



RELATÓRIO & CONTAS 2009



(Esta página foi deliberadamente deixada em branco)



ÍNDICE

C omposição dos Órgãos Sociais	5
V isão, Missão e Valores	7
E nquadramento Estratégico e Aspectos Relevantes da Actividade	9
M ovimento Associativo	12
A ctividade Técnica e de Promoção da Qualidade	15
D esenvolvimento das Capacidades e Competências Internas	35
R elacionamento Institucional	41
S ituação e Desempenho Financeiro	45
C onclusões e Perspectivas para 2009	54
A gradecimentos	57
A nexo - Relatório Cequal	59



(Esta página foi deliberadamente deixada em branco)



I. COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS



Mesa da Assembleia Geral

- **Presidente**
CIMPOR – Indústria de Cimentos, S.A.
Representada por Prof. Eng^o. Ricardo Bayão Horta
- **Vice-Presidente**
ANA - Aeroportos de Portugal, S. A.
Representada por Eng^o. João Pires Farinha
- **Secretário**
GALP ENERGIA, S.A.
Representada por Eng^a. Ana Paula Ramos
- **Secretário**
Eng^o. António Ramos Pires

Direcção

- **Presidente**
Eng.^o José Eduardo de Figueiredo Soares
- **Vice-Presidentes**
Eng^a. Ana Maria Fortuna Andrade
Eng^o. Jaime João Ramos Franco Feijóo,
em representação da PT Comunicações, S.A
Eng^o. Jorge Henrique Gomes Moedas (DRS)
Eng^a. Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira (DRM)
Dr. Luís Filipe Ambrósio Lopes Paulo
Eng^a. Marina Adelaide Azancot Arnaud Guerra
Dra. Maria Teolinda Taveira de Brito Subtil de Carvalho Portela
Eng^o. Pedro Xavier Barbosa Esquível (DRN)
Eng^o. Vítor Manuel da Costa Antunes Machado Baptista,
em representação da REN Redes Energéticas Nacionais, S.A.

Conselho Fiscal

- **Presidente**
LISPOLIS - Associação para o Pólo Tecnológico de Lisboa
Representada por Eng.^o Cândido José Dominguez dos Santos
- **Secretário**
JOSÉ MARIA DA FONSECA, VINHOS, S.A.
Representada por Eng^o. Luís Miguel Mateus Cristóvão
- **Relator**
SINASE RH – Recursos Humanos, Estudos e Desenvolvimento
de Empresas, Lda
Representada por Dra. Carla Gonçalves Pereira



II. VISÃO, MISSÃO E VALORES

II. VISÃO MISSÃO E VALORES



Visão Ser a referência nacional nos domínios da Qualidade e da Excelência Organizacional.

Missão Acrescentar valor aos Associados e contribuir para o desenvolvimento sustentado da sociedade Portuguesa, através da criação e divulgação do conhecimento e da promoção de práticas inovadoras nos domínios da Qualidade e da Excelência.

Valores

- Integridade, rigor e transparência
- Responsabilidade social
- Procura e partilha de conhecimento
- Iniciativa e dinamismo
- Espírito de equipa

III. *E* NQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E ASPECTOS RELEVANTES DA ACTIVIDADE

III. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E ASPECTOS RELEVANTES DA ACTIVIDADE

O exercício de 2009 decorreu num contexto marcado pela continuação de um importante conjunto de restrições, a maior parte das quais de natureza externa, decorrentes da crise económica e financeira e do conseqüente abrandamento da actividade económica, com repercussões directas no desempenho alçando. Por outro lado, tratou-se do ano da eleição dos Órgãos Sociais para o novo triénio 2009-2011.

Prosseguindo a estratégia iniciada no mandato anterior a Direcção conduziu a actividade da Associação de acordo com o programa apresentado aos sócios na Assembleia Geral Eleitoral de 30 de Março de 2009, cujos objectivos operacionais e respectivas metas para o termo do mandato se encontram sintetizados no *Scorecard* seguinte, nele se representando, também, os resultados intermédios alcançados no exercício.

Scorecard Estratégico para o período 2009-2011

	Objectivo operacional	Indicador	Meta (2011)	Obs.	Dez 2009
1	Aumentar o número de associados, em particular os colectivos;	# de associados colectivos	900		675
2	Melhorar a percepção de valor dos serviços da APQ, junto dos Associados, da Administração Pública e da Sociedade em geral, bem como os níveis de satisfação de clientes;	resultado de inquéritos a stakeholders	>= 4,5/5	a iniciar em 2009	ND
		# visitas ao site da APQ	100 000/ano		162.451
		# referências nos media	50/ano	média no triénio	100
3	Reestruturar a oferta de formação e aumentar o volume das actividades e eventos de carácter formativo, em particular no que respeita à formação certificada	# novos cursos;	5		10
		# novos cursos com certificação incluída	3		0
4	Aumentar a participação em projectos dirigidos à Administração Pública, PME, IPSS e outros segmentos alvo prioritários;	# projectos	6	2/ano	2
		# de reconhecimentos LoE	10/ano		10
5	Aumentar a participação da APQ em actividades e projectos de âmbito internacional;	# de projectos internacionais participados	3	1/ano	2
6	Melhorar a eficácia da gestão e aumentar os níveis de actividade das Delegações Regionais e das Estruturas;	reconhecimento de Excelência contributo das DR e Estruturas	R4E (4*) cfr. obj.	a estabelecer caso a caso	NA
7	Aumentar o volume de proveitos operacionais, mantendo resultados líquidos positivos (valor médio do triénio)	% de crescimento dos proveitos operacionais contributo das DR e Estruturas	15% RL > 0	a estabelecer caso a caso	26% 64.235

III. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E ASPECTOS RELEVANTES DA ACTIVIDADE

Comemoração dos 40 anos da fundação da APQ e inauguração da nova Sede Social

No contexto interno merece destaque a conclusão da construção da nova Sede da Associação e a respectiva mudança dos Serviços, dando assim cumprimento à deliberação da Assembleia Geral, relativamente ao investimento em activos imobiliários. Merece igualmente destaque a comemoração dos 40 anos da Associação, com o seu ponto alto na Sessão Comemorativa que teve lugar por ocasião da inauguração da nova Sede.

Novas iniciativas de cooperação e parcerias

A nível externo, merece destaque o alargamento da rede de cooperação e o aprofundamento de parcerias, quer a nível nacional quer internacional, designadamente com a DRAIC – Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade dos Açores no âmbito da Estratégia Regional para a Qualidade, da RAA, com a EPR – *European Platform for Rehabilitation* no âmbito da Certificação EQUASS – *European Quality Assurance for Social Services*, e com a GRI – *Global Reporting Initiative* no âmbito do projecto Transparência na Cadeia de Fornecimento.

Novas Estruturas

Prosseguindo a capacitação da Associação nas áreas temáticas emergentes foi criada uma nova Estrutura na área da gestão dos riscos empresariais, designada por GERE – Grupo de Estudos de Riscos Empresariais.

Reconhecimento ONS

No seguimento da criação do GERE, foi obtido o reconhecimento da APQ como ONS para a área da Gestão de Riscos Empresariais, resultando na criação da CT 180.

Actividades em destaque

Das actividades desenvolvidas no decurso de 2009, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

- Realização do 34º Colóquio da Qualidade, no Porto;
- Realização da Conferência BPM *Lisbon 2009*;
- Realização da Convenção Iberoamericana de Excelência na Gestão, em Oeiras;
- Acréscimo do número de entidades participantes no estudo “Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI Portugal)”;
- Aumento do número de organizações reconhecidas no âmbito dos Níveis de Excelência da EFQM;
- Crescimento das actividades formativas, tanto em número de acções e de participantes, como em volume de formação, com destaque para as acções intra-empresas.



APQ ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

IV. *M*OVIMENTO ASSOCIATIVO

IV. MOVIMENTO ASSOCIATIVO

A APQ contava a 31 de Dezembro com 1.679 associados entre Singulares e Colectivos

Movimento de Sócios 2007/2009

Sócios	N.º Sócios em 2007/12/31	N.º Sócios em 2008/12/31	Admissões durante 2009	Cancelamentos durante 2009	N.º Sócios em 2009/12/31
Singulares	1.334	1363	59	418	1.004
Colectivos	813	785	13	123	675
TOTAIS	2.147	2.148	72	541	1.679

Conforme sugestão do Conselho Fiscal, a Direcção decidiu proceder em 2009 a um saneamento da lista dos seus associados efectuado em duas fases distintas:

- Em Julho, foi enviada uma carta a todos os associados com mais de dois anos de quotas em atraso, com o respectivo extracto contabilístico, apelando ao pagamento da quotização em atraso. Em consequência regularizaram as suas quotas aproximadamente 7,5% do total dos associados contactados.
- Em Novembro, foi enviada uma segunda carta, fazendo referência à aplicação do Art.º 6.º dos Estatutos (Exclusão) no caso de não cumprimento num prazo de trinta dias. Nesta segunda fase, aproximadamente 9% regularizaram a sua quotização.

Os motivos de cancelamento foram, em resumo, os seguintes:

Motivos de Cancelamento

Singulares		
2008	2009	
0 %	85,6 %	Aplicação do Art.º 6.º dos Estatutos (Exclusão)
48,80 %	8,2 %	Não especificados
37,20 %	6,2 %	Por questões profissionais e/ou pessoais
Colectivos		
2008	2009	
36,00 %	44 %	Contenção de custos
0 %	40 %	Aplicação do Art.º 6.º dos Estatutos (Exclusão)
8,00 %	9 %	Encerramento da actividade
32,00 %	7, %	Reestruturações/Fusões

Do total dos 418 Membros Singulares cancelados, aplicou-se o Art.º 6 (Exclusão) ponto n.º 1, alínea b) dos Estatutos a 358 Membros com quotas por regularizar superior a dois anos.

Dos 123 cancelamentos verificados nos Sócios Colectivos, registou-se também a aplicação do Art.º 6.º dos Estatutos a 49 Empresas com quotas em atraso superiores a dois anos. Os restantes cancelamentos prendem-se fundamentalmente por razões de natureza económica e encerramento de actividade.

IV. MOVIMENTO ASSOCIATIVO

Relativamente à distribuição geográfica dos associados entrados até 31 de Dezembro, quer Singulares quer Colectivos, não se registaram alterações significativas referentes ao ano anterior, tendo-se verificado os Distritos de Lisboa e Porto com maior relevância.

Distribuição Geográfica

Relativamente à distribuição geográfica dos associados cancelados, quer Singulares quer Colectivos destacam-se os Distritos de Lisboa, Porto e Setúbal em maior número.

Na distribuição pelos principais sectores de actividade dos sócios colectivos entrados, registaram-se 11 para a área dos Serviços e 2 para a área da Indústria. De salientar que nos últimos anos tem-se verificado uma descida gradual do número de sócios entrados para o sector da Indústria.

Sectores de Actividade



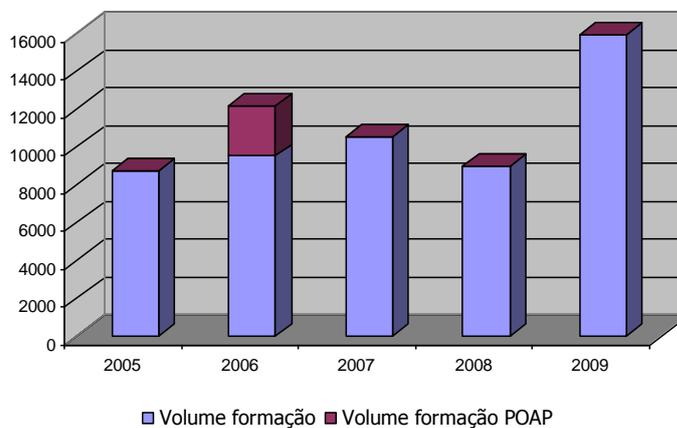
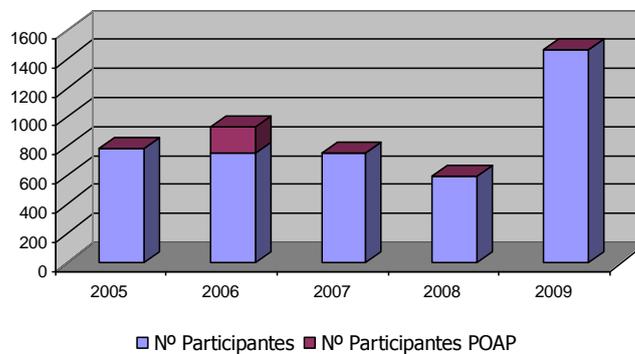
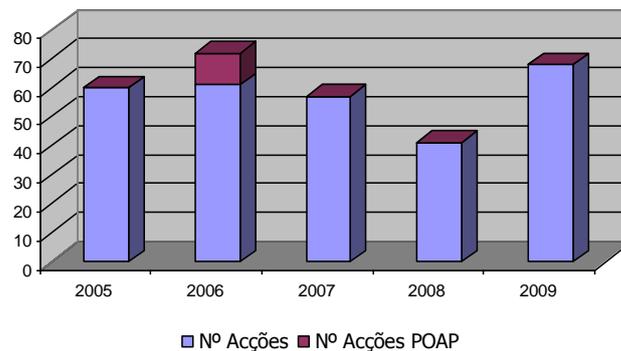
V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.1 FORMAÇÃO INTER E INTRA EMPRESAS

Global da Actividade de
Formação
(comparativo 2005-2009)

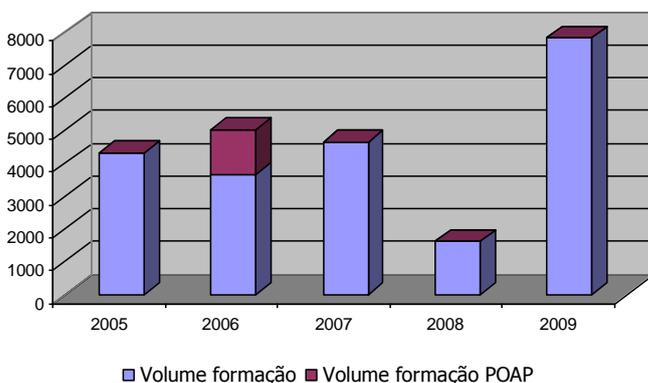
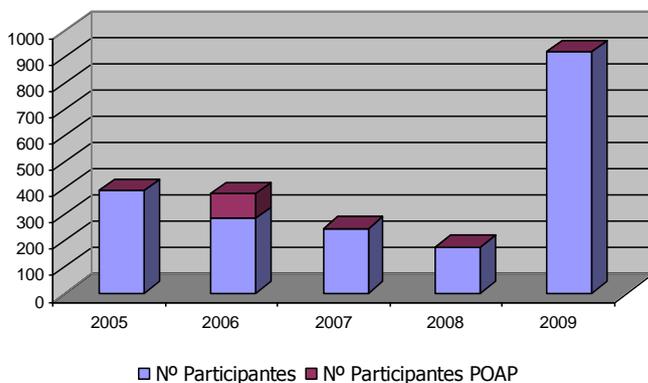
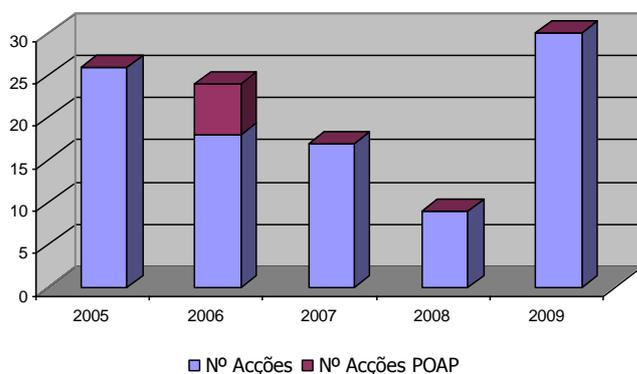
No global da actividade de formação, foram realizadas 68 acções, envolvendo 1465 participantes e um total de volume de formação de 15.909 horas. Relativamente a 2008, verificou-se um acréscimo de 76,6% no volume da formação, 147,5% no número de participantes e 66% no número de acções realizadas, em grande parte explicado pelo aumento substancial no número e duração das acções INTRA e INTER realizadas.



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

A formação intra, maioritariamente realizada nos domínios das metodologias associadas ao Modelo de Excelência da EFQM e à Gestão de Projectos, registou um aumento de 380% no volume de formação, de 422% no número de participantes e de 233% no número de acções, relativamente a 2008. Este aumento tão significativo decorre essencialmente das seguintes realizações: 4 edições do curso de Gestão de Projectos; 11 edições de uma *workshop* em Gestão de Processos; 3 edições de uma acção de sensibilização alargada (no âmbito de uma candidatura R4E). Acresce ainda o facto de terem sido contabilizadas como formação as *workshops* realizadas no âmbito das candidaturas aos níveis de excelência da EFQM.

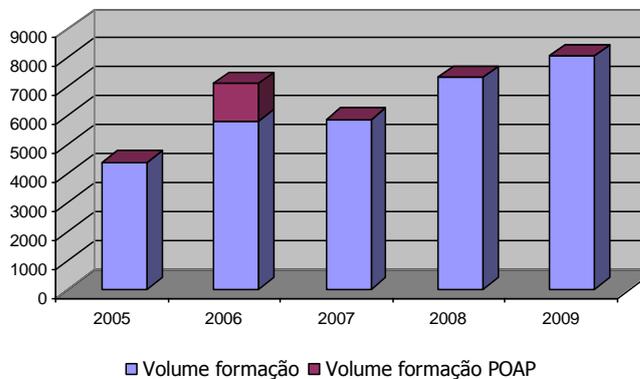
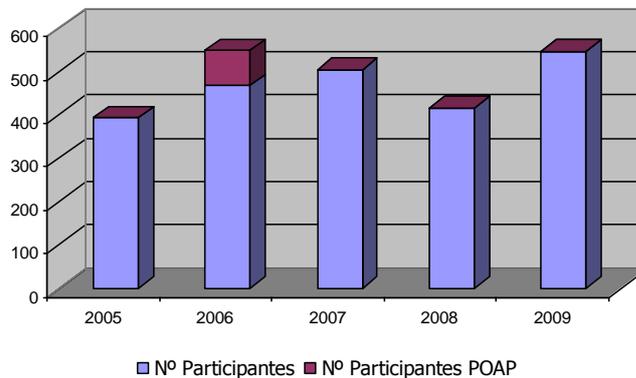
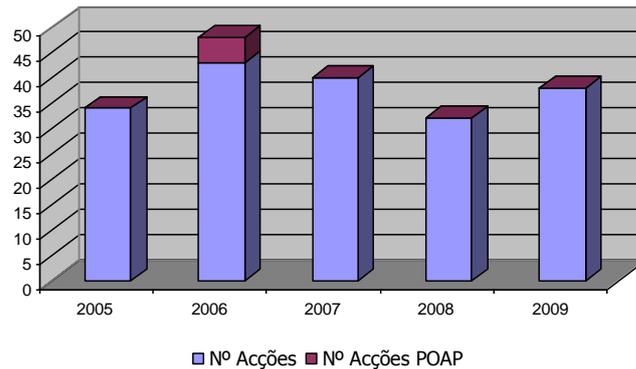
Formação Intra (comparativo 2005 – 2008)



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

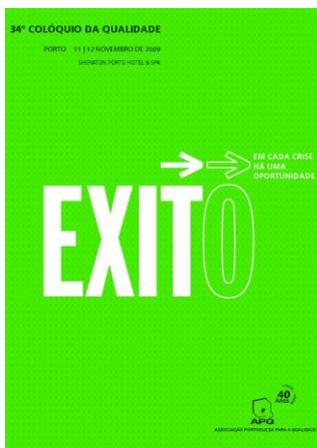
Formação Inter (comparativo 2005 – 2008)

Na formação inter, e relativamente a 2008, houve um aumento de 10% no volume de formação, de 31% no número de participantes e de 19% no número de acções. Do total de acções realizadas em 2009, 42% correspondem a novos cursos, cujas temáticas incidiram essencialmente na Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho, SA 8000:2008, Sustentabilidade (no âmbito do Projecto GRI - Transparency in the Supply Chain Project), ISO 9001:2008, Sistemas de Gestão e Projectos IDI e Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.2 34º COLÓQUIO DA QUALIDADE



"Êxit(o) – Em cada crise há uma oportunidade" foi o tema do 34º Colóquio da Qualidade, realizado no Porto, nos dias 11 e 12 de Novembro, contando com a presença de 145 participantes.

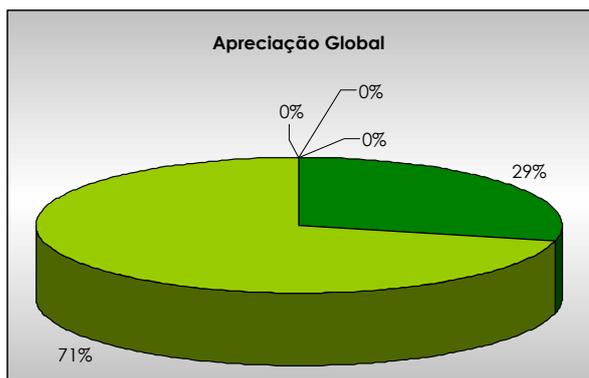
O programa deste Colóquio foi constituído por sete sessões plenárias e por duas sessões paralelas. No que concerne às sessões plenárias, as mesmas foram apresentadas por oradores de reconhecido prestígio nacional e internacional. Por seu turno, as duas sessões paralelas envolveram a realização de três Workshops, duas Visitas Técnicas e ainda outro tipo de sessões, que, entre outros temas, incluíram a apresentação das comunicações no âmbito do Prémio para Equipas de Melhoria.

O Colóquio encerrou com uma Cerimónia de Reconhecimentos, na qual foram anunciados os vencedores dos Prémios "Trabalhos de Dissertação de Pós-Graduação, Mestrado ou Doutoramento", "Equipas de Melhoria", "Melhor artigo publicado na Revista Qualidade" e atribuídos certificados a 2 organizações que, no âmbito dos Níveis de Excelência, alcançaram com sucesso o reconhecimento *Committed to Excellence* ou *Recognised for Excellence*.



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Deve salientar-se ainda que este evento contou com a colaboração de diversas organizações que se associaram à sua organização, enquanto patrocinadores, que, deste modo, muito contribuíram para o sucesso alcançado. Tal sucesso está bem evidenciado pelo facto de que 100% das respostas obtidas junto dos participantes apontam para uma classificação de "Muito Satisfeito" ou "Satisfeito" com este evento.



Comparativamente com o Colóquio anterior, o 34º Colóquio apresentou uma evolução positiva constatando-se um aumento do índice "Muito Satisfeito" para os seguintes itens:

- Apreciação Global (mais 10 P.P.)*
- Conteúdo do Programa (mais 10 P.P.)*
- Qualidade das Apresentações (mais 17 P.P.)*
- Vivacidade das Sessões (mais 16 P.P.)*
- Em todos os aspectos da organização, dos quais se destaca os meios audiovisuais (mais 40 P.P.)*

* P.P. Pontos Percentuais

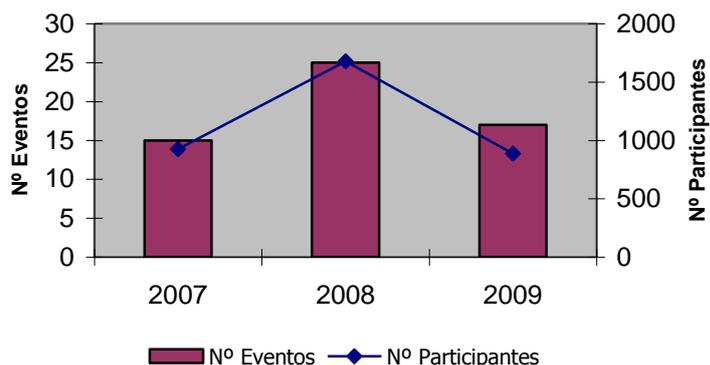


V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.3 OUTROS EVENTOS

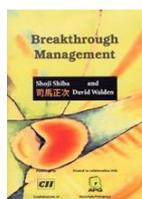
No global, incluindo o Colóquio, foram realizados durante o ano 17 eventos, envolvendo um total de 887 participantes.

Comparativamente com o ano anterior verificou-se um decréscimo de 32% no número de eventos realizados e de 47% no número de participantes envolvidos.



Conferência *Breakthrough Management*

Esta Conferência realizou-se a 10 de Março em Lisboa e teve como palestrante o Prof. Shoji Shiba, o qual apresentou aos 30 participantes os fundamentos e exemplos práticos de aplicação do conceito.



Aproveitando a realização desta Conferência, a APQ publicou para venda em Portugal, o Livro "**Breakthrough Management**" dos autores Shoji Shiba e David Walden.

Serviços Centrais



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

Sessão de Divulgação de Resultados do Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH)

Em Abril realizou-se em Lisboa, a sessão de divulgação dos resultados do Observatório relativos a 2008 onde estiveram presentes 75 participantes.



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

XII Convenção Iberoamericana de Excelência na Gestão

Este evento, que reuniu oradores nacionais e provenientes de Espanha e do Brasil, bem como participantes de vários países iberoamericanos, decorreu em Oeiras, em Maio, e foi fruto de uma organização conjunta com a FUNDIBEQ, tendo tido o apoio do Instituto Nacional de Administração (INA). Contou com a presença de 120 participantes.



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

Seminário "Qualidade nos Serviços Sociais: O Sistema EQUASS"

Este seminário realizou-se em Julho, em Lisboa, com 56 participantes e teve como objectivo apresentar o fundamental do Modelo EQUASS – *European Quality in Social Services*, bem como a operacionalização do sistema de certificação subjacente.



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

Seminário "Kaizen TQC – Total Quality Control"

Realizado em parceria com o *Institute Kaizen*, este Seminário teve lugar em Lisboa, em Julho, com a presença de 18 participantes.



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

Seminário "Kaizen TSM – Total Service Management"

Também realizado no âmbito da parceria com o *Institute Kaizen*, este Seminário realizou-se em Outubro, em Lisboa, e contou com a presença de 15 participantes.



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

Conferência BPM Lisbon 2009

Esta Conferência teve lugar de 21 a 23 de Abril, no Lagoas Park Hotel, em Oeiras, com cerca de 100 participantes nacionais e estrangeiros. O 1º dia (opcional) foi reservado a formação profissional em BPM. Do programa de 2 dias da conferência fizeram parte sessões conduzidas por *keynote speakers*, apresentação de estudos de caso e mesas redondas.

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Comemoração dos 40 Anos da APQ

A APQ comemorou os seus 40 anos de existência, em cerimónia realizada no dia 17 de Dezembro, a qual contou com a presença de um conjunto significativo de associados e de outros convidados, tendo decorrido em paralelo com a inauguração da nova sede da Associação. Nesta cerimónia, presidida pelo Comendador Jorge Rocha de Matos, foram salientados os aspectos marcantes da história da Associação, bem como perspectivadas algumas orientações quanto ao seu futuro, tendo sido distinguidos os sócios fundadores, individuais e colectivos, com um troféu comemorativo dos 40 anos de filiação na APQ.



Jantar Debate

A Delegação Regional da Madeira, realizou no dia 19 de Novembro um Jantar/debate para comemorar o seu 10.º Aniversário. Contou com a presença de vários parceiros e personalidade que ao longo dos anos se associaram à APQ-DRM na promoção e divulgação da Qualidade nesta Região Autónoma. O evento decorreu sob o tema "A Qualidade na perspectiva de todos os stakeholders, uma ferramenta de favorecimento do Empreendedorismo e Inovação no sucesso competitivo das organizações". Como orador esteve presente o Eng.º António Castilho, personalidade de referência na área da Qualidade. O evento contou com 28 participantes.

Para assinalar o Mês da Qualidade a DRM em conjunto com a Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia (DRCIE), realizaram no dia 26 de Novembro no Auditório do Instituto de Emprego da Madeira, o Seminário "Gestão do Risco Empresarial". Este evento contou com a presença de 38 participantes.

DRM – Delegação Regional da Madeira



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Seminário “Kaizen TSM – Total Service Management”

Realizado em Maio no Porto, em parceria com o Instituto Kaizen, este seminário teve como objectivo dar a conhecer uma metodologia de melhoria da eficiência operacional nas áreas administrativas e contou com a presença de 15 participantes.

Seminário “Kaizen TQC – Total Quality Control”

No âmbito da parceria com o Instituto Kaizen, este seminário realizado em Setembro, no Porto, teve como objectivo apresentar as ferramentas essenciais da melhoria da qualidade e contou com a presença de 18 participantes.

Seminário do Risco nas Empresas

Realizado em Outubro, no Porto, este Seminário foi concebido no âmbito das actividades do Grupo de Estudos do Risco Empresarial (GERE), criado no seio da APQ. Teve como objectivos apresentar publicamente o GERE e introduzir o tema “Gestão Empresarial do Risco” mediante a apresentação de casos de sucesso a nível nacional, tendo participado cerca de 60 participantes.

Seminário Qualidade nos Serviços de Apoio Social

Este Seminário, realizado em Setembro, em Leça da Palmeira, foi promovido pelo Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços e contou com cerca de 50 participantes. Teve como principal objectivo promover a reflexão sobre referenciais aplicáveis a actividades de apoio social.

Tertúlias da Qualidade

Dado o sucesso deste projecto, realizaram-se a 8.^a, 9.^a e 10.^a sessões, em Março, Maio e Outubro, num total de 53 participantes, subordinadas aos seguintes temas:

- “Mais valias dos Sistemas de Gestão da Qualidade na Saúde”.
- “A nova ISO 9001 versão 2008”.
- “SA 8000 - Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social - O Caso Prático da Águas do Algarve, S.A”.

DRN – Delegação Regional do Norte



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

DRS – Delegação Regional do Sul



Aceda ao Programa clicando [AQUI](#)

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.4 PROJECTOS ESPECIAIS

Projecto ECSI Portugal



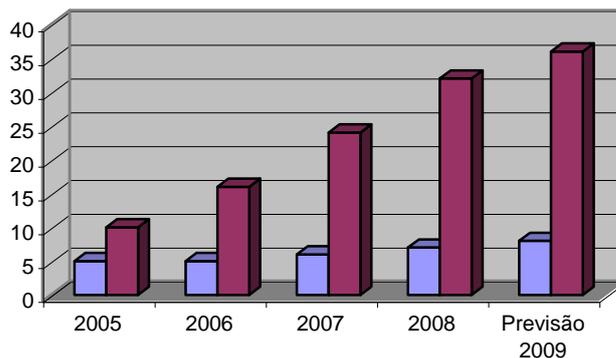
Foram concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2008, ao qual aderiram 32 entidades representando 7 sectores: Banca, Seguros, Transportes de Passageiros, Comunicações, Combustíveis, Gás de Garrafa e Águas. Os sectores das Comunicações, Seguros e Águas contaram com o patrocínio/apoio do ICP-ANACOM, da APS e da APDA, respectivamente. Em Setembro realizou-se a sessão de divulgação de resultados.

Relativamente ao estudo 2009, e decorrente da actividade comercial de angariação, foram estabelecidos e/ou renovados os contratos de adesão de 5 empresas/marcas do sector da Banca, 1 empresa/marca do sector dos Transportes de Passageiros, 5 empresas/marcas do sector das Comunicações, 1 empresa/marca do sector dos Combustíveis, 1 empresa/marca do sector do Gás de Garrafa e 16 empresas/marcas do sector dos Seguros.

O sector das Águas continua, nesta edição do estudo, a contar com o apoio da APDA, enquanto entidade angariadora e interlocutora das empresas do sector. Contudo, a fase de angariação está ainda a decorrer, não existindo por isso confirmado o número de adesões. Prevê-se também a adesão de um novo sector (Gás Natural) ao estudo 2009.

Nesta edição do estudo, o sector dos Seguros continua a contar com o apoio da APS, enquanto entidade angariadora e interlocutora das companhias de seguros e o sector das Comunicações continua a ser patrocinado, como sempre tem acontecido, pelo ICP-ANACOM.

ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente



■ Nº de Sectores Estudados ■ Nº de empresas/ marcas participantes

NOTA: Estudo de 2009 ainda em curso.

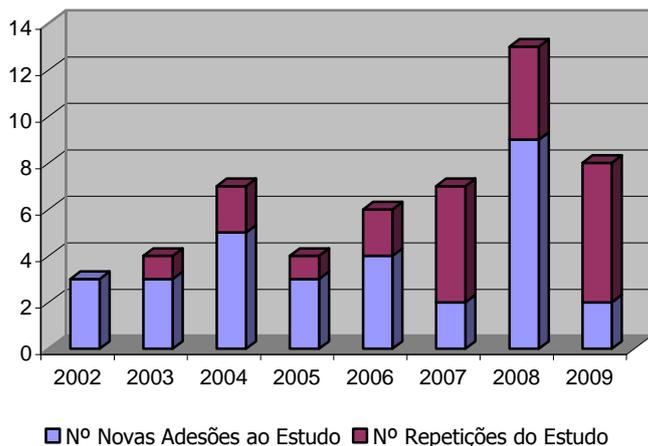
V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

O ONRH é desenvolvido em parceria com a Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos (APG), a QUAL e a Qmétrics.

Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH)

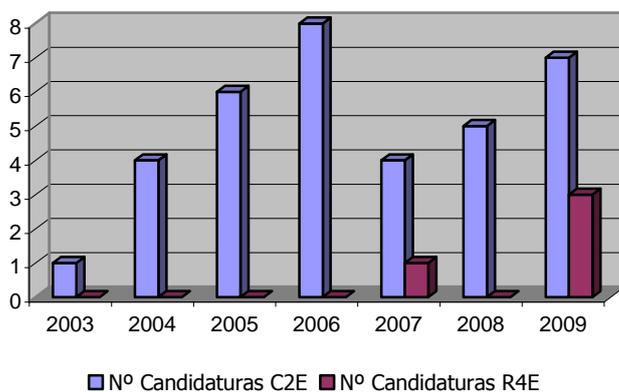


No âmbito deste projecto, registou-se a adesão ao estudo de 8 organizações, das quais 2 novas adesões e 6 que repetiram o estudo. Relativamente ao ano anterior, verificou-se um decréscimo no total das adesões, tendo havido menos novas adesões e mais repetições do estudo.



Registaram-se 7 candidaturas ao reconhecimento pelo *Committed to Excellence* e 3 candidaturas ao *Recognised for Excellence*. Durante o ano, foram atribuídos 7 reconhecimentos *Committed to Excellence* e 2 reconhecimentos *Recognised for Excellence*.

Níveis de Excelência da EFQM



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Programa práticas RS Responsabilidade Social nas PME

Foi dada continuidade aos trabalhos iniciados em 2008, e desenvolvidos em parceria com a APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, para uma nova edição deste Programa em que participaram 5 empresas. Os relatórios de avaliação das empresas foram analisados por um Júri, o qual decidiu pela atribuição de reconhecimentos a 3 empresas aderentes. A entrega dos reconhecimentos teve lugar no dia 7 de Maio, no decorrer da Semana da Responsabilidade Social.

Rede Global de Acção para a Transparência na Cadeia de Fornecimento *(The Global Action Network for Transparency in the Supply Chain)*



Este Programa é coordenado pelo GRI – *Global Reporting Initiative*, e tem como objectivo criar uma rede de transparência entre empresas clientes e os seus fornecedores, disponibilizando a estes últimos os conhecimentos e apoio necessários à elaboração de Relatórios de Sustentabilidade.

Enquanto entidade consultora do GRI, a APQ é responsável pelo *coaching* e apoio às empresas aderentes a este projecto, o qual envolveu este ano 5 fornecedores da EDP e 1 da PUMA.

Sistema de Certificação de Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS)



No âmbito do protocolo estabelecido com a EPR – *European Platform for Rehabilitation*, o qual confere à APQ o estatuto de entidade autorizada para operacionalizar este sistema em Portugal (*local licence holder*), realizou-se um Seminário de divulgação, organizou-se um Curso de Formação de Consultores e outro de Formação de Auditores e foram traduzidos os materiais necessários de suporte ao esquema.

V.5 CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS (CERPES)

No 1º trimestre procedeu-se à renovação da certificação de 3 profissionais na categoria de *EOQ Quality Auditor*.

A reduzida actividade do CERPES em 2009, na linha do histórico dos anos anteriores, induziu na necessidade de se proceder a uma reflexão interna, com o objectivo de encontrar formas de tornar viável esta área de negócio.

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.6 ORGANISMO DE NORMALIZAÇÃO SECTORIAL (ONS)

CT 80 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade

Foram realizadas 3 reuniões plenárias, tendo os Grupos de Trabalho acompanhado as actividades europeias e internacionais de normalização no respectivo âmbito, nomeadamente através da tradução, preparação da posição de voto e/ou comentários aos documentos normativos. As actividades centraram-se essencialmente nos seguintes documentos:

ISO 9004 "*Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach*"; ISO 10004 "*Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring*"; ISO 19011 "*Guidelines for auditing management systems*"; ISO/TS 16949 "*Quality Management Systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations*"; ISO 10018 "*Quality management – Guidelines on people involvement and competences*".

CT 147 – Critérios de Avaliação de Entidades

Foram realizadas 2 reuniões plenárias, tendo a comissão acompanhado as actividades europeias e internacionais de normalização no respectivo âmbito, nomeadamente através da tradução, preparação da posição de voto e/ou comentários aos documentos normativos. As actividades centraram-se essencialmente nos seguintes documentos:

ISO/IEC 17007 "*Conformity assessment – Guidelines for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment*"; ISO/IEC 17021-2 "*Conformity assessment – Part 2: Requirements for third party certification auditing of management systems*"; ISO/IEC 17043 "*Conformity assessment – General requirements for proficiency testing*".

CT180 – Gestão do Risco

Foram realizadas 3 reuniões preparatórias para criação da CT e 4 reuniões plenárias, tendo a comissão acompanhado as actividades europeias e internacionais de normalização no respectivo âmbito, nomeadamente através da tradução, preparação da posição de voto e/ou comentários aos documentos normativos. As actividades centraram-se essencialmente nos seguintes documentos:

ISO 31000 "*Risk management – Principles and guidelines*"; ISO 31010 "*Risk management – Risk assessment techniques*"; ISO/GUIDE 73 "*Risk management – Vocabulary*".

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.7 INICIATIVAS DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Pólo Dinamizador de Coimbra

Pólo Dinamizador da Qualidade de Coimbra

As actividades desenvolvidas pelo Pólo dinamizador da Qualidade de Coimbra foram as seguintes:

- Curso "Gestão Ética e Socialmente Responsável", que decorreu em Março, envolvendo 9 participantes.
- Sessão Técnica sobre o tema "SA 8000:2008", em Junho, que contou com 16 participantes.

Pólo Dinamizador de Évora

Pólo Dinamizador da Qualidade de Évora

Concluiu o projecto iniciado em 2008 em parceria com o Departamento de Métodos Quantitativos do ISCTE/UNIDE, sobre a temática "A Qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar", com a publicação do primeiro número da série TMQ – Qualidade (Temas em Métodos Quantitativos). O mesmo engloba vários artigos científicos teórico-práticos de diversos autores, e tem como principal objectivo constituir um suporte à investigação e elaboração de dissertações de mestrado e teses de doutoramento sobre a temática da Qualidade

Realizou a 2 de Outubro, uma Sessão de Boas Vindas aos alunos da 2.ª edição do Curso de Especialização Tecnológica em Gestão da Qualidade e Sistemas Ambientais (CET), no âmbito do acordo de cooperação entre a APQ, Universidade de Évora e CEQUAL, que contou com 40 participantes.

DRN - Delegação Regional do Norte

GRUPOS DINAMIZADORES DA QUALIDADE

GRUPO DINAMIZADOR DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Foi realizado um conjunto de reuniões de trabalho, no sentido de equacionar e definir a articulação deste grupo Dinamizador com a nova Estrutura da APQ: CRIS - Centro de Responsabilidade e Novação Social.

Grupo Dinamizador da Segurança e Saúde do Trabalho

Este Grupo estabeleceu uma parceria com a Fundacion Laboral de la Construcion Galicia no âmbito da realização de um conjunto de ofertas formativas, designadamente no âmbito da Segurança no Trabalho.

Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços

Este Grupo realizou numa escola de Vila Nova de Gaia a Iniciativa "Crescer e Viver com Qualidade". Esta iniciativa teve por objectivo a sensibilização dos jovens em idade escolar para os conceitos da Qualidade.

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Prémio para o Melhor Artigo da Revista Qualidade

A 7ª edição deste Prémio foi dedicada ao Sócio Prof. Engº. JOSÉ ANTÓNIO SARSFIELD CABRAL. O júri decidiu nesta edição, não atribuir o Prémio, tendo distinguido com uma Menção Honrosa o artigo da autoria de Robert Matthé "Business Process Management numa PME" publicado na Revista Qualidade, nº1 – Primavera 2009.

Prémio para Trabalhos de Dissertação de Pós-Graduação, Mestrado ou Doutoramento

Na sua 3ª edição, este Prémio que tem como objectivo distinguir e divulgar trabalhos de dissertação, elaborados na área da Qualidade ou temáticas relacionadas, foi atribuído a Ana Isabel Pires da Silva, pelo trabalho de dissertação de mestrado "Desenvolvimento de um Programa de Controlo da Qualidade para Tomografia Computorizada. Implementação num sistema SOMATON Definition".

Receberam Menções Honrosas, Sheila Moreira da Silva pelo trabalho de dissertação de mestrado "Satisfação e Qualidade como Factor de Vantagem Competitiva dos Serviços de Call Center: criação e validação de um instrumento de medição da satisfação dos consumidores" e Cláudia Sofia Magalhães de Carvalho pelo trabalho de dissertação de doutoramento "A Qualidade do Serviço Público: O caso da Loja do Cidadão".

Prémio para Equipas de Melhoria

Este Prémio tem por objectivo distinguir acções desenvolvidas por Equipas de Melhoria e contribuir para a divulgação junto da comunidade de profissionais da qualidade de boas práticas de melhoria contínua das organizações.

O Júri desta 2ª edição decidiu atribuir o Prémio ao Hospital Nossa Senhora do Rosário, com a acção de melhoria "Projecto Integrado de Logística Hospitalar".

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas à Quidgest – Consultores de Gestão, com a acção "GenGenio: um salto significativo de produtividade na criação de software de gestão", à Sonae Distribuição, com a acção "Programa de Desenvolvimento de Equipas através do Sistema de Implementação de Melhorias Kaizen" e à Solvay Portugal – Produtos Químicos com a acção de melhoria "SOLVAY SIMPLEX".

V.7.1 RECONHECIMENTOS

Prémio para o Melhor Artigo da Revista "Qualidade"



Prémio para Trabalhos de Dissertação de Pós-Graduação, Mestrado ou Doutoramento



Prémio para Equipas de Melhoria



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.7.2 ESTUDO PROSPECTIVO



Súmula dos Resultados Preliminares

“O Futuro da Qualidade em Portugal”

A APQ decidiu levar a cabo o projecto intitulado “O Futuro da Qualidade em Portugal”, projecto pioneiro e inovador no nosso País, através do qual se pretende definir um conjunto de directrizes e perspectivas de evolução da Qualidade em Portugal.

Os resultados preliminares deste projecto foram apresentados, em primeira-mão, no 34º Colóquio da Qualidade, realizado no Porto entre 11 e 12 de Novembro de 2009.

Para realizar este projecto, a APQ conta com o apoio técnico-científico de uma equipa constituída por especialistas da Universidade de Coimbra (Pedro Saraiva e Marco Reis), da Universidade do Minho (Paulo Sampaio) e da Consultora QUAL – Formação e Serviços em Gestão da Qualidade (João d’Orey e Carla Cardoso).

Considerando os principais resultados no inquérito realizado durante o 34º Colóquio da Qualidade, que reuniu um conjunto de 82 respostas válidas, foi possível retirar algumas conclusões. Convém explicitar que as escalas utilizadas no questionário apresentavam 10 níveis de resposta, sendo 1 o nível mais baixo e 10 o nível mais elevado.

Assim, no que concerne à possível caracterização dos cenários futuros da qualidade em Portugal num horizonte de 5 a 10 anos, em todas as situações, o valor médio das repostas situou-se mais próximo do cenário do lado direito da escala. Nesse sentido, são de destacar as seguintes situações, para as quais se obteve valores médios mais próximos do cenário proposto:

- “Reforçar a abrangência da Qualidade”, com valor médio de 7.21.
- “Qualidade Internacionalmente Globalizada”, com valor médio de 7.08.

“Credibilidade da Qualidade” e “Convergência para Referenciais da Qualidade Globais e Integrados”, com valores médios de 7.07.

Figura 1. Valores médios a nível dos cenários propostos (horizonte de 5 a 10 anos).



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Analisando o desempenho actual das diferentes partes interessadas é de destacar o seguinte:

- A “Associação Portuguesa para a Qualidade” é considerada como a parte interessada com melhor desempenho na promoção da qualidade em Portugal (6.47).
- As “Políticas Públicas” são a parte interessada à qual foi atribuído um valor médio de desempenho mais baixo (3.83).
- Os “Auditores da Qualidade”, os “Consultores da Qualidade” e o “Instituto Português de Acreditação”, partes interessadas às quais foi atribuída pouca importância na construção do futuro da qualidade em Portugal, assumem, com excepção do IPAC, posições cimeiras relativamente ao seu desempenho actual.
- Os “Gestores de Topo das Organizações”, parte interessada à qual foi atribuída a maior importância na construção da qualidade, apresenta, em termos de desempenho actual, um valor médio baixo de 5.10.

Analisando as médias de importância e de desempenho actual de cada uma das partes interessadas, pode-se concluir que todas elas apresentaram níveis actuais de desempenho inferiores à importância que lhes foi atribuída.

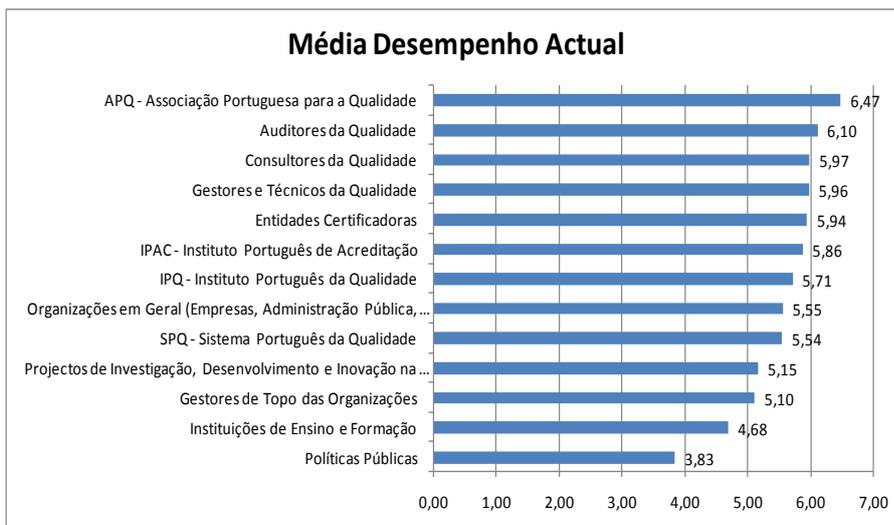
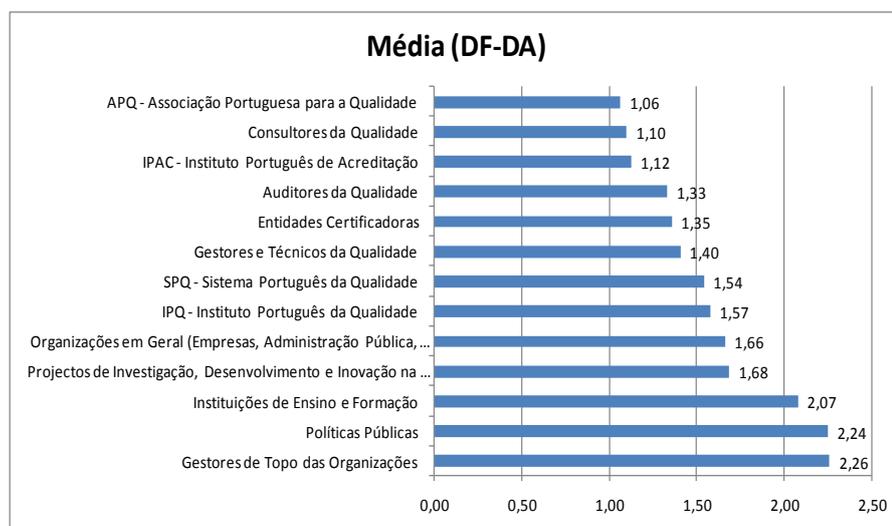


Figura 2. Percepção do desempenho actual das diferentes partes interessadas

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Quanto à percepção do *gap* entre o desempenho actual e desejável no futuro para cada uma das partes interessadas identificadas, e de acordo com as respostas recolhidas, a Associação Portuguesa para a Qualidade é a parte interessada com menor *gap* entre o seu desempenho actual e o desempenho futuro que se espera que venha a ter na construção da qualidade em Portugal. No lado oposto do ranking destacam-se os “Gestores de topo das organizações”, as “Políticas públicas” e as “Instituições de ensino e formação” como sendo as partes interessadas com maior trabalho pela frente no sentido de contribuírem para a construção da qualidade no nosso País.

Figura 3. *Gap* médio entre o desempenho actual e o desempenho desejável das partes interessadas.



V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Foram publicados os 4 números previstos.

Comparativamente com o ano anterior, em termos de publicidade registou-se menos 1 plano anual e manteve-se o número total de anúncios avulso.

A Revista continuou a servir como meio de permuta de publicidade com outras publicações, de contrapartida a patrocínios e também para publicitar a actividade formativa interna.

Mantendo a sua estrutura e imagem melhorada, foram publicados durante o ano, 4 números do Boletim Informativo.

Registaram-se, 22 novas publicações oriundas de várias editoras e diversas ofertas de Revistas mensais de outros Organismos. De registar algumas permutas efectuadas com a nossa Revista "Qualidade".

No movimento anual da Qualiloja, foram vendidas 59 publicações, das quais 47 títulos de editoras nacionais e 12 de editoras estrangeiras.

V.8 PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS

Revista Qualidade



Boletim Informativo



V.9 BIBLIOTECA

V.10 QUALILOJA



VI. *D* ESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

VI. D ESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

VI.1 EVOLUÇÃO DO QUADRO DO PESSOAL

O quadro de pessoal da APQ, a Dezembro de 2009, era composto por 15 colaboradores, o mesmo número do que no ano anterior, distribuídos da seguinte forma:

	Colaboradores		
	Efectivos	A contrato	Total
Serviços Centrais			
• Área Técnica	4	-	4
• Área Administrativa	4	2	6
DRN			
• Área Técnica	1	-	1
• Área Administrativa	1	1(*)	2
DRS			
• Área Técnica	1	-	1
DRM			
• Área Administrativa	1	-	1
Total	12	3	15

Registaram-se os seguintes movimentos:

- Contratação de um estagiário ao abrigo do Programa do IEFP de Estágios Profissionais (*);
- Rescisão do vínculo laboral com um colaborador dos Serviços Centrais.

A formação frequentada pelos colaboradores resultou, na maioria, da participação em cursos inter empresas e em eventos realizados pela própria APQ. Envolveu 9 colaboradores, num total de 292 horas de formação.

A formação do pessoal técnico incidiu, sobretudo, em áreas onde a APQ está a desenvolver novos projectos, tais como o Modelo EQUASS e Directivas do GRI.

VI.2 FORMAÇÃO/ QUALIFICAÇÃO COLABORADORES

VI. DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

VI.3 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Novas Instalações da Sede e Serviços Centrais

Foram concluídas as obras referentes à construção da nova sede da Associação, no Pólo Tecnológico de Lisboa, permitindo a mudança efectiva para as novas instalações no dia 28 de Setembro. As novas instalações representam um significativo esforço financeiro para a Associação (na ordem de € 1.200.000), assim como operacional, na medida em que mobilizaram recursos humanos significativos, quer ao nível da Direcção quer dos Serviços. As novas instalações representam, igualmente, uma melhoria significativa das condições de trabalho para os colaboradores e de acolhimento para os associados e clientes da Associação.



Caracterização do Edifício



- Área do lote: 750 m²
- Área de construção: 500 m²
- Estrutura do imóvel:
 - 3 pisos acima do solo, destinados a escritórios;
 - 3 pisos enterrados, destinados a garagens, arrecadações e áreas técnicas.
- Permilagem da APQ no edifício: 294/1000
- Fracções ocupadas pela APQ:
 - Fracção A, no piso 0, com uma área bruta de 141 m²;
 - Fracção C, no piso 1, com uma área bruta de 215 m².
- Área bruta total das fracções da APQ: 356 m²
- Áreas da APQ nos pisos enterrados:
 - Lugares de estacionamento: 6 lugares na cave -1, 7 lugares na cave -2 e 3 lugares na cave -3;
 - Áreas para arrecadações: 23 m² na cave -1, 23 m² na cave -2 e 29 m² na cave -3

VI. DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

Consciente da sua responsabilidade social e da importância da realização de iniciativas que contribuam para o desenvolvimento sustentável da Sociedade Global em que vivemos, a APQ manteve a neutralização da sua pegada de carbono, através da compensação das emissões de gases com efeito de estufa (GEE), decorrentes das actividades que realiza.

Esta compensação é objecto de **certificação e) mission neutral**, no âmbito da qual o valor das emissões contabilizadas é utilizado no apoio a projectos de eficiência energética, energia renováveis e tecnologia limpa, muito em especial em países de expressão lusófona em África, como é o caso de um Projecto em Cabo Verde que oferece uma solução inovadora de dessalinação da água usando o vento como fonte energética.

Gestão Ambiental

e) mission neutral certified



A APQ NEUTRALIZA PEGADA DE CARBONO E RACIONALIZA O USO DE RECURSOS

VI. DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

Inauguração da Nova Sede

A nova sede foi inaugurada oficialmente no dia 17 de Dezembro, em cerimónia presidida pelo Comendador Jorge Rocha de Matos. O acto da inauguração contou com a presença de um conjunto significativo de associados e de outros convidados e decorreu em paralelo com a sessão de comemoração dos 40 anos da fundação da Associação. Na ocasião, foi descerrada uma placa atribuindo a uma das novas salas de formação o nome do sócio fundador e primeiro Presidente da Direcção da APQ, Eng^o António de Almeida Júnior.



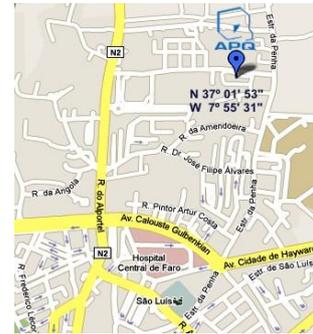
Antigas Instalações dos serviços Centrais

As instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, foram desocupadas em finais de Setembro, encontrando-se em processo de venda e/ou arrendamento. Para o efeito foram estabelecidos contratos com empresas de mediação imobiliária, dos quais têm resultado um conjunto significativo de visitas de potenciais interessados, embora sem propostas concretas recebidas.

VI. *D*ESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

Por forma a possibilitar a optimização dos recursos da Associação e de adequar as instalações a actividade efectivamente realizada a DRS procedeu também à mudança de instalações, no dia 1 de Outubro, para um espaço de menor dimensão, situado no edifício da Direcção Regional da Economia do Algarve, no qual, para além de manter as mesmas condições de funcionalidade beneficia de um conjunto de serviços daquela Direcção Regional.

Mudança de Instalações DRS



Mapa de localização [AQUI](#)

Relativamente ao parque informático, não foram efectuados em 2009 investimentos em novos equipamentos, apenas foram efectuados upgrades em algum hardware. Por outro lado, foram instaladas actualizações de software nos programas de Gestão Comercial e de Gestão de Vencimentos.

Parque Informático

VII. *R*ELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

VII. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

VII. 1 A NÍVEL NACIONAL

A APQ manteve a sua representação nas seguintes Comissões Sectoriais (CS) do IPQ:

- CS para a Saúde
- CS para os Sistemas de Informação
- CS para o Ensino

Comissões Sectoriais (IPQ)

A APQ manteve a sua representação nas seguintes comissões:

- CT 145 – Transportes – Logística e Serviços

Comissões Técnicas de Normalização

A APQ esteve representada nas seguintes Comissões da Entidade Nacional de Acreditação (IPAC – Instituto Português de Acreditação):

- Comissão Consultiva
- Comissão Técnica de Acreditação

Representação na Entidade Nacional de Acreditação e em Entidades Certificadoras

Esteve também representada nas Comissões Consultivas, Comitês de Certificação/Controlo ou Conselhos de Ética dos seguintes organismos certificadores:

- BV CER – *Bureau Veritas Certification*
- EIC – Empresa Internacional de Certificação S. A.
- SGS ICS – *SGS Internacional Certification Services*
- CERTIF – Associação para a Certificação
- QSCB – *Quality Systems Certification Bureau*

A APQ manteve a sua participação na Mesa da Assembleia Geral da APCER – Associação Portuguesa de Certificação, na qualidade de Vice-Presidente.

Associação Portuguesa de Certificação (APCER)

Em 2009 a APQ manteve a sua participação institucional no CEQUAL – Centro de Formação Profissional para a Qualidade, integrando os diferentes Órgãos Sociais deste Centro, designadamente o Conselho de Administração, o Conselho Técnico-Pedagógico e a Comissão de Fiscalização.

Centro de Formação Profissional para a Qualidade (CEQUAL)

Quanto à actividade de 2009, este Centro de Formação elaborou um relatório síntese, que constitui anexo deste Relatório e Contas.

A APQ celebrou um protocolo de cooperação com a DRAIC – Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade dos Açores, no âmbito da promoção da Qualidade e Excelência Organizacional na Região Autónoma dos Açores, designadamente da Estratégia Regional para a Qualidade. O protocolo acorda, igualmente, as condições de colaboração no âmbito do 35º Colóquio da Qualidade, a realizar em Ponta Delgada, em Novembro de 2010.

Parceria com a Direcção Regional de Apoio, ao Investimento e à competitividade dos Açores (DRAIC)

VII. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Parceiros Institucionais



No início do 2º semestre foi lançado, junto de um conjunto de sócios colectivos, um novo conceito de Parceria, com várias modalidades, que se traduz no apoio de uma organização ao desenvolvimento da actividade da APQ e consequente usufruto de um leque de contrapartidas diversificadas, as quais, numa perspectiva mutuamente ganhadora, são passíveis em cada modalidade de serem ajustadas às necessidades da organização parceira.

Até ao final do ano, tinham aderido a este conceito, na modalidade de "Apoiantes Institucionais", a Associação Portuguesa de Certificação, a ANA Aeroportos de Portugal e a Pioneer.

Aprofundamento das relações com entidades certificadoras

Durante o 3º e 4º trimestres de 2009, a Direcção da APQ tomou a iniciativa de contactar as entidades certificadoras, no sentido de estreitar as relações com estas entidades e de fazer um levantamento das possibilidades de iniciativas conjuntas e das necessidades comuns a estas entidades.

Alargamento da relação institucional com o INA

Foi, também, aprofundada a relação com o INA – Instituto Nacional de Administração, tendo sido acordado um conjunto de iniciativas, no âmbito da formação e da promoção da qualidade, em que as duas organizações podem vir a colaborar.

VII. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

VII. 2 A NÍVEL INTERNACIONAL

Enquanto *National Representative* da EOQ em Portugal, a APQ manteve a cooperação institucional com esta organização europeia, nomeadamente no âmbito das actividades de Certificação de Pessoas.

European Organization for Quality (EOQ)

Enquanto NPO – *National Partner Organisation* da EFQM em Portugal, a APQ manteve a cooperação institucional com esta organização europeia, nomeadamente no âmbito dos Níveis de Excelência.

European Foundation for Quality Management (EFQM)

Enquanto ONA – Organização Nacional Associada da FUNDIBEQ em Portugal, a APQ manteve a colaboração com esta Fundação, nomeadamente nos trabalhos preparatórios do Júri do Prémio Ibero-americano da Qualidade 2009, assim como na reunião deste Júri, realizada em Setembro na República Dominicana. Por outro lado, a APQ organizou, em Oeiras, em Maio de 2009, a XII Convenção Iberoamericana de Excelência na Gestão.

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)

A APQ celebrou um acordo de licenciamento com a EPR – *European Platform for Rehabilitation*, reconhecendo a Associação como "*Local License Holder*" para Portugal, no âmbito da certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*.

European Platform for Rehabilitation (EPR)

A APQ celebrou um acordo com o GRI – *Global Reporting Initiative*, reconhecendo a Associação como "Consultant", no âmbito do programa *Global Action Network for Transparency in the Supply Chain* (GANTSch), envolvendo em Portugal um conjunto de empresas fornecedoras da EDP e da PUMA.

Global Reporting Initiative (GRI)

Igualmente foram iniciados contactos com o *Country Counciler* em Portugal da ASQ, com vista ao estabelecimento de um protocolo de cooperação entre as duas instituições.

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

O exercício de 2009 enquadra-se num contexto sócio-económico adverso, marcado por um abrandamento geral da actividade económica. Ainda assim, a APQ encerra o exercício com um resultado líquido de € 64.234,87 e um resultado operacional de € 133.465,40.

É de salientar também o esforço financeiro adicional resultante da conclusão da nova sede, com impacto directo nas rubricas de amortizações e de custos financeiros.

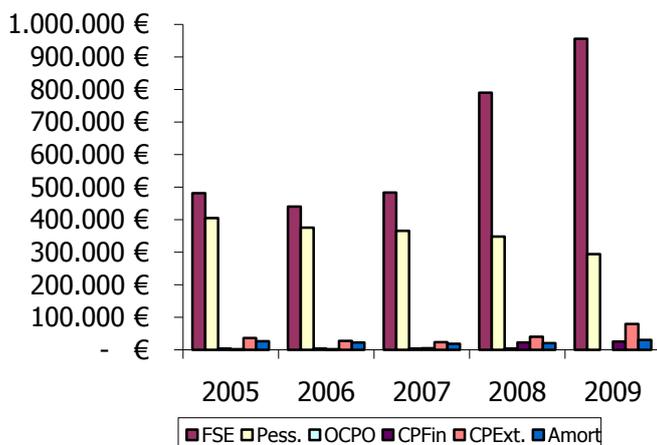
A decomposição das principais rubricas de custos e de proveitos, assim como a sua comparação com os exercícios anteriores, apresentam-se nos quadros e gráficos seguintes:

	FSE	Pess.	OCPO	CPFin.	CPExt.	Amort.	Total
2005	481.891 €	404.748 €	4.172 €	2.233 €	37.035 €	26.594 €	958.679 €
2006	439.818 €	375.636 €	4.050 €	2.083 €	27.349 €	22.403 €	873.345 €
2007	483.815 €	366.201 €	3.918 €	5.609 €	23.871 €	18.711 €	904.131 €
2008	790.297 €	347.962 €	4.207 €	22.896 €	40.228 €	21.298 €	1.228.897 €
2009	955.982 €	294.311 €	- €	25.688 €	79.851 €	30.612 €	1.388.453 €

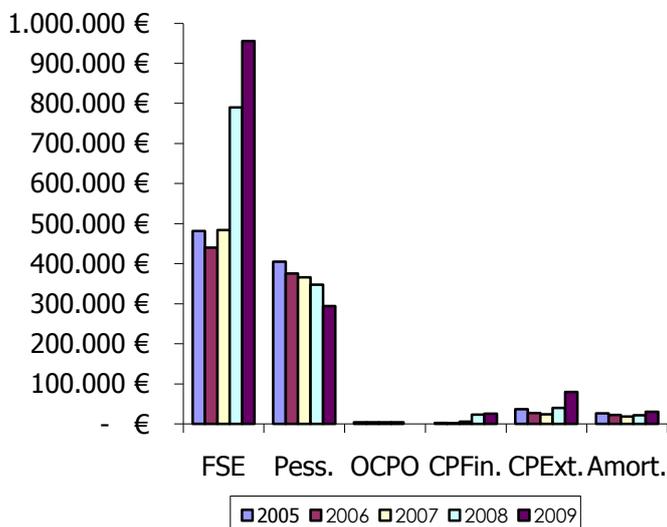
EVOLUÇÃO DOS CUSTOS 2005-2009

Legenda

FSE - Fornecimento e Serviços Externos
 Pess. - Pessoal
 OCPO - Outros Custos e Proveitos Operacionais
 CPFin. - Custos e Perdas Financeiras
 CPExt. - Custos e Perdas Extraordinárias
 Amort. - Amortizações



Evolução dos Custos
(por anos)

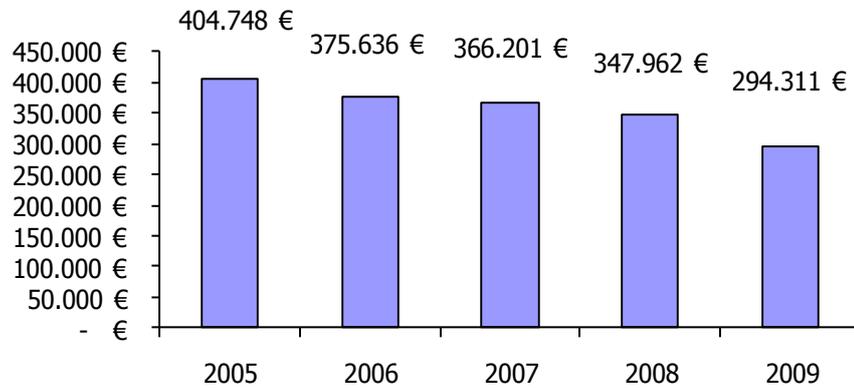


Evolução dos Custos
(por rubricas)

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

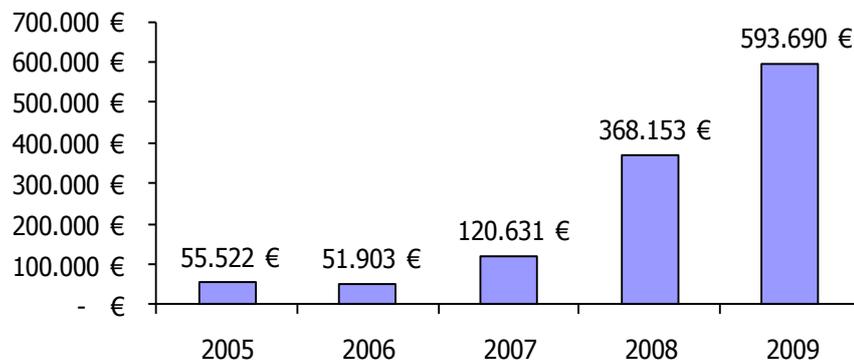
É de salientar uma redução de € 53.651,00 nos custos com o pessoal, que se explica essencialmente pela rescisão do vínculo contratual com uma colaboradora e pela licença de maternidade de uma outra.

**Evolução dos Custos
com o Pessoal**



Verifica-se um aumento nos Fornecimento e Serviços Externos (FSE), que se justifica essencialmente pelos subcontratos relativos aos projectos ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos e ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente.

**Evolução dos
Subcontratos**



VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

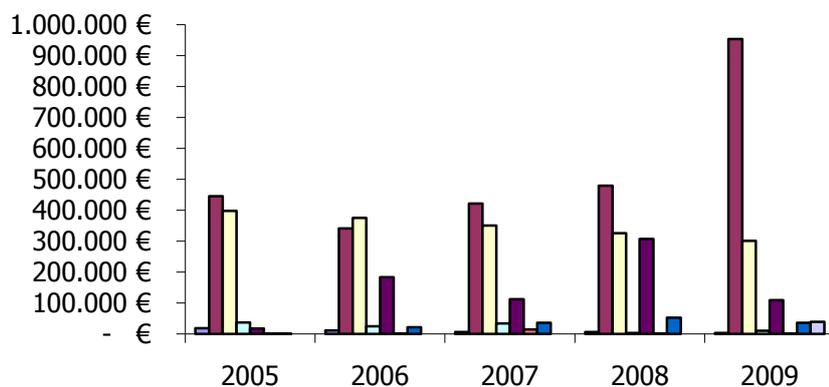
EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS 2005-2009

	Vend.	Prest. Serv.	Prov. Supl.	Sub. Explr.	OPGO	PGFin.	PGExtr.	RADC	Total
2005	18.346 €	444.989 €	397.916 €	36.844 €	17.393 €	19 €	1.251 €	- €	916.756 €
2006	11.185 €	340.719 €	375.245 €	24.639 €	183.581 €	9 €	21.293 €	- €	956.672 €
2007	6.150 €	421.502 €	350.715 €	33.810 €	111.817 €	14.796 €	36.372 €	- €	975.162 €
2008	6.279 €	479.097 €	326.122 €	3.141 €	307.135 €	108 €	52.216 €	- €	1.174.097 €
2009	2.608 €	953.123 €	301.028 €	10.000 €	109.707 €	472 €	35.836 €	39.083 €	1.451.857 €

Legenda

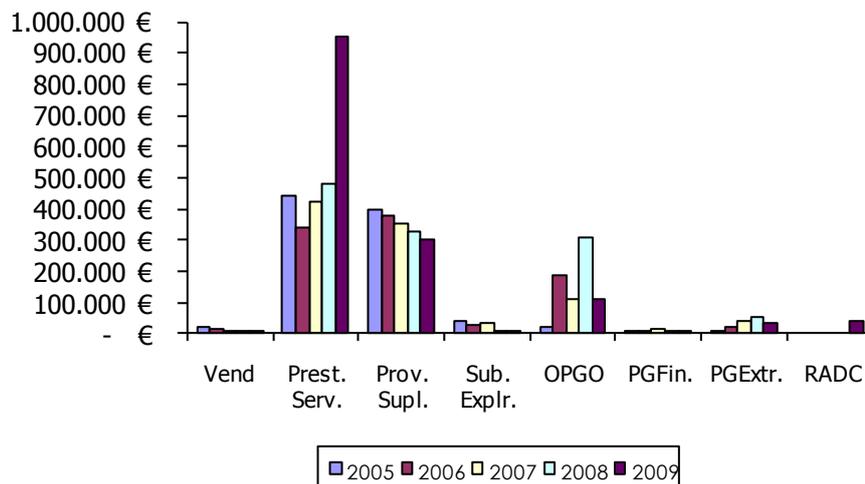
Vend. – Vendas
 Prest. Serv. – Prestação de Serviços
 Prov. Supl. – Proveitos Suplementares
 Sub. Explr. – Subsídios à Exploração
 OPGO – Outros Proveitos e Ganhos Operacionais
 PGFin. – Proveitos e Ganhos Financeiros
 PGExtr. – Proveitos e Ganhos Extraordinários
 RADC – Reversão de Ajustamentos na Dívida de Clientes

Evolução dos Proveitos (por anos)



■ Vend ■ Prest. Serv. ■ Prov. Supl. ■ Sub. Explr. ■ OPGO ■ PGFin. ■ PGExtr. ■ RADC

Evolução dos Proveitos (por rubricas)



■ 2005 ■ 2006 ■ 2007 ■ 2008 ■ 2009

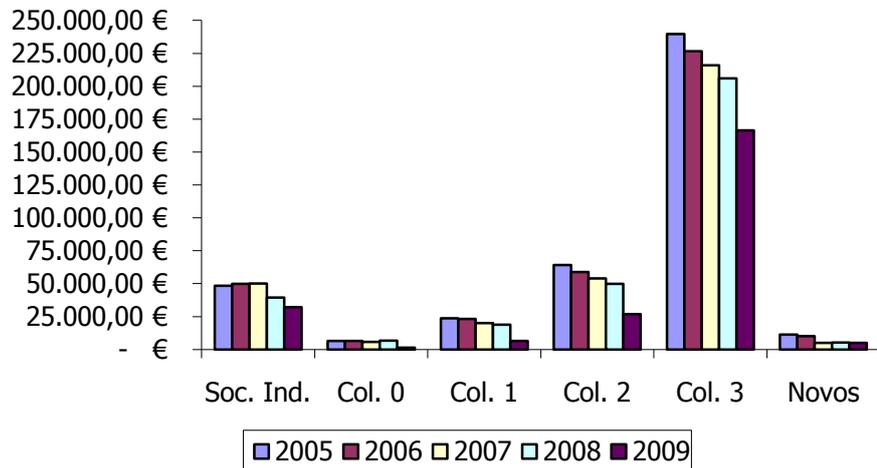
O aumento do volume de proveitos em 2009 é sobretudo explicado pela subida das Prestações de Serviços para cerca do dobro do valor de 2008. No entanto, importa salientar a alteração do critério contabilístico no registo do patrocínio do sector das comunicações no âmbito do projecto ECSI Portugal, no valor de € 103.950,00, que em 2008 foi classificado em OPGO e em 2009 em Prestação de Serviços.

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

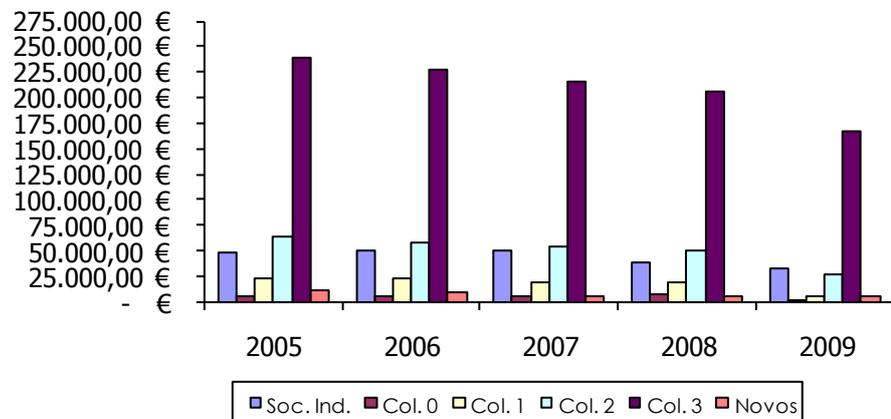
Verifica-se, à semelhança dos anos anteriores, um decréscimo da rubrica Proveitos Suplementares, que se deve à redução do volume de facturação nas quotas dos Associados.

Evolução da facturação em Quotas (por categoria)

Legenda
 Soc. Ind. – Sócio Individual
 Col. 0 – Sócio Colectivo Escalão 0
 Col. 1 – Sócio Colectivo Escalão 1
 Col. 2 – Sócio Colectivo Escalão 2
 Col. 3 – Sócio Colectivo Escalão 3
 Novos – Novos Sócios



Evolução da facturação em Quotas (por anos)



VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

Em 2009 houve uma continuidade das medidas de consolidação do controlo e acompanhamento regular do movimento financeiro da Associação.

Da actividade realizada neste sector salienta-se ainda o seguinte:

- Acompanhamento do fluxo financeiro, com especial atenção aos movimentos de facturação e cobrança;
- Elaboração do Orçamento Anual e seu controlo mensal;
- Especialização de custos e proveitos das maiores contas da Associação, nomeadamente os projectos ECSI Portugal e ONRH e as quotizações dos Associados;
- Disponibilização à Direcção de um conjunto de informação contabilística relevante para o acompanhamento da actividade e da situação financeira da Associação;
- Disponibilização ao Conselho Fiscal, numa base trimestral, de um conjunto de informação contabilística para o acompanhamento da situação financeira da Associação;
- Saneamento de saldos referentes a quotizações dos Associados com mais de dois anos em atraso, tendo sido levado a Custo e Perda Extraordinária o valor de € 60.447,97 referente a correcções relativas a exercícios anteriores;
- Manutenção do procedimento relativo ao tratamento das dívidas de cobrança duvidosa, sendo de registar um ajustamento no valor de € 95.195,87 em 2008 para um valor de € 56.112,72 em 2009, traduzindo-se numa reversão do ajustamento da dívida de clientes no valor de € 39.083,15, que é levado a proveitos do exercício na rubrica correspondente, reflectindo-se todas as dívidas anteriores a 2007, inclusive.

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

Evolução dos Indicadores Financeiros 2005-2009

	2005	2006	2007	2008	2009
Aplicações Financeiras	396.857,21 €	708.384,74 €	160.119,26 €	- €	- €
Depósitos Bancários	517.301,44 €	61.548,24 €	218.324,09 €	63.588,44 €	7.465,54 €
Total	914.158,65 €	769.932,98 €	378.443,35 €	63.588,44 €	71.654,54 €
Dividas de Clientes c/c	114.789,81 €	210.107,95 €	232.730,45 €	482.720,85 €	519.631,98 €
Dividas a fornecedores c/c	64.897,26 €	92.647,47 €	53.689,48 €	217.431,97 €	227.924,09 €
Custos com Pessoal	371.264,83 €	375.635,99 €	366.200,74 €	347.962,27 €	294.311,17 €
Total de Proveitos (*) incluindo subsídios	895.609,34 €	940.369,60 €	923.993,60 €	1.121.772,91 €	1.415.549,32 €
Total de Proveitos (*), excluindo subsídios	878.643,08 €	910.731,06 €	890.183,98 €	1.118.632,12 €	1.405.549,32 €
Proveitos Suplementares	397.916,00 €	375.245,00 €	350.715,00 €	326.121,73 €	301.027,93 €
Subsídios à Exploração	16.966,26 €	29.638,54 €	33.809,62 €	3.140,79 €	10.000,00 €
Resultados Operacionais	6.004,11 €	62.108,02 €	18.461,27 €	- 95.766,41 €	133.465,40 €
Resultados Operacionais - Subsídios à Exploração	- 10.962,15 €	32.469,48 €	- 15.348,35 €	- 98.907,20 €	123.465,40 €
Resultado Líquido Exercício	62.801,46 €	54.658,52 €	36.553,97 €	- 106.566,05 €	64.234,87 €

(*) Não inclui proveitos financeiros e extraordinários

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

31 Dezembro

Euro

Balanco		31 Dezembro						Euro		
Códigos		2009		2008		Códigos		2009	2008	
CEE (I)	Activo	Activo bruto	Amort. e Ajust acumuladas	Activo liquido	Activo liquido	CEE (I)	Capital próprio e passivo			
C	Imobilizado					A	Capital próprio			
I	Imobilizações incorpóreas					I	Capital	0,00	0,00	
1	Despesas de instalação	7.786,00	1.788,66	5.997,34	4.088,94		Acções (quotas) próprias - Valor nominal	0,00	0,00	
1	Despesas de investigação e desenv.	0,00	0,00	0,00	0,00		Prestações suplementares	0,00	0,00	
2	Propriedade industrial e outros direitos	0,00	0,00	0,00	0,00	II	Prémios de emissão de acções (quotas)	0,00	0,00	
3	Trespases	0,00	0,00	0,00	0,00	III	Ajust. de partes de cap. filiais e associadas	0,00	0,00	
4	Imobilizações em curso	0,00		0,00	0,00		Reservas de reavaliação	0,00	0,00	
4	Adiant. por conta de imob. incorpóreas					IV	Reservas			
		7.786,00	1.788,66	5.997,34	4.088,94	1/2	Reservas legais	0,00	0,00	
II	Imobilizações corpóreas					3	Reservas contratuais	0,00	0,00	
1	Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	4	Reservas livres	313.800,52	313.800,52	
1	Edifícios e outras construções	2.169.111,09	252.636,24	1.916.474,85	785.089,02	4	Reservas investimento substituição	0,00	0,00	
2	Equipamento básico	68.149,39	34.225,57	33.923,82	8.558,22	V	Outras reservas	0,00	0,00	
2	Equipamento de transporte	12.469,95	12.469,95	0,00	0,00	VI	Resultados transitados	547.787,15	640.836,04	
3	Ferramentas e utensílios	3.244,95	3.244,95	0,00	0,00		Subtotal	861.587,67	954.636,56	
3	Equipamento administrativo	190.916,95	167.772,67	23.144,28	13.578,61		Resultado líquido do exercício	64.234,87	-106.566,05	
3	Taras e vasilhame	0,00	0,00	0,00	0,00		Dividendos antecipados	0,00	0,00	
3	Outras imobilizações corpóreas	31.801,02	31.780,06	20,96	41,92		Total do capital próprio	925.822,54	848.070,51	
4	Imobilizações em curso	0,00		0,00	1.043.725,41					
4	Adiant. por conta de imob. corpóreas	0,00		0,00	0,00		Passivo			
		2.475.693,35	502.129,44	1.973.563,91	1.850.993,18	B	Provisões para riscos e encargos			
III	Investimentos financeiros					1	Provisões para pensões	0,00	0,00	
1	Partes de capital em emp. do grupo	0,00	0,00	0,00	0,00	2	Provisões para impostos	0,00	0,00	
2	Empréstimos a empresas do grupo	0,00	0,00	0,00	0,00	3	Outras provisões para riscos e encargos	179.225,19	179.225,19	
3	Partes de capital em emp. associadas	1.000,00	0,00	1.000,00	1.000,00			179.225,19	179.225,19	
4	Empréstimos a empresas associadas	0,00	0,00	0,00	0,00		Dívidas a terceiros - M/L prazo			
5	Títulos e outras aplicações financeiras	3.740,98	0,00	3.740,98	3.740,98					
6	Outros empréstimos concedidos	0,00	0,00	0,00	0,00		Dívidas a terceiros - Curto prazo			
6	Imobilizações em curso	0,00		0,00	0,00	1	Empréstimos por obrigações			
6	Adiant. por conta de invest. financeiros						Convertíveis	0,00	0,00	
		4.740,98	0,00	4.740,98	4.740,98		Não convertíveis	0,00	0,00	
D	Circulante						1	Empréstimos por títulos de participação	0,00	0,00
I	Existências					2	Dívidas a instituições de crédito	585.170,92	540.142,74	
1	Matérias-primas, sub. e de cons.	0,00	0,00	0,00	0,00	3	Adiantamentos por conta de vendas	0,00	0,00	
2	Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	4	Fornecedores, c/c	227.924,09	217.431,97	
3	Subprodutos, desperd., res. e ref.	0,00	0,00	0,00	0,00	4	Fornecedores - Facturas em recep. e conf.	0,00	0,00	
3	Produtos acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	5	Fornecedores - Títulos a pagar	0,00	0,00	
3	Mercadorias	7.826,93	0,00	7.826,93	7.007,86	5	Fornecedores de imobil. - Títulos a pagar	0,00	0,00	
4	Adiant. por conta de compras	0,00		0,00	0,00	6	Empresas do grupo	0,00	0,00	
		7.826,93	0,00	7.826,93	7.007,86	7	Empresas participadas e participantes	0,00	0,00	
II	Dívidas de terceiros - M/L prazo					8	Outros accionistas (sócios)	0,00	0,00	
						8	Adiantamentos de clientes	0,00	0,00	
II	Dívidas de terceiros - Curto prazo					8	Outros empréstimos obtidos	0,00	0,00	
1	Clientes, c/c	519.631,98	56.112,72	463.519,26	408.104,14	8	Fornecedores de imobilizado, c/c	38.321,32	41.719,48	
1	Clientes - Títulos a receber	0,00	0,00	0,00	0,00	8	Estado e outros entes públicos	50.815,56	71.825,35	
1	Clientes de cobrança duvidosa	0,00	0,00	0,00	0,00	8	Outros credores	65.248,75	25.610,46	
2	Empresas do grupo	0,00	0,00	0,00	0,00			967.480,64	896.730,00	
3	Empresas participadas e participantes	0,00	0,00	0,00	0,00		Acréscimos e diferimentos			
4	Outros accionistas (sócios)	0,00	0,00	0,00	0,00		Acréscimos de custos	307.424,22	265.892,74	
4	Adiantamento a fornecedores	0,00	0,00	0,00	0,00		Proveitos diferidos	251.940,44	271.292,45	
4	Estado e outros entes públicos	45.503,63	0,00	45.503,63	30.847,96		Passivos por impostos diferidos	0,00	0,00	
4	Outros devedores	51.670,23	0,00	51.670,23	38.174,31			559.364,66	537.185,19	
5	Subscritores de capital	0,00	0,00	0,00	0,00		Total do passivo	1.706.070,49	1.613.140,38	
		616.805,84	56.112,72	560.693,12	477.126,41					
III	Títulos negociáveis					D	Total do capital próprio e do passivo	2.631.893,03	2.461.210,89	
1	Acções em empresas do grupo	0,00	0,00	0,00	0,00					
3	Obrig. e tit. de part. emp. do grupo	0,00	0,00	0,00	0,00					
3	Acções em empresas associadas	0,00	0,00	0,00	0,00					
	Obrig. e tit. de part. empresas assoc.	0,00	0,00	0,00	0,00					
3	Outros títulos negociáveis	0,00	0,00	0,00	0,00					
3	Outras aplicações de tesouraria	0,00	0,00	0,00	0,00					
		0,00	0,00	0,00	0,00					
IV	Depósitos bancários e caixa									
	Depósitos bancários	71.654,54		71.654,54	63.728,65					
	Caixa	664,38		664,38	1.315,25					
		72.318,92		72.318,92	65.043,90					
E	Acréscimos e diferimentos									
	Acréscimos e proveitos	3.500,00		3.500,00	50.419,37					
	Custos diferidos	3.251,83		3.251,83	1.790,25					
	Activos por impostos diferidos	0,00		0,00	0,00					
		6.751,83		6.751,83	52.209,62					
	Total de amortizações		503.918,10							
	Total de Ajustamentos		56.112,72							
	Total do activo	3.191.923,85	560.030,82	2.631.893,03	2.461.210,89					

O Técnico Oficial de Contas

Paulo Sardinha GRS

O Conselho de Administração

Revisão do Intele

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

EXERCÍCIO DE 2009

31 Dezembro

Euros

Códigos CEE (I)		Exercício 2009		Exercício 2008		Códigos CEE (I)		Exercício 2009		Exercício 2008	
A	CUSTOS E PERDAS					B	PROVEITOS E GANHOS				
2.a)	Custo das Merc. Vendidas e Mat. Consum.										
	Mercadorias	1.085,75		7.467,21							
	Matérias	0,00	1.085,75	0,00	7.467,21	1	Vendas				
2.b)	Fornecimentos e Serviços Externos		955.981,92		790.297,27		Mercadorias				
3	Custos com o Pessoal						Produtos	2.607,59		6.279,25	
3.a)	Remunerações	243.302,07		285.129,76		1	Prestações de Serviços	953.123,18	955.730,77	479.096,59	485.375,84
3.b)	Encargos Sociais					2	Variação da Produção				
	Pensões	0,00		0,00		3	Trabalhos Para a Própria Empresa				
	Outros	51.009,10	294.311,17	62.832,51	347.962,27	4	Proveitos Suplementares	301.027,93		326.121,73	
4.a)	Amortiz. do Imobil. Corpóreo e Incorpóreo	30.612,00		21.297,99		4	Subsídios à Exploração	10.000,00		3.140,79	
4.b)	Ajustamentos	0,00	30.612,00	46.221,84	67.519,83	4	Outros Proveitos e Ganhos Operacionais	109.707,47		307.134,55	
5	Impostos	93,08		85,28		4	Reversões de Ajustamentos	39.083,15	459.818,55	0,00	636.397,07
5	Outros Custos e Perdas Operacionais	0,00	93,08	4.207,46	4.292,74	(B)			1.415.549,32		1.121.772,91
(A)			1.282.083,92		1.217.539,32	5	Ganhos em Empresas do Grupo e Associadas	0,00		0,00	
6	Perdas em Empresas do Grupo e Associadas	0,00		0,00		5	Rendimentos de Participação de Capital	0,00		0,00	
6	Amort. e Prov. de Aplic. e Invest. Finan.	0,00		0,00		6	Rend. de Tít. Neg. e de Outras Aplic. Finan.				
7	Juros e Custos Similares						Relativos a Empresas do Grupo				
	Relativos a Empresas do Grupo						Outros	0,00		0,00	
	Outros	25.687,51	25.687,51	22.895,65	22.895,65	7	Outros Juros e Proveitos Similares				
(C)							Relativos a Empresas do Grupo				
10	Custos e Perdas Extraordinários		79.851,06		40.227,98		Outros	472,30	472,30	107,90	107,90
(E)			1.387.622,49		1.280.662,95	(D)			1.416.021,62		1.121.880,81
8 + 11	Imposto Sobre o Rendim. do Exercício		0,00		0,00	9	Proveitos e Ganhos Extraordinários				
(G)			1.387.622,49		1.280.662,95		Subsídio Para Investimento				
13	Resultado Líquido do Exercício		64.234,87		-106.566,05		Outros Proveitos e Ganhos Extraordinários	35.835,74	35.835,74	52.216,09	52.216,09
						(F)			1.451.857,36		1.174.096,90
							RESUMO:				
							Resultados Operacionais: (B)-(A)	133.465,40		-95.766,41	
							Resultados Financeiros: (D-B)-(C-A)	-25.215,21		-22.787,75	
							Resultados Correntes: (D)-(C)	108.250,19		-118.554,16	
							Resultados Antes de Impostos: (F)-(E)	64.234,87		-106.566,05	
							Resultado Líquido do Exercício: (F)-(G)	64.234,87		-106.566,05	
			1.451.857,36		1.174.096,90						

O Técnico Oficial de Contas

Paulo Sardinha

A Direcção



 António Teófilo Antelo



APQ ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

IX. CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS PARA 2010

IX. CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS PARA 2010

IX.1 PERSPECTIVAS PARA 2010

Neste primeiro ano de mandato, a Direcção procurou dar continuidade ao reposicionamento institucional da Associação, reforçando a sua capacidade de intervenção junto dos segmentos que, na orientação estratégica definida, foram considerados como alvo prioritário.

Consideramos que a actividade desenvolvida e os resultados alcançados no exercício, sinteticamente apresentados neste relatório, permitem afirmar que este objectivo foi, em grande parte, alcançado.

Numa lógica de continuidade dos objectivos estratégicos da Associação, estabelecido no programa da Direcção para o mandato agora iniciado, foi elaborado o Plano de Actividades e Orçamento para 2010, que prevê em síntese e como aspectos mais significativos o seguinte:

Parcerias Nacionais

- Projecto ECSI Portugal – parceria com o IPQ e ISEGI, cabendo à APQ a gestão comercial e financeira do projecto. Em 2010 concluir-se-á o estudo de 2009 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2010, prevendo-se a adesão de um novo sector (gás natural) e o estabelecimento de uma parceria com a ERSAR (sector das águas). A possibilidade de integrar o sector dos transportes aéreos no ECSI Standard, encontra-se actualmente em fase de avaliação;
- Projecto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a Qual, Qmetrics e APG, cabendo à APQ a gestão financeira do projecto. Em 2010 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo, estimando-se a adesão de uma nova entidade;
- Promoção da Qualidade nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores, em colaboração com as Direcções Regionais dos respectivos Governos Regionais.

Formação Profissional

- Reforço de promoção das ofertas formativas disponíveis, quer em regime inter quer intra empresa, designadamente sobre o Modelo de Excelência da EFQM, Sistemas de Gestão QA&S, Ética e Responsabilidade Social, Gestão por Processos, Auditorias a Sistemas Integrados de Gestão, entre outras;
- Aposta em novas ofertas formativas na área da Gestão do Risco, tais como a nova norma ISO 31000, a Segurança da Informação e a Continuidade do Negócio;
- Continuação da parceria com o IPQ e a COTEC no domínio da Gestão da Inovação, prevendo-se a realização de dois cursos de implementação de sistemas e projectos IDI e um de auditorias a sistemas e projectos IDI;

IX. CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS PARA 2010

- Continuação da parceria estabelecida com a APOGEP, no âmbito dos cursos de média duração em Gestão de Projectos, os quais oferecem a possibilidade de acesso à certificação de Gestores de Projectos atribuída pela APOGEP. Prevê-se a realização de duas edições do curso, em Lisboa e no Porto;
- Encontra-se em curso o estabelecimento de uma parceria com a SGS no âmbito de uma Pós Graduação em Sustentabilidade Através dos Sistemas de Gestão, a desenvolver na Região do Algarve;
- Prevê-se a possibilidade de uma parceria com a *Main Road* no âmbito do curso *ITIL Foundation* em Gestão Integrada de Serviços IT (baseada nas boas práticas ITIL). Este curso prepara os participantes para o exame de acesso à Certificação de Gestores de Serviços IT (*ITIL Foundation Certificate*).

Projectos de âmbito Internacional

- Níveis de Excelência da EFQM – aumento do número de organizações reconhecidas, conforme *Business Plan* apresentado à EFQM;
- Certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*, em parceria com a EPR – *European Platform for Rehabilitation* – lançamento do sistema e gestão dos primeiros processos de certificação;
- Projecto Gestão da Cadeia de Valor, em parceria com o GRI – *Global Report Initiative*, envolvendo um conjunto de empresas fornecedoras da EDP;
- Candidatura à ASQ para obtenção do reconhecimento de *World Partner Organisation*.

Eventos de maior dimensão

- 35º Colóquio da Qualidade, em Ponta Delgada;
- 3ª Conferência BPM Lisbon, a organizar pelo Instituto Português de BPM;
- Jornadas Regionais da Qualidade, no Funchal.

- Reforço das componentes de marketing, prevendo-se a contratação de um colaborador neste domínio, apoiando a promoção das diferentes actividades da Associação e a reformulação de diversos suportes promocionais;
 - Conclusão e lançamento do novo portal, mais interactivo e dinâmico, constituindo o principal veículo promocional e de colaboração com os Associados, funcionando igualmente como suporte de vendas da Associação;
 - Reforço da componente de assessoria de comunicação, permitindo uma edição regular de notas de imprensa/*press releases*, que potencie uma cobertura noticiosa da Associação e das suas iniciativas junto da comunicação social.
- Alteração do modelo de negócio da revista Qualidade, tendo em vista, adaptar formato e conteúdos às novas necessidades dos associados e ao posicionamento pretendido pela APQ e, simultaneamente, reduzir significativamente os custos à sua edição.

X.2 ACTIVIDADES DE CARÁCTER INTERNO

X. AGRADECIMENTOS

A Direcção agradece:

- Aos membros dos Órgãos Sociais, designadamente à Mesa da Assembleia Geral e ao Conselho Fiscal, pelo apoio franco e construtivo que prestaram à Direcção e pela disponibilidade que demonstraram em todas as ocasiões em que a sua colaboração foi solicitada;
- Aos Associados, cuja participação no trabalho associativo e nos eventos realizados, constituiu um importante estímulo para o trabalho desenvolvido e para o progresso da nossa Associação;
- Às Empresas Associadas e Entidades Certificadoras que, durante o ano de 2009, quiseram assumir o estatuto de Parceiros Institucionais, cujo apoio em muito contribuiu para os resultados alcançados;
- A todas as Entidades Públicas e Privadas que, como clientes, parceiros ou patrocinadores, colaboraram com a APQ nas realizações que durante o ano levámos a efeito;
- Aos Colaboradores da APQ que, com o seu empenho e dedicação, contribuíram para os resultados apresentados neste relatório.

Amadora, 31 de Dezembro de 2009

A Direcção Presidente

José Eduardo de Figueiredo Soares



Vice-Presidentes

Ana Maria Fortuna Andrade
Jaime João Ramos Franco Feijóo
Jorge Henrique Gomes Moedas
Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira
Luís Filipe Ambrósio Lopes Paulo
Maria Teolinda Taveira de Brito Subtil de Carvalho Portela
Marina Adelaide Azancot Arnaud Guerra
Pedro Xavier Barbosa Esquível
Teresa Maria Mano da Costa Leon Mota
Victor Manuel da Costa Antunes Machado Baptista

XI. ANEXO

XI. ANEXO

A1. RELATÓRIO CEQUAL

Centro de
Formação Profissional
para a Qualidade
(CEQUAL)

O Plano de Actividades que o CEQUAL se propôs desenvolver em 2009, contemplou acções de formação financiadas, dirigidas a Jovens e a Adultos e actividades formativas e de Consultoria/Apoio Técnico, em regime de venda de serviços a Empresas e outro tipo de Organizações, de todos os sectores da actividade económica, públicos ou privados.

Na área financiada, estando o CEQUAL inserido na rede de Centros de Formação Profissional de Gestão Participada pelo IEFPP, para possibilitar o financiamento no âmbito do QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional, na elaboração do plano foram tidos em consideração os seguintes princípios gerais de orientação:

“A formação que permita a dupla certificação deve corresponder, pelo menos, a 90% do volume da formação ministrada”.

Deste volume estão excluídas as prestações de serviços;

“O volume de formação global (transitados e novos no ano) das formações dirigidas a adultos, tem que representar pelo menos 70%;

Deve assegurar-se uma distribuição regional que possibilite, pelo menos, o refinanciamento de 50% dos custos com a formação”.

Na construção inicial do plano previa-se que transitavam de 2008, sensivelmente 50% das horas de formação de 3 Cursos de Especialização Tecnológica (CET), a realizar na Região Norte, na Região Centro e na Região de Lisboa e Vale do Tejo e um curso de Educação e Formação de Adultos (EFA), na Região de Lisboa e Vale do Tejo.

Como houve atrasos, não imputáveis ao CEQUAL, no processo que conduziu à autorização da realização dos cursos, não foi possível iniciar as acções nas datas previstas pelo que os mesmos se prolongariam por todo o ano de 2009, para o que não haveria dotação orçamental.

Assim, foram retirados do plano de actividades para 2009, a acção CET prevista para a Região Centro e a acção EFA.

Em 2009, no que concerne à formação financiada foram iniciados 2 cursos de Especialização Tecnológica (CET), e realizadas 14 acções de formação modular nível 3, 11 acções de formação modular nível 4 e 9 acções de formação inter - empresas.

No conjunto destas acções realizaram-se 1425 horas de actividade, nas quais participaram 410 formandos.

XI. ANEXO

A prestação de serviços a empresas e outras organizações teve um melhor desempenho, tendo sido realizada actividade formativa ou de consultoria em Auditorias, Implementação de Sistemas de Gestão e Eventos de Animação, que representaram 10.477 horas de actividade, nas quais estiveram envolvidos 3584 formandos.

Assim, o total de horas de formação e consultoria realizadas foi de 11.902 horas, nas quais participaram 3.994 formandos.

Relativamente à actividade desenvolvida em 2009 permitimo-nos destacar:

- A participação como entidade beneficiária na candidatura à tipologia de intervenção 3.1.1 – Programa de Formação Acção para PME, enquadrado pelos eixos 3 e 8 do POPH – Programa Operacional Potencial Humano, cujo organismo intermédio é a AIP, através do qual irão ser implementados Sistemas da Qualidade, Ambiente e Segurança em:
 - ✓ 26 Micro Empresas, na Região Norte
 - ✓ 13 Pequenas e Médias Empresas, na Região Norte
 - ✓ 13 Micro Empresas, na Região Centro
 - ✓ 13 Pequenas e Médias Empresas, na Região Centro
- O apoio na elaboração e gestão de candidaturas, ao POPH, de empresas enquadradas na Tipologia 3.2- Formação para a Inovação e Gestão.
- O pedido formulado ao IEFP de homologação do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, para efeitos de certificação.
- O estabelecimento de protocolos tripartidos, envolvendo a Câmara Municipal da Amadora e Instituições da Economia Social, que tem por objecto:
 1. Formar os agentes das Instituições para a Qualidade dos Serviços;
 2. Implementar o Modelo da Qualidade do Instituto da Segurança Social, aplicado a determinadas valências.

As Instituições aderentes ao projecto são as seguintes:

- ✓ Associação de Solidariedade Social Vencer Casal Popular da Damaia (aplicado à Creche);
 - ✓ Centro Social Paroquial da Brandoa (aplicado ao Serviço de Apoio Domiciliário, Creche e Centro de Dia);
 - ✓ Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos da Buraca (aplicado ao Serviço de Apoio Domiciliário);
 - ✓ Centro Social Paroquial de São Brás (aplicado ao Serviço de Apoio Domiciliário, Creche e Centro de Dia);
 - ✓ Associação de Solidariedade SUBUD (aplicado à Creche);
 - ✓ Santa Casa da Misericórdia da Amadora (aplicado à Creche e Centro de Dia);
 - ✓ Associação de Solidariedade Social de Reformados, Pensionistas e Idosos da Mina (aplicado ao Centro de Dia);
 - ✓ Associação Unitária de Reformados, Pensionistas e Idosos da Brandoa (aplicado ao Centro de Dia);
 - ✓ Associação Unitária de Reformados, Pensionistas e Idosos, da Falagueira (aplicado ao Centro de Dia);
 - ✓ Sociedade Filarmónica de Apoio Social e Recreio Artístico da Amadora – Quinta de S.Miguel (aplicado ao Centro de Dia e Creche);
 - ✓ Centro Social Paroquial de Alfovelos (aplicado ao Serviço Apoio Domiciliário, Creche e Centro de Dia);
 - ✓ Centro de Bem-Estar Social da Amadora (aplicado a Creche e Centro de Dia);
 - ✓ Associação de Pais e Amigos das Crianças da Freguesia da Mina (aplicado à Creche);
 - ✓ Centro Social Paroquial Nossa Senhora Mãe de Deus (aplicado ao Serviços de Apoio Domiciliário e Creche).
- A participação na Rede de Centros de Recursos em Conhecimento (CRC), estando o Cequal inserido no Cluster “Aprendizagem ao Longo da Vida”.
 - O Desenvolvimento para a ANQ – Agência Nacional para a Qualificação, do Referencial de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências e o Kit de Avaliação dos processos de RVCC desenvolvidos pelos CNO – Centros de Novas Oportunidades, do perfil de Técnico/a da Qualidade.

XI. ANEXO

- A prossecução da presença activa nas seguintes Comissões:
 - ✓ Comissão Sectorial para a Educação e Formação (CS11), à qual preside. Esta Comissão desenvolveu as seguintes iniciativas:
 - Sessão de Formação "A ISO 9001 versão 2008"
 - Seminário "Aplicação prática de Sistemas de Gestão e de Módulos de Avaliação da Qualidade em Instituições do Ensino Básico e Secundário.
 - ✓ Comissão Técnica de Normalização de "Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade", da qual é Secretário (CT80).
 - ✓ Comissão Técnica "Critérios de Avaliação de Entidades" (CT147).
- A intervenção em formação ou consultoria nos seguintes Centros de Gestão Participada pelo IEFP e por Associações Sectoriais:
 - ✓ CEPRA – Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel
 - ✓ CEFPI – Centro de Educação e Formação Profissional Integrada

O CEQUAL tem os seguintes reconhecimentos institucionais:

- **Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade**
Certificado pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação, em conformidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2000, no âmbito da concepção, desenvolvimento e prestação de serviços de formação profissional e apoio técnico/consultoria nas áreas da qualidade, ambiente e afins.
- **Acreditação pelo IQF (actual DGERT)**
Acreditado pelo IQF, como entidade formadora, pelo prazo de três anos, nos domínios de intervenção de planeamento, concepção, organização e promoção, e desenvolvimento/execução.

Estando a decorrer os cursos de Especialização Tecnológica, o programa MOVEpme, a Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade em Instituições da Economia Social do Concelho da Amadora e estando a surgir de uma forma sistemática pedidos de propostas para a realização de actividades de formação ou apoio técnico, temos confiança de que, apesar do momento difícil que a economia portuguesa atravessa, as empresas irão investir na formação, nomeadamente na formação em Qualidade, Ambiente e Segurança, principais áreas de intervenção do Cequal.

Perspectivas para 2010