente com a Sociedade permite que a atividade do INE atinja (e mantenha) patamares elevados de qualidade, ao serviço da Sociedade em geral.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Disponibilizar, no Portal de Estatísticas Oficiais, um espaço de diálogo direto com respondentes/prestadores de informação, clientes/ utilizadores de informação estatística e quaisquer outros cidadãos;
- ▶ Manter o Livro de Reclamações nas Bibliotecas e nas Receções das suas instalações (Sede e Delegações);
- ▶ Responder, em regra no prazo máximo de 5 dias úteis após a sua receção, a todas as sugestões ou reclamações que lhe sejam dirigidas, independentemente da via por que forem formalizadas, desde que o autor se identifique adequadamente;
- ▶ Tratar devidamente todas as sugestões e reclamações recebidas de acordo com Procedimento Interno estabelecido, que tem, como referência, a norma portuguesa NP ISO 10002:2007 (Gestão da Qualidade/Satisfação dos Clientes/Linhas de orientação para tratamento de reclamações nas organizações);
- ▶ Estudar e adotar as medidas adequadas para dar sequência às sugestões e reclamações consideradas pertinentes.



Na avaliação do nível de Satisfação relativamente à atividade do INE

Sendo a Missão do INE a prestação de um serviço público, a avaliação do nível de satisfação relativamente à sua atividade, constitui um instrumento de particular relevância para a sua gestão. Essa avaliação efetuada junto dos respondentes/prestadores de informação, clientes/utilizadores e outros cidadãos interessados, deve ser realizada regularmente sob a forma de inquéritos, através dos quais também se recolhem os comentários, sugestões e necessidades de informação.

Face aos resultados dessa avaliação, são delineadas ações adequadas que permitam alcançar um nível cada vez mais elevado na qualidade dos produtos e serviços prestados.

O INE COMPROMETE-SE A:

- ▶ Realizar inquéritos à satisfação dos utilizadores relativamente aos produtos e serviços prestados;
- ▶ Realizar inquéritos ocasionais à satisfação de grupos específicos de utilizadores;
- ▶ Realizar inquéritos aos participantes das ações relacionadas com a promoção da literacia estatística;
- ▶ Realizar outras ações de avaliação da satisfação dos seus utilizadores, sempre que se justifique;
- ▶ Adotar as medidas de gestão adequadas aos resultados da avaliação da satisfação.

SEDE | Av. António José de Almeida 1000-043 LISBOA
Telefone geral: + 351 218 426 100
Fax geral: + 351 218 454 083 E-mail: ine@ine.pt

SERVIÇO DE DIFUSÃO - APOIO A CLIENTES | Av. António José de Almeida
1000-043 LISBOA Telefone: 808 201 808 (rede fixa nacional)
+ 351 218 440 695 (outras redes)
Fax: + 351 218 454 084 E-mail: info@ine.pt
Horário de funcionamento: 9h00-17h30, nos dias úteis

ATENDIMENTO A JORNALISTAS | SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM
Av. António José de Almeida 1000-043 LISBOA
Telefone direto: + 351 218 426 110
Telefone geral: + 351 218 426 100 (ext:1248/1226/1450)
Fax: +351 218 454 110 E-mail: sci@ine.pt
Horário de funcionamento: 9h00-18h30, nos dias úteis

CENTRO DE APOIO EM PORTUGAL ÀS ESTATÍSTICAS EUROPEIAS
Telefone : + 351 218 440 447 Fax: +351 218 454 084
E-mail: ESDS@ine.pt

BIBLIOTECA | SEDE
Horário de funcionamento: 9h00-17h30, nos dias úteis

APOIO A RESPONDENTES (EMPRESAS/ORGANIZAÇÕES OU FAMÍLIAS)
DEPARTAMENTO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO
Av. António José de Almeida 1000-043 LISBOA
Telefone: 808 201 600 (rede fixa nacional)
+ 351 218 426 307 (outras redes) E-mail: webinq@ine.pt
Horário de funcionamento: 9h00-17h30, nos dias úteis

DELEGAÇÃO DO PORTO | Edifício Scala - Rua do Vilar, 235
4050-626 Porto Telefone geral: + 351 226 072 000
Fax geral: + 351 226 072 005 E-mail: dp@ine.pt
Horário de funcionamento da biblioteca:
9h00-12h30/14h00-17h30, nos dias úteis

DELEGAÇÃO DE COIMBRA | Rua Aires de Campos,
Casa das Andorinhas 3000-014 COIMBRA
Telefone geral: + 351 239 790 400
Fax geral: + 351 239 790 495 E-mail: dc@ine.pt
Horário de funcionamento da biblioteca:
9h00-12h30/14h00-17h30, nos dias úteis

DELEGAÇÃO DE ÉVORA | Rua Miguel Bombarda, 36
7000-919 ÉVORA Telefone geral: + 351 266 757 700
Fax geral: + 351 218 454 122 E-mail: de@ine.pt
Horário de funcionamento da biblioteca:
9h00-16h30, nos dias úteis

DELEGAÇÃO DE FARO | Rua Cândido Guerreiro, 43-6º
8000-318 FARO Telefone geral: + 351 289 887 800
Fax geral: + 351 218 545 119 E-mail: df@ine.pt
Horário de funcionamento da biblioteca:
9h00-12h30/14h00-17h30, nos dias úteis

SERVIÇO REGIONAL DE ESTATÍSTICA DOS AÇORES
Rua da Rocha, 26
9700 - 169 ANGRA DO HEROÍSMO
Telefone geral: +351 295 204 020
Fax geral: +351 295 401 947 E-mail: srea@azores.gov.pt

DIREÇÃO REGIONAL DE ESTATÍSTICA DA MADEIRA
Calçada de Santa Clara, 38 - 1º 9004-545 FUNCHAL
Telefone geral: +351 291 720 060
Fax geral: + 351 291 741 909 E-mail: drem@ine.pt