

**Carta da Qualidade
da
Produção Estatística
da
Direção Geral de Energia e Geologia**

FICHA TÉCNICA

Título: Carta da Qualidade - Produção Estatística da Direção Geral de Energia e Geologia

Autor: DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia

Av. 5 de Outubro 208, 1050-065 Lisboa – Portugal

Portal: www.dgeg.gov.pt

Email Energia: estatistica@dgeg.gov.pt

Email Recursos Geológicos: estatistica.rgeologicos@dgeg.gov.pt

Maio de 2022

Índice

1. Missão e competências da DGEG	5
2. Valores da DGEG	6
3. Princípios fundamentais do Sistema Estatístico Nacional.....	7
4. Código de conduta do Eurostat	8
5. Princípios éticos da Administração Pública	11
6. Relacionamento institucional	12
6.1 Pedidos externos de informação	12
6.2 Proteção de dados	13
6.3 Relacionamento com os prestadores de informação.....	13
6.4 Relação com os outros serviços da DGEG.....	13
7. Compromissos da DGEG	14
8. Divulgação e Revisão	18

A **Carta da Qualidade** da Produção Estatística da Energia e dos Recursos Geológicos materializa o compromisso público a que a Direção-Geral da Energia e Geologia (DGEG), se vincula no que se refere à qualidade e credibilidade das estatísticas oficiais que produz e difunde, e ao serviço público que presta a toda a Sociedade.

Este documento, baseia-se na Carta da Qualidade do Instituto Nacional de Estatística e foi elaborado de forma a divulgar o compromisso público assumido pela DGEG, em relação à qualidade das estatísticas oficiais que produz e difunde, assim como a qualidade dos serviços que fornece, seja no contacto com os responsáveis pela prestação de informação, seja através da prestação de informação a instituições públicas nacionais e internacionais, a cidadãos ou empresas, universidades, etc.

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

Este compromisso público assenta no empenho de todos os colaboradores da DGEG que desenvolvem a sua atividade profissional nas áreas da estatística da energia e dos recursos geológicos, os quais estão totalmente empenhados na sua missão respeitando sempre os valores e regras enumerados nesta carta, assim como os valores presentes nos Princípios Éticos da Administração Pública, sempre com vista a oferecer um serviço público de qualidade.

1. *Missão e competências da DGEG*

A Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) é o órgão da Administração Pública Portuguesa que tem por missão contribuir para a conceção, promoção e avaliação das políticas relativas à energia e aos recursos geológicos, numa ótica do desenvolvimento sustentável e de garantia da segurança do abastecimento. Na missão da DGEG inclui-se, naturalmente, a necessidade de sensibilizar os cidadãos para a importância daquelas políticas, no quadro do desenvolvimento económico e social que se deseja para o país, informando-os sobre os instrumentos disponíveis para a execução das decisões políticas e divulgando os resultados do seu acompanhamento e execução. Entre as suas competências estão incluídas as atividades essenciais à produção, com qualidade, de informação estatística na área da energia e recursos geológicos, com vista a manter um conhecimento atualizado das características deste sector, permitindo a sua caracterização, e a prossecução das atribuições da DGEG.

O Decreto-Lei n.º 130/2014, de 29 de agosto, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto aprova a orgânica da Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG). Por seu lado, a Portaria n.º 62-A/2015, de 3 de março, determina a estrutura nuclear e estabelece as competências das respetivas unidades orgânicas nucleares.

A delegação de competências do Instituto Nacional de Estatística na DGEG, materializada através de [Protocolo de Delegação de Competências do Instituto Nacional de Estatística](#) (INE), realizado nos termos do artigo 24º da Lei 22/2008 de 1 de maio conferiu à DGEG o estatuto de Autoridade Estatística.

A informação administrativa recolhida pela DGEG no desempenho das suas atribuições, permite-lhe desenvolver a atividade da produção e difusão das estatísticas da energia e dos recursos geológicos. Neste âmbito, são reconhecidas as competências técnicas da DGEG na análise e produção da informação estatística oficial nas áreas da energia e recursos geológicos, efetuadas no estrito cumprimento da legislação aplicável e do [Código de Conduta para as Estatísticas Europeias](#).

A produção estatística da área da energia é uma competência da Direção de Serviços de Planeamento Energético e Estatística (DSPEE). A produção estatística na área dos recursos geológicos é da competência da Direção de Serviços de Recursos Hidrogeológicos e Geotérmicos (DSRHG) e da Direção de Serviços de Estratégia e Fomento dos Recursos Geológicos (DSEFRG).

A difusão estatística é efetuada de acordo com a calendarização pré-estabelecida e publicada no portal da DGEG.

A DGEG é também responsável pelo fornecimento periódico de informação estatística ao INE, Eurostat, Comissão Europeia, Agência Internacional de Energia, Divisão de Estatísticas da ONU e outros organismos internacionais.

2. Valores da DGEG

Para concretizar a sua missão, a DGEG adota o quadro legislativo e os princípios constantes em:

- Legislação e Regulamentos do Sistema Estatístico Nacional, nomeadamente a Lei n.º 22/2008 de 13 de maio e Despacho do INE n.º 13284/2010;
- Regulamento (CE) Nº 223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março relativo às Estatísticas Europeias, que instituiu o enquadramento legal do Sistema Estatístico Europeu e regula o desenvolvimento, produção e divulgação das estatísticas europeias, ao abrigo do qual as autoridades estatísticas regem igualmente a sua atividade.
- Regulamento (CE) Nº 1099/2008, alterado pelo Regulamento (UE) 2022/132 de 28 de janeiro de 2022 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à produção e difusão das estatísticas da energia.
- Código de Conduta para as Estatísticas Europeias;
- Deliberações do Conselho Superior de Estatística;
- Princípios Éticos da Administração Pública.

Assim, e mantendo o alinhamento com o quadro legislativo acima identificado, a DGEG rege a sua atuação, na produção das estatísticas oficiais, através dos seguintes **Valores**:

- Profissionalismo, ética e respeito pela confidencialidade.
- Independência técnica, objetividade e imparcialidade.
- Compromisso para com a qualidade.
- Criatividade, inovação e melhoria contínua dos processos.
- Orientação para as necessidades atuais e capacidade de antecipação das necessidades futuras dos utilizadores de estatísticas oficiais.
- Respeito pelos prestadores de informação e detentores de fontes de dados.
- Valorização dos recursos humanos e desenvolvimento de novas competências.
- Satisfação das necessidades estatísticas diferenciadas.

3. *Princípios fundamentais do Sistema Estatístico Nacional*

Os princípios fundamentais do Sistema Estatístico Nacional (SEN), baseiam-se na Lei n.º 22/2008 de 13 de maio.

AUTORIDADE ESTATÍSTICA (Artigo 4.º)

As autoridades estatísticas, no respetivo âmbito de atuação, podem exigir o fornecimento, com carácter obrigatório e gratuito, a todos os serviços ou organismos, pessoas singulares e coletivas, de quaisquer elementos necessários à produção de estatísticas oficiais e estabelecer a recolha de dados que, ainda que não relevantes para a atividade específica das entidades obrigadas ao seu fornecimento, revistam importância estatística.

Os titulares dos dados devem ser informados quanto aos fins a que se destinam os dados recolhidos, ao carácter obrigatório ou facultativo da resposta, às consequências da não resposta, ao modo como se exerce o direito de acesso e de retificação, bem como sobre as medidas de proteção adotadas para garantir a confidencialidade dos dados recolhidos.

A obrigação de informação pode ser dispensada caso se revele impossível ou implique esforços desproporcionados.

INDEPENDÊNCIA TÉCNICA (Artigo 5.º)

As estatísticas oficiais são produzidas com independência técnica, sem prejuízo do cumprimento das normas emanadas do SEN ou do Sistema Estatístico Europeu.

A independência técnica consiste no poder de definir livremente os métodos, normas e procedimentos estatísticos, bem como o conteúdo, forma e momento da divulgação da informação

SEGredo ESTATÍSTICO (Artigo 6.º)

O segredo estatístico visa salvaguardar a privacidade dos cidadãos e garantir a confiança no SEN. Todos os dados estatísticos individuais recolhidos pelas autoridades estatísticas são de natureza confidencial.

Salvo disposição legal em contrário, os dados estatísticos individuais sobre a Administração Pública não estão abrangidos pelo segredo estatístico.

Salvo os casos previstos na presente Lei, os dados estatísticos individuais sobre pessoas singulares e coletivas só podem ser cedidos para fins científicos, sob forma anonimizada, mediante o estabelecimento de acordo entre a autoridade estatística cedente e a entidade solicitante, no qual são definidas as medidas técnicas e organizativas necessárias para

assegurar a proteção dos dados confidenciais e evitar qualquer risco de divulgação ilícita ou de utilização para outros fins aquando da divulgação dos resultados.

QUALIDADE (Artigo 7.º)

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

ACESSIBILIDADE ESTATÍSTICA (Artigo 8.º)

As autoridades estatísticas têm competência para tornar disponíveis e divulgar os resultados da atividade desenvolvida no quadro das suas atribuições, sem prejuízo do respeito pelas regras do segredo estatístico.

As estatísticas oficiais são consideradas um bem público, devendo satisfazer as necessidades dos utilizadores de forma eficiente e sem sobrecargas excessivas para os fornecedores da informação, nomeadamente através da utilização mais extensiva dos dados administrativos. A disponibilização das estatísticas oficiais deve ser efetuada de forma integrada, objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva meta-informação estatística e de outra informação de apoio à interpretação de resultados.

O acesso às estatísticas oficiais associadas à prestação de serviço público deve ser assegurado gratuitamente, salvo se exigir tratamento adicional da informação.

COOPERAÇÃO ENTRE AUTORIDADES ESTATÍSTICAS (Artigo 9.º)

As autoridades estatísticas desenvolvem as formas de cooperação consideradas necessárias ao cabal desempenho das suas atribuições no âmbito do SEN.

4. Código de conduta do Eurostat

A DGEG, na sua atuação como entidade com delegação de competências do INE para a produção e divulgação de estatísticas da energia e dos recursos geológicos, rege-se pelo Código de Conduta para as Estatísticas Europeias (CCEE).

O CCEE constitui o documento fundamental do quadro comum de qualidade do Sistema Estatístico Europeu. É um instrumento autorregulador e assenta em 16 princípios que abrangem o enquadramento institucional, os processos estatísticos e a produção estatística. Um conjunto de normas e de indicadores de boas práticas para cada um dos

princípios proporciona referências que permitem analisar a aplicação do CCEE e confere transparência acrescida ao Sistema Estatístico Europeu.

As autoridades estatísticas, que incluem a autoridade estatística da União Europeia (Eurostat), os institutos nacionais de estatística e outras autoridades nacionais responsáveis pelo desenvolvimento, produção e divulgação de estatísticas europeias, estão comprometidas com adesão deste Código.

O CCEE guia-se por 16 princípios que se resumem de seguida:

1. INDEPENDÊNCIA PROFISSIONAL

A independência profissional das autoridades estatísticas em relação a outros departamentos e a órgãos políticos, reguladores ou administrativos, assim como a operadores do setor privado, assegura a credibilidade das estatísticas europeias.

1.A. COORDENAÇÃO E COOPERAÇÃO

Os institutos nacionais de estatística e o Eurostat asseguram a coordenação de todas as atividades de desenvolvimento, produção e divulgação de estatísticas europeias ao nível dos sistemas estatísticos nacionais e do Sistema Estatístico Europeu, respetivamente. As autoridades estatísticas cooperam ativamente no âmbito da parceria do Sistema Estatístico Europeu, a fim de garantir o desenvolvimento, a produção e a divulgação das estatísticas europeias.

2. MANDATO PARA RECOLHA DE DADOS

As autoridades estatísticas devem estar clara e legalmente mandatadas para a recolha de informações destinadas à elaboração das estatísticas europeias. Os órgãos da administração pública, as empresas e as famílias, assim como o público em geral, poderão ser obrigados por lei a permitir o acesso a dados ou a disponibilizar dados para efeitos da elaboração de estatísticas europeias, mediante solicitação das autoridades estatísticas.

3. ADEQUAÇÃO DE RECURSOS

Os recursos postos à disposição das autoridades estatísticas são suficientes para satisfazer as exigências das estatísticas europeias.

4. COMPROMISSO COM A QUALIDADE

As autoridades estatísticas assumem um compromisso de qualidade e identificam sistemática e regularmente os pontos fortes e os pontos fracos, para melhorarem continuamente a qualidade dos procedimentos e dos produtos.

5. CONFIDENCIALIDADE ESTATÍSTICA

A privacidade dos fornecedores de dados (famílias, empresas, órgãos da administração pública e outros inquiridos), a confidencialidade das informações que prestam e a sua utilização exclusivamente para fins estatísticos são absolutamente garantidas.

6. IMPARCIALIDADE E OBJETIVIDADE

As autoridades estatísticas desenvolvem, produzem e divulgam estatísticas europeias respeitando a independência científica e de um modo objetivo garantem o tratamento profissional, transparente e equitativo de todos os utilizadores.

7. METODOLOGIA SÓLIDA

As estatísticas de qualidade assentam numa metodologia sólida, recorrendo a ferramentas, procedimentos e competências adequados.

A DGEG segue os regulamentos europeus para a produção estatística assim como as orientações da Comissão Europeia, do Eurostat, da Agência Internacional de Energia (AIE) e da Divisão de Estatísticas da ONU.

8. PROCEDIMENTOS ESTATÍSTICOS ADEQUADOS

As estatísticas de qualidade são sustentadas por procedimentos estatísticos adequados aplicados desde a recolha de dados até à sua validação.

9. CARGA NÃO EXCESSIVA SOBRE OS RESPONDENTES

A carga de resposta é proporcional às necessidades dos utilizadores sem ser excessiva para os respondentes. As autoridades estatísticas acompanham a evolução da carga sobre os respondentes e definem metas para a sua redução ao longo do tempo.

10. EFICÁCIA NA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS

Os recursos são utilizados de forma eficaz.

11. RELEVÂNCIA

As estatísticas europeias satisfazem as necessidades dos utilizadores.

12. PRECISÃO E FIABILIDADE

As estatísticas europeias representam a realidade de uma forma precisa e fiável.

13. OPORTUNIDADE E PONTUALIDADE

As estatísticas europeias são divulgadas de forma atual e pontual.

14. COERÊNCIA E COMPARABILIDADE

As estatísticas europeias são consistentes internamente e ao longo do tempo, e comparáveis entre regiões e países; é possível combinar e utilizar conjuntamente os dados relacionados provenientes de diferentes fontes.

15. ACESSIBILIDADE E CLAREZA

As estatísticas europeias são apresentadas de forma clara e compreensível, divulgadas de um modo adequado e conveniente, disponíveis e acessíveis de forma imparcial, acompanhadas da meta-informação e outra informação para apoio à interpretação dos resultados.

5. Princípios éticos da Administração Pública

Os colaboradores da DGEG, em concreto os que estão envolvidos na produção estatística da energia e dos recursos geológicos, regem-se igualmente pelos dez princípios éticos da administração pública, nomeadamente:

a) Serviço público

Os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

b) Legalidade

Os funcionários atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

c) Justiça e imparcialidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

d) Princípio da igualdade

Os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

e) Proporcionalidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

f) Colaboração e boa fé

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa Fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

g) Informação e qualidade

Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

h) Lealdade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

i) Integridade

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de caráter.

j) Competência e responsabilidade

Os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

6. *Relacionamento institucional*

6.1 *Pedidos externos de informação*

Os colaboradores da DGEG devem prestar aos cidadãos o apoio e o esclarecimento que lhes sejam solicitados sobre qualquer assunto relacionado com o serviço, reconhecendo o direito do público à informação.

Os colaboradores da DGEG, enquanto responsáveis pelo tratamento de pedidos de informação, devem disponibilizá-la aos interessados de forma clara e compreensível.

Se, devido ao carácter confidencial da informação pretendida, não for possível a sua disponibilização, os colaboradores da DGEG devem comunicar as razões de tal facto ao interessado.

Quando lhes sejam dirigidos pedidos de informação que envolvam outras entidades públicas, os colaboradores da DGEG devem encaminhar o pedido para essa entidade, sempre dando conhecimento desse facto ao autor do pedido. Sendo caso disso e dependendo do assunto, devem os mesmos colaboradores dirigir o interessado para o serviço responsável pela disponibilização da informação ao público.

6.2 *Proteção de dados*

Para além do previsto no Princípio 5 do CCEE, em matéria de confidencialidade no tratamento estatístico, os colaboradores da DGEG, sempre que trabalhem com dados pessoais de cidadãos, devem respeitar as disposições legais em vigor sobre a proteção de indivíduos no que respeita ao processamento de dados pessoais e à livre circulação dos mesmos, bem como estão impedidos de processá-los para fins ilegítimos ou transmiti-los a pessoas não autorizadas.

6.3 *Relacionamento com os prestadores de informação*

Os colaboradores da DGEG devem desenvolver relações com os prestadores de informação assentes em processos de transparência e de estrita observância das condições acordadas, num clima de confiança recíproca e de elevado sentido de exigência técnica e ética, não comprometendo os princípios da confiança e honestidade em troca de qualquer forma de reconhecimento.

Na página eletrónica da DGEG encontra-se disponível o [Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas](#), para o período 2021-2025, que incorpora um conjunto de medidas estruturais e transversais que introduzem normas, procedimentos e os padrões a instituir que contribuirão para o cumprimento dos objetivos organizacionais focalizados em resultados e na qualidade do serviço prestado.

6.4 *Relação com os outros serviços da DGEG*

A produção estatística da energia e recursos geológicos, baseia-se fundamentalmente em dados administrativos, privilegiando a informação disponível noutros serviços da DGEG.

O fornecimento de informação estatística para outros serviços da DGEG, rege-se pelos mesmos princípios que suportam a divulgação estatística, nomeadamente no que respeita à confidencialidade dos dados.

7. Compromissos da DGEG

Ao assegurar a qualidade do serviço que presta, a DGEG garante a privacidade de todos os prestadores de informação, assegurando a confidencialidade absoluta da respetiva informação e a sua utilização apenas para fins de elaboração de estatísticas oficiais. Os compromissos assumidos pela DGEG, na recolha, produção e difusão das estatísticas oficiais da energia e recursos geológicos, coincidem com os seguidos pelo INE, nomeadamente:

a) Na segurança da informação

A DGEG incorpora no processo de produção estatística um conjunto de práticas e métodos destinados a assegurar a segurança da informação e a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados que recolhe. Neste âmbito a DGEG compromete-se a:

- Verificar em contínuo a disponibilidade e eficácia dos procedimentos, as componentes e os serviços necessários para o cumprimento de tarefas de produção de estatísticas oficiais;
- Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação em todas as fases do processo de produção das estatísticas;
- Cumprir os requisitos legais e outras normas nacionais, europeias e internacionais relevantes em matéria de segurança da informação;
- Ter em conta os objetivos e especificações de segurança da informação do Sistema Estatístico Europeu, bem como das infraestruturas de informação nacionais, europeias e internacionais;
- No contexto específico da proteção de dados pessoais, e se necessário, encontram-se disponíveis canais de comunicação adequados destinados a facilitar a comunicação e esclarecimento de dúvidas, assegurados pelo Encarregado de Proteção de Dados.

b) Na relação com os prestadores de informação

A DGEG reitera a importância fundamental dos prestadores de informação, nomeadamente os operadores do setor energético, dos recursos geológicos, e outras instituições, privadas e públicas que contribuem para a produção de estatísticas oficiais,

constituindo a confidencialidade da informação que recolhe junto dos prestadores de informação um princípio fundamental no exercício da sua atividade. Neste âmbito a DGEG compromete-se a:

- Sensibilizar os prestadores de informação para a indispensabilidade da sua resposta para a produção das estatísticas oficiais nacionais em matéria de energia e recursos geológicos;
- Promover, junto dos prestadores de informação, uma cultura de rigor na resposta aos questionários;
- Sensibilizar os detentores de dados administrativos para a sua importância na produção das estatísticas oficiais, ao possibilitar a redução de custos e da carga sobre os prestadores de informação através da integração de dados;
- Proceder à recolha de informação junto dos prestadores de informação apenas quando essa informação é indispensável para a produção das estatísticas oficiais;
- Utilizar os dados que recolhe exclusivamente para fins estatísticos;
- Zelar pela contenção da carga global sobre os prestadores de informação, gerada pelos inquéritos, designadamente através de uma análise integrada de todas as operações e das opiniões, reclamações e sugestões por eles apresentadas;
- Garantir a confidencialidade dos dados individuais recolhidos, salvaguardando-os de utilização não estatística ou de divulgação não autorizada;
- Apoiar os prestadores de informação proporcionando-lhes todos os esclarecimentos no preenchimento dos questionários que lhes são dirigidos, através dos contactos disponibilizados no seu Portal, designadamente telefones e correio eletrónico.

c) *Na relação com os utilizadores*

A orientação para as necessidades atuais e capacidade de antecipação das necessidades futuras dos utilizadores de estatísticas oficiais constitui um dos valores da DGEG. Neste domínio a DGEG compromete-se a:

- Produzir informação estatística baseada em dados fiáveis e assentes em metodologias sólidas, reconhecidas a nível nacional e internacional;
- Produzir informação estatística relevante para a sociedade, que responda às necessidades dos utilizadores, quer em novos domínios de interesse, quer em novas formas de acessibilidade;
- Melhorar as funcionalidades de acesso à informação estatística através do Portal da DGEG e alargar continuamente a informação estatística nele disponível, designadamente, ao nível de novos temas de interesse e sempre que possível com desagregação territorial;

- Assegurar a atualidade da informação estatística difundida, reduzindo ao mínimo tecnicamente possível o hiato de tempo entre o momento de referência dos dados recolhidos e o da divulgação das respetivas estatísticas;
- Divulgar informação estatística oficial coerente e comparável em termos espaciais e temporais, com base em conceitos e nomenclaturas comuns;
- Promover a literacia estatística através do desenvolvimento de produtos acessíveis a todos os utilizadores e da utilização de uma linguagem simples e clara.

d) *Na revisão de dados estatísticos divulgados*

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

A necessidade de proceder a revisões reflete, muitas vezes, o compromisso, nem sempre fácil, que se estabelece entre, por um lado, divulgar informação estatística o mais cedo e atualizada possível e, por outro, garantir padrões elevados de precisão e rigor. A introdução de melhorias metodológicas, a atualização de convenções estatísticas, a introdução de informação de base mais atualizada, a introdução de informação adicional, a deteção de erros fortuitos associados a incorreções na utilização de fontes de informação ou no tratamento de dados, podem dar origem à revisão de resultados já divulgados.

As revisões são, assim, um procedimento natural inerente ao próprio processo de produção e divulgação de estatísticas. Neste domínio a DGEG compromete-se a:

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

e) *Na difusão de informação estatística*

A informação estatística é um bem essencial nas sociedades atuais, constituindo um instrumento indispensável para apoio aos mais relevantes processos de decisão, tanto na esfera pública como na privada, e para a realização de análises e estudos de investigação. A informação estatística interessa, assim, a entidades públicas e privadas, a agentes

políticos, a agentes económicos, a analistas e à comunidade académica, proporcionando também, a toda a população, uma vivência mais consciente da sua cidadania.

O Portal da DGEG (www.dgeg.gov.pt) é o principal meio de difusão da informação estatística da energia e recursos geológicos, sendo nele divulgadas, em primeira mão, as estatísticas oficiais. Neste âmbito a DGEG compromete-se a:

- Disponibilizar gratuitamente toda a informação constante no Portal da DGEG;
- Disponibilizar a informação estatística oficial de forma clara, objetiva e pontual;
- Disponibilizar a informação estatística oficial com base em calendário pré-anunciado no seu portal, estabelecido com base em critérios exclusivamente técnico-regulamentares e tendo em consideração o compromisso qualidade/atualidade;
- Publicitar, com a maior antecedência possível, as alterações ao calendário de difusão e a sua justificação, mantendo acessível o calendário inicial;
- Publicitar no seu Portal as revisões efetuadas à informação anteriormente divulgada, assinalando os valores revistos e a correspondente justificação.

f) *Na resposta a pedidos de informação estatística*

Para proporcionar uma adequada e clara resposta às solicitações dos seus utilizadores, a DGEG tem disponíveis endereços de correio eletrónico e atendimento telefónico. A maior ou menor celeridade na resposta depende da natureza e extensão dos pedidos de informação formulados. Neste âmbito a DGEG compromete-se a:

- Responder a pedidos de informação, em regra, até 5 dias úteis, após a receção do pedido;
- Informar o utilizador, em tempo útil, nas situações excecionais em que não seja possível cumprir o prazo estabelecido, comunicando simultaneamente a nova data de envio da informação.

g) *No atendimento do público*

Em todas as circunstâncias, e enquanto prestador de serviço público, a DGEG proporciona um atendimento profissional, eficiente, imparcial e personalizado a todos os que se lhe dirigem, sejam prestadores de informação, utilizadores ou outros interessados. Neste âmbito a DGEG compromete-se a:

- Proporcionar um atendimento profissional, eficiente, imparcial e personalizado a todos os que se lhe dirigem, sejam prestadores de informação, utilizadores ou outros interessados;
- Direcionar as solicitações recebidas por via telefónica, para a Unidade Orgânica adequada à sua satisfação.

h) Na cooperação com entidades externas

A DGEG contribui para o reforço da visibilidade e projeção europeia e internacional de Portugal através de uma participação ativa no seio de organizações como a Comissão Europeia, Eurostat e Agência Internacional de Energia (AIE). A DGEG representa Portugal nos Grupos de Trabalho "Estatísticas da Energia" do Eurostat e "Desenvolvimento de Estatísticas da Energia" da AIE. Grande parte da produção estatística oficial, desenvolvida pela DGEG, está sujeita à legislação europeia e internacional, respondendo às necessidades de informação para a formulação, acompanhamento e avaliação das políticas da Energia da União Europeia ou da AIE. Neste domínio a DGEG compromete-se a:

- Cooperar com os parceiros do Sistema Estatístico Europeu, em matéria de energia e recursos geológicos (Comissão Europeia, Eurostat e outras autoridades estatísticas dos Estados-Membros), bem como com outras entidades externas, como a AIE, a Divisão de Estatísticas da ONU e outros organismos internacionais, de modo a reforçar a capacidade do Sistema Estatístico Europeu, e não só, para responder, de forma eficaz e inovadora, às necessidades crescentes de informação por parte dos decisores políticos e utilizadores;
- Cumprir os mais elevados padrões europeus e internacionais, em matéria de estatísticas da energia e recursos geológicos, e contribuir para o desenvolvimento de novos *standards* estatísticos, participando ativamente nas estruturas competentes dentro da sua esfera de competências;
- Procurar novas abordagens e parcerias com outras entidades, quer a nível nacional quer internacional, tendo em vista fomentar a inovação na produção de estatísticas oficiais, devolvendo à Sociedade informação estatística relevante para a tomada de decisão;

8. Divulgação e Revisão

O presente compromisso para a qualidade da produção estatística da energia e recursos geológicos será divulgado por todos os colaboradores da área da Estatística e no portal da DGEG (www.dgeg.gov.pt).

Sempre que necessário a DGEG, poderá rever este documento, efetuando a devida divulgação.