



[RELATÓRIO DE ACTIVIDADES]

2009

FICHA TÉCNICA

Título

Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P.
Relatório de Actividades 2009

Edição

INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P.
Rua B – Edifícios 4, 5, 6 e Santa Cruz
Aeroporto da Portela 4 – 1749-034 Lisboa
Telef.: +351 218 423 500 / Fax.: +351 218 402 398 / e-mail: geral@inac.pt
www.inac.pt

Coordenação técnica

Gabinete de Estudos e Controlo de Gestão

Imagem e Grafismo

Departamento de Comunicação

Periodicidade

Anual

Data de Edição

Abril 2010

ÍNDICE

	Pág.
Nota Prévia	4
Capítulo I – Nota Introdutória	5
Capítulo II – Auto-avaliação	11
2.1 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados	12
2.2 Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados	19
2.3 Avaliação do sistema do controlo interno	21
2.4 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes	24
2.5 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	24
2.6 Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação	24
2.7 Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços	26
2.8 Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano, com indicação de resultados alcançados	30
2.9 Afectação real e prevista dos recursos da organização	50
Capítulo III – Balanço social	53
Capítulo IV – Avaliação final	77

NOTA PRÉVIA

O Relatório de Actividades é um documento publicado anualmente pelo INAC, I.P., nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro. Com a recente publicação da Lei n.º 66-B/2007 (Lei do SIADAP) houve necessidade de harmonizar a estrutura do relatório prevista com a obrigatoriedade de prestação de informação e reporte complementares exigidos em sede de SIADAP 1. A estrutura do relatório que aqui se apresenta é a resposta a essa necessidade de harmonização. O seu conteúdo traduz o essencial das actividades desenvolvidas pelo INAC, I.P. no decorrer no ano 2009, evidenciando os resultados alcançados nos diversos objectivos programados e os desvios verificados.

No **capítulo 1** é apresentada uma breve análise da evolução do tráfego, relativa ao ano económico 2009, bem como os principais objectivos e linhas de acção prosseguidos pelo Instituto.

O **capítulo 2** é dedicado à auto-avaliação do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), e evidencia os resultados alcançados e os desvios verificados relativamente aos principais objectivos operacionais definidos pelo INAC, I.P. para o período em causa. Em cumprimento do disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro (SIADAP), são prestadas informações adicionais relativamente a: i) apreciação dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados; ii) avaliação do sistema de controlo interno do INAC, I.P.; iii) análise das causas dos desvios apurados; iv) indicação de eventuais medidas para um reforço positivo do desempenho; v) comparação do desempenho do INAC, I.P. com serviços idênticos; vi) audição dos dirigentes e demais trabalhadores no processo de auto-avaliação; vii) actividades desenvolvidas, para além das prosseguidas para cumprimento dos objectivos indicados no QUAR, previstas e não previstas no Plano de Actividades do Instituto e viii) afectação real e prevista dos recursos da organização.

No **capítulo 3** apresenta-se o Balanço Social do Serviço, sendo analisada, de forma sintética, a situação social do INAC, I.P. no decorrer do ano 2009.

O último capítulo, o **capítulo 4**, resume a avaliação final do desempenho do INAC, I.P. face aos objectivos e metas traçados sendo apresentada a menção proposta pelo Conselho Directivo do INAC, I.P. como resultado da auto-avaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

A photograph of an airplane wing flying over a vast, hazy landscape under a clear blue sky. The wing is white and extends from the right side of the frame towards the left. The landscape below is a mix of green and brown, appearing very soft and out of focus. The sky is a pale, clear blue.

CAPÍTULO I

Nota Introdutória

1.1 – BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

A Economia mundial em 2009 apresentou um crescimento global negativo de 0,8%, antecipado pelo já forte abrandamento económico verificado em 2008. Com excepção das economias em desenvolvimento, o PIB da área euro fixou-se em -4%, coincidente com o PIB nacional e não muito longe dos crescimentos negativos verificados nas economias avançadas e, em particular, nos EUA de, respectivamente, -3,2% e -2,4%.

A indústria do transporte aéreo conheceu, igualmente em 2009, o pior ano desde o fim da II Guerra Mundial. Segundo os números avançados pelas organizações internacionais do sector, os verdadeiros impactos da grave recessão económica mundial no transporte aéreo surgiram no ano de 2009, em particular no 1º semestre, traduzindo-se em significativas quebras do tráfego de passageiros (-3,5%) e de carga (-10%).

Neste contexto, e se em 2008, o transporte aéreo em Portugal, apesar do abrandamento registado no final do ano, não acompanhou as tendências negativas globalmente verificadas, em 2009 evidencia claramente quebras de tráfego, com variações homólogas negativas de -4,2% em número de movimentos e de -3% em número de passageiros transportados.

Esta diminuição significativa do tráfego de passageiros teve, naturalmente, impacto ao nível do orçamento do INAC, I.P., pela redução da receita decorrente da cobrança de taxa de segurança por passageiro embarcado, comprometendo, conseqüentemente, o grau de exequibilidade de alguns dos projectos constantes do Plano de Actividades do INAC, I.P..

No 4º trimestre de 2009, e não alheio ao facto da economia mundial apresentar sinais de alguma recuperação ao nível dos mercados financeiros e da procura de matérias-primas, os principais indicadores do tráfego aéreo em Portugal conheceram, a partir de Outubro, uma desaceleração das variações negativas ou mesmo, alguma recuperação. Em Dezembro de 2009, a variação homóloga do número de passageiros e carga transportados atingiu já valores positivos de 4,6% e 13%, respectivamente.

Em suma, em sequência da melhoria do clima económico verificado na zona euro no último trimestre de 2009, perspectiva-se para 2010 uma recuperação da actividade do transporte aéreo, ainda que moderada e irregular.

GRÁFICO 1

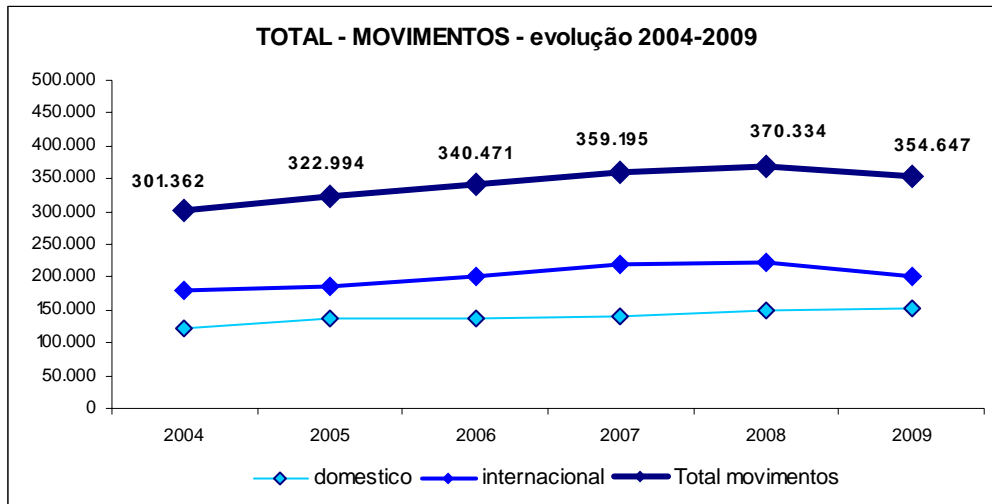


GRÁFICO 2

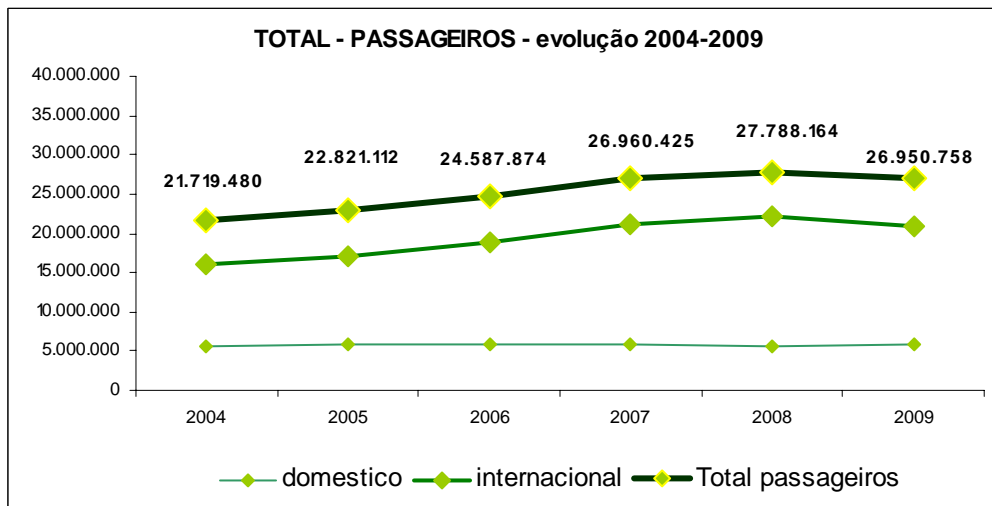
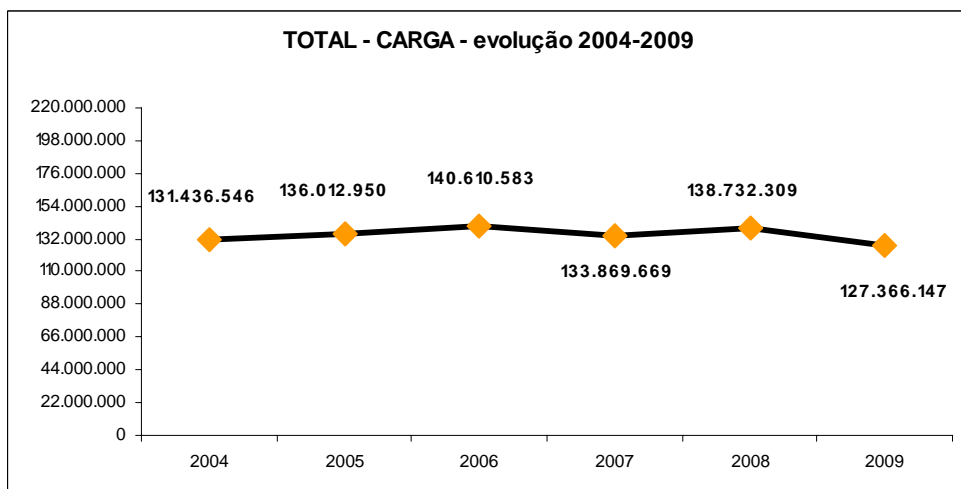


GRÁFICO 3



1.2 ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO INAC, I.P.

As prioridades estratégicas definidas para o INAC, I.P. para o triénio 2008-2010 assentam na adequação do modelo regulatório às necessidades do sector e, também, na melhoria do desempenho, reforçando a eficiência, aumentando a eficácia e melhorando a qualidade dos serviços prestados. Estas prioridades definidas para o INAC, I.P. através de 6 eixos estratégicos de intervenção, encontram-se abaixo descritas:

- Assegurar um modelo de remuneração adequado do sistema aeroportuário, que facilite a sustentabilidade e racionalidade económica do mesmo;
- Adaptar o modelo regulatório para assegurar o desenvolvimento adequado do sistema aeroportuário nacional;
- Garantir a segurança da aviação civil promovendo uma eficaz regulação e regulamentação do sector, bem como uma eficiente acção inspectiva e fiscalizadora;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados, concretizando uma redução visível dos prazos médios e desburocratizando e simplificando os processos de interface com os agentes económicos do sector;
- Reforçar as competências dos recursos humanos do Instituto, assegurando a disponibilidade dos meios necessários para a concretização da missão que lhe está cometida;
- Assegurar a sustentabilidade económico-financeira, minimizando a dependência do Orçamento de Estado e libertando os meios financeiros indispensáveis para cobrir os custos de funcionamento e financiar investimentos relacionados com a melhoria da eficácia no cumprimento da sua actividade.

No seguimento das orientações estratégicas definidas, foi determinado um modelo de fixação de objectivos para os anos 2008-2010, baseado num conjunto de indicadores que permitirão avaliar o grau de concretização das orientações específicas designadas para o Instituto. Os indicadores do INAC, I.P., comuns a todos os membros do Conselho Directivo, vertidos no Plano de Actividades para 2009, encontram-se descritos no quadro seguinte:

Quadro 1 – Objectivos do Conselho Directivo para 2009

Objectivos de Gestão Anuais	Indicador de Medida	Meta 2009	Resultado
Reforçar a sustentabilidade económico-financeira do INAC, I.P.	Taxa de cobertura de custos por proveitos próprios	[114%; 124%]*	106%
Aumentar a eficiência das actividades do INAC, I.P., reduzindo o custo operacional por certificação, licenciamento e autorização concedida	Custo operacional (certificações + licenciamentos + autorizações)	[318; 351]*	347,00€
Manter o grau de cumprimento orçamental	Despesas de Funcionamento (real) / Despesas de Funcionamento (orçamentado)	[95%; 100%]	80%
Aumentar a acção de supervisão, nos termos previstos na regulamentação	Auditorias previstas + inspecções planeadas + inspecções SAFA	390	946
Contribuição para o desenvolvimento do sector	Nº de relatórios sectoriais publicados	2	5
Implementar, com qualidade o sistema de avaliação	% de pareceres favoráveis da Comissão Paritária / N.º trabalhadores avaliados	<=5%	2%

* Intervalo de concretização previsto no QUAR

Com vista a concretizar os objectivos estratégicos delineados, o Conselho Directivo definiu no Plano de Actividades para 2009, sete objectivos operacionais, que cobrem as diversas áreas de intervenção do INAC, I.P. e cuja concretização possibilitará o cumprimento dos objectivos plurianuais definidos e a consolidação do plano estratégico da organização.

1. Assessoria ao Governo, ao nível legislativo, através da transposição de Directivas e Anexos, bem como elaboração de regulamentos e demais actos legislativos

Coadjuvar o Governo, na definição das linhas estratégicas e de políticas gerais e sectoriais para a aviação civil, elaborando projectos de legislação, colaborando na preparação de diplomas legais e regulamentos, nacionais e comunitários.

2. Adequação da regulação do sector às necessidades do sistema de aviação civil

Promover a adequada regulação do sector, através da actualização do modelo regulatório e aumentando a confiança dos agentes económicos e dos clientes no exercício da regulação do mercado.

3. Reforço da acção de supervisão, garantindo a segurança

Promover a segurança da aviação civil de uma forma integrada e eficiente, intensificando as acções de supervisão, inspectiva e fiscalizadora, melhorando os resultados das auditorias e contribuindo para a evolução sustentada do sector.

4. Reforço da sustentabilidade económico-financeira

Manter e melhorar a sustentabilidade económico-financeira do INAC, I.P., gerando uma contribuição positiva para o Orçamento de Estado e para as Contas Públicas e promovendo o financiamento dos investimentos relacionados com a melhoria da eficácia da prestação do INAC, I.P..

5. Reforço do posicionamento institucional do INAC, I.P.

Aumentar a confiança dos diversos *stakeholders* na actuação do INAC, I.P..

6. Reorganização dos processos críticos da actividade do INAC, I.P.

Dotar o INAC, I.P. dos meios e processos que permitam uma resposta mais eficiente e eficaz junto do sector da aviação civil.

7. Melhoria da qualidade dos serviços prestados

Melhorar a qualidade dos serviços prestados, promovendo as ferramentas *e-government* e os sistemas de garantia da qualidade, reduzindo prazos de execução.



CAPÍTULO II

Quadro de **Avaliação**
e Responsabilização (QUAR)

2.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS DE ACORDO COM O QUAR

Nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a auto-avaliação deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço. É o quadro de avaliação e responsabilização para 2009 que se apresenta nas páginas seguintes, com indicação das metas e indicadores de medida a cumprir para cada objectivo e com determinação do resultado das acções desenvolvidas e respectiva classificação face à meta planeada.

O QUAR do INAC, I.P. previu 6 objectivos operacionais, para 2009, definidos de acordo com as perspectivas de eficácia, eficiência e qualidade.

Eficácia

Nesta perspectiva, com ponderação de 40% na avaliação do serviço, o INAC, I.P. apresenta um resultado global de 56,2%. Para este resultado concorre o desempenho no cumprimento dos objectivos 1 e 2.

Para avaliação do cumprimento do objectivo 1 foram definidos 4 indicadores de medida. O INAC, I.P. superou este objectivo, já que os projectos legislativos foram concretizados dentro do prazo e foram publicados 5 relatórios sectoriais¹ para uma meta inicial de 2.

Em Agosto de 2009, o INAC, I.P. propôs a revisão do Quadro de Avaliação e Responsabilização através da alteração do Indicador 1 associado ao Objectivo 1 – Garantir a evolução permanente da regulação de acordo com as necessidades do sector. O indicador 1 previa inicialmente a transposição do Anexo 10 da ICAO. No entanto, em reunião internacional, foi clarificado que, para os Prestadores de Serviços de Navegação Aérea, o “simples” requisito dos procedimentos operacionais e técnicos de tais prestadores de serviços terem que respeitar o Anexo 10 constituiria uma base aceitável. Assim, tendo em conta a grande exigência de recursos associada à concretização da Transposição do Anexo 10, bem como as dúvidas sobre a sua efectiva utilidade, foi retirada a Transposição daquele Anexo do indicador 1 do objectivo 1 do QUAR.

Para avaliação do cumprimento do objectivo 2 foram definidos 4 indicadores de medida. Relativamente ao aumento da acção de supervisão foram apuradas as inspecções/auditorias e SAFA's² concluídas em 2007³, tendo sido estabelecida a meta de realização de 390 acções em 2009. A meta definida foi superada em 143%, já que foram realizadas 946 acções de supervisão. Quanto ao grau de concretização do planeamento das acções de supervisão, o resultado apurado foi de 123%, em muito devido ao acréscimo significativo de inspecções SAFA. Para avaliação do cumprimento do objectivo 2 do QUAR do INAC, I.P. foi, ainda, definido um sistema de inspecções aleatórias a aeronaves nacionais e criada uma bolsa de auditores de segurança em cooperação com outras entidades estatais.

Eficiência

No que respeita à perspectiva de eficiência, com uma ponderação prevista de 30%, o desempenho do INAC, I.P. teve um resultado final de 30,9%, para o que contribuíram os resultados do Objectivo 3, com um grau de concretização de 101% e do Objectivo 4, com um grau de concretização de 105%.

¹ Foram publicados um Anuário Estatístico: *Anuário da Aviação Civil (2008)*, um estudo sobre o impacto da aviação civil na economia nacional: *A Aviação Civil e a Economia Portuguesa 2008*, e 3 boletins estatísticos sectoriais para os períodos Jan/Mar, Abr/Jun e Jul/Set de 2009.

² *Safety Assessment on Foreign Aircraft*.

³ Na metodologia adoptada para apresentação inicial do QUAR não foram consideradas as inspecções a aeronaves do RAN, pelo que o resultado da acção de supervisão apresentado, não considera, para efeitos de verificação do cumprimento de objectivo, aquelas inspecções. O objectivo para 2009 foi reforçar a acção de supervisão em +35% do que em 2007.

Qualidade

O desempenho do INAC, I.P., nesta última perspectiva, é avaliado através da análise do grau de concretização de 2 objectivos: Melhorar a qualidade dos serviços prestados, com ponderação de 70% e reforçar o posicionamento institucional do INAC, I.P., com ponderação de 30%.

Quanto ao objectivo de melhoria da qualidade dos serviços prestados, foram, em geral, cumpridos os indicadores estabelecidos, designadamente no que releva ao cumprimento de um prazo médio de resposta⁴ inferior a 13 dias (o resultado apurado foram 9 dias), à disponibilização de um sistema de gestão documental/expediente para controlo dos fluxos de informação, e à definição de um sistema interno de procedimentos para as áreas técnicas com o propósito de harmonizar o sistema interno de controlo.

Não foi cumprido o indicador 16 – Disponibilizar espaços polivalentes para a realização de exames assistidos por computador e formação.

Quanto ao indicador 18 – Realização de acções de sensibilização, foi feita uma aposta significativa na realização de sessões de trabalho para preparação/esclarecimento de projectos legislativos. Foram realizadas 8 acções de sensibilização, quando estavam previstas 4⁵.

⁴ Para o cálculo deste indicador foram considerados os actos regulatórios praticados pelas diversas unidades orgânicas do INAC, I.P.. Tanto quanto possível tentou-se calcular o prazo médio de resposta de todos os actos regulatórios. Contudo, a ausência de um sistema de gestão documental utilizado por todas as unidades orgânicas e o facto de o universo de actos regulatórios praticados ser cerca de 34000, condicionaram a metodologia a adoptar. Assim, tanto quanto possível, optou-se por considerar uma amostra aleatória, com um número aleatório de elementos, tentando, tanto quanto possível que esse número e elementos representasse 20% do número total de elementos de cada acto regulatório.

⁵ Sessão de Trabalho "Alteração do Sistema Nacional de Informação Aeronáutica – Novas Séries de NOTAM"; Acções de Sensibilização: "Salvamento e luta contra incêndios em aeródromos"; Workshop INAC / EASA sobre "Implementation Rule" FCL e OPS; Workshop INAC/APA sobre "A Aviação no Comércio Europeu de Licenças de Emissão"; Acção de Sensibilização ASSAC; Sessão de trabalho: "Projecto de regulamento sobre actividades pirotécnicas e largadas de balões de látex"; Sessão de trabalho: "Licenças AITA"; Sessão de trabalho: "Apresentação e discussão das principais directrizes para a elaboração de regulamentação complementar ao D.L. 186/07".

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009



MONITORIZAÇÃO											Data: 31/12/2009		
Aprovado em 30/01/2009 pelo Senhor Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações											Última actualização: 11/02/2010		

Ministério: Obras Públicas, Transportes e Comunicações
Organismo: INAC, IP. - Instituto Nacional de Aviação Civil

Missão: Missão: Promover o desenvolvimento seguro, eficiente e sustentado das actividades da aviação civil através de regulação, regulamentação, certificação, licenciamento e fiscalização. As atribuições do INAC, I.P. estão especificadas no Decreto-Lei n.º 145/2007, de 27 de Abril.

Objectivos estratégicos (OE):
OE 1 Garantir a segurança da aviação civil promovendo uma eficaz regulação e regulamentação do sector, bem como a eficiente acção inspectiva e fiscalizadora.
OE 2 Promover o desenvolvimento sustentado do sector da aviação civil através de uma regulação económica adequada.
OE 3 Melhorar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados de forma a assegurar a sustentabilidade do INAC, IP..

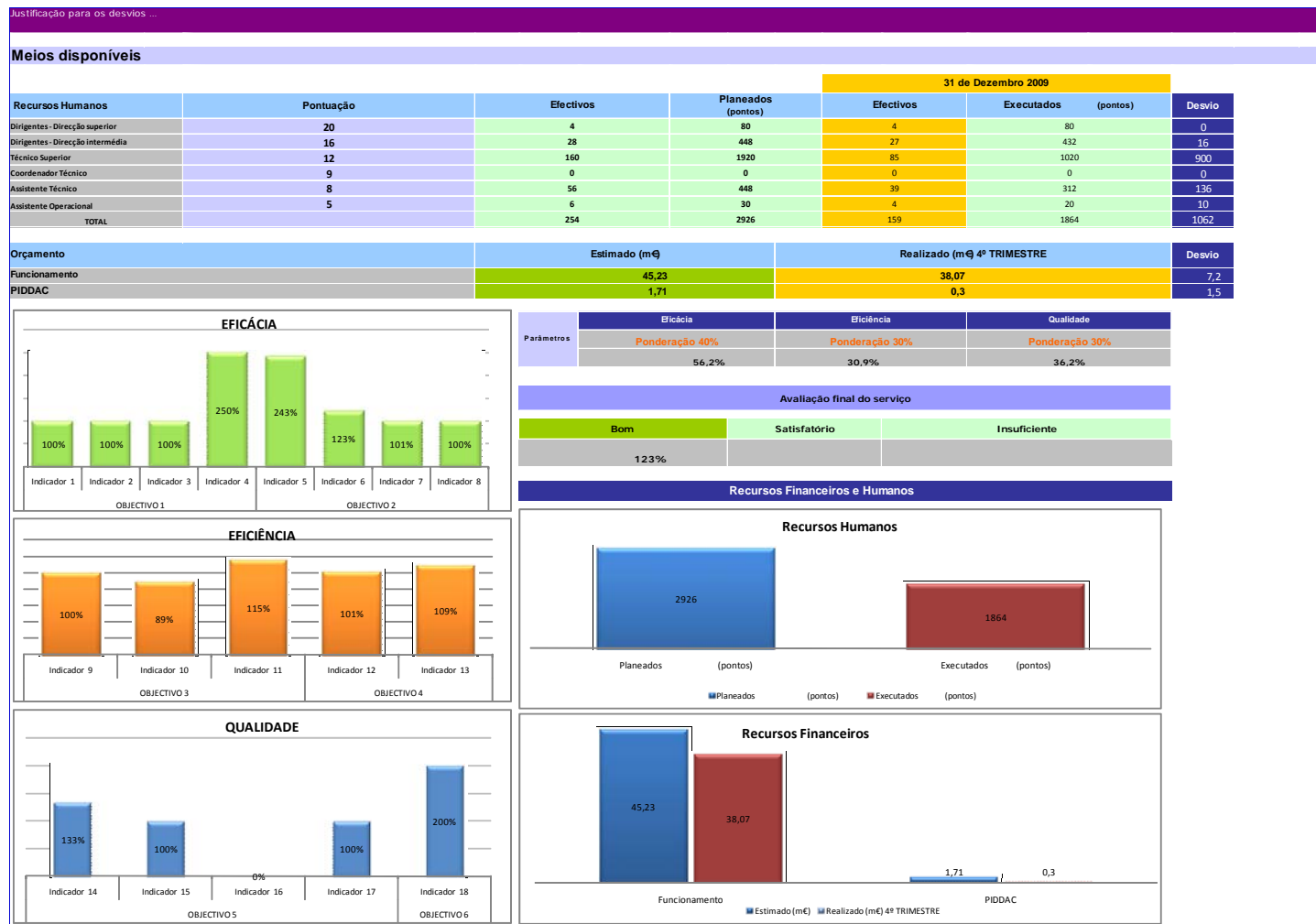
Objectivos operacionais	Meta Ano 2008	Resultado Ano 2008	Meta Ano 2009	Result. 1º TRIM	Result. 2º TRIM	Result. 3º TRIM	Concretização			Desvios	Taxa Realização	Pesos			
							Resultado Final	Classificação							
								Superou	Atingiu				Não atingiu		
EFICÁCIA Ponderação de 40%															
56,2%															
OB 1 Ponderação de 50%															
51,3%															
Garantir a evolução permanente da regulação de acordo com as necessidades do sector, promovendo o seu desenvolvimento sustentado e a segurança	Ind 1														
		Elaborar projectos relativos a: - Transposição de parte do Anexo 1da ICAO (outras licenças de pilotos previstas no Anexo 1 e não contempladas no DL 17A) - Transposição do Anexo 6 da ICAO (Part. 2) - Transposição do Anexo 15	n.a.	n.a.	Dezembro	0	0	0	26-Dez	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	0,0%	100%	35%
	Peso	35%													
	Ind 2														
	Elaborar 7 projectos de Decretos-Lei relativos a: - Licenças AITA - Operação de estações de telecomunicações aeronáuticas em aeródromos secundários - Licenças de estação de rádio de comunicações de bordo de aeronaves - Alteração ao Decreto-Lei 17A (inclusão da última emenda ao JAR FCL) - Alteração ao Decreto-Lei 250/03 (inclusão da última emenda ao JAR FCL 3) - Revisão do Programa Nacional de Formação e Treino da Aviação Civil - Aprovação da parte pública do Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil	n.a.	n.a.	Dezembro	0	0	0	26-Dez	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	0,0%	100%	30%	
Peso	30%														
Ind 3															
	Elaborar 5 projectos de regulamentos: - de aplicação do Decreto-Lei 186/2007 - de aplicação da Lei de Licenciamento de CTA - de aplicação do Decreto-Lei de transposição do Anexo 11 - de aplicação do Decreto-Lei de transposição do Anexo 2 - sobre espectáculos de protecção e lançamento de balões na proximidade de aeródromos	n.a.	n.a.	Dezembro	0	0	0	26-Dez	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	0,0%	100%	0%	
Peso	20%														
Ind 4															
	Contribuir para o desenvolvimento do sector: Nº de relatórios sectoriais publicados	1	2	2	0	0	0	5	3	2	1	150,0%	250%	38%	
Peso	15%														

Quadro 2 – QUAR (continuação)

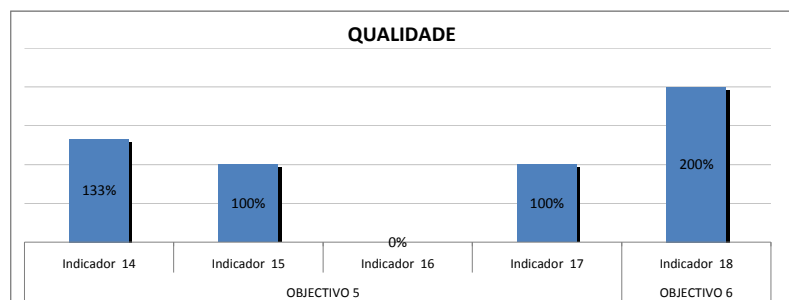
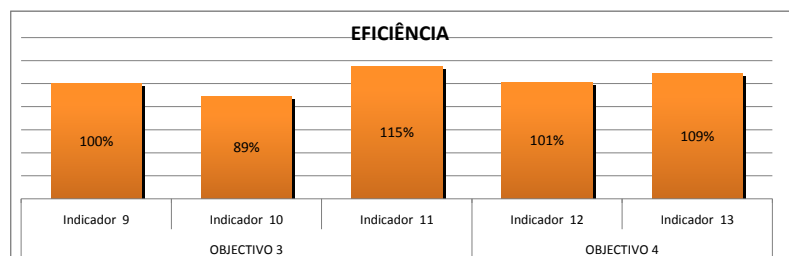
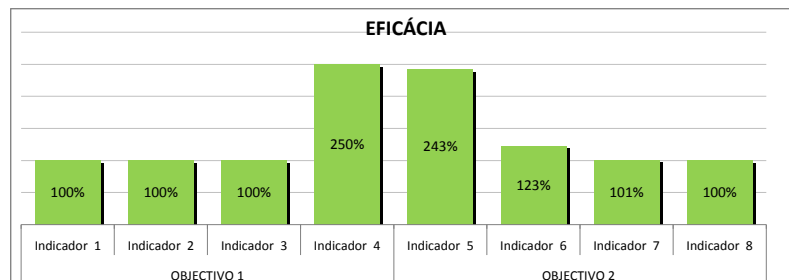
OB 2		Ponderação de 50%		89,2%												
Aumentar a acção de supervisão garantindo a segurança	Ind 5	Reforçar a acção de supervisão do INAC, IP: Aumentar o nº. de auditorias, inspecções, acções correctivas e inspecções a aeronaves de países terceiros que utilizem aeródromos nacionais	362	559	390	248	330	665	946	>410	entre 371 e 410	<371	142,6%	243%	121%	
	Peso	50%														
	Ind 6	Manter o grau de execução da acção de supervisão Auditorias e inspecções realizadas / auditorias e inspecções planeadas	100%	97%	100%	34%	60%	88%	123%	>105%	entre 95% e 105%	<95%	23,2%	123%	37%	
	Peso	30%														
Ind 7	Implementar um sistema de inspecções aleatórias a aeronaves nacionais	n.a.	n.a.	Dezembro	0	0	0	25-Nov	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	1,4%	101%	10%		
Peso	10%															
Ind 8	Criar bolsas de auditores de segurança em cooperação com outras entidades estatais	n.a.	n.a.	1	1	1	1	1	2	1	0	0,0%	100%	10%		
Peso	10%															
EFICIÊNCIA		Ponderação de 30%		30,9%												
OB 3		Ponderação de 60%		60,8%												
Reforçar a sustentabilidade económico-financeira	Ind 9	Reduzir custo operacional por certificações / licenciamentos / autorizações: Custos Operacionais Nº de certificações/licenciamentos/autorizações	350 €	242 €	335 €	276 €	283 €	342	347	<318€	entre 318€ e 351€	>351€	0,0%	100%	40%	
	Peso	40%														
	Ind 10	Reforçar a cobertura de custos por proventos próprios: Proventos Operacionais Próprios Custos Operacionais	117%	105%	119%	101%	90%	105%	106%	>124%	entre 114% e 124%	<114%	-10,9%	89%	27%	
Peso	30%															
Ind 11	Melhorar o grau de execução orçamental: Despesas de funcionamento (executadas) Despesas de funcionamento (orçamentadas)	100%	76%	95%	15%	34%	52%	80%	<95%	entre 95% e 100%	>100%	15,4%	115%	35%		
Peso	30%															
OB 4		Ponderação de 40%		42,1%												
Desenvolver competências dos recursos humanos específicas no sector da aviação civil	Ind 12	Elaborar um Plano de Formação a dois anos, aplicando o Manual de Recrutamento e Formação	n.a.	n.a.	Dezembro	0	0	0	25-Nov	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	1,4%	101%	51%	
	Peso	50%														
Ind 13	Manter o Grau de Execução do Plano de Formação: (formação realizada / formação planeada)	75%	78%	75%	6%	23%	32%	82%	>80%	entre 70% e 80%	<70%	9,0%	109%	54%		
Peso	50%															

QUALIDADE		Ponderação de 30%		36,2%												
OB 5		Ponderação de 70%		60,6%												
Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Ind 14	Melhorar a qualidade de serviço prestado: Prazo médio de dias de resposta por tipo de documentos, ponderado pelo nº de actos regulatórios	17	9	13	nd	nd	nd	9	12	13	14	33,1%	133%	37%	
	Peso	27,5%														
	Ind 15	Disponibilizar um sistema de gestão documental/expediente para controlo dos fluxos de informação e arquivo digital de documentos	n.a.	n.a.	Outubro	0	0	0	30-Out	<01-Out	de 01-Out a 31-Out	> 31-Out	0,0%	100%	28%	
	Peso	27,5%														
Ind 16	Disponibilizar de espaços polivalentes para a realização de exames assistidos por computador e formação	n.a.	n.a.	Dezembro	0	0	0	-	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	-100,0%	0%	0%		
Peso	22,5%															
Ind 17	Definir um sistema interno de procedimentos para as áreas técnicas	n.a.	n.a.	Dezembro	0	80%	80%	100%	<30-Nov	de 01-Dez a 31-Dez	>31-Dez	0,0%	100%	23%		
Peso	22,5%															
OB 6		Ponderação de 30%		60,0%												
Reforço do posicionamento institucional do INAC	Ind 18	Realização de acções de sensibilização e divulgação de informação em matéria de aviação civil para os stakeholders	3	4	4	3	4	5	8	5	4	3	100,0%	200%	200%	
	Peso	100%														
Nota: A coluna do DESVIO deve ter a fórmula associada para o respectivo cálculo																
Explicitação da fórmula utilizada																
Indicadores de incremento POSITIVO a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado} - \text{Meta}) / \text{Meta}]$.																
Indicadores de incremento NEGATIVO a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta} - \text{Resultado}) / \text{Meta}]$.																
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.																

Quadro 2 – QUAR (continuação)

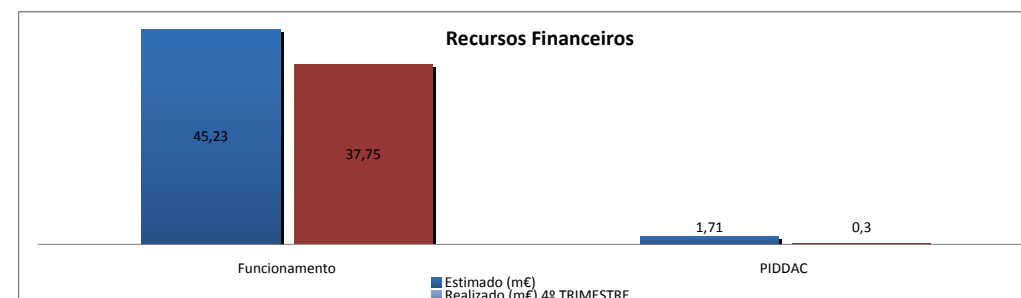
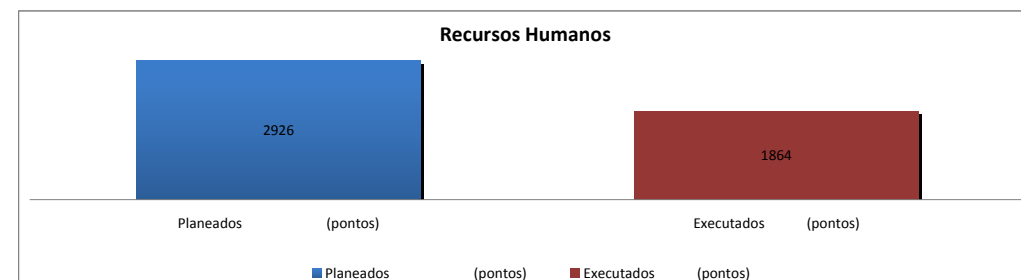


Quadro 2 – QUAR (continuação)



Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 40%	Ponderação 30%	Ponderação 30%
	56,2%	30,9%	36,2%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
123%		



2.2 APRECIÇÃO, POR PARTE DOS UTILIZADORES, DA QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Com o objectivo de apurar o grau de satisfação dos clientes do INAC, I.P., quanto à qualidade dos serviços prestados, foi desenvolvido um pequeno questionário, que se encontra disponível, desde Novembro de 2008, nas instalações do INAC, I.P., onde decorrem actividades de atendimento ao público (Portaria do Edifício 4 e Tesouraria, no Edifício Santa Cruz). Pretende-se obter informação, por parte dos utilizadores, quanto a parâmetros que foram considerados, numa primeira fase, como essenciais para promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados: comodidade das instalações, acessibilidades, qualidade de atendimento e celeridade na decisão. Pretende-se, também, obter informação quanto à frequência de utilização dos serviços do INAC, I.P..

Com base nas respostas dadas ao questionário e nas Reclamações inseridas no Livro de Reclamações, foram elaborados 2 relatórios semestrais para análise da percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados e que possam ser alvo de melhoria no seu funcionamento.

Considerando as reclamações exaradas no Livro de Reclamações no ano de 2009, constata-se que, apesar de a amostra não ser suficientemente representativa, a maioria das reclamações dizem respeito à falta de estacionamento (Acessibilidades) e ausência de funcionário no Atendimento Geral (Horário de Funcionamento).

Quadro 3 – Respostas ao questionário aos clientes

Questionário aos Clientes do INAC, I.P. _ Ano de 2009

		Critérios de classificação dos serviços	
EMPRESA	Como classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Grau de satisfação	
		Acessibilidade	67%
		Qualidade de Atendimento	89%
		Celeridade na Decisão	71%
		Comodidade das Instalações	91%
		Horário de Funcionamento	78%
	Com que frequência utiliza os nossos serviços	Frequência de Utilização dos Serviços	
		Frequência	
		1ª vez	0%
		Uma ou mais vezes por ano	9%
Uma vez por ano ou menos		2%	
Uma vez por semana		4%	
	Várias vezes por ano	11%	
	Várias vezes por semana	4%	
Sugestões / comentários	Sugestões	10 Sugestões	

		Critérios de classificação dos serviços	
INDIVIDUAL	Como classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Grau de satisfação	
		Acessibilidade	88%
		Qualidade de Atendimento	87%
		Celeridade na Decisão	84%
		Comodidade das Instalações	90%
		Horário de Funcionamento	87%
	Com que frequência utiliza os nossos serviços	Frequência de Utilização dos Serviços	
		Frequência	
		1ª vez	3%
		Uma ou mais vezes por ano	7%
Uma vez por ano ou menos		10%	
Uma vez por semana		0%	
	Várias vezes por ano	14%	
	Várias vezes por semana	0%	
Sugestões / comentários	Sugestões	21 Sugestões	

$$\text{Grau de Satisfação} = \frac{\sum \text{N.º de pontos atribuídos}}{\sum \text{Pontuação máxima}} \times 100\%$$

2.3 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

Questões	Aplicação			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – AMBIENTE DE CONTROLO				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			<p>No que respeita à aquisição de bens e serviços, o INAC, I.P. tem implementado, desde Junho de 2007, um sistema interno de procedimentos que permite a criação de mecanismos de controlo nas áreas de recepção, validação e aprovação de facturas, reconhecimento e autenticação das assinaturas dos dirigentes, análise e controlo à execução do orçamento, fundo de maneio, processamento e pagamento de facturas e reembolsos e restituições.</p> <p>Estes procedimentos foram aprovados por Deliberação do Conselho Directivo de 6 de Junho de 2007.</p> <p>Complementarmente, foram estabelecidos e revistos diversos procedimentos de gestão e controlo da liquidação, cobrança e despesa pública</p> <p>Como medida de reforço de controlo interno, foi deliberado, pelo Conselho Directivo do INAC, I.P., em Maio de 2009, um procedimento, no sentido de os processos de aquisição de bens e serviços serem submetidos à previa análise e visto do Gabinete Jurídico, antes de serem assinados.</p> <p>No que releva às áreas funcionais do Instituto, designadamente as áreas técnicas, o desenvolvimento das suas atribuições e actividades assenta num sistema de procedimentos internos, auditados pelas organizações internacionais que supervisionam o sistema da aviação civil, designadamente a EASA (<i>European Aviation Safety Agency</i>) e a ICAO (<i>Internacional Civil Aviation Organization</i>).</p> <p>Foi, ainda, solicitado às diversas Unidades Orgânicas do INAC, I.P., e em conformidade com as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção, o preenchimento de uma matriz de avaliação dos potenciais riscos de corrupção e infracções conexas, com a identificação, caracterização e classificação dos riscos das actividades desenvolvidas, segundo uma escala de elevado, moderado ou fraco, em função do grau de probabilidade de ocorrência. Através da análise desta matriz o Conselho Directivo pretende implementar, no futuro, políticas de controlo interno para mitigar os riscos e vulnerabilidades identificados.</p>
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			<p>Os procedimentos instituídos têm inerente uma verificação corrente da legalidade e regularidade da despesa, tendo presente o orçamento aprovado, o cumprimento das fases da despesa pública e o correcto enquadramento em termos de contratação pública.</p>
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	

Questões	Aplicação			Fundamentação
	S	N	NA	
Cont.				
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)?	X			O INAC, I.P. dispõe de um Código de Conduta, aprovado por deliberação do CD de 06/01/2010.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Foi elaborado em 2008 um Manual de Recrutamento e Formação, de acordo com as normas internacionais (QUAR 2008). Foi elaborado em 2009 um Plano de Formação a 2 anos, aplicando o Manual de Recrutamento e Formação (QUAR).
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			São realizadas com regularidade reuniões entre o CD e os Directores. Em 2009 foram realizadas reuniões em 23/07;31/07 e 22/12.
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	X			1 Auditoria ICAO; 2 Auditoria EASA; 1 Auditoria EU; 1 Auditoria IGOPTC sobre património imobiliário; 1 Auditoria IGOPTC sobre tratamento de reclamações; Controlo efectuado pelo Fiscal Único, nos termos da Lei n.º 3/2004.
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura orgânica foi definida de acordo com a Portaria n.º 545/2007.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			Foram avaliados 100% dos colaboradores, de acordo com o SIADAP.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?				Participaram em pelo menos uma acção de formação cerca de 64,17% colaboradores do INAC, I.P. (120 colaboradores para um universo de 187).
3. ACTIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO ADMINISTRATIVO IMPLEMENTADOS NO SERVIÇO				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Foi definido como objectivo para o QUAR 2009 o desenvolvimento de um sistema de procedimentos para as áreas técnicas. As áreas de suporte também têm procedimentos definidos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			A competência para a realização da despesa está definida por delegação de competências.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			É elaborado, anualmente, aquando da definição do orçamento um Plano de Compras em articulação com a UMC do MOPTC.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		O INAC, I.P. tem constrangimentos significativos ao nível dos recursos humanos, o que não permite a implementação de um sistema de rotação de funções.

Questões	Aplicação			Fundamentação
	S	N	NA	
Cont.				
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			As responsabilidades funcionais encontram-se devidamente definidas, não estando, ainda, formalizadas nos respectivos manuais de procedimentos.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?		X		Há descrição dos fluxos de processos nos procedimentos relativos a: recepção, validação e aprovação de facturas, reconhecimento e autenticação das assinaturas dos dirigentes, análise e controlo à execução do orçamento, fundo de maneo, processamento e pagamento de facturas e reembolsos e restituições.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?		X		Ver resposta 3.6.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X			O documento será apresentado até 31 de Mar de 2010.
3.9 Plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?				Ver resposta 3.8.
4. FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			A gestão administrativa e financeira é suportada por diversas aplicações, designadamente: Gestão de recursos e vencimentos Rh+; Assiduidade – Elo; Avaliação de desempenho – SIADAP 123; Contabilidade – Gestor; Gestão de contas correntes, facturação e cobrança – Taxas (desenvolvimento interno).
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Existem aplicações que estão integradas e permitem o cruzamento de informação, nomeadamente GestRege com Taxa de Segurança, com informação estatística (GECG), com SigmaRan (AER e GabJur), Licenças / CAP com Taxas para emissão de guias.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X			É feito o cruzamento de dados uma vez que existem várias fontes de informação. Não há uma integração completa dos diversos sistemas de informação do INAC, I.P.. É um processo que está em curso e que encontra suporte no Plano Estratégico dos Sistemas de Informação. Estão a ser desenvolvidas as medidas de eficácia que permitem a integração de alguns destes sistemas.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			São obtidos de todos os sistemas de suporte à gestão administrativa elementos para reporte de actividade e suporte à decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	X			Ao nível do SIAC e dos formulários transaccionais publicados no portal do INAC, I.P. estão estabelecidos protocolos de segurança.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			É garantido através do sistema de virtualização (<i>backup</i>) através de sistemas <i>neo</i> e <i>reo</i> em locais fisicamente distintos, com períodos de retenção de informação de 30 e 8 dias, respectivamente.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			A troca de informação está garantida internamente por métodos de encriptação de dados. A troca de software requer chaves de activação de acesso restrito.

2.4 ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE ACÇÕES OU PROJECTOS NÃO EXECUTADOS OU COM RESULTADOS INSUFICIENTES

No QUAR do INAC, I.P. foram definidos 6 objectivos operacionais, relacionados com os eixos estratégicos de intervenção para o triénio 2008-2010, e estabelecidos de acordo com 3 perspectivas de actuação: eficácia, eficiência e qualidade. Da avaliação preliminar do desempenho do Serviço verifica-se que os indicadores 10 – Reforçar a cobertura de custos por proveitos próprios e 16 – Disponibilizar espaços polivalentes para a realização de exames assistidos por computador e formação, tiveram resultados insuficientes ou não foram executados.

O Indicador 10 - Reforçar a cobertura de custos por proveitos próprios teve um resultado de 106%, face aos 124% estabelecidos como meta para o ano de 2009. Embora apresentando um valor mais elevado do que em 2008 (105%), o indicador ficou aquém da meta estabelecida. Esta situação encontra razão directa na redução muito significativa do tráfego aéreo – reflexo da crise económica, com repercussão directa nos proveitos operacionais do INAC, I.P.. Com a redução de cerca de 7,2% dos proveitos operacionais, não foi possível cumprir a meta estabelecida. Esta situação resulta de condicionamentos exógenos à própria organização. Importa, todavia, fazer referência ao esforço de gestão que foi concretizado em 2009, nomeadamente ao nível dos ganhos de eficiência, com uma redução dos custos operacionais em cerca de 4,6%.

No que respeita ao indicador 16 – Disponibilizar espaços polivalentes para a realização de exames assistidos por computador e formação, não foi executado o projecto. Está em curso, actualmente, a validação do procedimento para a contratação de uma entidade que avalie a integração dos diversos projectos e efectue posteriormente a fiscalização da obra. Só após esta contratação, é que o INAC, I.P. está em condições de, acordo com a legislação em vigor, encetar os demais procedimentos para a realização da empreitada.

2.5 DESENVOLVIMENTO DE MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

Foram definidas, para 2010, uma série de medidas para o reforço positivo do desempenho do INAC, I.P.. Estas medidas, que constam do Plano de Actividades 2010, pretendem mitigar as ineficiências verificadas em 2009, que tiveram como consequência atrasos na conclusão de alguns projectos/actividades planeadas.

Desta forma, mantêm-se, para 2010, os objectivos operacionais definidos em 2009. No entanto, se em 2009, a preocupação recaiu necessariamente na reorganização de processos críticos da actividade desenvolvida, com vista a um aumento da eficácia e uma melhoria da eficiência, consequência directa das alterações produzidas com a reestruturação orgânica do INAC, I.P., em 2010, o Conselho Directivo do INAC, I.P., considerou fundamental reforçar e suportar os processos já reorganizados em soluções tecnológicas integradas.

No quadro seguinte são apresentadas as actividades consideradas prioritárias para a concretização do objectivo definido.

Quadro 5 – Objectivo 5 do Plano de Actividades para 2010

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços
Melhorar os processos e o funcionamento do INAC, I.P. a partir do reforço da infra-estrutura tecnológica	Concluir a implementação do ERP, iniciada em 2009: <ul style="list-style-type: none">→ Formar utilizadores;→ Permitir a utilização generalizada pelas diversas UO's;→ Permitir a criação de informação de reporte automática.
	Desenvolver e integrar os processos de negócio associados a documentos no Sistema de Gestão Documental / Expediente.
	Implementar a infra-estrutura tecnológica se suporte ao serviço de controlo de Servidões Aeronáuticas.
	Renovar o parque informático do INAC, I.P..

Assim, os objectivos operacionais definidos para 2010, e vertidos no Plano de Actividades são:

1. Assessoria ao Governo, ao nível legislativo, através da transposição de Directivas e Anexos, bem como elaboração de regulamentos e demais actos legislativos;
2. Reforço da acção de supervisão, garantindo a segurança;
3. Adequação da regulação do sector às necessidades do sistema de aviação civil;
4. Reforço da sustentabilidade económica e financeira;
5. Melhoria da infra-estrutura tecnológica do INAC, I.P.;
6. Reforço do posicionamento institucional do INAC, I.P.;
7. Melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2.6 COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL, QUE POSSAM CONSTITUIR PADRÃO DE COMPARAÇÃO

Nos termos da alínea e) do n.º2 do Artigo 15º da Lei n.º66-B, de 28 de Dezembro, a auto-avaliação deve ser acompanhada de informação relativa à *comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.*

Tendo em conta a missão, atribuições e competências do INAC, I.P. constantes na Lei Orgânica do Instituto (D.L. n.º 145/2007, de 27 de Abril), não existem, no plano nacional, serviços idênticos com os quais se possam estabelecer comparações de desempenho.

No plano internacional, existem, de facto, outras Autoridades de Aviação Civil, que, no entanto não podem constituir um padrão de comparação na medida em que terão outros instrumentos de gestão não comparáveis.

2.7 AUDIÇÃO DOS DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTO-AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Em cumprimento do disposto na alínea f) do n.º2 do Artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007 (SIADAP), foram realizados 2 inquéritos em sede de audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação do INAC, I.P.. São as respostas a esses inquéritos que se apresentam nas páginas seguintes.

Como método de trabalho foram disponibilizados 2 inquéritos para os dois segmentos de análise considerados (dirigentes e trabalhadores). Através da análise das respostas aos inquéritos pretendia-se aferir qual a percepção dos respondentes quanto à interligação e integração dos objectivos definidos no âmbito do SIADAP 2 e 3 com os objectivos operacionais definidos no QUAR; quais os factores que mais contribuíram para o desempenho das diversas unidades orgânicas em geral e dos trabalhadores em particular e, também, qual a percepção do contributo individual e colectivo para o cumprimento de cada um dos objectivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização.

Foram obtidas 11 respostas de dirigentes intermédios, para um universo de 28 indivíduos e 32 respostas de trabalhadores, das quais uma em branco, para um universo de 139 efectivos⁶. Face à reduzida dimensão da amostra, tanto no caso dos dirigentes intermédios, como dos trabalhadores, não é possível fazer inferências conclusivas para os universos considerados. Todavia, no caso dos dirigentes, os gráficos mostram que de uma maneira geral, para os mesmos factores de apreciação, as respostas têm a mesma tendência das do Questionário relativo ao QUAR 2008, havendo uma ligeira inversão nos factores relativos ao “Aumento da sustentabilidade económico-financeira” e no “Aumento da acção de supervisão para garantir a segurança” na avaliação do serviço relativa à contribuição para a prossecução dos Objectivos do QUAR.

Relativamente aos factores mais determinantes para o desempenho do INAC, I.P. houve na generalidade dos factores uma transferência das respostas em “Muito Influente” para “Moderadamente Influente” e “Pouco/Nada Influente”.

⁶ Não foram considerados para este efeito os colaboradores em regime de prestação de serviços. Não foram remetidos questionários aos 4 membros do Conselho Directivo

Gráfico 4 – Inquérito aos Dirigentes Intermédios – Contribuição das Unidades Orgânicas para o cumprimento dos objectivos do QUAR

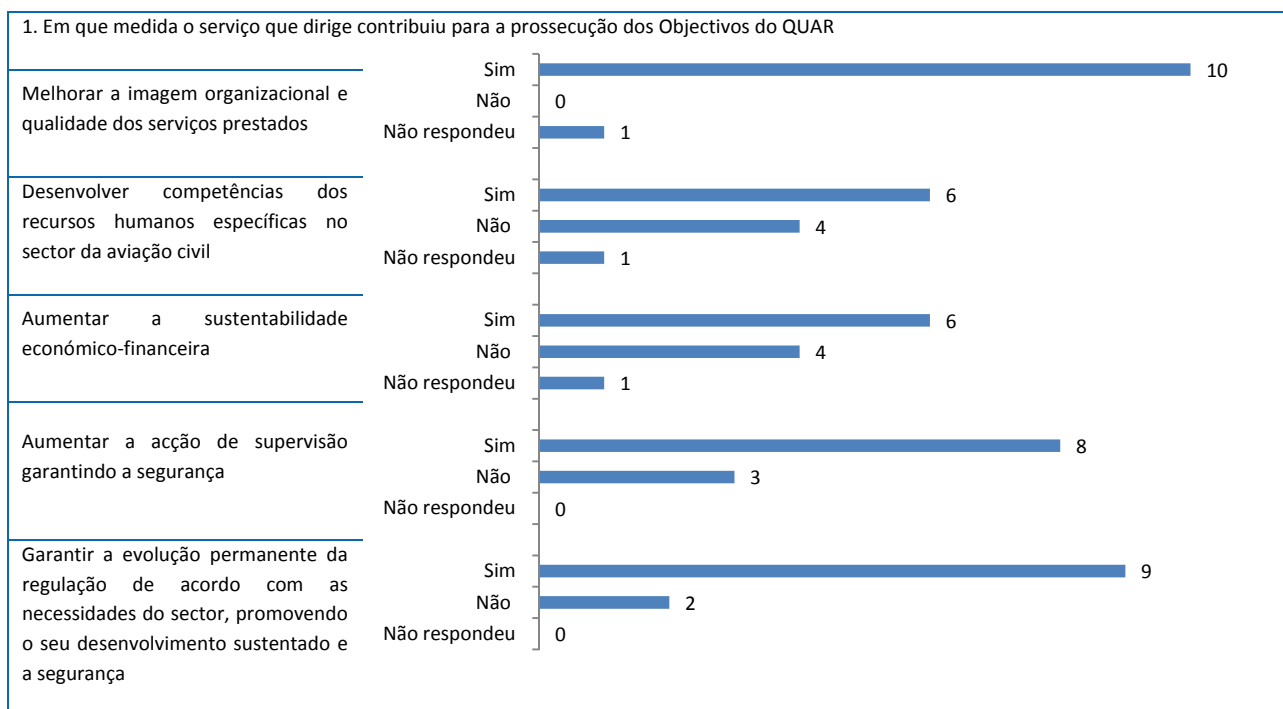


Gráfico 5 – Inquérito aos Dirigentes Intermédios – Articulação dos objectivos do QUAR com a definição dos Objectivos SIADAP 2 e SIADAP 3

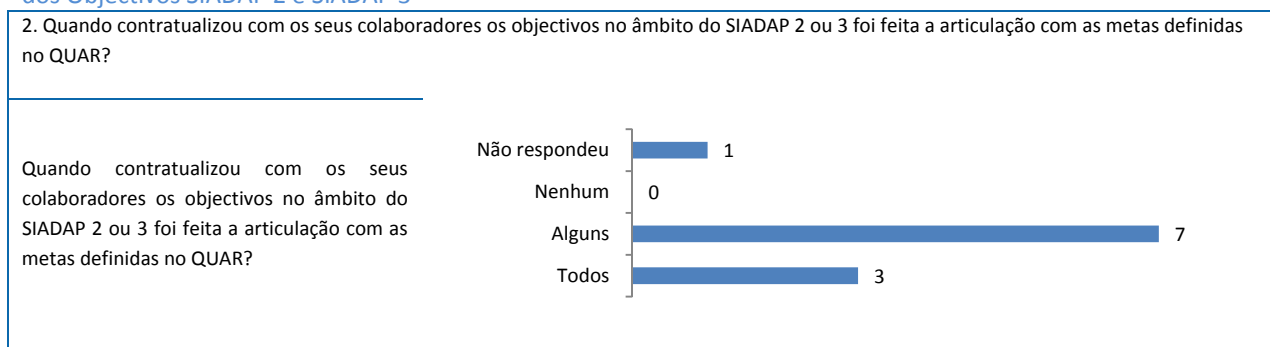


Gráfico 6 – Inquérito aos Dirigentes Intermédios – Factores que mais influenciaram o desempenho

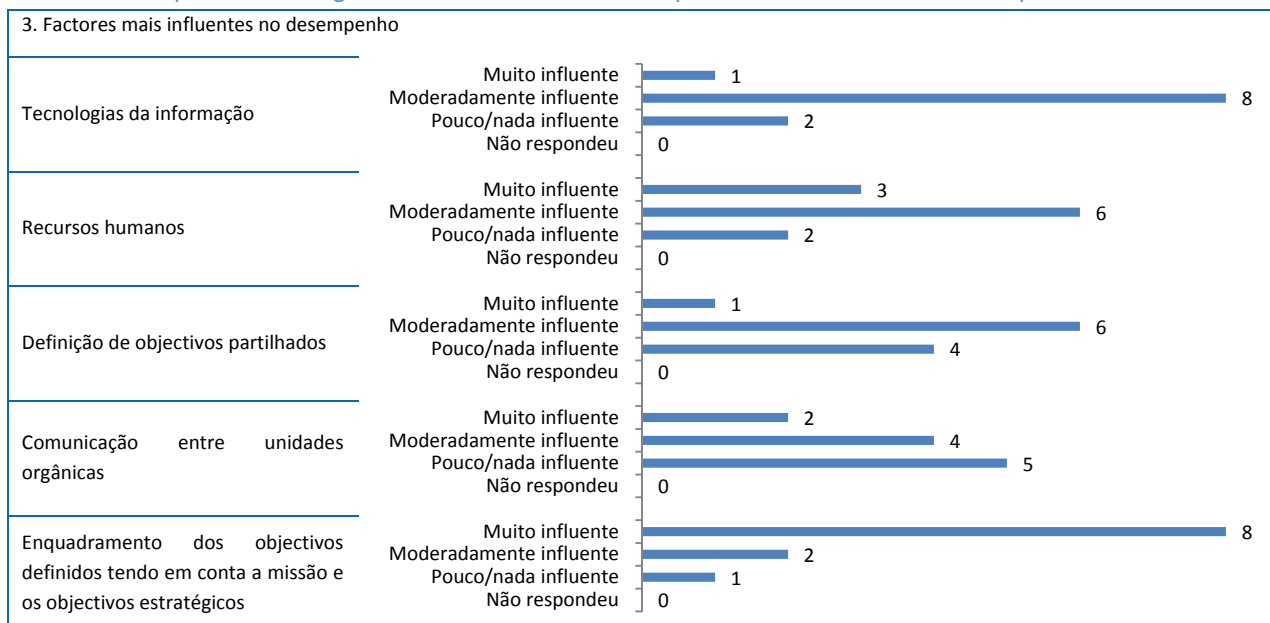


Gráfico 7 – Inquérito aos Trabalhadores – Contribuição das Unidades Orgânicas para o cumprimento dos objectivos do QUAR

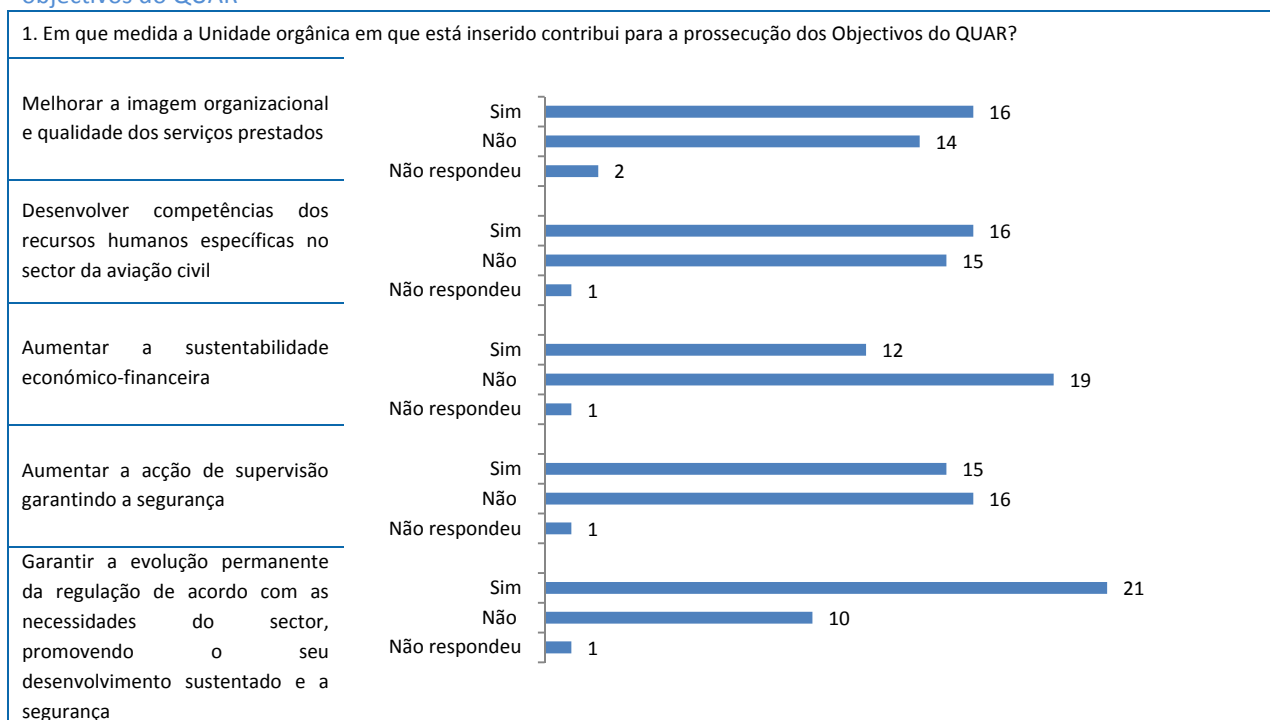


Gráfico 8 – Inquérito aos Trabalhadores – Articulação dos objectivos do QUAR com a definição dos Objectivos SIADAP 2 e SIADAP 3

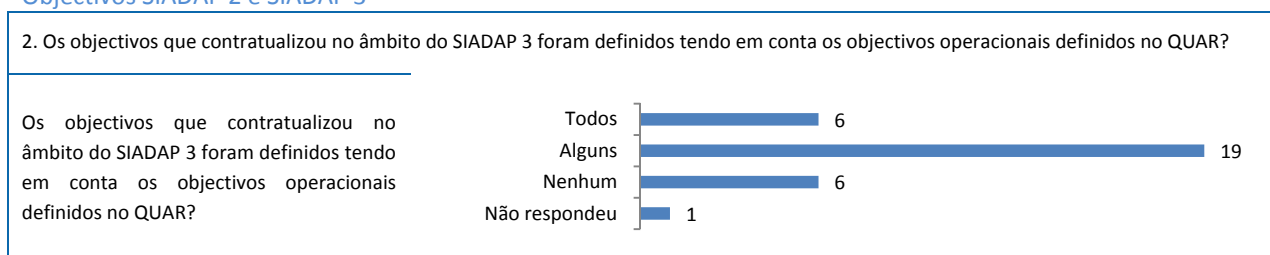
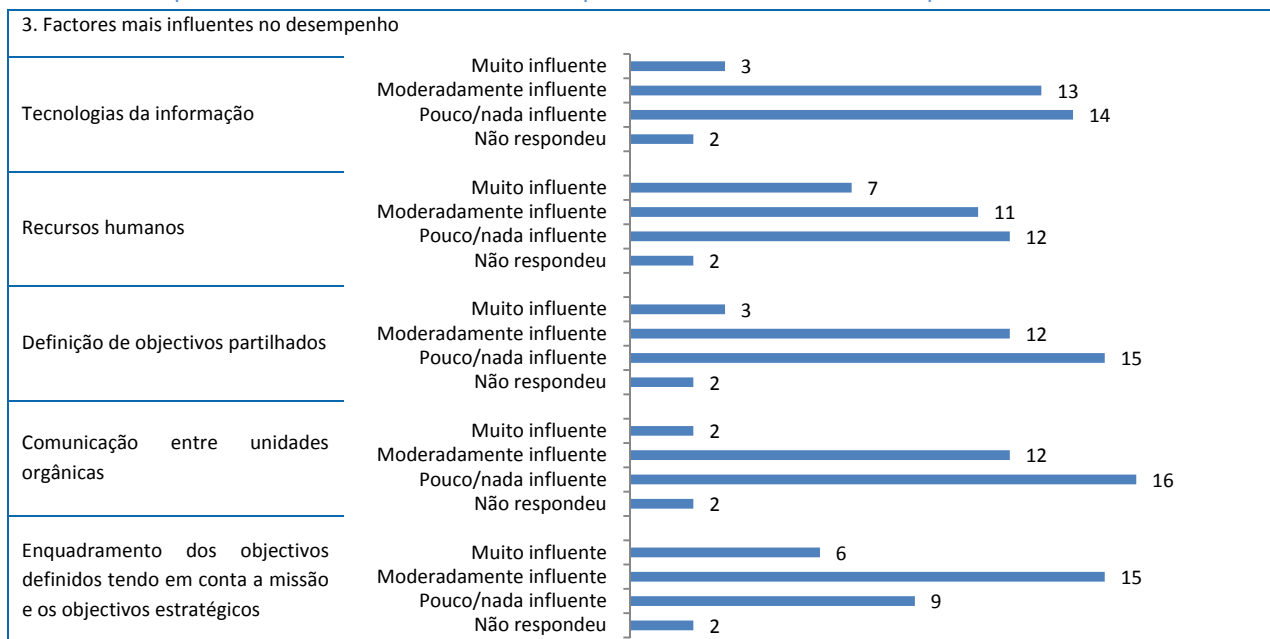


Gráfico 9 – Inquérito aos Trabalhadores – Factores que mais influenciaram o desempenho



2.8 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO, COM INDICAÇÃO DE RESULTADOS ALCANÇADOS

O INAC, I.P. tem por missão regular e fiscalizar o sector da aviação civil e supervisionar e regulamentar as actividades desenvolvidas neste sector. Neste sentido, as actividades e projectos referentes a cada ciclo de gestão são planeados de forma a assegurar o exercício das competências do INAC, I.P. com eficiência e qualidade.

No quadro seguinte são descritos os objectivos definidos para 2009, bem como as actividades desenvolvidas para os prosseguir.

Quadro 6 – Objectivos anuais do INAC, I.P. e Principais Actividades Desenvolvidas

Atribuições / competências	Principais Actividades
1. Assessoria ao Governo	<ul style="list-style-type: none">→ Elaborar projectos de legislação, colaborar na preparação de diplomas legais e regulamentares, nacionais e comunitários e acompanhar a sua aplicação;→ Representar o Estado Português em organismos internacionais relativos ao sector da aviação civil.
2. Promover a adequada regulação económica do sector	<ul style="list-style-type: none">→ Regular as actividades aeroportuárias, de navegação aérea e de transporte aéreo;→ Supervisionar as condições do exercício das actividades da aviação civil;→ Garantir os direitos dos passageiros.
3. Reforçar a acção de supervisão garantindo a segurança	<ul style="list-style-type: none">→ Regular, supervisionar, inspecionar e fiscalizar as organizações, as actividades, os equipamentos e as instalações do sector;→ Coordenar e supervisionar a implementação e execução dos programas nacionais de facilitação e segurança da aviação civil e de controlo da qualidade da segurança da aviação civil;→ Promover a implementação e o desenvolvimento do programa nacional de formação e treino de segurança da aviação civil.
4. Reforço da sustentabilidade económico-financeira	<ul style="list-style-type: none">→ Manter e melhorar a sustentabilidade económico-financeira do INAC, I.P. gerando uma contribuição positiva para o Orçamento de Estado e para as Contas Públicas, promovendo o financiamento dos investimentos relacionados com a melhoria da eficácia da prestação do INAC, I.P..
5. Reforço do posicionamento institucional do INAC, I.P.	<ul style="list-style-type: none">→ Aumentar a confiança dos diversos <i>stakeholders</i> na actuação do INAC, I.P..
6. Reorganização dos processos críticos da actividade do INAC, I.P.	<ul style="list-style-type: none">→ Dotar o INAC, I.P. dos meios e processos que permitam uma resposta mais eficiente e eficaz junto do sector da aviação civil.
7. Melhoria da qualidade dos serviços prestados	<ul style="list-style-type: none">→ Melhorar a qualidade dos serviços prestados, promovendo as ferramentas <i>e-government</i> e os sistemas de garantia da qualidade, reduzindo prazos de execução.

2.8.1) Assessoria ao Governo

No âmbito das competências do INAC, I.P. em matéria de assessoria ao Governo na definição das linhas estratégicas e políticas sectoriais, as principais actividades desenvolvidas no ano 2009 tiveram por base a elaboração de projectos legislativos, a representação do Estado Português em diversas organizações internacionais e comités técnicos relacionados com a aviação civil e, também, a participação e negociação de acordos sobre serviços aéreos e a supervisão dos serviços aéreos realizados no âmbito de obrigações modificadas de serviço público.

Descrevem-se, em seguida, as principais actividades e projectos desenvolvidos em 2009, relativas aquelas áreas de actuação. São apresentados os quadros relativos ao objectivo definido no Plano de Actividades com indicação, sempre que aplicável, dos resultados alcançados. São também indicadas as actividades desenvolvidas não expressamente descritas no Plano de Actividades 2009.

2.8.1.1.) Actividades Previstas no Plano de Actividades 2009

Quadro 7 – Grau de concretização do Objectivo 1

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Assessoria ao Governo, ao nível legislativo, através da transposição de Directivas e Anexos, bem como elaboração de regulamentos e demais actos legislativos	Transposição do anexo 10	Indicador QUAR reformulado em reunião internacional, foi clarificado que, para os Prestadores de Serviços de Navegação Aérea, o “simples” requisito dos procedimentos operacionais e técnicos de tais prestadores de serviço terem de respeitar o Anexo 10 constitui uma base aceitável. Assim, tendo em conta a grande exigência de recursos associados à concretização da Transposição do Anexo 10, bem como as dúvidas sobre a sua efectiva utilidade, foi retirada a transposição daquele Anexo do indicador 1.
	Transposição do anexo 15	Grau de concretização 100%.
	Implementação nacional do Anexo 6 da ICAO – Parte II (aviação geral internacional).	Grau de concretização 100%.
	Revisão do Decreto-lei n.º17-A/2004, de 16 de Janeiro, para implementar a emenda 7 do JAR-FCL e de outras licenças que constam do Anexo 1 da ICAO.	Grau de concretização 100%.
	Revisão do Decreto-lei n.º 289/2003 de 14 de Novembro de 2003 sobre os requisitos formais e materiais para a emissão do COA e fixação das competências do respectivo titular.	Não concluído.
	Regulamentação da operação AFIS e de estações de telecomunicações aeronáuticas a partir de aeródromos secundários D.L. (ALeg.º) licença AITA. D.L. operação de estações de telecomunicações aeronáuticas em aeródromos secundários.	Grau de concretização 100%.
	Elaborar um Decreto-lei sobre a emissão de licenças de estação de rádio e comunicações a bordo de aeronaves.	Grau de concretização 100%.
	Revisão da legislação de suporte ao processo de tratamento da taxa de segurança e respectiva cobrança.	Não concluído.
	Regulamentos: - de aplicação ao D.L. n.º 186/2007; - de aplicação da lei ao Licenciamento de Controladores de Tráfego aéreo; - de aplicação do D.L. de transposição do Anexo 2; - sobre espectáculos de pirotecnia e lançamento de balões na proximidade de aeródromos.	Grau de concretização 100%.
	Elaborar e/ou colaborar com os serviços do MOPTC na preparação de todos os projectos de diplomas legais relativos ao sector e que com o mesmo tenham qualquer ligação.	Cumpridas todas as solicitações.
Contribuir para as Obrigações modificadas de Serviço Público nas ligações entre Porto Santo / Funchal / Porto Santo no que se refere aos aspectos tarifários e operacionais.	Definição das obrigações modificadas de Serviço Público e elaboração das peças procedimentos – caderno de Encargos e Programa – do Concurso público para a prestação de serviços aéreos regulares na rota Funchal / Porto Santo. Grau de concretização 100% (enviadas a peças para a Tutela em FEV. 2010)	
Colaborar com os serviços do MOPTC na preparação das respostas a recursos contenciosos e gratuitos de natureza tutelar interpostos de actos praticados no âmbito daquele Ministério, em matéria de aviação civil.	Cumpridas todas as solicitações.	

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Assessoria ao Governo, ao nível legislativo, através da transposição de Directivas e Anexos, bem como elaboração de regulamentos e demais actos legislativos	Transposição do anexo 10	Foram preparadas notas de intervenção para 4 conselhos. Grau de concretização 100%. Foram respondidas todas as solicitações.
	Preparar e negociar novos acordos sobre serviços aéreos com a Rússia, Egipto, Angola, Moçambique, Tunísia, ou outros países terceiros que venha a manifestar interesse numa negociação bilateral com Portugal, ou pelos quais as transportadoras aéreas nacionais manifestem interesse.	No âmbito da negociação de acordos de serviços aéreos foram solicitadas consultas a todos os países previstos, excepto Angola. Foi concretizada a revisão do Acordo Aéreo com Moçambique em FEV 2010. Na resposta às consultas feitas por Portugal, a Tunísia adiou <i>sine die</i> a revisão do Acordo sobre Serviços Aéreos.
	Elaborar relatórios com pontos de situação sobre as relações com países terceiros ao nível do transporte aéreo para integração no mecanismo de coordenação da acção externa do Estado Português destinado ao MNE.	Grau de concretização 100%. Foram respondidas todas as solicitações.

Cont.

2.8.1.2.) Actividades não Previstas no Plano de Actividades 2009

↳ Elaborar projectos de legislação, colaborar na preparação de diplomas legais e regulamentares, nacionais e comunitários e acompanhar a sua aplicação

- ➔ Preparação do projecto de Portaria relativa à actualização das tarifas entre o Continente e a RAA e entre esta e a RAM e notificadas as transportadoras aéreas dos novos valores tarifários;
- ➔ Elaboração de Projecto de Protocolo relativo à supervisão da prestação dos serviços de navegação aérea pela Força Aérea Portuguesa.

↳ Representação do Estado Português em Organizações Internacionais

- ➔ Participação nos programas de auditoria da OACI, CEAC e EU. Foram asseguradas 100% das participações agendadas: 1 CEAC e 1 EU;
- ➔ Reuniões do Grupo ABIS:
 - Apresentação das matérias em análise no Conselho da ICAO e da Comissão de Navegação Aérea pelos representantes do Grupo naqueles órgãos; informação sobre os trabalhos na CEAC e UE; discussão sobre a proposta de *website* do Grupo;
 - Preparação para a designação do candidato do Grupo à eleição para o Conselho da ICAO, durante a Assembleia que terá lugar em Setembro/Outubro 2010. Foram asseguradas 100% das participações agendadas.
- ➔ Participação, no âmbito da ICAO, na conferência Diplomática para a adopção da Convenção sobre Compensação por Danos Causados a Terceiros, Resultante de Actos de Interferência Ilícita Envolvendo Aeronaves e da Convenção sobre Compensação por Danos Causados a Terceiros por Aeronaves.
- ➔ Participação, na Conferência ICAN, promovida pela ICAO, tendo sido realizadas, paralelamente, rondas negociais com a Índia, Jordânia e Turquia, de que resultou a assinatura de Acta de Consultas/Memorando de Entendimento com cada um daqueles países.
- ➔ Participação no *Single Sky Committee (SSC)*⁷.
- ➔ Participação na *Safety Regulation Commission Coordination Group (SSC CG)*⁸, órgão da SRC.

⁷ Órgão estabelecido pelo Reg.º 549/2004 (o "regulamento-quadro" do SES), com funções de "comitologia" (de conselho e, no que se refere à aprovação de regulamentação, de parecer vinculativo) no âmbito do exercício dos poderes de aplicação (de regulamentos) conferidos à Comissão pelo Conselho.

- Participação no *Air Navigation Team* (ANT)⁹.
- Participação no *AIS Team* (AIST)¹⁰.
- Participação no Grupo de Trabalho de Dados Aeronáuticos (TOD WG)¹¹.
- Participação no *Group of Aerodrome Safety Regulators* (GASR)¹².
- Participação na *NSA Coordination Platform*¹³.
- Participação no Comité de Autoridades Supervisoras Aeronáuticas (E-NSA-C) e equipas de auditoria de certificação (*EGNOS Certification Team*) e de verificação da interoperabilidade do EGNOS¹⁴.

2.8.2.) Promover a adequada regulação do sector

Outro objectivo prioritário definido para o INAC, I.P. é a adopção de medidas e o desenvolvimento de actividades diversas para a promoção da adequada regulação do sector. Estas actividades são desenvolvidas de forma articulada com os projectos de assessoria ao Governo na definição das políticas sectoriais do sistema de aviação civil.

As acções desenvolvidas são enquadradas em 3 eixos de intervenção: a regulação das actividades aeroportuárias, de navegação aérea e de transporte aéreo; a supervisão das condições do exercício das actividades da aviação civil e a garantia dos direitos dos passageiros.

São apresentadas, em seguida, as principais actividades e projectos desenvolvidos, tendo em conta os eixos de intervenção definidos, com a apresentação, sempre que aplicável, do grau de concretização dessas actividades face ao estabelecido no Plano de Actividades relativo a 2009. São também indicadas as actividades desenvolvidas não expressamente descritas no Plano de Actividades 2009.

⁸ Grupo constituído pela SRC para apoiar o seu trabalho nas áreas de estratégias, políticas e processos, e executar tarefas delegadas pela SRC, nomeadamente em assuntos que não seriam adequadamente tratados (apenas) pela SRU.

⁹ Órgão de Conselho dos Directores da “Rede Europeia de Gestão do Tráfego Aéreo”, canal de comunicação directa entre a “Agência EUROCONTROL” e os seus “stakeholders” sobre assuntos técnicos e operacionais referentes a espaço aéreo e a navegação (aérea) que elabora pareceres sobre estratégias, desempenho e I&D.

¹⁰ Canal de comunicação directa entre a “Agência EUROCONTROL” e os seus “stakeholders” sobre as actividades de Informação Aeronáutica (AIS). Em particular, elabora pareceres ao responsável pela “Rede Europeia de Gestão do Tráfego Aéreo”, sobre estratégias, desempenho e I&D em AIS.

¹¹ Grupo de trabalho com a missão de “identificar, desenvolver, validar e estabelecer mecanismos de apoio e servir de “fórum” por intermédio dos quais os Estados da ECAC possam aplicar o fornecimento de dados electrónicos de terreno e de obstáculos (eTOD) de uma forma coerente e harmonizada”.

¹² Grupo constituído em 1996, por acordo mútuo para cooperação em todos os aspectos da regulamentação de segurança operacional de aeródromos e de “ajudas no solo”, tem vindo a crescer (embora mantendo o carácter voluntário) incluindo, actualmente, participantes de 30 países.

¹³ Estrutura de coordenação entre NSA constituída pelo SSC.

¹⁴ Estas participações são a intervenção nacional na aprovação do sinal do EGNOS para uso aeronáutico, envolvendo o INAC, I.P. enquanto NSA de um ANSP (NAV, E.P.E.) para o fornecimento desse sinal.

2.8.2.1.) Actividades Previstas no Plano de Actividades 2009

Quadro 8 – Grau de concretização do Objectivo 2

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Adequação da regulação do sector às necessidades do sistema de aviação civil	Auditoria ICAO e EASA (Parte 145, Part M, Parte 66, Parte 147, POA e OPS)	Auditoria ICAO em Setembro de 2009.
	Implementar o novo modelo regulatório de regulação aeroportuária.	Decreto-lei n.º 216/2009, de 4 de Setembro; Decreto-lei n.º 217/2009, de 4 de Setembro; Decreto regulamentar n.º 24/2009, de 4 de Setembro.
	Implementar o novo quadro legal para o exercício da actividade de transporte aéreo e trabalho aéreo.	Não concluído
	Participar nas reuniões de grupo de trabalho FDC CE/EUA.	Participação em 2/2 reuniões Grau de concretização = 100%
	Participação nas negociações levadas a cabo pela Comissão Europeia para estabelecer um acordo aéreo CE/Estados Membros/Canadá; Participação nas negociações dos acordos aéreos sob o mandato vertical CE/Estados membros/Israel, Jordânia, Austrália e Nova Zelândia; Participação no Comité Especial e Fórum Consultivo relativo ao acordo sob forma de Troca de cartas entre a CE e os seus Estados Membros, por um lado, e a Federação da Rússia, por outro lado, relativo aos "Princípios Acordados com vista à Modernização do Actual Sistema de Utilização das Rotas Transiberianas" e à criação do "Mecanismo de igualização" pelos Estados-Membros.	Participação em 5 reuniões do Comité Especial constituído por representantes dos Estados Membros para participar nas negociações globais e horizontais conduzidas pela comissão Europeia e uma reunião do Comité de Acesso ao Mercado (Acordos Jordânia, Austrália, Nova Zelândia, Israel e Rússia).
	Participar nas reuniões promovidas por diversas instâncias comunitárias e internacionais com vista ao alcance de um enquadramento normativo para as emissões da aviação civil internacional, em colaboração com os representantes do MNE e da Agencia do Ambiente.	O INAC, I.P., em colaboração com a APA, participou nas reuniões da Comissão Europeia (<i>Compliance Forum</i>) sobre a Decisão da Comissão 2009/339/CE, de 16 de Abril, que estabelece medidas destinadas a monitorizar as emissões de aviação. Validação dos planos de monitorização no âmbito do Comércio Europeu de licenças de Emissão (CELE). Foram validadas pelo INAC, I.P., 25 planos de monitorização relativos a operadores nacionais e de países terceiros. Organização e participação no seminário INAC, I.P. / APA sobre a inclusão da aviação civil no CELE (29/05/09). Emitido parecer sobre as propostas do Grupo Ambiente relativas aos compromissos para o sector da aviação no âmbito da Conferencia das Partes UNFCC – COP 15 (revisão Protocolo de Quioto). Actualização da informação constante do Portal INAC, I.P. sobre o ambiente. Foram revistos os conteúdos relativos ao ambiente, na sua generalidade, e das alterações climáticas, em particular, com informação pertinente para os operadores tendo em conta as obrigações que decorrem da Directiva 2008/101/CE.

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Adequação da regulação do sector às necessidades do sistema de aviação civil	<p>Preparar e participar em reuniões dos Grupos do Conselho de Transportes e Ambiente e de peritos da Comissão Europeia no âmbito dos seguintes dossiers comunitários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acordo Comunidade Europeia / Países dos Balcãs Ocidentais no âmbito do Espaço Aviação Comum Europeu (EACE); - Acordo de transporte aéreo Euromediterrânico (Marrocos) Grupo de Trabalho Euro-Med Aviation; - Acordo global misto sobre serviços aéreos com a Ucrânia; - Posição de Portugal nas negociações levadas a cabo pela Comissão Europeia com países terceiros com o objectivo de dar conclusão a acordos sobre certas disposições dos acordos aéreos bilaterais à luz do “mandato horizontal” no âmbito do Comité Especial; - 2ª Fase da Área Aberta de Aviação CE/Estados Membros/EUA. 	<p style="text-align: right;">Cont.</p> <p>Participação em 3 rondas do Comité Misto EU/EUA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação numa ronda do Comité Conjunto de Acordo EU/ECAA; - Participação numa ronda do <i>Labour Forum</i>; - Participação em 3 rondas negociais da 2ª fase do Acordo EU/EUA.
	Participar nas reuniões do Grupo Financeiro do Eurocontrol.	Participação em 2/2 reuniões. Grau de concretização = 100%
	Levantamento das situações de incumprimento do Regulamento (CE) n.º 1107/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Julho de 2006 relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.	Foram analisadas todas as reclamações relativas a PMR.
	Análise das reclamações de passageiros e subsequente consulta às transportadoras aéreas / aeroportos / operadores de assistência em escala ou reencaminhamento para outras entidades (Centro Europeu do Consumidor, Instituto de Turismo de Portugal e Organismos nacionais Responsáveis (ONR) de outros Estados Membros)	<p>Foram classificadas e registadas na base de dados “GESTREGE” as reclamações do Livro de reclamações referentes aos anos de 2008 e 2009, num total aproximado de 11729 reclamações.</p> <p>Realizaram-se 7 acções de inspecção no âmbito dos Regulamentos (CE) n.º 261/04 e 1107/06.</p> <p>Foi assegurada a representação do INAC, I.P. nas reuniões da Comissão no âmbito dos direitos dos passageiros.</p> <p>Promoção da defesa dos direitos dos passageiros através da análise de reclamações, nos termos do Reg. (CE) n.º 261/2004 e da Convenção de Montreal, num total de 968 reclamações recebidas e de 2600 processos encerrados.</p>
	<p>Supervisionar o cumprimento dos requisitos impostos, relativos aos serviços aéreos regulares no interior do Continente, entre o Continente e a Região Autónoma dos Açores e entre as Regiões Autónomas e no interior da Região Autónoma da Madeira.</p> <p>Publicar estudos sectoriais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anuário Estatístico; - Estudos sobre a competitividade da aviação civil e sobre o impacto do sector na economia; - Previsões de tráfego aéreo. <p>Elaborar a publicação anual das aeronaves inscritas do RAN.</p>	<p>Foram produzidos 24 relatórios de verificação do cumprimento das obrigações de serviço público impostas.</p> <p>Publicado no site do INAC, I.P. em 31 DEZ 2009; Publicado no site do INAC, I.P. em 31 DEZ 2009; Elaboradas previsões de tráfego para 2010.</p> <p>Elaborado a Publicação</p>
	Supervisionar o cumprimento do requisito de capacidade financeira dos operadores licenciados.	Foi realizada a supervisão económico-financeira de 24 empresas de transporte e trabalho aéreo. A supervisão das empresas de Assistência em escala foi consubstanciada através do preenchimento do quadro de indicadores de diagnóstico económico-financeiro (48 empresas).

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
	Implementar as alterações ao Decreto-lei, n.º 250, de 11 de Outubro de 2003 que aprova o regime de certificação médica de aptidão do pessoal aeronáutico civil, designadamente no que se refere à alteração da política de qualidade exigida aos examinadores.	Concluído projecto de revisão do D.L. n.º 250/03, de 11 de Outubro.

Cont.

2.8.2.2.) Actividades não Previstas no Plano de Actividades 2009

↳ Regular as actividades aeroportuárias, de navegação aérea e de transporte aéreo

TAXAS

- PMR: Foram analisadas as propostas da ANA e ANAM relativas às taxas de serviços a passageiros com mobilidade reduzida;
- Taxas de terminal: Participação nas reuniões de consulta multilateral promovidas pela Comissão Europeia, com a colaboração do EUROCONTROL, para apresentação e discussão com as autoridades de aviação civil, os prestadores de serviços de navegação aérea e os utilizadores das bases de custos sobre o controlo terminal. Elaboração de parecer do INAC, I.P. sobre a taxa unitária de terminal a cobrar pela NAV, E.P.E. nos aeroportos do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 794/2006;
- Revisão trimestral sobre a taxa de combustível praticada nas ligações aéreas objecto de OSP. Foram revistas trimestralmente as sobretaxas de combustível e notificadas as transportadoras aéreas TAP, SATA Internacional e SATA Açores;
- Aferir os custos do INAC, I.P. relativos aos serviços de navegação aérea, para efeitos de determinação das taxas unitárias de rota nas RIV'S de Santa Maria e Lisboa. Procedeu-se ao apuramento dos custos reais do ano de 2008, para efeitos de reembolso por parte da NAV, E.P.E, bem como a estimativa de custos relativa aos anos de 2009, 2010 e 2011;
- Emitidos pareceres sobre a proposta de Directiva relativa a taxa de segurança e participação nas reuniões do Grupo Aviação sobre a matéria.

LICENCAS

No que respeita à regulação da actividade de transporte aéreo, são apresentadas no quadro seguinte as principais decisões do INAC, I.P. relativamente ao licenciamento de operadores aéreos.

Quadro 9 – Licenciamento de Operadores de Transporte Aéreo

Concessão de licenças de transporte aéreo extracomunitário (rota)	3
Concessão de licença de transporte aéreo	1
Alteração de licença de exploração de operadores (aumento frota)	6

No segmento da assistência em escala foram concedidas 25 novas licenças de acesso à actividade, conforme descrito no quadro seguinte.

Quadro 10 - Licenciamento de Operadores de Assistência em Escala

Concessão de licença de acesso à actividade	25
---	----

AUTORIZAÇÕES

- Foram emitidas, ao abrigo do Art. 5º do D.L. n.º 172/93, de 11 de Maio, cerca de 23 autorizações de trabalho aéreo a operadores estrangeiros. Pela análise do quadro seguinte verifica-se que os pedidos de operadores não nacionais para exercício da actividade de trabalho aéreo em Portugal tiveram uma redução de 36%, face a 2008.

Quadro 11 – Autorizações de Trabalho aéreo ao abrigo do Artigo 5º do D.L. n.º 172/93

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de Autorizações	43	36	23

- Foram emitidas 259 autorizações de voos internacionais em aeródromos nacionais, 677 autorizações de sobrevoo e aterragem em território nacional e 8 autorizações de voo para operações em rotas sujeitas a obrigações de serviço público. Grau de concretização: 100% [as autorizações emitidas representam a totalidade dos programas de exploração de serviços aéreos (regulares e não regulares) submetidos à aprovação do INAC, I.P.].

↳ Supervisionar as condições do exercício das actividades da aviação civil

- Foram verificadas 280 autorizações de fotografia aérea emitidas pelo EMFA. Relativamente à Campanha da Detecção e Vigilância a fogos florestais foram envolvidos 9 aero-clubes com 10 aeronaves;
- Foram emitidos pareceres sobre as operações de concentração da "TAP/Groundforce" e "Air Berlin/CCB TUIfly".

Quadro 12 – Supervisão da Capacidade Económico-Financeira dos Operadores

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de pareceres técnicos	28	27	24
N.º de Operadores / Tráfego aéreo*	36	33	35

* Algumas empresas acumulam duas certificações, uma para transporte aéreo e outra para trabalho aéreo

- No âmbito da supervisão das condições de exercício das actividades da aviação civil, o INAC, I.P. instaurou cerca de 102 processos de contra-ordenação. Cerca de 44% dos processos instaurados referem-se a passageiros desordeiros. Os processos relativos a incumprimento de slots representam cerca de 39% do total.

Quadro 13 – Processos de Contra-Ordenação instaurados em 2009

Passageiros desordeiros (D. L. n.º 254/2003)	45
Slots (D. L. n.º 52/2003)	40
Livro de reclamações (D. L. n.º 156/2005)	1
Ultraleves (D. L. n.º 238/2004)	4
Obrigações de Serviço público (D. L. n.º 138/99)	5
Transporte de passageiros sem licença (D. L. n.º 19/82)	1
Licenciamento de pessoal aeronáutico civil (D. L. n.º 17-A/2004)	2
Direitos dos passageiros (Reg. (CE) 261/2004)	2
Operações (D. L. n.º 289/2003)	1
Certificação (D. L. n.º 66/2003)	1

Quadro 14 – Total de Reclamações de Passageiros recebidas em 2008
(inclui as reclamações nos termos do Reg n.º 261/2004 e da Convenção de Montreal)

Motivo	N.º de reclamações no Livro de Reclamações	N.º de reclamações fora do Livro de Reclamações	TOTAL
Cancelamento	716	354	1070
Atraso	1185	200	1385
Recusa de embarque	266	123	389
Passageiros de Mobilidade Reduzida	11	5	16
Bagagem	1370	160	1530
Outros	2541	126	2667
TOTAL	6089	968	7057

2.8.3) Promoção da Segurança Aérea

A promoção da segurança aérea tem associadas as actividades de regulamentação, supervisão e inspecção das organizações, actividades, equipamentos e instalações do sector. Em 2009, as actividades foram desenvolvidas considerando 2 factores determinantes: a preparação dos serviços para as auditorias ICAO e EASA e o compromisso assumido para reforço da acção de supervisão.

O reforço da acção de supervisão sobre o sector foi um dos objectivos definidos pelo INAC, I.P., no Quadro de Avaliação e Responsabilização, para o ano de 2009. Em concreto, foi estabelecida uma meta mínima de aumento da acção inspectiva de 35% relativamente às acções do ano 2007, que foi largamente ultrapassada.

Para avaliação do desempenho do INAC, I.P. neste domínio, são apresentados os quadros relativos ao objectivo definido no Plano de Actividades com indicação, dos resultados alcançados. São também indicadas as actividades desenvolvidas não expressamente descritas no Plano de Actividades 2009 e apresentado, de forma mais desagregada, o reforço da acção de supervisão, em algumas das áreas de intervenção do INAC, I.P., indicando a evolução do número de auditorias e inspecções nos últimos três anos, bem como a evolução do universo a auditar.

2.8.3.1) Actividades Previstas no Plano de Actividades 2009

Quadro 15 – Grau de concretização do Objectivo 3

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Reforço da acção de supervisão, garantindo a segurança	Auditoria ICAO e EASA (Parte 145, Parte M, parte 66, Parte 147, POA e OPS): coordenar e preparar auditorias.	Análise dos protocolos de auditoria da ICAO e identificação das lacunas através do preenchimento dos Protocolos LEG, ORG, PEL, AIR, OPS e AIG e elaboração das respectivas acções correctivas. Auditorias realizadas em Setembro e Outubro. Foram iniciados os relatórios de progresso para encerramento dos <i>findings</i> das auditorias da EASA.
	Implementar o Anexo 1: Elaboração de procedimentos e de circulares de informação para contemplar a nova legislação referente a licenças de pilotos planadores, balão, de <i>multi-crew</i> , licenças de técnicos de certificação de manutenção de aeronaves – Parte ICAO, Oficinas de Operações de Voo.	Finalizado projecto legislativo em 26 Dezembro 2009; Publicada CIA 15/2009; Elaborada a NTI 02/LPF/09.
	Aplicar as novas normas de transição JAA / EASA	Implementado em 01 Janeiro 2009 o <i>Amendment 5</i>
	Executar o Plano de Auditorias de Segurança para 2009, de forma a assegurar a avaliação e eficácia do Programa nacional de Segurança da Aviação civil e a monitorização do controlo da qualidade da segurança da aviação civil em Portugal.	Foram realizadas 44 auditorias / inspecções de segurança a agentes reconhecidos e aeroportos, operadoras e outras identidades. Estavam planeadas 25 inspecções / auditorias. Grau de concretização 176%.
	Desenvolver um sistema de inspecções aleatórias às aeronaves nacionais para assegurar a supervisão das aeronaves inscritas no registo aeronáutico.	Aprovado procedimento em 25 Novembro 2009
	Efectuar auditorias a aeroportos, a transportadoras aéreas e a prestadores de serviços, aumentando em pelo menos 25% a acção de supervisão do ano de 2007.	Realizadas 946 auditorias / inspecções. Grau de concretização = 246%.
	Auditar Centros de Medicina Aeronáutica	Realizada auditoria aos Açores (1); Madeira (1), Porto (2), FAP (1), UCS (1) e INAC, I.P. (1). Auditorias externas: Dublin (1), Varsóvia (1), Mest Visit (EASA).
	Elaborar a revisão do Manual de Recrutamento e Formação da Direcção de Segurança Operacional.	Aprovadas 2 propostas para revisão do manual de Recrutamento e formação (revisão n.º 3 e revisão n.º 5).
	Emitir os certificados médicos nos moldes exigidos pelos requisitos JAR/EASA e ICAO	Implementado em 01 Janeiro 2009 o <i>Amendment 5</i>
	Realizar acções de formação no âmbito da segurança da aviação civil	Realizadas 2 acções de formação: 1 Curso de formação de formadores de segurança da aviação civil; 1 Curso de auditores
	Requalificar infra-estruturas e equipamentos de segurança dos aeroportos nacionais e actualizar e/ou homologar programas de segurança das companhias aéreas e dos prestadores de serviço de assistência em escala.	Homologação de equipamentos e <i>software</i> de segurança = 2; Aprovação de manuais de segurança dos aeroportos, transportadores, <i>handles</i> = 9; Aprovar programas de segurança de agentes reconhecidos = 26.
	Assegurar a representação junto do Gabinete Coordenador de Segurança do Ministério da Administração Interna.	Participação em 3/3 reuniões ordinárias. Grau de concretização 100%.
	Assegurar a representação na comissão Nacional de Protecção Civil.	Participação em 3/3 reuniões ordinárias. Grau de concretização =100%.
Proceder à revisão do Programa nacional de Formação e Treino da Aviação Civil.	Finalizado projecto legislativa em 26 Dezembro 2009.	
Aprovar a parte pública do Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil.	Finalizado projecto legislativa em 26 Dezembro 2009.	

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados	Cont.
Reforço da acção de supervisão, garantindo a segurança	Auditoria ICAO e EASA (Parte 145, Parte M, parte 66, Parte 147, POA e OPS): coordenar e preparar auditorias.	Foram realizados diversos testes aos sistemas de segurança dos aeroportos, tendo sido cumpridos os objectivos programados.	
	Criar bolsas de auditores de segurança em cooperação com outras entidades estatais.	Criada uma bolsa de auditores de Segurança em colaboração com a PSP (Total de 26 auditores).	

2.8.3.2) Actividades não Previstas no Plano de Actividades 2009

↳ Regular, supervisionar, inspecionar e fiscalizar as organizações, as actividades, os equipamentos e as instalações do sector

- Elaboração de uma proposta de regulamento sobre aprovação e supervisão de procedimentos de voo por instrumentos;
- Elaboração de proposta de CIAs e AICs com novas orientações às organizações sob supervisão do INAC, I.P.;
- Coordenação do projecto de implementação de procedimentos RNAV GNSS (GPS) em Portugal¹⁵;
- Coordenação do GT de aplicação do “eTOD” em Portugal;
- Coordenação e apoio ao levantamento de dados aeronáuticos (coordenadas geográficas das soleiras das pistas, rumos verdadeiros, ARP, altitudes, e obstáculos) relativos aos Aeródromos e Heliportos Nacionais” para publicação no MVFR;
- Participação no “Joint Supervisory Board” do projecto do “SW Europe Portugal – Spain FAB”;
- Participação em Comissões de Acompanhamento de Planos Directores Municipais;
- Participação em exercícios de emergência “à escala total” em aeródromos;
- Coordenação do GT ajudas-rádio à navegação nacionais (civis/militares)¹⁶;
- Participação nas reuniões de coordenação civil-militar (INFANAV e OCEA).

SUPERVISÃO

Relativamente às infra-estruturas aeroportuárias verifica-se um aumento do grau de supervisão, devido ao reforço das acções inspectivas. Cerca de 78% das infra-estruturas aeroportuárias nacionais foram auditadas/inspeccionadas, no decorrer do ano 2009¹⁷.

Sublinha-se, ainda, o grau de concretização das acções inspectivas planeadas. No Plano Anual de Actividades estavam previstas cerca de 58 acções inspectivas, objectivo que foi largamente ultrapassado.

Quadro 16 – Acção de Supervisão: Infra-estruturas Aeroportuárias

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de auditorias e inspecções	66	66	93
N.º de infra-estruturas*	92	105	105

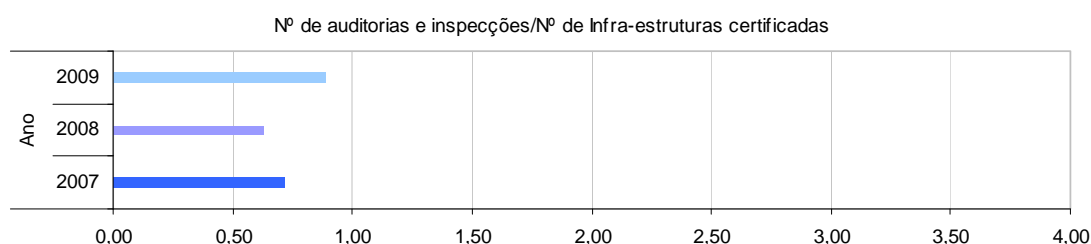
* Infra-estruturas aeroportuárias e prestadores de serviço de navegação aérea. Não estão contabilizadas neste quadro as pistas de ultraleves aprovadas, em número de 18

¹⁵ De iniciativa do INAC, I.P..

¹⁶ De iniciativa da INFANAV.

¹⁷ Não considerando as 11 inspecções a pistas de ULM.

Gráfico 10 - Acção de Supervisão: Infra-estruturas Aeroportuárias



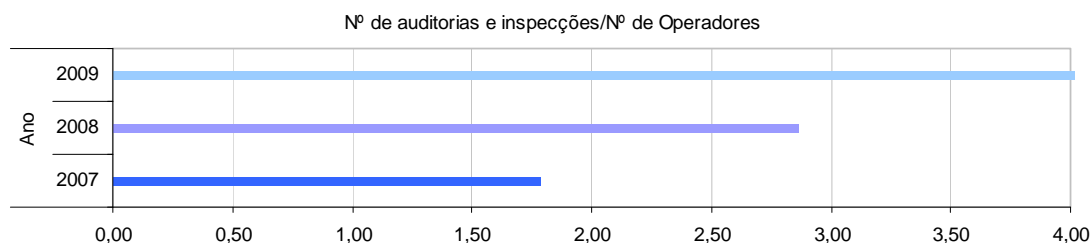
Outra das áreas que mereceu particular destaque, nas actividades do INAC, I.P. em 2009, foi a acção de supervisão a operadores aéreos, com um aumento de 72% do número de inspeções/auditorias a operadores de transporte e de trabalho aéreo. Apesar do aumento verificado na acção de supervisão de operadores, o grau de concretização do plano da acção inspectiva nesta vertente foi de 78%.

Quadro 17 – Acção de Supervisão: Operadores Aéreos

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de auditorias e inspeções efectuadas a operadores nacionais	75	123	211
N.º de certificações a operadores nacionais*	42	43	46

* Algumas empresas acumulam duas certificações, uma para transporte aéreo e outra para trabalho aéreo

Gráfico 11 - Acção de Supervisão: Operadores Aéreos

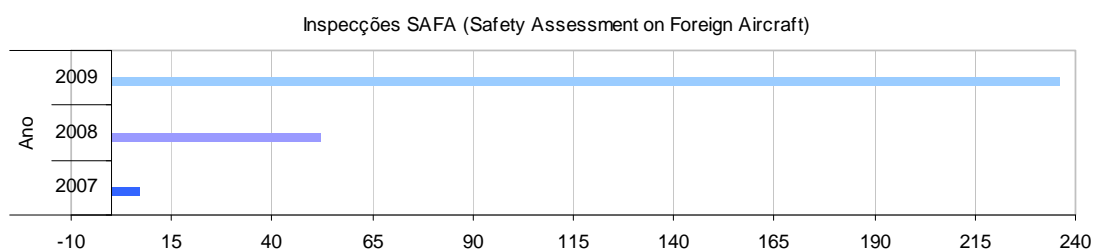


Também o reforço da acção de supervisão a aeronaves estrangeiras que utilizam infra-estruturas aeroportuárias nacionais foi considerado eixo prioritário de intervenção. Foram planeadas 224 inspeções, tendo sido superado o objectivo em 5%, reforçando, de forma significativa, a acção do INAC, I.P. neste domínio.

Quadro 18 – Acção de Supervisão: SAFA (Safety Assessment on Foreign Aircraft)

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de aeronaves	7	52	236

Gráfico 12 - Acção de Supervisão: SAFA (*Safety Assessment on Foreign Aircraft*)

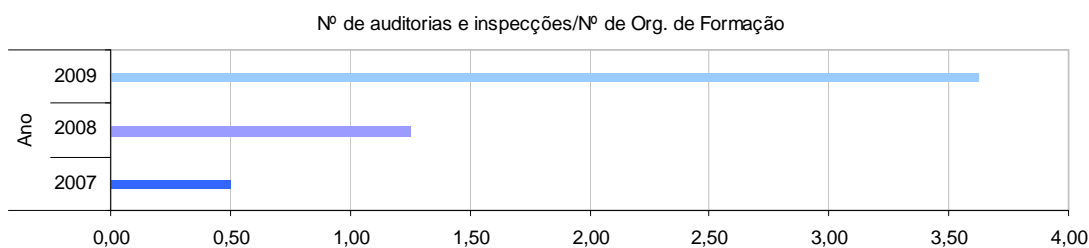


Merece igualmente atenção especial, o reforço significativo da acção de supervisão do INAC, I.P. nas organizações de formação¹⁸, com um grau de superação das inspeções planeadas de 27%¹⁹.

Quadro 19 – Acção de Supervisão: Organizações de Formação

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de auditorias e inspeções efectuadas a organizações de formação	8	20	58
N.º de organizações de formação	16	16	16

Gráfico 13 - Acção de Supervisão: Organizações de Formação



¹⁸ Inclui *Flight Training Organizations* (FTO), *Type Rating Training Organizations* (TRTO) e *Maintenance Training Organizations* (MTO), *Registered Facilities* (RF's) *Flight Simulator Training Devices* (FSTD).

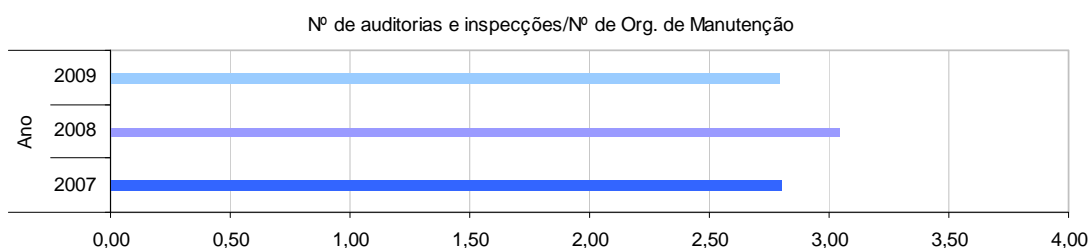
¹⁹ Foram programadas em 2009 67 inspeções a organizações de formação (inclui FTO's + TRTO's + RF's + PU's +FSTD+ MTO's). Foram realizadas 58 inspeções a (FTO's + TRTO's + MTO's+ RF's) e 27 inspeções a FSTD e seus operadores

Nas organizações de manutenção verificou-se um decréscimo da acção inspectiva, face ao período homólogo, mas ainda assim, acima do planeado.

Quadro 20 – Acção de Supervisão: Organizações de Manutenção,

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de auditorias e inspecções efectuadas a organizações de manutenção	70	73	67
N.º de organizações de manutenção	25	24	24

Gráfico 14 - Acção de Supervisão: Organizações de Manutenção

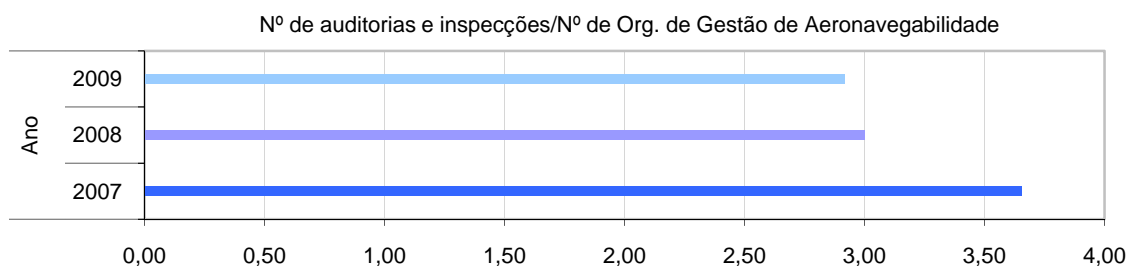


No que releva às organizações de Gestão de Aeronavegabilidade, verifica-se, em 2009, a certificação de mais uma empresa e um ligeiro aumento do número de inspecções. Merece, ainda, particular destaque o desenvolvimento de uma solução informática para gestão e controlo das auditorias a organizações de manutenção de acordo com a Parte M, Subparte F e emissão dos respectivos certificados

Quadro 21 – Acção de Supervisão: Organizações de Gestão de Aeronavegabilidade

	Ano		
	2007	2008	2009
N.º de auditorias e inspecções efectuadas a organizações de gestão de aeronavegabilidade	95	72	73
N.º de organizações de gestão de aeronavegabilidade	26	24	25

Gráfico 15 - Acção de Supervisão: Organizações de Gestão de Aeronavegabilidade

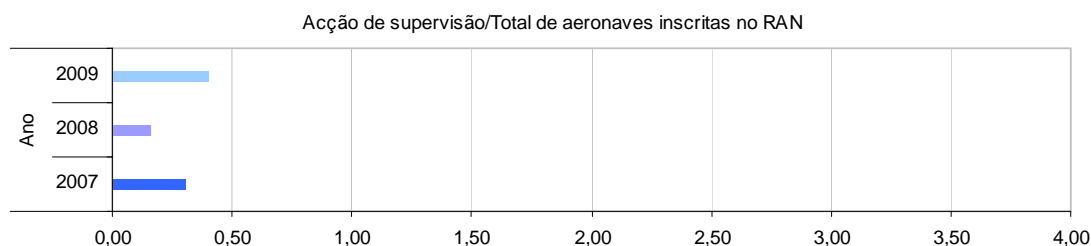


Não tendo sido consideradas para efeitos de determinação dos indicadores de medida do QUAR, as inspeções a aeronaves inscritas no Registo Aeronáutico Nacional representam um esforço considerável da acção de supervisão do Instituto. Salienta-se que o RAN contempla todas as aeronaves registadas em Portugal, independentemente da natureza do tráfego efectuado.

Quadro 22 – Acção de Supervisão: Aeronaves

	Ano		
	2007	2008	2009
Acção de supervisão	361	201	506
N.º de aeronaves inscritas no RAN	1180	1218	1257

Gráfico 16 - Acção de Supervisão: Aeronaves



↳ Coordenar e supervisionar a implementação e execução dos programas nacionais de facilitação e segurança da aviação civil e de controlo da qualidade da segurança da aviação civil

- ➔ Certificar elementos de segurança privada necessários à operação dos sistemas e equipamentos de segurança da aviação civil dos aeroportos nacionais. Certificação/recertificação de 775 elementos e supervisores de segurança;
- ➔ Participação num exercício de segurança da aviação civil, decorrido em Múrcia, como resultado da cooperação do INAC, I.P. com a Autoridade da Aviação Civil de Espanha;
- ➔ Auditoria da Comissão Europeia à Autoridade da Aviação Civil, entre 26 e 30 de Outubro de 2009.

2.8.4) Reforço da sustentabilidade económico-financeira
 2.8.4.1) Actividades Previstas no Plano de Actividades 2009

Quadro 23 – Grau de concretização do Objectivo 4

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Reforço da sustentabilidade económico-financeira	Implementar controlos aplicacionais e operacionais de verificação da fiabilidade da informação inerente ao processo de tratamento da taxa de segurança	Concluído. Desenvolvidos diversos procedimentos de controlo: correcção de formulários, criação de mapas de controlo nas aplicações informáticas, comunicações periódicas aos clientes (créditos vencidos e circularização de clientes), análise dos processos relativos a clientes falidos, etc.
	Implementar controlos de acompanhamento das empresas devedoras e em risco	Concluído parcialmente devido a insuficiência de recursos humanos. Comunicação de créditos vencidos e posterior instauração de processos de contra-ordenação.
	Reengenharia dos procedimentos associados à cobrança de dívidas com mora significativa	Concluído parcialmente devido a insuficiência de recursos humanos. Criação do Boletim de Identificação do Cliente; Comunicação de créditos vencidos.
	Implementar um novo modelo de taxa e prestação de serviços do INAC, I.P.	Não concluído devido a insuficiência de recursos humanos.
	Implementar mecanismo automático de prestação de informação periódica de contas às diversas entidades oficiais (com tal funcionalidade disponível) e Tribunal de contas.	Não concluído. Projecto dependente da implementação do ERP previsto no objectivo “reorganização dos processos críticos no INAC, I.P.”
	Aumentar índice de cobrança	Índice de cobrança de 96%, em 2009 (94% em 2008).

2.8.4.2) Actividades não Previstas no Plano de Actividades 2009

- ➔ Desenvolvimento do projecto relativo à implementação, em 2010, de pagamentos ao INAC, I.P., por referencia Multibanco;
- ➔ Implementação de procedimentos de reporte interno mensal e trimestral da actividade administrativa e financeira do INAC, I.P..

2.8.5) Reforço do posicionamento institucional do INAC
 2.8.5.1) Actividades Previstas no Plano de Actividades 2009

Quadro 24 – Grau de concretização do Objectivo 5

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Reforço do posicionamento institucional do INAC, I.P.	Assegurar a representação no Comité de segurança de Aviação Civil da comissão Europeia.	Participação em 6/6 reuniões ordinárias e 1/1 reunião extraordinária. Grau de concretização 100%
	Assegurar a representação nos fóruns / grupos de trabalho da Conferencia europeia da aviação civil nas quais Portugal está formalmente representado, no âmbito da facilitação e segurança.	Participação em 2/2 reuniões do FAL Forum, ½ do SEC Forum e 3/3 da TTF. Grau de concretização 85%
	Representar Portugal em eventos internacionais relacionados com medicina aeronáutica.	Participação em 1/1 reunião ordinária da ASMA (<i>Aerospace Medical Association</i>). Participação em 3/3 reuniões ordinárias e 1/1 reunião extraordinária da CMO (<i>Chief Medical Officers - EASA</i>). Participação em 1/1 reunião da Academia Internacional de Medicina Aeronáutica. Grau de concretização 100%
	Dar continuidade à representação do INAC, I.P. no grupo de trabalho para a Implementação do Regulamento de Sanidade Internacional (OMS), da Administração Regional da Saúde / DGS.	O Regulamento de Sanidade Internacional (OMS), da Administração Regional de Saúde / DGS, foi implementado em 2009.
	Implementar um programa de eficiência energética no INAC, I.P.	Concluído parcialmente. Foi realizado o diagnóstico e identificadas as medidas a implementar. A implementação das diversas medidas de eficiência energética será concretizada aquando da reabilitação dos edifícios prevista no objectivo “melhoria da qualidade dos serviços prestados”.
	Implementar um programa ecológico de consumo de recursos	Não concretizado, devido à insuficiência de recursos humanos.
	Formação ‘on Job’ de representantes das autoridades aeronáuticas dos países membros da CLAC	Formação <i>on job</i> a representantes da Autoridade Aeronáutica de Angola.
	Realizar em Lisboa o Facilitation Forum da ECAC.	Realizado de 30 Setembro a 01 Outubro 2009. Grau de concretização 100%
	Realizar um seminário com a participação de um representante da Comissão Europeia e dirigido aos representantes das transportadoras aéreas, aeroportos e agentes de viagens.	Seminário INAC, I.P. / APA sobre a inclusão da aviação civil no CELE (29/05/09).
	Realizar um seminário sobre Security.	Não concretizado. Projecto adiado para 2010.
	Realizar uma acção de sensibilização na área de trabalho aéreo dirigida a directores de aeródromos.	Não concluído.
	Promover iniciativas de sensibilização e divulgação de informação no âmbito da aviação civil, dirigidas aos Órgãos de Comunicação Social.	Concluído. Emitidos 13 comunicados de Imprensa e 15 notícias. Grau de concretização 100%
Manter a actividade científica e investigação com instituições de ensino, de investigação e afins.	Foram submetidos 3 <i>papers</i> científicos à ASMA, tendo sido aceite 1 <i>paper</i> para apresentação em Maio 2010.	

2.8.6.2) Actividades não Previstas no Plano de Actividades 2009

- Desenvolvimento de uma aplicação informática complementar ao ECCAIRS que permite o registo e controlo das acções de seguimento de ocorrências e das interrogações.

2.8.7) Melhoria da qualidade dos serviços prestados

2.8.7.1) Actividades Previstas no Plano de Actividades 2009

Quadro 26 – Grau de concretização do Objectivo 7

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Melhoria da qualidade dos serviços prestados	Inquérito ao grau de satisfação dos clientes do INAC, I.P.	Concluído. Elaborado 2 relatórios sobre o grau de satisfação dos clientes. Grau de concretização = 100%
	Inquérito ao Clima e Cultura Organizacional do INAC, I.P.	Concluído. Publicado relatório na Intranet do INAC, I.P. em Agosto de 2009. Grau de concretização 100%
	Implementar um sistema de controlo de gestão	Foi implementado o Modelo de sistema de controlo de gestão aprovado pelo CD. Foram apresentados 4 relatórios de monitorização de desempenho do INAC, I.P.
	Implementar a política de Qualidade no âmbito da Medicina Aeronáutica.	Revisão do Manual e Procedimentos AMS e implementação do Manual de Procedimentos AMC.
	Reorganização do modelo de atendimento central ao utente.	Não concluído, por insuficiência de recursos humanos.
	Informatização do <i>Front-office / Back-office</i> – Governo electrónico.	Não concluído, por insuficiência de recursos humanos.
	Actualização dos procedimentos relativos a licenciamento de empresas, definição de procedimentos relativos a autorizações de voo.	Foi implementado um Manual de Procedimentos na Direcção de Regulação Económica.
	Realizar <i>workshop</i> sobre “implantação do manual de medicina aeronáutica e do manual de 1º socorros”.	Não concretizado.
	Realizar evento com Examinadores Médicos Autorizados e responsáveis dos Centros de Medicina Aeronáutica sobre Política de Qualidade e transição do normativo JAA/EASA.	Foram realizados 2 <i>workshops</i> / formação.
	Implementação de um sistema de análise de ocorrências, com revisão do procedimento e assegurando a disponibilização da aplicação de informação de modo a garantir o envolvimento de todos os departamentos e análise estatísticas das ocorrências.	Elaborado 5 procedimentos DSO: SV-P1.01 e P1.02; ERA – P0.15; OPS – P1.17 e MNP – P1.02 Não implementado por falta de pessoal técnico. Não conformidade apontada pela ICAO na auditoria.
Disponibilizar na <i>intranet</i> um manual de acolhimento de trabalhadores que permita a consulta permanente dos direitos e obrigações inerentes à relação laboral com o INAC, I.P..	Não concluído, por insuficiência de recursos humanos.	
Dar continuidade á reabilitação dos espaços dos edifícios 4, 5 e 6	Não concluído. Foram elaborados os projectos necessários para a empreitada, nos termos do CCP. O novo enquadramento legal, com novas exigências atrasou o projecto. Está em curso a validação do procedimento para a contratação de uma entidade que avalie a integração dos diversos projectos e efectue posteriormente a fiscalização da obra.	

Objectivos operacionais	Actividades / Produtos / Serviços	Resultados
Melhoria da qualidade dos serviços prestados	Inquérito ao grau de satisfação dos clientes do INAC, I.P.	Concluído parcialmente. Projecto em fase piloto para 4 Unidades Orgânicas.
	Criar um espaço polivalente e respectiva infra-estrutura tecnológica para realização de exames assistidos por computador e formação.	Não concluído, devido a atrasos nas obras de reabilitação dos edifícios.
	Implementação do Anexo 1: - Desenvolvimento de uma aplicação informática para a uniformização do formato das licenças a emitir pelo INAC, I.P.	A emissão das licenças OOV's com novo formato aguarda aprovação da revisão do D.L. n.º 17-A, de 16 de Janeiro.

Cont.

2.8.7.2) Actividades não Previstas no Plano de Actividades 2009

- ➔ Disponibilização no site do Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P., de formulários electrónicos para pedido de emissão de Certificado de Tripulante e de Cartão de Acesso aos Aeroportos Nacionais;
- ➔ Desenvolvimento de uma solução informática relativa a gestão de licenças e qualificações de Controlador de Tráfego Aéreo e que, simultaneamente, possibilite a emissão das respectivas licenças;
- ➔ Desenvolvimento uma solução informática relativa a processos de contra-ordenações;
- ➔ Desenvolvimento de uma nova solução para suporte do RAN (Registo Aeronáutico Nacional);
- ➔ Medidas de Simplificação Administrativa – SIMPLEX;
- ➔ Foram apresentadas 2 Medidas de Simplificação Administrativa: uma relacionada com a certificação de pessoal aeronáutico e outra relativa à disponibilização de acessos para o envio de estatísticas *on-line*.

Medida 075 – Certificação de Pessoal Aeronáutico mais simples

Objectivo: Disponibilizar, no site do Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P., formulários electrónicos para pedido de emissão de Certificado de Tripulante e de Cartão de Acesso aos Aeroportos Nacionais.

Concretização = 100%

Data de conclusão: 30 de Setembro

Medida 128 – Envio on-line de Estatísticas ao INAC, I.P.

Objectivo: Disponibilizar às transportadoras aéreas o acesso ao Portal *Extranet* do Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC), I.P. e aos formulários transaccionais a utilizar para o envio da informação estatística periódica.

Concretização = 100%

Data de conclusão: 30 de Junho

2.9 AFECTAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO

2.9.1 Recursos Humanos

O número de efectivos do INAC, I.P. a 31 de Dezembro de 2009, era de 187 indivíduos, menos 3 colaboradores do que no ano anterior. O número de trabalhadores com habilitação de nível superior abrange cerca de 60% do universo dos colaboradores. A média etária ascende a cerca 45 anos, e tem-se mantido estável ao longo dos últimos anos.

Foi determinado, como linha orientadora na elaboração do Plano Anual para o ano 2009, o reforço dos quadros de nível superior, face às crescentes exigências internacionais em matéria de segurança da aviação civil. A redução do número de colaboradores, que se pode verificar nos quadros seguintes encontra razão directa nas saídas²⁰, não compensadas pelas entradas²¹ de pessoal e, também, no facto de terem sido abertos e ainda não concluídos procedimentos concursais para recrutamento de 25 técnicos superiores e 8 assistentes técnicos com relação jurídica de emprego já estabelecida por tempo indeterminado.

Quadro 27 – Caracterização dos Recursos Humanos

Recursos Humanos	31/Dez/2008	31/Dez/2009
Caracterização	190	187
CFP (FP+CIT)	136	124
Mobilidade / Afectação/ Cedências	31	35
Avençados / Prestadores de Serviço	23	28

Quadro 28 – Caracterização dos Recursos Humanos

Recursos Humanos	Orçamento 2009	31/Dez/2009
Grupos Profissionais	254	187
Conselho Directivo	4	4
Dirigentes	28	27
Técnicos Superiores*	160	113
Assistentes Técnicos	55	39
Assistentes Operacionais	6	4

* Inclui prestadores de serviços / avençados

²⁰ Saídas 10 aposentações + 4 denúncias de contrato + 12 cessação de contrato de prestação de serviços + 3 fim de acordo de cedências + 4 outros motivos

²¹ Entradas = 31 novos colaboradores (inclui cedências + procedimentos concursais + contratos de prestação de serviços)

2.9.2 Recursos Financeiros

No quadro seguinte é apresentada uma comparação entre os recursos financeiros planeados para o exercício económico de 2009 e a execução orçamental para o mesmo período.

A taxa de segurança é a principal fonte de receita do INAC, I.P.. Representa cerca de 94% do total de receita do Instituto e varia na razão directa do número de passageiros embarcados nos aeroportos nacionais. Por se tratar de uma receita consignada, apenas 27,5% dos valores facturados com a taxa de segurança representam proveitos do INAC, I.P., sendo os restantes 72,5% distribuídos, nos termos da Lei, pelas diversas entidades com responsabilidade na segurança da aviação civil, em Portugal.

A contracção da actividade do transporte aéreo verificada em 2009, em resultado directo da crise económica e financeira, teve repercussões imediatas e significativas nos valores de taxa de segurança facturados e, consequentemente, nas taxas de execução orçamental ao nível da receita.

Do ponto de vista da gestão, e tendo em conta o enquadramento económico de 2009, foi feito um esforço significativo com a redução da despesa, designadamente ao nível das despesas com pessoal e aquisição de bens e serviços.

Quadro 29 – Execução Orçamental

Orçamento de Funcionamento	Orçamento 2009	Execução Orçamental - 31/Dez/2009
RECEITA	45.227.948	38.072.587
Taxa de Segurança	40.551.816	35.901.106
Outras Taxas e Receitas	4.675.682	2.171.481
DESPESA	44.792.359	38.867.887
Despesas com pessoal	9.045.130	7.784.557
Aquisição de bens e serviços	3.114.643	2.668.475
Transferências	31.076.263	28.286.544
Outras despesas correntes	798.569	8.222
Despesas de capital	757.754	120.089
Orçamento PIDDAC	1.711.470	259.281



CAPÍTULO III

Balanço Social

BALANÇO SOCIAL 2009

Decreto – Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ORGANISMO

Código SIOE: 111300000

Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações

Serviço /Organismo – Instituto nacional de Aviação Civil, I.P.

NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO

Em 1 de Janeiro: 190

Em 31 de Dezembro: 187

RECURSOS HUMANOS

Quadro 30 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira de modalidades de vinculação	Nomeação definitiva		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de serviço no âmbito do código do trabalho		CT no âmbito do código do trabalho		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	1	-	1	1	-	-	1	-	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	1	-	9	11	6	-	-	-	16	11	27
Técnico Superior	5	1	39	40	-	-	-	-	44	41	85
Assistente Técnico	-	-	11	28	-	-	-	-	11	28	39
Assistente Operacional	-	-	4	-	-	-	-	-	4	0	4
TOTAL	7	1	64	80	6	0	1	0	78	81	159

Prestações de Serviços (Modalidade de vinculação)	M	F	TOTAL
Tarefas	-	-	0
Avenças	24	4	28
TOTAL	24	4	28

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 31 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira de escalão etário e género	25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	-	-	1	2	3	3	1	2	3	1	-	-	4	2	1	-	3	1	16	11	27
Técnico Superior	-	1	6	8	8	14	4	2	8	5	9	2	6	8	2	1	1	-	44	41	85
Assistente Técnico	-	-	4	2	-	3	-	2	2	5	4	6	1	5	-	5	-	-	11	28	39
Assistente Operacional	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	4	-	4
TOTAL	0	1	11	12	13	20	5	6	14	11	14	9	14	15	3	6	4	1	78	81	159

Prestações de Serviço	20-24		30-34		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Avenças	-	1	-	2	3	1	3	-	2	-	8	-	8	-	24	4	28
TOTAL	0	1	0	2	3	1	3	0	2	0	8	0	8	0	24	4	28

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 32 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira tempo de serviço	Até 5 anos		5-9 anos		10-14 anos		15-19 anos		20-24 anos		25-29 anos		30-34 anos		35-39 anos		40 anos ou +		Total		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Dirigente Superior a)	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	6	1	5	5	-	-	2	1	-	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	16	11	27
Técnico Superior	15	6	13	16	1	3	4	5	5	2	3	-	1	7	2	2	-	-	44	41	85	
Assistente Técnico	2	-	2	10	-	-	1	3	-	2	2	3	1	7	3	2	-	1	11	28	39	
Assistente Operacional	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4	
TOTAL	25	7	22	31	2	3	7	9	5	5	6	3	2	18	9	4	0	1	78	71	159	

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 33 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género

Grupo/cargo/carreira habilitação literária	4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9º ano ou equivalente		11º ano		12º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	-	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	12	8	1	3	-	-	16	11	27
Técnico Superior	-	-	-	-	1	1	3	-	1	-	3	2	34	37	2	1	-	-	44	41	85
Assistente Técnico	3	1	-	1	5	5	-	6	3	13	-	-	-	2	-	-	-	-	11	28	39
Assistente Operacional	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4
TOTAL	6	1	0	1	7	6	4	6	6	13	3	2	48	47	3	5	1	0	78	81	159

Grupo/cargo/carreira habilitação literária	4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9º ano ou equivalente		11º ano		12º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Avença	-	-	-	-	4	-	1	-	10	-	-	1	9	3	-	-	-	-	24	4	28
TOTAL	0	0	0	0	4	0	1	0	10	0	0	1	9	3	0	0	0	0	24	4	28

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 34 – Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género

Grupo/cargo/carreira de proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Técnico Superior	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Assistente Técnico	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Assistente Operacional	-	-	-	-	-	-	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Prestadores de Serviços	União Europeia		CPLP		Outros países		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefas	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Avenças	-	-	-	-	-	-	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS:

CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o número total de trabalhadores estrangeiros, não neutralizados, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 35 – Contagem dos trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira de proveniência do trabalhador	35-39 anos		50-54 anos		55-59 anos		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	1	-	1	0	1
Técnico Superior	-	1	2	-	-	-	2	1	3
Assistente Técnico	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Assistente Operacional	-	-	-	-	-	-	0	0	0
TOTAL	0	1	2	0	1	0	3	1	4

Prestadores de Serviços	35-39 anos		50-54 anos		55-59 anos		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefas	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Avenças	-	-	-	-	-	-	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS:

Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 36 – Contagem de trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira de modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Modalidade interna a órgãos ou serviços		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	0	0	0
Técnico Superior	1	4	1	4	2	8	10
Assistente Técnico	-	-	-	2	0	2	2
Assistente Operacional	-	-	1	-	-	-	1
	1	4	2	6	3	10	13

Prestações de Serviços (Modalidade de vinculação)	M	F	TOTAL
Tarefas	-	-	0
Avenças	15	4	19
TOTAL	15	41	19

NOTAS:

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 37 – Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o motivo da saída e género

Grupo/cargo/carreira de modos motivo da saída (durante o ano)	Total		TOTAL
	M	F	
Dirigente Superior a)	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	0	0	0
Técnico Superior	0	0	0
Assistente Técnico	0	0	0
Assistente Operacional	0	0	0
TOTAL	0	0	0

Quadro 38 – Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira de escalão etário e género	Reforma / Aposentação		Limite de idade		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Fim da situação de mobilidade interna		Outros		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1
Técnico Superior	1	1	-	-	2	-	-	1	2	1	5	3	8
Assistente Técnico	-	6	-	1	-	1	-	2	-	-	-	10	10
Assistente Operacional	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	1	8		1	2	1		3	2	2	5	15	20

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 39 – Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo/cargo/carreira - modos dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Procedimento concursal em desenvolvimento	TOTAL
Dirigente Superior a)	-	-	0
Dirigente Intermédio a)	1	-	1
Técnico Superior	22	25	47
Assistente Técnico	11	8	19
Assistente Operacional	-	-	0
TOTAL	34	33	67

NOTAS:

Para cada grupo, cargo ou carreira, indicar o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- Não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- Impugnação de procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- Recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- Procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- Procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 40 – Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo motivo e género

Grupo/cargo/carreira de modos de ocupação do posto de trabalho	Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (1)		Total		TOTAL
	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	-	-	0	0	0
Técnico Superior	-	3	0	3	3
Assistente Técnico	-	-	0	0	0
Assistente Operacional	-	-	0	0	0
TOTAL	0	3	0	3	3

NOTAS:

(1) Artigos 46º, 47º e 48º da lei 12-A/2008.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 41 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género

Grupo/cargo/carreira de modalidade de horário de trabalho	Rígido		Flexível		Jornada contínua		Isenção de horário		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	3	1	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	-	-	16	11	16	11	27
Técnico Superior	-	-	44	40	-	1	-	-	44	41	85
Assistente Técnico	-	-	11	25	-	3	-	-	11	28	39
Assistente Operacional	4	-	-	-	-	-	-	-	4	0	4
TOTAL	4		55	65		4	19	12	78	81	159

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 42 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género

Grupo/cargo/carreira de modos PNT e género	Tempo completo – 35 horas		Total		TOTAL
	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	3	1	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	16	11	16	11	27
Técnico Superior	44	41	44	41	85
Assistente Técnico	11	28	11	28	39
Assistente Operacional	4	-	4	0	4
TOTAL	78	81	78	81	159

NOTAS:

PNT – Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver vários períodos normais de trabalho.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 43 – Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira de escalão etário e género	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho extraordinário nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriado		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0:00	0:00	0:00
Dirigente Intermédio a)	-	-	-	-	-	20:00	-	10:00	-	-	0:00	30:00	30:00
Técnico Superior	196:00	149:00	25:00	-	40:00	49:00	204:00	546:00	-	7:00	465:00	751:00	1216:00
Assistente Técnico	97:30	37:00	-	-	-	49:00	8:00	253:30	-	-	105:30	339:30	445:00
Assistente Operacional	2936:00	-	42:30	-	112:30	-	89:00	-	35:30	-	3215:30	0:00	3215:30
TOTAL	3229:30	186:00	67:30	0:00		118:00	301:00	809:30	35:30	7:00	3786:00	1120:30	4906:30

NOTAS:

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos do serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro, nas situações identificadas.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 44 – Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/cargo/carreira motivos de ausência	Protecção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Greve		Outros		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior a)	-	-	-	-	-	4,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	4,0	4,0
Dirigente Intermédio a)	-	120,0	3,0	3,0	8,0	95,0	60,0	-	4,0	11,0	-	-	3,0	1,0	-	-	-	-	-	-	78,0	230,0	308,0
Técnico Superior	40,0	431,0	9,0	-	705,0	199,0	-	-	6,0	57,0	-	-	6,0	25,5	-	-	2,0	-	32,5	1,0	800,5	713,5	1514,0
Assistente Técnico	23,0	-	-	4,0	296,0	432,0	42,0	-	-	51,0	4,0	70,0	4,0	16,0	-	1,0	-	-	12,0	4,0	381,0	578,0	959,0
Assistente Operacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	0,0
TOTAL	63,0	551,0	12,0	7,0	1009,0	730,0	102,0	0,0	10,0	119,0	4,0	70,0	13,0	42,5	0,0	1,0	2,0	0,0	44,5	5,0	1259,5	1525,5	2785,0

NOTAS:

Considerar o total de dias completos de ausência.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 45 – Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito		Motivo(s) da greve
mm/dd			Greve da Função Pública
PNT*	n.º de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	2	14:00	
42 horas	-	-	
Semana 4 dias (D.L. 325/99)	-	-	
Regime especial (D.L. 324/99)	-	-	
Outros	-	-	
Total	2	14:00	

* Período normal de trabalho

REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

Quadro 46 – Estrutura remuneratória, por género
Remunerações mensais ilíquidas (brutos*)

Período de referência: mês de Dezembro;
(Excluindo prestações de serviço)

Género / Escalão de remunerações	Masculino	Feminino	TOTAL
Até 500€	-	-	0
500-1000€	13	17	30
1001-1250€	1	6	7
1251-1500€	2	5	7
1501-1750€	11	19	30
1751-2000€	3	5	8
2001-2250€	9	7	16
2251-2500€	4	5	9
2501-2750€	4	2	6
2751-3000€	5	1	6
3001-3250€	4	-	4
3251-3500€	1	-	1
3501-3750€	10	9	19
3751-4000€	1	1	2
4001-4250€	1	1	2
4251-4500€	7	3	10
4501-4750€	-	-	0
4751-5000€	2	-	2
5001-5250€	-	-	0
5251-5500€	-	-	0
5501-5750€	-	-	0
5751-6000€	-	-	0
Mais de 6000€	-	-	0
TOTAL	78	81	159

Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	533	816
Máxima (€)	4.897	4.410

NOTAS:

(*) Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição ou outros benefícios sociais.

Quadro 47 – Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	5.060.268,42€
Suplementos remuneratórios	1.488.311,91€
Prémios de desempenho	25.077,75€
Prestações sociais	989.928,63€
Benefícios sociais	213.444,30€
Outros encargos com pessoal	19.877,69€
TOTAL	7.796.908,70€

NOTA:

(*) Incluindo subsídio de férias e subsídio de Natal

Quadro 47.1 – Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)	11.251,20€
Trabalho normal nocturno	-
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	27.220,13€
Disponibilidade permanente	-
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	801.464,96€
Riscos, penosidade e insalubridade	-
Fixação na periferia	-
Trabalho por turnos	-
Abono para falhas	2.249,03€
Participação em reuniões	-
Ajudas de custo	134.597,55€
Representação	66.418,68€
Secretariado	2.799,12€
Outros suplementos remuneratórios	442.311,24€
TOTAL	1.488.311,91€

Quadro 47.2 – Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	-
Abono de família	3.117,07€
Subsídio de educação especial	-
Subsídio mensal vitalício	-
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	-
Subsídio de funeral	-
Subsídio por morte	-
Acidente de trabalho e doença profissional	365,90€
Subsídio de desemprego	-
Outras prestações sociais	986.445,66€
TOTAL	989.928,63€

Quadro 47.3 – Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Subsídio de refeição	201.092,30€
Grupos desportivos / casa do pessoal	-
Refeitórios	-
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	-
Colónias de férias	-
Subsídios de estudo	-
Apoio socioeconómico	-
Outros benefícios sociais	12.352,00€
TOTAL	213.444,30€

HIGIENE E SEGURANÇA

Quadro 48 – Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho com baixa, por género

Acidentes de trabalho		No local de trabalho				In itinere					
		Total	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
N.º total de acidentes	M	0					0				
	F	0					0				
N.º de acidentes com baixa	M	0					2	2			
	F	0					0				
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	0					102		102		
	F	0					0				
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0					0				
	F	0					0				

NOTAS:

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O “n.º total de acidentes” refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O “n.º de acidentes com baixa” exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

Quadro 49 – Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	N.º de casos
Casos de incapacidade permanente:	
Absoluta	-
Parcial	-
Absoluta para o trabalho habitual	-
Casos de incapacidade temporária e absoluta	2
Casos de incapacidade temporária e parcial	-
TOTAL	2

Quadro 50 – Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos

Doenças profissionais		N.º de casos	N.º de dias de ausência
Código (*)	Designação		
----	----	----	----

NOTA:

(*) Conforme lista constante do DR n.º 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR n.º 76/2007, de 17 de Julho.

Quadro 51 – Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	80	6.000,00€
Exames de admissão		-
Exames periódicos	78	5.850,00€
Exames ocasionais e complementares	2	-
Exames de cessação de funções		-
Despesas com a medicina no trabalho		3.652,71€
Visita aos postos de trabalho		-

NOTA:

Incluir as despesas com medicina no trabalho as relativas a medicamentos e vencimentos de pessoal afecto.

Quadro 52 – Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho: intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	1
Visitas aos locais de trabalho	2
Outras	-

Quadro 53 – Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional

Segurança e saúde no trabalho: Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	-
Formação profissional	-
Adaptação do posto de trabalho	-
Alteração do regime de duração do trabalho	-
Mobilidade interna	-

NOTA:

Artigo 23º do Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 50-C/2007, de 06 de Março e pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

Quadro 54 – Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho: Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	1
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	7

Quadro 55 – Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Segurança e saúde no trabalho: Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho	18.858,46€
Equipamento de protecção	-
Formação em prevenção de riscos	2.016,00€
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (*)	-

NOTA:

(*) Inclui os custos com a identificação, avaliação e controlo dos factores de risco

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Quadro 56 – Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração

Tipo de acção / duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais
Internas	7	3	-	-
Externas	42	20	3	-
TOTAL	49	23	3	0

NOTAS:

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

- Acção Interna, a que se destina exclusivamente a efectivos do serviço;
- Acção externa, a que se destina a ter a participação de efectivos de vários serviços.

Quadro 57 – Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira N.º de participações e participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações(*)	N.º de participações(**)
Dirigente Superior a)	1	4	5	2
Dirigente Intermédio a)	18	39	57	22
Técnico Superior	53	75	128	60
Assistente Técnico	8	18	26	17
Assistente Operacional	0	0	0	0
Outro pessoal d)	0	0	0	0
TOTAL	80	153	233	118

NOTAS:

(*)Considerar o total de acções realizadas pelos trabalhadores, em cada grupo, cargo ou carreira.

(**)Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiásticos, por exemplo)

Quadro 58 – Contagem das horas dispensadas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira Horas dispensadas	Horas dispensadas em acções internas	Horas dispensadas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Dirigente Superior a)	18:00	49:00	67:00
Dirigente Intermédio a)	307:00	625:00	933:00
Técnico Superior	1165:00	1729:30	2894:30
Assistente Técnico	133:00	521:30	654:30
Assistente Operacional	0:00	0:00	0:00

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto de Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro)

Quadro 58 – Despesas anuais com formação

Tipo de acção / valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	115.109,20€
Despesa com acções externas	62.570,91€
TOTAL	177.680,11€

NOTAS:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento do serviço.

RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Quadro 60 – Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	24
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	3
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

Quadro 61 – Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	0
Processos instaurados durante o ano	1
Processos transitados para o ano seguinte	1
Processos decididos - Total	0



CAPÍTULO IV

Avaliação Final

A C T I V I D A

4.1 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

O INAC, I.P. definiu para o seu quadro de avaliação e responsabilização 6 objectivos, nas perspectivas de eficácia, eficiência e qualidade. Na apreciação global do desempenho do Instituto, verifica-se que foram superados todos os objectivos relacionados com as vertentes de eficiência e eficácia.

Na perspectiva da qualidade verificou-se o incumprimento de um dos dois objectivos planeados. Apesar de terem sido cumpridas as metas associadas aos indicadores 15 e 17 e superada a meta associada ao indicador 14, o não cumprimento do indicador 16 comprometeu o Objectivo 5 – Melhorar a qualidade dos serviços prestados.

O INAC, I.P. superou os objectivos mais relevantes do seu QUAR2009, atendendo a que estes objectivos representam 79% do total de objectivos definidos.

4.2 MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO

O Conselho Directivo do INAC, I.P., em reunião de 13 de Abril de 2010, deliberou propor, com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da auto-avaliação que integra o presente relatório e nos critérios constantes na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a menção qualitativa de **Desempenho Satisfatório**, na avaliação final de desempenho do INAC, I.P. relativa ao ano 2009.

4.3 CONCLUSÕES PROSPECTIVAS

O desempenho do INAC, I.P. em 2009 foi fortemente condicionado pela conjuntura económica que comprometeu a execução orçamental e pelas auditorias da ICAO e EASA que centralizaram os esforços de todas as áreas do Instituto para os resultados positivos obtidos. No Plano de Actividades para 2010, o Conselho Directivo privilegiou as actividades e projectos necessários à integração dos diferentes processos a partir do reforço da infra-estrutura tecnológica, como já referido anteriormente, bem como à implementação de acções de melhoria decorrentes das observações resultantes das referidas auditorias.

Lisboa, 13 de Abril de 2010.

O Presidente do Conselho Directivo do INAC, I.P.

Luís A. Fonseca de Almeida



