INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA
STATISTICS PORTUGAL

CARTA DA QUALIDADE

6.ª Edição

2024

01 Instituto Nacional de Estatística

// O Instituto Nacional de Estatística
// Enquadramento Legal e Ético
// O Código de Conduta para as Estatísticas Europeias
// Missão, Visão e Valores

02 Os Nossos Compromissos

// Na segurança da informação
// Na relação com os prestadores de informação
// Na relação com os utilizadores
// Na revisão de dados estatísticos divulgados
// Na difusão de informação estatística
// Na disponibilização de publicações e outros produtos de difusão de informação
// Na resposta a pedidos e informação estatística
// No acolhimento e atendimento do público
// Na gestão das Sugestões e Reclamações
// Na avaliação do nível de satisfação relativamente à atividade do INE
// Na gestão dos recursos humanos
// Na cooperação com entidades externas

Carta da Qualidade, última atualização 2024/04/22

Título
Carta da Qualidade - 2024

Editor
Instituto Nacional de Estatística, I.P
Av. António José de Almeida
1000-043 Lisboa
Portugal

Presidente do Conselho Diretivo
Francisco Lima

Design, Composição e Impressão
Instituto Nacional de Estatística, I.P.

Publicação periódica
Anual

Informação Institucional | Ética e Políticas

Edição em papel
Tiragem: 500 exemplares
Depósito legal: 47984/91

ISSN 0871-8741
ISBN 978-989-25-0466-7

ine.pt

Apoio| ao utilizador
218 440 695
Chamada para rede fixa nacional

© INE, I.P., Lisboa • Portugal, 2024
A informação estatística disponibilizada pelo INE pode ser usada de acordo com a Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0) da Creative Commons Atribution 4.0, devendo contudo ser claramente identificada a fonte da informação.

INSTITUTO
NACIONAL DE
ESTATISTICA

// 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, na qual a informação estatística é indispensável para o desenvolvimento económico e social.

A “Carta da Qualidade” formaliza os compromissos públicos que o INE assume em relação à qualidade e à credibilidade das estatísticas oficiais que produz e difunde e ao serviço público que presta a toda a Sociedade, explicitando-os em relação aos prestadores de informação, aos utilizadores de informação estatística e a todos os cidadãos interessados.

Esses compromissos públicos assentam no empenho de todos os que no INE desenvolvem a sua atividade profissional, os quais conhecem e se identificam com a MISSÃO e a VISÃO definidas, e pautam o seu desempenho profissional pelos VALORES estabelecidos pelo INE para a respetiva atividade de produção das estatísticas oficiais.

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. Este documento tem como referência o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias (edição de 2017), a Missão, a Visão e os Valores, e alinha os compromissos do INE com a estratégia que marcará a sua atividade nos próximos anos em matéria de desafios de inovação: um percurso no qual a informação digital continua a ter relevo no processo de produção estatística, seja por via da integração crescente de dados de fontes externas, materializada no desenvolvimento da Infraestrutura Nacional de Dados no INE, seja pela adoção de processos de recolha de dados tecnologicamente mais eficientes e automatizados.

A inovação tecnológica, a integração de dados provenientes de múltiplas fontes para fins estatísticos e a devolução à Sociedade de informação estatística de maior valor acrescentado, constituirão as grandes apostas das atividades do INE, em linha com as estratégias nacional e europeia, sem colocar em perigo a sua segurança e respeitando a privacidade daqueles que fornecem os seus dados.

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

Abril de 2024

O Instituto Nacional de Estatística

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, dispondo de delegações no Porto, Coimbra, Évora e Faro. Nas regiões autónomas, no que respeita à 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.

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

Enquadramento Nacional

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

Lei nº 22/2008 (D.R. nº 92 1ª Série, de 2008-05-13) - Lei do Sistema Estatístico Nacional: Estabelece as Bases Gerais do Sistema Estatístico Nacional;

Decreto-Lei nº 136/2012, (D.R. nº 126 1ª Série, de 2012-07-02) - Lei Orgânica do INE, IP: Estabelece as normas por que se rege o INE; IP;

Portaria nº 423/2012, (D.R. nº 251 – 1ª Série, de 2012-12-28), alterada pela Portaria nº 120/2014 (D.R. nº 110 – 1ª Série, de 2014-06-09) e pela Portaria nº 68/2019, de 25 de fevereiro (DR nº 39 - 1ª Série, de 2019-02-25) – Aprova os estatutos do INE, IP, que definem a sua organização interna.

A Lei do Sistema Estatístico Nacional

Príncipios fundamentais

Autoridade estatística

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

Utilização da informação fornecida às autoridades estatísticas apenas para fins estatísticos.

Recurso à apropriação de dados administrativos para fins estatísticos procurando não sobrecarregar os prestadores de informação com a realização de inquéritos.

Independência técnica

Produção e divulgação de estatísticas oficiais de forma autónoma com poder de definir métodos, normas e procedimentos estatísticos bem como o conteúdo, a forma e o momento de divulgação.

Segredo estatístico

Natureza confidencial dos dados de natureza individual recolhidos para fins estatísticos, os quais não podem ser divulgados a terceiros. A violação, intencional ou não, é severamente sancionada por Lei constituindo contraordenação muito grave. Nos casos em que esta violação envolve igualmente infração do dever de segredo profissional, implica responsabilidade disciplinar e criminal.

Qualidade

As estatísticas oficiais devem respeitar os padrões nacionais e internacionais de qualidade estatística, aplicando-se procedimentos de planeamento e controlo que implicam a monitorização sistemática e contínua de todos os produtos estatísticos elaborados e divulgados.

Acessibilidade estatística

Disponibilizar e divulgar os resultados da atividade estatística, sem prejuízo do respeito pelo segredo estatístico, acompanhados da respetiva metainformação e de forma integrada, objetiva, oportuna e pontual.

A disponibilização das estatísticas oficiais, enquanto bem público, é efetuada de forma tendencialmente gratuita.

Cooperação entre autoridades estatísticas

As autoridades estatísticas devem desenvolver formas de colaborar e potenciar sinergias para o cabal desempenho das suas atribuições no seio do Sistema Estatístico Nacional.

Quadro jurídico europeu

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

// Regulamento n.º 223/2009, de 11 de março do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre estatísticas europeias, na sua redação atual, que institui 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.

// Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril).

// Código de Conduta para as Estatísticas Europeias (CCEE), versão de 2017 (2ª revisão do Código de Conduta, adotado pela primeira vez em 2005), o qual resulta do acordo entre Estados-membros, adotado pelo Comité do Sistema Estatístico Europeu. Consiste num instrumento autorregulador, que desenvolve os princípios inscritos no Regulamento n.º 223/2009 de 11 de março e tem 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. Assenta em 16 princípios que abrangem o enquadramento institucional, os processos estatísticos e a produção estatística. Um conjunto de normas e de indicadores de boas práticas para cada um dos princípios proporciona referências que permitem analisar a aplicação do Código e confere transparência acrescida ao Sistema Estatístico Europeu.

O Código de Conduta para as Estatísticas Europeias

Princípios

Enquadramento Institucional

- **1.** Independência profissional
- **1 - A.** Coordenação e cooperação
- **2.** Mandato para recolha de dados e acesso aos dados
- **3.** Adequação de recursos
- **4.** Compromisso com a qualidade
- **5.** Confidencialidade estatística e proteção de dados
- **6.** Imparcialidade e objetividade

Processos Estatísticos

- **7.** Metodologia sólida
- **8.** Procedimentos estatísticos apropriados
- **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 o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, no qual se enquadram os seus Valores, e compromete-se no seu cumprimento.

A edição de 2017 do Código de Conduta tem por objetivo integrar as alterações e as inovações mais recentes no desenvolvimento, produção e divulgação das estatísticas oficiais no Sistema Estatístico Europeu e a nível global, designadamente a emergência de novas fontes de dados, as novas tecnologias, a modernização do quadro jurídico e os resultados das avaliações interpares da sua implementação pelos Estados-membros da UE.

Nos termos dos documentos estratégicos enquadradores da atividade estatística a nível nacional e europeu, o INE assume como declaração de Missão (ancorada na atual Missão e atribuições estabelecidas na sua Lei Orgânica) uma redação mais focada e que melhor permite entender o caminho que está a trilhar enquanto autoridade estatística central.

A Missão do INE

O INE tem por Missão produzir, de forma independente e imparcial, informação estatística oficial de qualidade, relevante para a Sociedade, promovendo a coordenação, a análise, a inovação e a divulgação da atividade estatística nacional, garantindo o armazenamento integrado de dados.

A Missão do INE é de grande exigência, estando a sua atividade sujeita a permanente evolução e ao 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 nos prestadores de informação e nos utilizadores importa medir a cada momento. As operações estatísticas são realizadas de acordo com metodologias técnico-científicas e padrões internacionalmente estabelecidos, os quais constituem garante da sua qualidade. Os seus resultados, as estatísticas, devem ser disponibilizados em simultâneo a toda a Sociedade.

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.

A Visão do INE

Assim, o INE assume a seguinte visão:

O INE como uma Autoridade Estatística independente e credível, que desenvolve processos estatísticos metodologicamente avançados, que recorre à inovação tecnológica, à ciência de dados, à integração de múltiplas fontes para fins estatísticos, no respeito pela confidencialidade dos cidadãos e entidades, e que devolve à sociedade estatísticas de valor para um melhor conhecimento, investigação e a tomada de decisão.

Os 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.

Com esse objetivo, e mantendo o alinhamento com o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, o INE pauta a sua atuação na produção das estatísticas oficiais segundo os seguintes Valores:

// Profissionalismo, ética e respeito pela confidencialidade.

// Independência técnica, objetividade e imparcialidade.

// Valorização dos recursos humanos e desenvolvimento de novas competências.

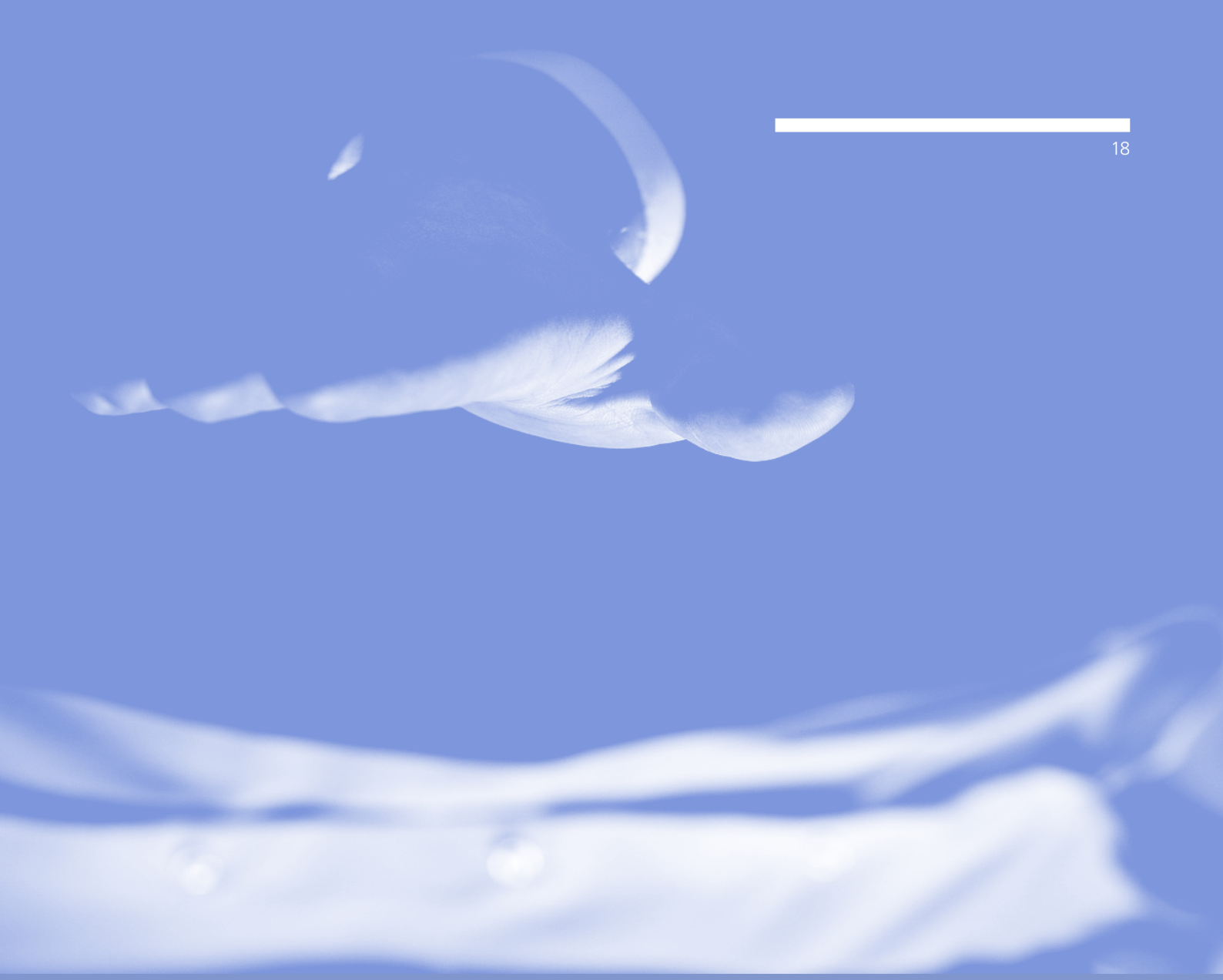
// Compromisso para com a qualidade.

// Criatividade, inovação e melhoria contínua dos processos.

// Respeito pelos detentores de fontes de dados.

// Sucesso nas parcerias com entidades externas.

// Satisfação das necessidades estatísticas diferenciadas.



// Os Nossos compromissos...

Ao assegurar a qualidade do serviço que presta, o INE garante a privacidade de todos os prestadores de informação, assegurando a confidencialidade absoluta da respetiva informação e a sua utilização apenas para fins de elaboração de estatísticas oficiais.

Na segurança da Informação

Estas práticas e métodos funcionam como barreiras que têm por base a arquitetura definida para a infraestrutura tecnológica e impedem e limitam o acesso aos dados protegendo-os de destruição, perda e alteração acidental ou ilícita e permitindo o rastreio de todos os acessos.

Por esse motivo incorpora no processo de produção estatística um conjunto de práticas e métodos destinados a assegurar a segurança da informação, assentes em três vetores: confidencialidade, integridade e disponibilidade de informação.

No caso de dados individuais de pessoas singulares, estas práticas e medidas permitem igualmente preencher os requisitos decorrentes das normas legais que regem a proteção de dados pessoais e a defesa da vida privada, designadamente a Constituição da República Portuguesa e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (EU) 2016/679, de 27 de abril) e demais legislação aplicável nesta matéria.

Em 25 de maio de 2018 e no contexto da aplicação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, o INE designou um Encarregado de Proteção de Dados a quem compete zelar pela proteção de dados pessoais utilizados para fins estatísticos.

Entre as suas funções conta-se a de prestar informação e aconselhamento ao INE, enquanto responsável pelo tratamento de dados, bem como a todos os seus colaboradores que tratem dados pessoais, sobre as suas obrigações nesta matéria. Igualmente funciona como o ponto de contacto de todos os prestadores de informação que pretendam esclarecer ou colocar questões relativas ao tratamento dos seus dados pessoais para fins estatísticos e como ponto de contacto da autoridade nacional (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

O INE compromete-se a:

// Verificar em contínuo a disponibilidade e eficácia dos procedimentos, as componentes e os serviços necessários para o cumprimento de tarefas de produção de estatísticas oficiais;

// Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação em todas as fases do processo de produção das estatísticas;

// Cumprir os requisitos legais e outras normas nacionais, europeias e internacionais relevantes em matéria de segurança da informação;

// Ter em conta os objetivos e especificações de segurança da informação do Sistema Estatístico Europeu, bem como das infraestruturas de informação nacionais, europeias e internacionais;

// Cumprir os aspetos definidos na Politica de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, destacando-se que se encontram disponíveis os canais de comunicação adequados destinados à comunicação e esclarecimento de dúvidas no contexto específico de aspetos sobre a proteção de dados pessoais, assegurados pelo Encarregado de Proteção de Dados, através de formulário de contacto ou caixa funcional de correio eletrónico.

Na relação com os Prestadores de Informação

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

A confidencialidade da informação que recolhe junto dos prestadores de informação constitui um princípio fundamental no exercício da sua atividade, consubstanciado no compromisso público assumido na Política da Confidencialidade Estatística (que integra o Sistema de Gestão e Segurança da Informação) na proteção dos dados individuais recolhidos para fins estatísticos. A Política da Confidencialidade Estatística explicita as regras para a salvaguarda do segredo estatístico, consagrado na legislação estatística constituindo um dos pilares fundamentais da produção estatística oficial.

O INE recorre cada vez mais a soluções avançadas de recolha de informação e intensifica a integração de dados administrativos para fins estatísticos, procurando reduzir a carga estatística sobre os prestadores de informação.

O INE compromete-se a:

// Proceder à recolha de informação junto dos prestadores de informação 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, 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 outras fontes, tais como as 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 disponibilizados no seu Portal, designadamente telefones e caixas funcionais de correio eletrónico;

// Continuar a disponibilizar modos alternativos de resposta, de modo a que os prestadores de informação possam escolher os que melhor se adaptem às suas características, designadamente em termos de infraestruturas e horários;

// Sensibilizar os prestadores de informação para a indispensabilidade da sua resposta na produção das estatísticas oficiais;

// Promover, junto dos prestadores de informação, uma cultura de rigor na resposta aos seus inquéritos;

// Sensibilizar os detentores de dados externos, como os dados administrativos, para a sua potencial importância para a produção das estatísticas oficiais, ao possibilitar a redução da carga sobre os prestadores de informação através da integração de dados;

// Assegurar que os entrevistadores se apresentam devidamente preparados e identificados com Cartão do INE;

// Alargar o retorno de informação estatística aos prestadores de informação, de modo 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;

// Produzir informação estatística relevante para a sociedade, que responda às necessidades dos utilizadores, quer em novos domínios de interesse, quer em novas formas de acessibilidade;

// Melhorar as funcionalidades de acesso à informação estatística através do Portal de Estatísticas Oficiais e alargar continuamente a informação estatística nele disponível;

// 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 através do desenvolvimento de produtos acessíveis a todos os utilizadores e da utilização de uma linguagem simples, e clara;

// Assegurar e dinamizar o acesso à informação estatística oficial sob a forma de microdados anonimizados, a investigadores devidamente credenciados, 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.

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.acionais 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 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 e profissional, 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.

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;

// 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, desde que seja passível de apuramento, estando, no entanto, condicionada pela aplicação do segredo estatístico.

Na disponibilização de publicações e outros produtos de difusão de informação

A constante modernização das tecnologias de informação 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 justificaram a redução progressiva das publicações em papel e a disponibilização de publicações e de outros produtos em formato digital que satisfaçam, de forma mais eficaz, as necessidades dos nossos utilizadores.

As publicações do INE, independentemente do seu formato de edição, estão também disponíveis, gratuitamente, no Portal de Estatísticas Oficiais.

O INE compromete-se a:

// Possibilitar a aquisição de publicações em papel e/ ou em suportes eletrónicos diretamente na Sede, em Lisboa, nas Delegações do Porto, Coimbra, Évora e Faro, no prazo de 3 dias úteis após a data de receção do pedido;

// 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 que incorporem apenas os custos de edição.

Na resposta a pedidos de informação estatística

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

O INE compromete-se a:

// Responder a pedidos de informação, em regra, num prazo máximo de 2 dias úteis, após a receção do pedido;

// Informar o utilizador, 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 todos os que se lhe dirigem, sejam prestadores de informação, utilizadores ou outros interessados.

O INE compromete-se a:

// Dispor, em todas as instalações (Sede e Delegações) da sinalética necessária à 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;

// Manter áreas adequadas para receção, acolhimento e atendimento de visitantes;

// Fazer identificar todos os trabalhadores e colaboradores 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

O INE dispõe de um Sistema de Sugestões e Reclamações, através do qual é efetuado o registo, encaminhamento e tratamento das sugestões e reclamações recebidas, sendo um sistema voltado para o prestador e para o utilizador de informação estatística e para qualquer cidadão que se dirija ao INE. Este sistema é facilitador do exercício do direito de reclamação e da apresentação de sugestões, entendidas, pelo INE, como uma expressão construtiva de melhoria da qualidade relativamente aos produtos e/ou serviços prestados.

O INE compromete-se a:

// Disponibilizar, no Portal de Estatísticas Oficiais, um espaço acessível de diálogo direto que permita a apresentação de sugestões e reclamações;

// Manter o Livro de Reclamações no edifício sede e da dependência, assim como nas Delegações, acessíveis a partir das respetivas receções;

// 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 e providencie a informação indispensável para a análise e preparação da resposta;

// Justificar a demora e indicar a data provável de resposta, em situações que pela sua complexidade exijam um prazo mais dilatado;

// Tratar devidamente todas as sugestões e reclamações recebidas de acordo com o Procedimento Interno estabelecido, que tem como referência a norma portuguesa NP ISO 10002 (Gestão da Qualidade/Satisfação do Cliente/Linhas de orientação para tratamento de reclamações nas organizações);

// Estudar e adotar as medidas adequadas para dar sequência às sugestões e reclamações consideradas pertinentes e exequíveis;

// Proteger a informação individual relacionada com os autores de sugestões e reclamações, utilizando-a exclusivamente para o seu tratamento.

Na avaliação do nível de Satisfação relativamente à atividade do INE

A avaliação da satisfação relativamente à atividade do INE permite conhecer a perceção que os utilizadores e prestadores de informação têm da instituição, a nível presente e futuro, da informação estatística, dos técnicos, dos produtos disponibilizados e dos serviços prestados, possibilitando delinear ações que visem adaptar e melhorar o serviço prestado em função das suas necessidades.

O INE compromete-se a:

// Avaliar a satisfação dos utilizadores e prestadores de informação segundo procedimento interno e tendo como referência a Norma ISO 10004 – Gestão da Qualidade – Satisfação do cliente – Linhas de orientação para a monitorização e medição;

// Realizar regularmente inquéritos à satisfação aos prestadores e utilizadores de informação estatística;// Realizar regularmente inquéritos à satisfação aos prestadores e utilizadores de informação estatística;

// Realizar, sempre que se justifique, inquéritos ocasionais à satisfação de grupos específicos de utilizadores;

// Realizar, sempre que se justifique, outro tipo de estudos que permitam avaliar a satisfação dos prestadores de informação e/ou dos utilizadores de informação;

// Adotar as medidas de gestão adequadas aos resultados decorrentes da avaliação da satisfação.

Na Gestão dos Recursos Humanos

O INE reconhece que a produção de estatísticas oficiais de excelência só é possível através da existência de uma gestão dos recursos humanos que desempenhe um papel fundamental no desenvolvimento dos processos de qualidade, sendo elemento fulcral enquanto promotor do desempenho organizacional em todas as suas vertentes.

Para atingir esse nível de qualidade, promove uma cultura organizacional focada na competência técnica e no compromisso dos seus trabalhadores e na constante atualização dos seus conhecimentos como valores fundamentais para a organização e para o seu desenvolvimento profissional e pessoal.

O INE compromete-se a:

// Privilegiar a autonomia técnica, a responsabilidade individual e o trabalho em equipa;

// Potenciar positivamente os conhecimentos e aptidões dos seus trabalhadores, continuando a promover a aquisição de novas competências, procurando manter os seus trabalhadores na fronteira do conhecimento nas áreas onde desenvolvem a sua atividade;

// Fomentar a mobilidade interna como forma de diversificação de tarefas e de aquisição de novos saberes;

// Reconhecer (utilizando todas as medidas que tiver ao seu alcance) o nível de desempenho dos seus trabalhadores procurando ir ao encontro das expectativas das suas evoluções numa carreira que se reconhece ser altamente especializada e de elevado nível técnico-científico;medidas corretivas a criação de ambientes saudáveis;

// Promover a integração de novos técnicos através da frequência de um curso de formação específico no qual, para além da aquisição de novos saberes, lhes são passadas, por técnicos mais experientes, valiosas experiências profissionais;

// Continuar a desenvolver ações que assegurem a conciliação de um bom desempenho profissional com um bem-estar pessoal, através de programas integrados – de saúde e segurança no trabalho – que desenvolvam uma visão holística dos riscos físicos e mentais e uma abordagem preventiva que promova, quando necessário, com medidas corretivas a criação de ambientes saudáveis;

// Promover a conciliação entre a vida familiar e pessoal e a vida profissional, permitindo a utilização de horários específicos e de regime de teletrabalho, sempre que tal se afigure adequado e possível;

// Pautar e promover uma cultura de prevenção, deteção e resposta à fraude e à corrupção, em alinhamento com o código de ética e de conduta do INE, e de acordo com os instrumentos e o enquadramento legal em vigor.

Na Cooperação com Entidades Externas

O reforço da cooperação com entidades externas e a partilha de conhecimentos através de parcerias eficazes são essenciais ao cumprimento da estratégia do INE.

O INE contribui para o reforço da visibilidade e projeção internacional de Portugal através de uma participação ativa no seio de organizações como a União Europeia, Nações Unidas, OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico) e CPLP (Comunidade dos Países de Língua Portuguesa), bem como através da sua participação na cooperação para o desenvolvimento, em particular com os países de língua portuguesa.

O INE representa Portugal no Grupo de Trabalho "Estatísticas" do Conselho da União Europeia, no Comité do Sistema Estatístico Europeu, na sessão plenária da Comissão de Estatísticas das Nações Unidas, na Conferência dos Estatísticos Europeus da Comissão Económica para a Europa das Nações Unidas, no Comité de Estatística da OCDE, bem como em variados comités e grupos e trabalho criados no âmbito das atividades destas organizações.

Grande parte da produção estatística oficial, desenvolvida pelo INE e por outras autoridades estatísticas nacionais, está sujeita a legislação europeia, respondendo às necessidades de informação para a formulação, acompanhamento e avaliação das políticas da União Europeia.

As estatísticas europeias têm enquadramento legal no Regulamento n.º 223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, na sua redação atual, sendo

os requisitos específicos estabelecidos em legislação sectorial, garantindo-se desta forma a harmonização e qualidade das estatísticas europeias.

O Código de Conduta para as Estatísticas Europeias desenvolve os princípios estatísticos estabelecidos no Regulamento 223/2009, constituindo o quadro de referência comum da qualidade do Sistema Estatístico Europeu.

O INE é responsável por coordenar, a nível nacional, as atividades de desenvolvimento, produção e divulgação das estatísticas europeias, sendo o interlocutor único do Eurostat. Neste quadro, mantém uma cooperação estreita com os membros do Sistema Estatístico Europeu e do Sistema Europeu de Bancos Centrais, bem como de outras entidades interessadas.

A nível global, as crescentes exigências relativamente à disponibilização de estatísticas comparáveis e de qualidade, cuja premência se agudizou no âmbito da implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas, têm vindo a tornar cada vez mais importante o papel do INE nas relações internacionais e na coordenação nacional destes processos.

O INE tem desempenhado também um papel fundamental na cooperação para o desenvolvimento dos sistemas estatísticos de outros países, em particular dos países de língua portuguesa, em cumprimento da sua missão e no âmbito das prioridades da política de cooperação nacional.

Os novos desafios que se colocam à atividade estatística oficial, no âmbito da globalização, da revolução digital, da inteligência artificial e da ciência de dados, dão uma importância acrescida à cooperação do INE com entidades externas e ao estabelecimento de novas parcerias em prol da melhoria contínua dos produtos estatísticos que o INE disponibiliza no cumprimento da sua missão de serviço público.

O INE compromete-se a:

// Cooperar com os parceiros do Sistema Estatístico Europeu (Eurostat, institutos nacionais de estatística e outras autoridades estatísticas dos Estados-membros), bem como com outras entidades externas, como a comunidade científica, de modo a reforçar a capacidade do Sistema Estatístico Europeu para responder, de forma eficaz e inovadora, às necessidades crescentes de informação por parte dos utilizadores;

// Procurar sinergias com os parceiros do Sistema Estatístico Europeu, designadamente através da participação em redes de colaboração europeia, tendo em vista otimizar a produção das estatísticas europeias e reduzir a carga sobre os prestadores de informação;

// Cumprir os mais elevados padrões internacionais, em matéria de estatísticas, e contribuir para o desenvolvimento de novos standards estatísticos, participando ativamente nas estruturas competentes da Organização das Nações Unidas e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico;

// Procurar novas abordagens e parcerias com outras entidades, quer a nível nacional quer internacional, tendo em vista fomentar a inovação na produção de estatísticas oficiais, devolvendo à Sociedade informação estatística relevante para a tomada de decisão;

// Promover a articulação com as entidades relevantes, nacionais e internacionais, tendo em vista assegurar o acompanhamento estatístico da implementação nacional dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no âmbito da Agenda 2030 das Nações Unidas;

// Contribuir para sistemas estatísticos de outros países, em particular dos países de língua portuguesa, reforçando a cooperação com as entidades homólogas, no âmbito das prioridades da política de cooperação nacional.

contactos

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

Apoio a Utilizadores I Serviço de Difusão
Telefone: + 351 218 440 695*
E-mail: info@ine.pt

Encarregado de Proteção de Dados do INE
Ana Dulce Pinto
Instituto Nacional de Estatística
Avenida António José

Apoio a respondentes (empresas/organizações ou famílias)| Departamento de Recolha de informação
Tel.: + 351 218 426 307*
E-mail: webinq@ine.pt
Horário: das 9h00 às 17h00, nos dias úteis.

Atendimento a Jornalistas | Serviço de Comunicação e Imagem
Telefone direto: + 351 218 426 110*
Telefone geral: + 351 218 426 100* (ext:1248/1473)
E-mail: sci@ine.pt
Horário de funcionamento: 9h30-18h30, nos dias úteis

Centro de Apoio em Portugal às Estatísticas Europeias
Telefone : + 351 218 440 447*
E-mail: ESDS@ine.pt

Biblioteca | Sede
Horário de funcionamento: 9h00-12h30/14h00-17h00, nos dias úteis
Nota: O atendimento presencial está sujeito a agendamento prévio

Receção de Visitas de Estudo | Marcações
Telefone direto: +351 218 440 695*
Telefone geral: + + 351 218 426 100* (ext: 1357)
E-mail: visitas@ine.pt
Horário de funcionamento: das 9h00 às 17h00, nos dias úteis

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

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

Delegação de Évora | Rua Miguel Bombarda, 36
7000-919 ÉVORA Telefone geral: + 351 266 757 700*
E-mail: de@ine.pt
Horário de funcionamento da biblioteca:
9h00-12h30/14h00-17h00, nos dias úteis

Delegação de Faro | Rua Cândido Guerreiro, 43-3ºFte
8000-318 FARO Telefone geral: + 351 289 887 800*
E-mail: df@ine.pt
Horário de funcionamento da biblioteca:
9h00-12h30/14h00-17h00, nos dias úteis

Serviço Regional de Estatística dos Açores
Rua da Rocha, 26
9700 - 169 ANGRA DO HEROÍSMO
Telefone geral: +351 295 204 020*
E-mail: srea@azores.gov.pt

Direção Regional de Estatística da Madeira
Calçada de Santa Clara, 38 – 9004-545 FUNCHAL
Telefone geral: +351 291 720 060*
E-mail: drem@ine.pt

* Chamada para rede fixa nacional