



# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2019

---

**JANEIRO DE 2019**

---

## 1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA O TRIÉNIO 2018-2020

Na Assembleia Geral Eleitoral de 27 de março de 2017 foi sufragado o programa eleitoral apresentado aos Associados, para o triénio de 2018-2020, que assenta nos seguintes objetivos estratégicos:

- Aumentar o número de associados, quer pela via de captação, quer da retenção/recuperação de sócios, com o objetivo de cobrir pelo menos os custos com pessoal, através das quotas.
- Aumentar as parcerias com outras Associações nacionais, com o objetivo de coordenar esforços e assegurar que os interesses comuns estão alinhados, bem como melhorar a rede de interesses.
- Manter e potenciar os acordos internacionais atualmente existentes.
- Realizar novos acordos com Associações internacionais de reconhecida competência, com o objetivo de transferir para o tecido empresarial português modelos de gestão da qualidade que permitam desenvolvimento e inovação, além de partilhas de boas práticas.
- Desenvolver a aproximação com as organizações similares da CPLP.
- Manter e consolidar as iniciativas da anterior Direção que não foram totalmente finalizadas, nomeadamente o desenvolvimento de conteúdos formativos na área da qualidade e sustentabilidade em formato e-learning, a revisão do modelo de gestão do talento, das competências e do desempenho dos colaboradores da APQ (internos e externos), e do modelo de processos de criação de valor e de suporte da APQ.
- Aprofundar as potencialidades das tecnologias de informação e comunicação, não só para suportar as necessidades internas, mas também para alargar, inovar e melhorar a oferta dos serviços prestados, nomeadamente em termos editoriais, de comunicação e de ensino a distância em todo o espaço da língua Portuguesa.
- Aprofundar parcerias com instituições de ensino superior a nível de projetos I&D e de formação avançada na área da Qualidade;
- Fomentar redes colaborativas para a temática da qualidade.
- Concorrer em parceria a projetos de Inovação, Qualidade & Sustentabilidade, no âmbito dos programas nacionais e comunitários de financiamento.
- Conduzir momentos marcantes relacionados com a celebração dos 50 anos da APQ e a realização do Congresso da EOQ em Portugal.



## 2. LINHAS PROGRAMÁTICAS PARA 2019

### 2.1 Introdução

As linhas programáticas da APQ para 2019, consubstanciadas na presente proposta de Plano de Atividades e Orçamento, assentam na estratégia de diversificação e de inovação que tem vindo a ser seguida, materializada nos acordos e parcerias estabelecidas, em alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela Direção.

A diversificação temática e a inovação dos serviços, que caracteriza o processo de reposicionamento institucional em curso, assenta na perspetiva de, por um lado, acompanhar as novas tendências em torno da Gestão da Qualidade e da Excelência Organizacional e, por outro, de alargamento das ofertas já existentes, nomeadamente nos campos da formação e informação técnica e dos sistemas de certificação e reconhecimento.

O ano de 2019 é caracterizado pela comemoração dos 50 anos da APQ, cujo ponto alto será a realização do 63º Congresso Europeu da Qualidade, em Lisboa, nos dias 23 e 24 de outubro, em parceria com a European Organization for Quality (EOQ).

### 2.2 Movimento de Associados

A tendência de estabilização, nos últimos anos, no número total de Associados, tem sido conseguida pela compensação de Associados individuais entrados, que tem permitido colmatar a saída de Associados coletivos. Contudo, esta situação provoca dois tipos de desequilíbrios na Associação: financeiro, pela redução de receitas em quotizações, e de representatividade, pela saída de entidades coletivas relevantes.

Para o ano de 2019, propõe-se:

- Acompanhamento personalizado junto dos Associados individuais e coletivos;
- Apresentação de novos benefícios atribuídos aos Associados, fruto de novas parcerias;
- Agilização do processo de cobrança das quotas em atraso.

	2018			2019 (estimado)
	Quotas regularizadas	Com 1 ou 2 anos de quotas em atraso	Suspensos	Quotas regularizadas
Individuais	435	73	474	520
Coletivos	401	5	46	410
Total	836	78	520	930



### 2.3 Formação Profissional

- Apostar em ofertas formativas diferenciadoras e com qualificação/certificação europeia/internacional, designadamente em alinhamento com a ASQ;
- Apostar no aumento dos níveis de atividade formativa INTRA empresa através do reforço da atividade comercial;
- Alargar a oferta formativa em regime de e-learning, nomeadamente em matérias relevantes para a APQ tais como o Modelo de Excelência da EFQM e o Modelo EQUASS;
- Desenvolvimento das ofertas formativas no âmbito das parcerias estabelecidas e alargamento a novas parcerias, designadamente Kaizen Institute, Relacre, CEG (Club de Excelencia en Gestión vía Innovación), Academia Lipor, CTCV (Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro), Ordem dos Engenheiros - Região Centro e Certibest.

#### 2.3.1 Formação INTER

Formação Inter 2019 - Sede	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação: O aumento previsto no número de ações realizadas prende-se com o facto de ter sido possível recuperar um número significativo de contactos de formandos, decorrente do esforço realizado para obter autorização/justificação por parte dos contactos eliminados da BD em 2018 por via da aplicação do RGPD.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
22	+5	
Formação Inter 2019 - DRN	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
50	+10	

#### 2.3.2 Formação INTRA

Formação INTRA 2019 - Sede	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação: O aumento previsto no número de propostas adjudicadas prende-se com a tendência positiva que se tem verificado nos últimos anos decorrente não só do trabalho comercial junto dos sócios, como também da fidelização de clientes.
Nº Propostas adjudicadas	Nº Propostas	
35	+2	
Formação INTRA 2019 - DRN	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	
Nº Propostas adjudicadas	Nº Propostas	
25	+2	

#### 2.3.3 E-learning

Formação e-learning 2019	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação: O aumento previsto no número de ações realizadas prende-se com o facto de termos uma formadora disponível para desenvolver novos cursos e-learning, para além dos cursos online do CEG.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
3	+2	



## 2.4 Auditorias Internas

Auditorias Internas 2019 - Sede	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação: Prevê-se manter o número de auditorias realizadas, considerando que o serviço em causa é prestado apenas em condições particulares, decorrentes de um ajuste direto.
Nº Auditorias realizadas	Nº Auditorias	
4	+0	
Auditorias Internas 2019 - DRN	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	
Nº Auditorias realizadas	Nº Auditorias	
5	+1	

## 2.5 Eventos de maior dimensão

- Comemoração dos 50 anos da APQ, com iniciativas diversas, a divulgar oportunamente;
- Conferência “O Risco na Gestão de Ativos”, a realizar no dia 28 de fevereiro, na Caparica, em parceria com a APMI;
- 2º Encontro EQUASS, a realizar em junho, no Porto;
- 10º Encontro dos Investigadores da Qualidade, a realizar pela RIQUAL, no dia 7 de junho, em Setúbal;
- 63º Congresso Europeu da Qualidade (EOQ), a realizar nos dias 23 e 24 de outubro, em Lisboa;
- Jornadas Regionais da Qualidade da DRS, a realizar em data e local a definir;
- Jornadas Regionais da Qualidade da DRA, a realizar em junho, em Ponta Delgada.

## 2.6 Sistemas de reconhecimento / certificação europeus

- Níveis de Excelência da EFQM – sistema europeu de reconhecimento de organizações, pelos níveis *Committed to Excellence* (C2E) e *Recognised for Excellence* (R4E).



Nº Candidaturas 2019		Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)		Justificação: O aumento expectável no número de candidaturas decorre não só das recandidaturas previstas como também das manifestações de interesse recebidas em 2018.
C2E	R4E	C2E	R4E	
3	2	+1	+1	

- Certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*, em parceria com a EPR – *European Platform for Rehabilitation* – sistema europeu de certificação de entidades da área social pelo nível EQUASS Assurance.



Nº Candidaturas 2019 EQUASS Assurance	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação:
20	-1	Existem 15 entidades que têm de renovar a certificação até novembro de 2019, pelo que contamos com mais 5 certificações, algumas de organizações que não conseguiram renovar em 2018 e outras novas que se proponham.

## 2.7 Estudos e projetos nacionais

- Projeto ECSI Portugal – parceria com o IPQ e a NOVA IMS, visando o estudo da satisfação dos clientes junto de um conjunto de setores económicos relevantes da economia nacional, tendo cabido à APQ em 2018 a gestão comercial de 19 marcas aderentes pertencentes a 4 setores de atividade (Banca, Energia, Seguros e Águas).



Nº Marcas/Setores 2019		Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)		Justificação: Prevê-se manter os níveis de adesão de 2018, considerando a tendência decrescente dos últimos anos.
Marcas	Setores	Marcas	Setores	
19	4	+0	+0	

- Projeto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a QUAL, QMETRICS e APG, visando o estudo da satisfação dos colaboradores num conjunto de empresas aderentes, cabendo à APQ uma participação institucional no projeto. Em 2019 será iniciada uma nova edição deste estudo anual.

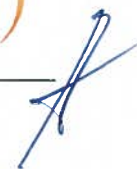


Nº Empresas Aderentes 2019	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação:
6	+0	O número de adesões tem-se mantido constante.

- Projeto Qualidade nas IPSS – parceria com a Fundação Montepio, visando a implementação de um sistema de gestão da qualidade numa IPSS e posterior certificação EQUASS Assurance, sendo a APQ a entidade promotora do projeto.



Nº IPSS envolvidas 2019	Variação 2018/2019 (realiz 18 vs plan 19)	Justificação:
2	+0	Conclusão de um projeto em curso e respetiva certificação, e início de um novo projeto ainda no decorrer de 2019.



## **2.8 Publicações e informação técnica**

- Revista QUALIDADE – manter a periodicidade da revista Qualidade, numa base trimestral, prevendo-se em 2019 a edição impressa de 4 números. Prevê-se o aprofundamento da linha editorial definida em 2018, com maior participação das Direções Regionais e secções informativas mais alargadas;
- Site das publicações – após o lançamento de um novo site das publicações, em 2018, este manterá o alojamento das revistas Qualidade (desde 1995), das revistas TMQ (todas), as atas dos Encontros da RIQUAL, livros, estudos, revistas de entidades parceiras e outra documentação técnica. Toda esta informação se manterá de acesso gratuito aos Associados da APQ e disponível para aquisição a não Associados.

## **2.9 Estruturas Dinamizadoras e Comissões Técnicas de Normalização**

- Implementação do sistema de quotização/contribuição específica, definido em 2018.

## **2.10 Projetos Regionais**

- Continuação da parceria com a Direção Regional da Economia e Transportes da RAM no Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço / Madeira.

## **2.11 Iniciativas internas**

Consolidação dos sistemas de informação e das aplicações informáticas a ele interligadas, em simultâneo com os sites, institucional e das publicações, os quais constituem os principais veículos promocionais e de comunicação com os Associados, funcionando igualmente como suporte de vendas da Associação;

Reforço das componentes comercial e marketing, apostando numa abordagem mais direta junto dos Associados e clientes da Associação e na valorização da condição de Associado. Manutenção da newsletter mensal, potenciando a promoção das iniciativas da Associação;

Continuação do esforço de consolidação financeira da Associação, assente numa otimização de custos e numa rentabilização dos projetos e iniciativas da Associação;

Continuação do esforço de qualificação do quadro de colaboradores da Associação, potenciando uma melhoria do desempenho e o aumento da capacidade de resposta aos Associados.



**3. ORÇAMENTO 2019 (em euros)**

		<b>Custos</b>	<b>Proveitos</b>	<b>Resultado</b>
<b>1. Geral</b>		<b>284 156,00</b>	<b>3 357,36</b>	<b>-280 798,64</b>
	1.1 Geral SEDE	227 769,08	2 957,36	-224 811,72
	1.2 Geral DRN	53 134,92	400	-52 734,92
	1.3 Geral DRS	1 000,00	0	-1 000,00
	1.4 Geral DRM	1 252,00	0	-1 252,00
	1.5 Geral DRA	1 000,00	0	-1 000,00
<b>2. Associativismo</b>		<b>40 912,05</b>	<b>172 159,85</b>	<b>131 247,80</b>
	2.1 Quotas Associados	1 240,62	161 624,85	160 384,23
	2.2 Órgãos Sociais	2 918,43	0	-2 918,43
	2.3 Rep. Internacionais	6 770,00	0	-6 770,00
	2.4 ONS	2150,00	2195,00	45,00
	2.5 Revista Qualidade	27 833,00	8 340,00	-19 493,00
<b>3. Serviços SEDE</b>		<b>106 928,37</b>	<b>224 070,37</b>	<b>117 142,00</b>
	3.1 Formação Inter	15 748,00	31 454,00	15 706,00
	3.2 Formação Intra	39 434,17	69 606,14	30 171,97
	3.3 E-learning	1 110,00	3 063,00	1 953,00
	3.4 Eventos	6445,00	8 880,00	2 435,00
	3.5 Estudos e Projetos	0	14 000,00	14 000,00
	3.6 Reconhec./Certific.	44 130,00	96 905,00	52 775,00
	3.7 Venda Publicações	61,2	162,23	101,03
<b>4. Serviços DRN</b>		<b>36 776,32</b>	<b>88 945,00</b>	<b>52 168,68</b>
	4.1 Formação Inter	19 381,32	54 745,00	35 363,68
	4.2 Formação Intra	15 720,00	30 300,00	14 580,00
	4.3 Eventos	1 675,00	3 900,00	2 225,00
<b>5. Serviços DRS</b>		<b>500</b>	<b>500</b>	<b>0,00</b>
	5.1 Eventos	500	500	0,00
<b>6. Serviços DRM</b>		<b>3 090,00</b>	<b>4 090,00</b>	<b>1 000,00</b>
	6.1 Formação	3 090,00	4 090,00	1 000,00
<b>7. Serviços DRA</b>		<b>575,25</b>	<b>0</b>	<b>-575,25</b>
	7.1 Eventos	575,27	0	-575,27
<b>8. Estrut. Dinamiz.</b>		<b>5 500,00</b>	<b>2 500,00</b>	<b>-3 000,00</b>
	8.1 Seguramente	1 000,00	0	-1 000,00
	8.2 Colégio Auditores	1 000,00	0	-1 000,00
	8.3 RIQUAL	2 500,00	2 500,00	0,00
	8.4 EPSA	1 000,00	0	-1 000,00
<b>Sub-total</b>		<b>478 437,99</b>	<b>495 622,58</b>	<b>17 184,59</b>
<b>9. Iniciaf. 50 anos</b>				
	9.1 Comemor. 50 anos	17 900,00	0	-17 900,00
	9.2 Congresso EOQ	115 950,00	147 840,00	31 890,00
<b>Sub-total</b>		<b>133 850,00</b>	<b>147 840,00</b>	<b>13 990,00</b>
<b>Total</b>		<b>612 287,99</b>	<b>643 462,58</b>	<b>31 174,59</b>