



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

RELATÓRIO & CONTAS 2010



Unidos pelo Sucesso
Sustentado

(Esta página foi deliberadamente deixada em branco)

ÍNDICE

I. Composição dos Órgãos Sociais	5
II. Missão, Visão e Valores	7
III. Enquadramento Estratégico e Aspectos Relevantes da Actividade	9
IV. Movimento Associativo	12
V. Actividade Técnica e de Promoção da Qualidade	14
V.1 Formação Inter e Intra empresas	15
V.2 35º Colóquio da Qualidade	18
V.3 Outros Eventos	20
V.4 Projectos Especiais	23
V.5 Organismo de Normalização Sectorial	25
V.6 Iniciativas de Promoção da Qualidade	26
V.7 Organização de Prémios	28
V.8 Publicações Periódicas	29
V.9 Biblioteca	30
V.10 Qualiloja	30
VI. Desenvolvimento das Capacidades e Competências Internas	31
VI.1 Evolução do Quadro do Pessoal	32
VI.2 Formação/Qualificação Colaboradores	32
VI.3 Instalações e Equipamentos	33
VII. Relacionamento Institucional	34
VII.1 A Nível Nacional	35
VII.2 A Nível Internacional	36
VIII. Situação e Desempenho Financeiro	37
IX. Conclusões e Perspectivas para 2010	46
X. Agradecimentos	50
XI. Anexos	52
Anexo I – Relatório CEQUAL	53

(Esta página foi deliberadamente deixada em branco)



I. COMPOSIÇÃO DOS ORGÃOS SOCIAIS

Mesa da Assembleia Geral

Presidente

CIMPOR – Indústria de Cimentos, S.A.
Representada por Prof. António Castro Guerra

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^a. Teresa Maria Mano da Costa (DRA)

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

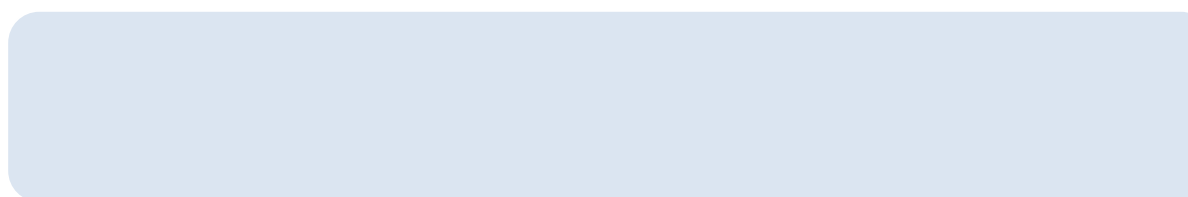
Secretário

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. MISSÃO, VISÃO E VALORES



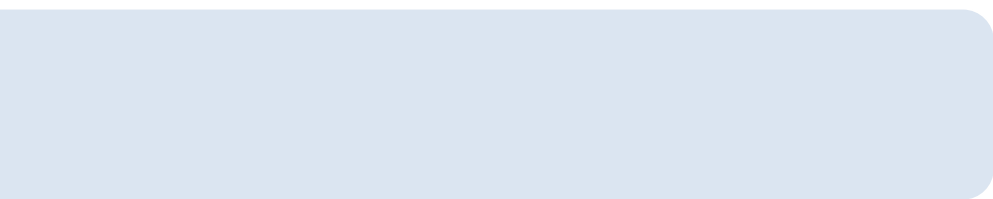
Visão Ser a referência nacional nos domínios da Qualidade e da Excelência Organizacional.

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. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E ASPECTOS RELEVANTES DA ACTIVIDADE



O exercício de 2010 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 consequente abrandamento da actividade económica, com repercussões directas no desempenho alcançando.

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	Dez 2010	
1	Aumentar o número de associados, em particular os colectivos;	# de associados colectivos	900		675	660	
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		102.451	80.829	
		# referências nos media	50/ano	média no triénio	100	91	
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	16	
		# novos cursos com certificação incluída	3		0	7	
4	Aumentar a participação em projectos dirigidos à Administração Pública, PME, IPSS e outros segmentos alvo prioritários;	# projectos	6	2/ano	2	2	
		# de reconhecimentos LoE	10/ano		10	11	
5	Aumentar a participação da APQ em actividades e projectos de âmbito internacional;	# de projectos internacionais participados	3	1/ano	2	1	
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	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%		26%	23%	
			RL > 0		64.235	12.972	
			Cfr. Obj.	a estabelecer caso a caso	ND	ND	

* Não foi efectuado um inquérito a Stakeholders, no entanto foi realizado o estudo sobre “O Futuro da Qualidade em Portugal” que permite avaliar a percepção e desempenho actual da APQ, assim como as expectativas sobre o seu desempenho futuro.

No exercício de 2010, 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, e com a ASQ – *American Society for Quality*, no âmbito da cooperação com a comunidade de membros daquela Associação em Portugal e da candidatura a World Partner.

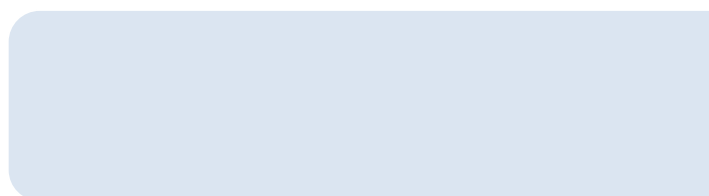
Merecem igualmente destaque os projectos de melhoria da comunicação externa, designadamente uma nova edição da revista Qualidade, um novo boletim informativo electrónico e a preparação de um novo portal na internet, a ser lançado em 2011. Em relação à revista Qualidade, importa ainda salientar a definição de um novo modelo de negócio, assente numa lógica de parceria, com economias de escala significativas para a Associação.

Importa também salientar a publicação do estudo sobre “O Futuro da Qualidade em Portugal”, coordenado pelo Prof. Pedro Saraiva e editado sob a forma de livro.

Das actividades desenvolvidas no decurso de 2010, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

**Actividades
em destaque**

- Realização do 35º Colóquio da Qualidade, em Ponta Delgada;
- Realização da Conferência BPM *Lisbon* 2010, em Oeiras;
- Desenvolvimento dos primeiros projectos da certificação europeia EQUASS, envolvendo a adesão de um conjunto significativo de organizações;
- Acréscimo do número de entidades/marcas 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;
- Aumento significativo das actividades formativas, particularmente ao nível das acções inter-empresas.



IV. MOVIMENTO ASSOCIATIVO

Movimento de Sócios 2008/2010

A APQ contava a 31 de Dezembro com 1.650 associados, dos quais 990 Singulares e 660 Colectivos.

Sócios	N.º Sócios em 2008/12/31	N.º Sócios em 2009/12/31	Admissões durante 2010	Cancelamentos durante 2010	N.º Sócios em 2010/12/31
Singulares	1363	1.004	57	71	990
Colectivos	785	675	33	48	660
TOTAIS	2.148	1.679	90	119	1650

Motivos de cancelamento

Os motivos de cancelamento que levaram à saída dos 119 sócios foram:

Singulares		
2009	2010	
85,6 %	0%	Aplicação do Artº. 6º. dos Estatutos (Exclusão)
8,2%	52,1%	Não especificados
6,2%	42,2%	Por questões profissionais e/ou pessoais
0%	5,7%	Falecimentos
Colectivos		
2009	2010	
44%	58,2%	Contenção de custos
40%	0%	Aplicação do Artº. 6º. dos Estatutos (Exclusão)
7%	21,0%	Reestruturações/fusões
0%	10,4%	Não usufruem das vantagens
0%	10,4%	Encerramento da Actividade

Distribuição Geográfica

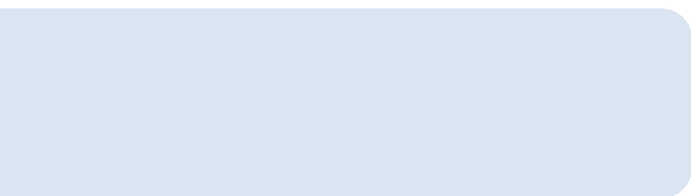
Relativamente à distribuição geográfica dos associados admitidos até 31 de Dezembro, quer Singulares quer Colectivos, não se registaram alterações significativas relativamente ao ano anterior, tendo-se verificado que os Distritos de Lisboa e Porto foram os que registaram maior número de adesões.

Relativamente à distribuição geográfica dos associados cancelados, quer Singulares quer Colectivos destacam-se igualmente os Distritos de Lisboa e Porto, seguindo-se os de Faro e Setúbal.

Sectores de Actividade

Na distribuição pelos principais sectores de actividade dos sócios colectivos admitidos, registaram-se 30 da área de Serviços (maioritariamente ligados ao sector Social) e 3 das áreas da Indústria e Comércio. De salientar que nos últimos anos tem-se verificado uma descida acentuada do número de sócios provenientes do sector da indústria.

V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

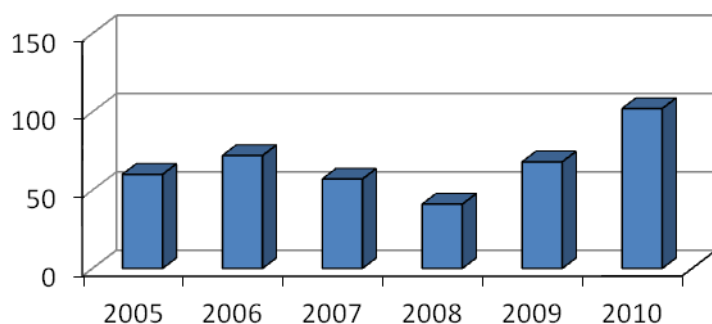


V.1 Formação Inter e Intra empresas

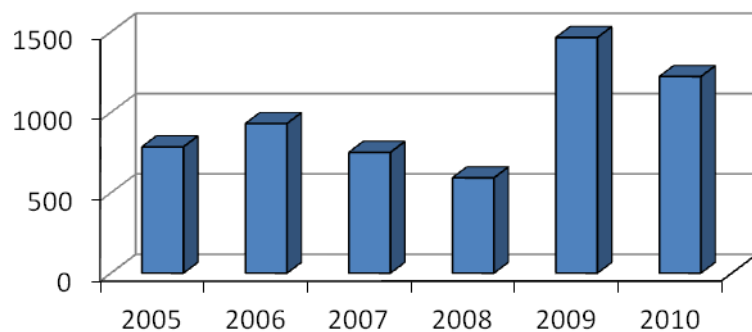
Global da Actividade de Formação (comparativo 2005 – 2010)

No global da actividade de formação, foram realizadas 102 acções, envolvendo 1.222 participantes e um total de volume de formação de 15.381 horas. Relativamente a 2009, verificou-se um acréscimo de 50% no número de acções realizadas, acompanhado de um decréscimo de 3,3% no volume da formação e de 16,6% no número de participantes, em grande parte explicado pelo aumento substancial no número de acções INTER realizadas, maioritariamente de curta duração. Por outro lado, o decréscimo no número de acções INTRA realizadas contribuiu para a diminuição global do número de participantes.

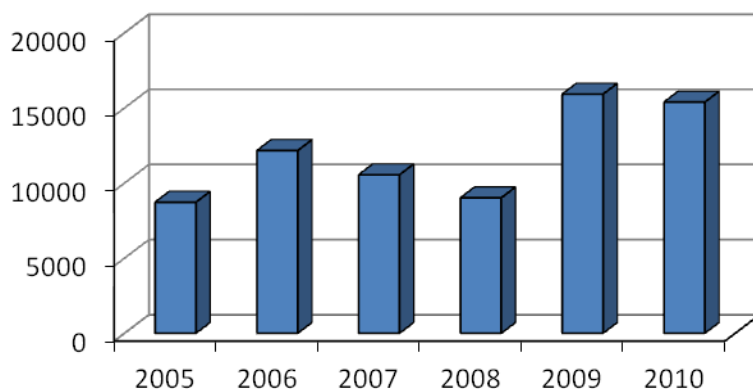
Nº Acções



Nº Participantes



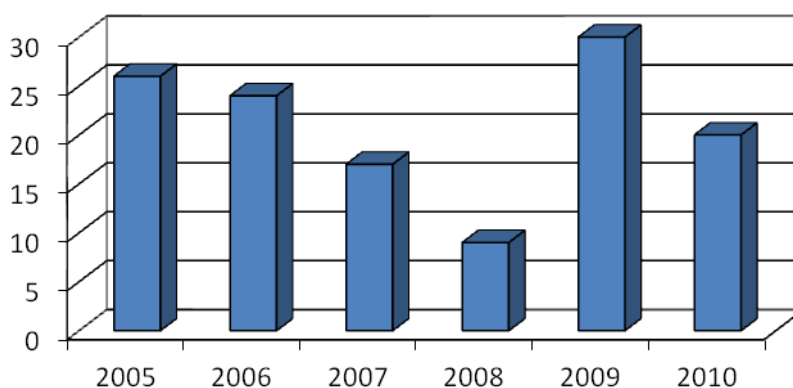
Volume formação



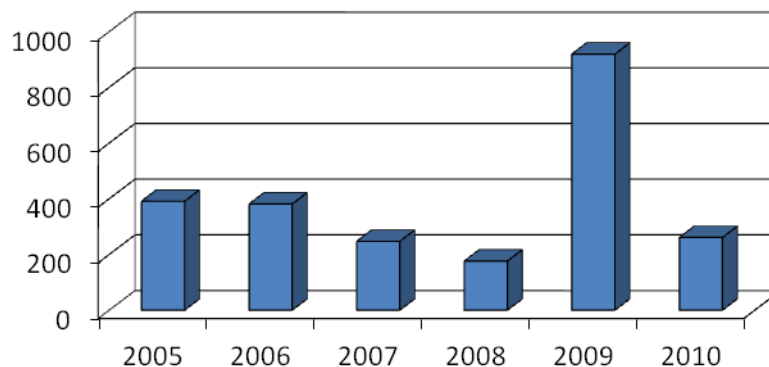
**Formação Intra
(comparativo 2005 – 2010)**

A formação intra, maioritariamente com 2 dias de duração, registou um decréscimo de 51,7% no volume de formação, de 71,6% no número de participantes e de 33,3% no número de acções, relativamente a 2009. Este decréscimo decorre essencialmente do facto de não terem sido realizadas acções de média/longa duração e da maioria dos cursos realizados em cada cliente não terem mais do que 1 edição. Continuaram a ser contabilizadas como formação os *workshops* realizados no âmbito das candidaturas aos níveis de excelência da EFQM.

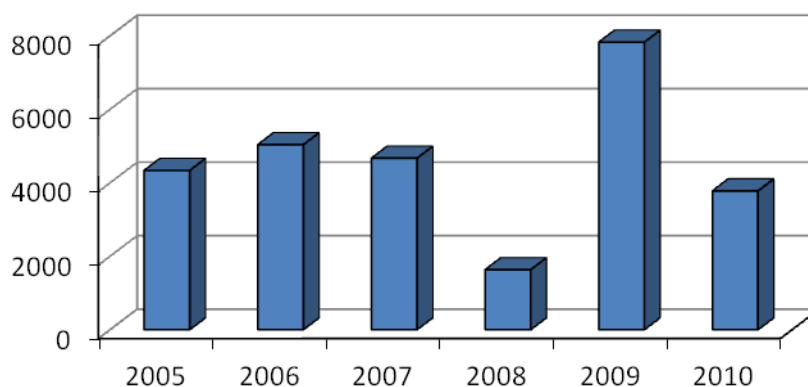
Nº Acções



Nº Participantes

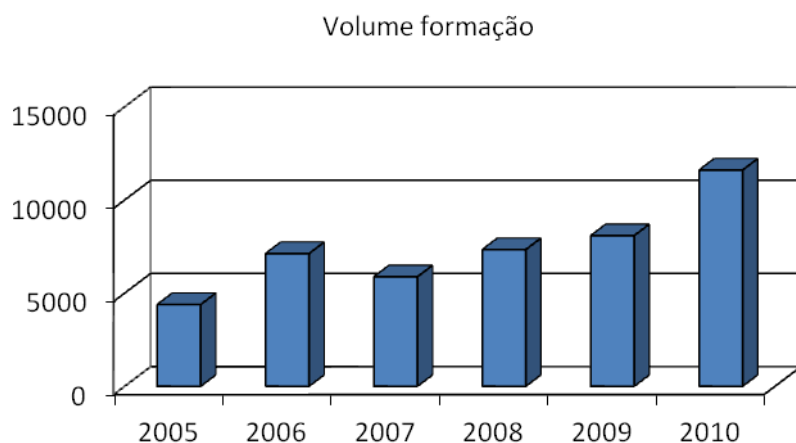
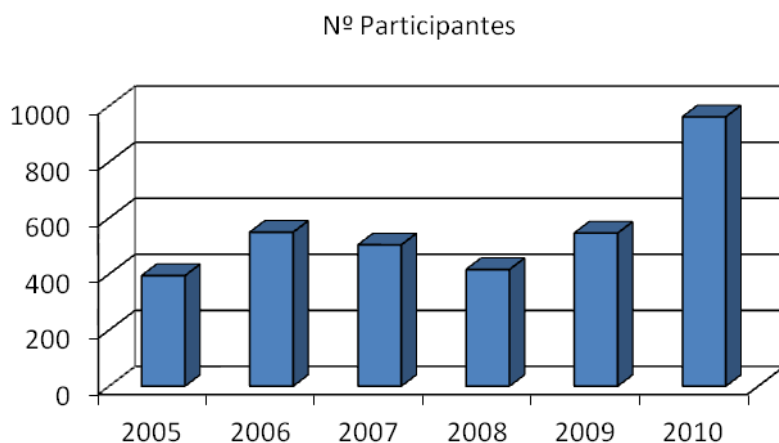
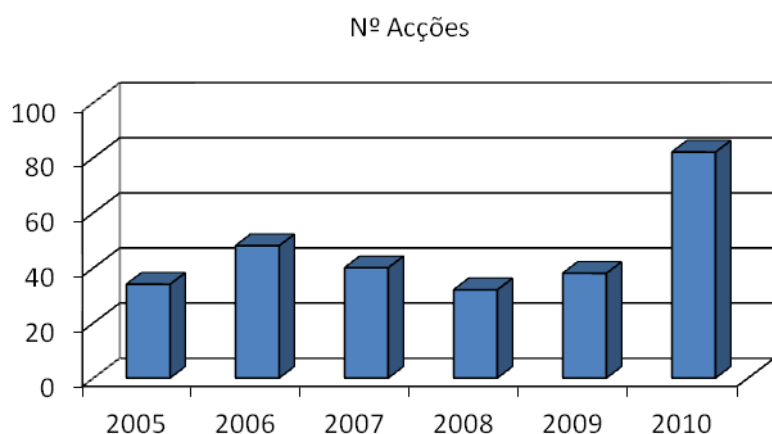


Volume formação



Na formação inter, e relativamente a 2009, houve um aumento de 43,6% no volume de formação, de 76% no número de participantes e de 115,8% no número de acções, decorrente não só da política de divulgação intensiva e inter-regional (entre a Delegação Regional do Norte e os Serviços Centrais) mas também da continuada aposta em cursos com certificação associada e cursos desenvolvidos em parceria. Do total de acções realizadas em 2010, 31,7% correspondem a novos cursos, nomeadamente os cursos realizados no âmbito da revisão do Modelo de Excelência da EFQM, da Gestão do Risco e da *IT Service Management* e *IT Governance*.

Formação Inter
(comparativo 2005 – 2010)



V.2 Colóquio da Qualidade

35º. Colóquio da Qualidade



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)

O 35º Colóquio teve como tema principal “Qualidade: Mar de oportunidades” e realizou-se nos dias 11 e 12 de Novembro de 2010, no Hotel Royal Garden, em Ponta Delgada, com a presença de 150 participantes.

O Programa deste evento foi constituído por três Sessões Plenárias, uma Mesa Redonda, dez Sessões Paralelas, e cinco Visitas Técnicas a organizações, envolvendo um total de 30 oradores, nacionais e estrangeiros.

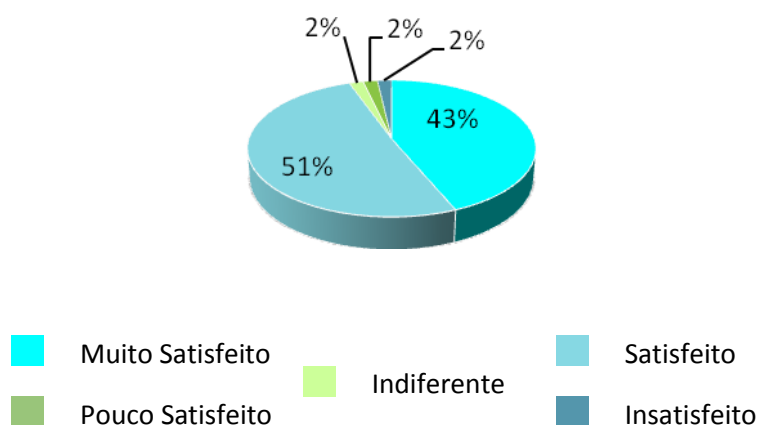
Para além de terem sido apresentados temas em sectores específicos como o do Turismo e o do Sector Alimentar, esta edição do Colóquio incluiu um eixo específico para os profissionais da Saúde, fruto da parceria com a SPQS – Sociedade Portuguesa para a Qualidade na Saúde.

O Colóquio encerrou com uma Cerimónia de Reconhecimentos, onde foram entregues troféus aos sócios presentes que completaram neste ano 25 anos de filiação na APQ, anunciados os vencedores dos Prémios “Melhor artigo publicado na Revista Qualidade”, “Trabalhos de Dissertação de Pós-Graduação, Mestrado ou Doutoramento” e “Equipas de Melhoria” e, formalmente, entregue o certificado de reconhecimento Committed to Excellence a uma organização.

O Colóquio foi, também, palco da assinatura de um Memorando de Entendimento entre a APQ e a ASQ – American Society for Quality, com vista ao estabelecimento de parcerias na área da qualidade, tendo este acto contado com a presença de um representante da FLAD – Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento.

Aproveitando a oportunidade gerada pela realização do Colóquio em Ponta Delgada, a APQ organizou, ainda, enquanto Sessão pré-Colóquio, um Curso de Formação em “Integração de Sistemas de Gestão”, dedicado especialmente aos estudantes e, com o apoio do Centro de Estudos de Economia Aplicada do Atlântico (CEEApIA) /Universidade dos Açores, um Workshop pós-Colóquio sobre Inovação, liderado pelo Prof. Langdon Morris.

Em termos de Apreciação Global, 94% dos participantes ficaram, pelo menos, “Satisfeitos” com o evento.



Clique [AQUI](#) para aceder ao relatório de avaliação do 35º Colóquio da Qualidade

Comparativamente com o Colóquio anterior salienta-se:

Aspectos mais positivos

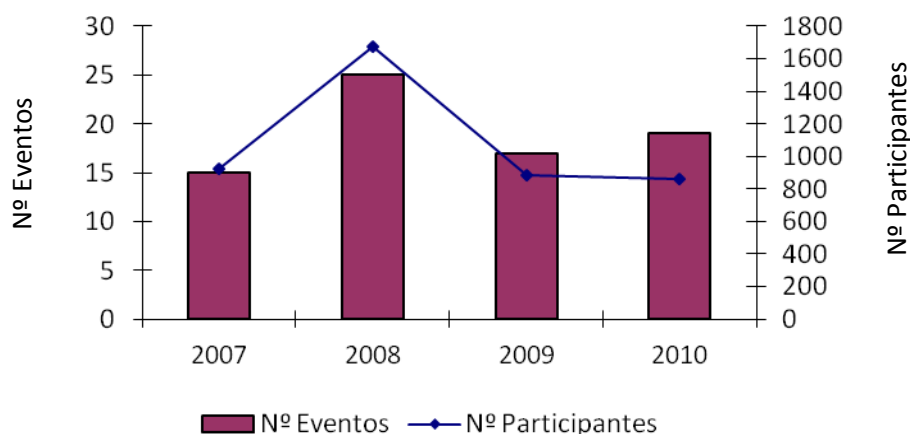
- um aumento de 3,4% no número de participantes;
- um aumento do índice de “Muito Satisfeito” para os seguintes itens:
 - Conteúdo do Programa (mais 8 pontos percentuais)
 - Qualidade das Apresentações (mais 8 pontos percentuais)
 - Vivacidade das Sessões (mais 5 pontos percentuais)
 - Sessões Plenárias (mais 8 pontos percentuais)
 - Visitas Técnicas (mais 6 pontos percentuais)

Aspectos menos positivos

- um aumento no somatório dos índices “Pouco Satisfeito” e “Insatisfeito” para os itens:
 - Meios Audiovisuais (mais 32 pontos percentuais)
 - Informação Disponibilizada (mais 9 pontos percentuais).

V.3 OUTROS EVENTOS

No global, incluindo o Colóquio, foram realizados durante o ano 19 eventos, envolvendo um total de 858 participantes. Comparativamente com o ano anterior verificou-se um acréscimo de cerca de 12% no número de eventos realizados e um decréscimo de cerca de 3% no número de participantes envolvidos.



Serviços Centrais



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)

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

Realizou-se em Abril, em Lisboa, a sessão de divulgação dos resultados do Observatório relativos a 2009 onde estiveram presentes 83 participantes.

Workshop “How to implement the innovation culture in your organization”

Este workshop realizou-se a 13 de Novembro, em Ponta Delgada, enquanto sessão pós-colóquio. Foi liderado pelo especialista internacional Langdon Morris e contou com a presença de 28 participantes.

Instituto Português de Business Process Management



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)

Conferência BPM Lisbon 2010

Esta Conferência teve lugar de 4 a 6 de Maio, no Lagoas Park Hotel, em Oeiras, com cerca de 65 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.

II Jornadas Regionais da Qualidade

Subordinadas ao tema genérico “Servindo as Entidades com Qualidade”, o programa contemplou 4 Painéis: “Impactos Económicos”, “Impactos na Melhoria dos Produtos e Serviços”, “O Contributo das Pessoas” e “Novas Abordagens à Qualidade e Excelência”.

Estas Jornadas tiveram lugar nos dias 28 e 29 de Outubro, contando com a presença de 92 participantes.

Seminário Gestão do Risco nas Organizações

Realizado em Maio, em Lisboa, este Seminário foi concebido no âmbito das actividades do Grupo de Estudos do Risco Empresarial (GERE) criado no seio da APQ. Teve como objectivo introduzir o tema “Gestão Empresarial do Risco” mediante a apresentação de casos de sucesso a nível nacional, tendo envolvido 70 participantes

Seminário Entidades Familiarmente Responsáveis (EFR)

Foi com o objectivo de apresentar o conceito e o modelo de gestão EFR, que decorreu em Novembro, no Porto, o Seminário “Entidade Familiarmente Responsável”, organizado pela Delegação Regional Norte da APQ, com o apoio da Unicer e da Universidade Católica do Porto.

As Entidades Familiarmente Responsáveis (EFR) são Organizações que acreditam que uma gestão que permita a conciliação da vida familiar e pessoal com a vida profissional, proporciona maiores níveis de produtividade dos colaboradores e maiores níveis de satisfação dos clientes. Os testemunhos de entidades reconhecidas nesta área - Santander Totta (primeira empresa com certificado EFR 1000 em Portugal), EDP e Jerónimo Martins – foram cruciais para enriquecer o debate sobre as problemáticas associadas ao conflito trabalho-família. Este Seminário contou com a presença de 30 participantes.

DRM - Delegação Regional da Madeira



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)

DRN - Delegação Regional do Norte



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)



Seminário Caminho do Futuro, treino na área comportamental

Em Outubro, no Porto, realizou-se o Seminário “Caminho do Futuro, treino na área comportamental”, no âmbito da parceria que nos últimos anos tem vindo a ser desenvolvida entre a Team Work Consultores e a APQ. Destacaram-se as presenças de quadros de topo de dezenas de empresas e as intervenções, nomeadamente, de António Câmara e António Murta, respectivamente Presidentes da YDreams e da Pathena.

ENCONTROS CRIS 2010 - Centro de Responsabilidade e Inovação Social

Estes Encontros, realizados em Maio, Setembro e Outubro, no Porto, subordinados ao tema ‘Boas Práticas de Responsabilidade Social’, tiveram como principal objectivo divulgar e criar uma base de dados de Boas Práticas de Responsabilidade Social, a disponibilizar no site da APQ. Contaram com o apoio da Universidade Católica do Porto e reuniram um total de 45 participantes.

DRS – Delegação Regional do Sul



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)

Tertúlias da Qualidade

Dando continuidade a este projecto, realizaram-se a 11.ª, 12.ª, 13.ª e 14.ª sessões, em Março, Abril, Junho e Novembro, respectivamente, reunindo no total 78 participantes. Os temas foram os seguintes:

- “Certificação da Qualidade nas Autarquias Locais – Caso Prático da C.M. Lagos”.
- “Sistema de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios”.
- “Auditorias da Qualidade nas Autarquias Locais”.
- "Avaliação de Desempenho das Organizações Públicas - a integração do Balanced Scorecard, SIADAP e ISO 9001:2008".

V.4 Projectos Especiais

Projecto ECSI Portugal



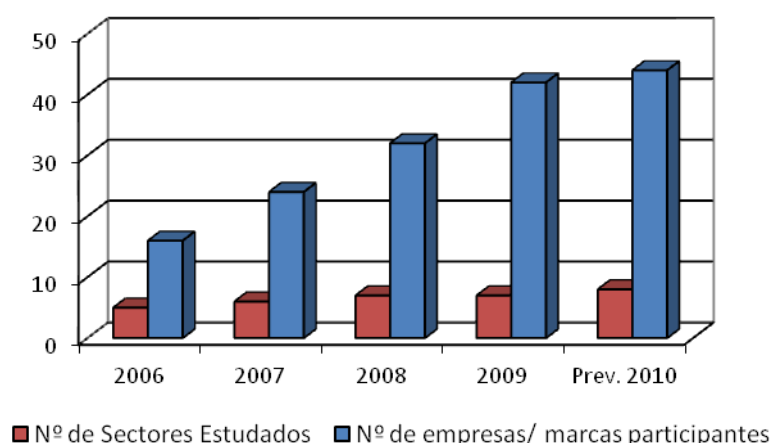
Foram concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2009, ao qual aderiram 42 entidades representando 7 sectores: Banca, Seguros, Transportes de Passageiros, Comunicações, Combustíveis, Gás de Garrafa e Águas. Os sectores das Comunicações, Seguros e Águas contaram com o patrocínio/apoio do ICP-ANACOM, da APS e da APDA, respectivamente.

Os resultados deste estudo foram divulgados numa sessão realizada no IPQ a 13 de Julho de 2010.

Relativamente ao estudo 2010, cujos resultados serão conhecidos em meados do ano 2011, foram até à data estabelecidos e/ou renovados os contratos de adesão de 3 empresas/marcas do sector da Banca, 2 empresa/marca do sector dos Transportes de Passageiros, 3 empresas/marcas do sector das Comunicações, 1 empresa/marca do sector dos Combustíveis, 1 empresa/marca do sector do Gás de Garrafa, 13 empresas/marcas do sector dos Seguros (cujo trabalho de angariação contou, como habitualmente, com o apoio da APS) e 1 empresa/marca do sector do Gás Natural (novo sector).

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, pelo que, estando ainda a decorrer a fase de angariação, não está ainda apurado o número de adesões final.

ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente

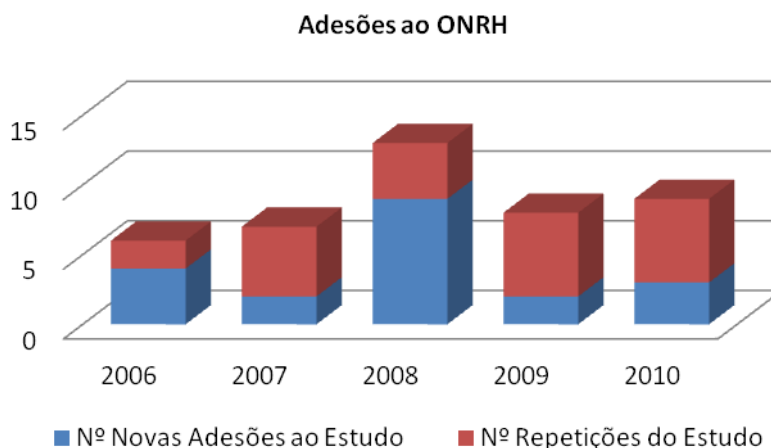


Observatório Nacional de
Recursos Humanos
(ONRH)



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

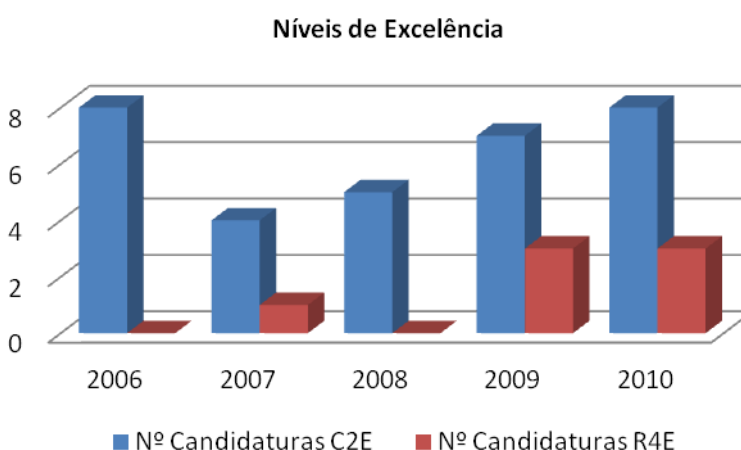
Registou-se a adesão ao estudo de 9 organizações, das quais 3 novas adesões. Relativamente ao ano anterior, verificou-se mais uma nova adesão e um número igual de repetições do estudo.



Níveis de Excelência da
EFQM



Registaram-se 8 candidaturas ao reconhecimento pelo *Committed to Excellence* e 3 candidaturas ao *Recognised for Excellence*. Durante o ano, foram atribuídos 6 reconhecimentos *Committed to Excellence* e 2 reconhecimentos *Recognised for Excellence*.



Em consequência da nova versão do Modelo de Excelência da EFQM, a APQ procedeu à tradução para português dos documentos actualizados de suporte a este esquema.

No âmbito deste Programa, coordenado pelo GRI – *Global Reporting Initiative*, a APQ, enquanto entidade consultora do GRI, concluiu o trabalho de *coaching* junto das empresas aderentes à 1ª edição e iniciou uma nova edição, a qual envolve 4 fornecedores da EDP.

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



No âmbito deste projecto, como representante nacional, cabe à APQ divulgar o sistema em Portugal, prestar informações aos interessados, receber as candidaturas, nomear os auditores devidamente certificados no âmbito do EQUASS, submeter as candidaturas instruídas à decisão do Comité de Certificação do EQUASS, e transmitir a mesma à organização, bem como assegurar todas as transacções financeiras envolvidas no processo. Neste primeiro ano da operacionalização deste sistema em Portugal pela APQ, candidataram-se à Certificação EQUASS Assurance 29 entidades.

**Sistema de Certificação da
Qualidade dos Serviços
Sociais (EQUASS)**



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 9000 "Quality management systems – Fundamentals and vocabulary";
ISO 9001 "Quality management systems – Requirements"; 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 10008 "Quality
Management – Customer satisfaction – Guidelines for business to consumer
electronic commerce transactions"; ISO 10018 "Quality management –
Guidelines on people involvement and competences"; ISO 19011
"Guidelines for auditing management systems".

**V.5 Organismo de
Normalização
Sectorial(ONS)**

**CT80 - Gestão da
Qualidade e Garantia da
Qualidade**

**CT147 - Critérios de
Avaliação de Entidades**

Foi realizada 1 reunião plenária, 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 17024 "Conformity assessment - - General requirements for bodies operating certification of persons"; ISO/IEC 17030 "Conformity assessment -- General requirements for third-party marks of conformity"; ISO/IEC 17040 "Conformity assessment -- General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies"; ISO/IEC 17043 "Conformity assessment – General requirements for proficiency testing"; ISO/IEC 17050-1 "Conformity assessment -- Supplier's declaration of conformity -- Part 1: General requirements".

CT180 - Gestão do Risco

Foram realizadas 11 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.6 Iniciativas de
Promoção da Qualidade**

Grupos Dinamizadores



Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços

Na perspectiva de continuidade dos trabalhos desenvolvidos pelo Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços, em Outubro, no Porto, realizou-se o seminário "Sustentabilidade no Turismo", o qual teve como principal objectivo, oferecer uma panorâmica global sobre factores que podem determinar ou condicionar o sucesso e sustentabilidade deste sector.

As intervenções realizadas por agentes privados e públicos, em muito contribuíram para uma visão abrangente sobre iniciativas, modalidades de negócio, abordagens ao mercado, aposta em formação e desenvolvimento de recursos humanos, que têm contribuído para o crescimento do Turismo em Portugal, e para que este seja referência não só Nacional, mas como atractivo para o turista internacional. Estiveram presentes cerca de 60 participantes.

O Grupo realizou uma intervenção na Escola Profissional PROFITECLA – Pólo de Braga, em Abril, subordinada ao tema "A Qualidade no Turismo".

Grupo Dinamizador da Segurança e Saúde do Trabalho

Este grupo estabeleceu uma parceria com a Fall Safe, no âmbito da realização de uma acção de formação na área da Segurança no Trabalho.



Pólo Dinamizador da Qualidade de Évora

As actividades desenvolvidas pelo Pólo dinamizador da Qualidade de Évora, por sua iniciativa ou em colaboração com outras entidades foram as seguintes:

- Seminário “O Papel dos Recursos Humanos num Sistema de Gestão da Qualidade”, realizou-se em Março e contou com 46 participantes.
- Seminário “A Certificação ISO 9001 como ferramenta de Gestão”. Decorreu em Março e registou 40 participantes.
- Seminário “O Modelo de Excelência da EFQM como ferramenta de auto-avaliação da Qualidade”, realizou-se em Abril envolvendo 40 participantes.

Estes três Seminários foram realizados na Universidade de Évora em parceria com a Comissão de Curso do Mestrado em Gestão da Universidade de Évora.

- Workshop “Qualidade em Saúde – Uma Perspectiva Multi e Interdisciplinar” Decorreu a 14 de Maio, na Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve, envolvendo 130 participantes.
- I Encontro de Investigadores da Qualidade. Este Encontro, realizou-se a 4 de Junho, em Tróia e contou com a presença de 75 participantes.

Colaboração na publicação de 2 revistas TMQ Qualidade, designadamente:

1. O número temático sobre a Qualidade na Saúde intitulado “A Qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar - Qualidade e Saúde: perspectivas e práticas”;
2. O número 1, que deu continuidade ao número apresentado em 2009, intitulado “A Qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar”.

A Revista TMQ Qualidade tem o apoio da UNIDE – Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial do ISCTE-IUL (Centro de Investigação financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia – FCT) e do GIESTA/ISCTE-IUL – Grupo de Investigação Estatística e Análise de Dados.

Pólos Dinamizadores da Qualidade

V .7 Organização de Prémios

Prémio para o Melhor Artigo da Revista Qualidade

Na sua 8ª edição, o prémio deste ano homenageou o sócio e Membro Honorário Engº João Vaz de Araújo Franco, pelos serviços prestados à APQ, e foi atribuído ao artigo publicado na revista qualidade, nº3 – Outono 2009, “Ouvir e interpretar dados do século XXI”, da co-autoria de Pedro Saraiva e Marco Seabra Reis.

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

No âmbito da 4ª edição deste Concurso, que tem como objectivo distinguir e divulgar trabalhos de dissertação, elaborados na área da Qualidade ou temáticas relacionadas, o Júri decidiu não atribuir o 1º prémio. Receberam Menções Honrosas Tiago Miguel Janeiro Rato pelo trabalho de dissertação de mestrado “Supervisão de Sistemas de Controlo” e Patrícia Sofia do Nascimento Paula pelo trabalho de dissertação de mestrado “A contribuição da implementação dos 5S num Serviço de Imagiologia”.

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 3ª edição decidiu atribuir o Prémio à EFACEC, Engenharia e Sistemas, com a acção de melhoria “Projecto e Implementação de nova Fábrica”.

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas à PT Portugal, com a acção de melhoria “Integração do Front-office e Back-office Técnico”, à Siemens, com a acção de melhoria “Portal 3i” e à FAGAR com a acção de melhoria “Redução de Perdas no Sistema de Abastecimento de Água da Cidade de Faro”.

V.8 Publicações

Estudo pioneiro e inovador promovido pela APQ, sob coordenação do Prof. Pedro Saraiva, cujas conclusões foram editadas em livro, lançado publicamente no dia 9 de Novembro, no ISCTE.

O estudo envolveu um vasto trabalho de campo e uma profunda reflexão, cujas conclusões permitem identificar o desempenho actual dos principais agentes ligados à Qualidade em Portugal, permitindo igualmente perspectivar algumas linhas de acção futura e contribuir para a definição de Políticas Públicas neste domínio.

O Futuro da Qualidade em Portugal



Consulte [AQUI](#) o Sumário Executivo

Decorrente da estratégia definida pela Direcção para os canais de comunicação com os Associados e com a sociedade, a Revista sofreu uma remodelação em termos de imagem e conteúdo. Procurou-se, também, um novo modelo de negócio para a sua edição, de forma a reduzir os custos de produção da mesma.

No geral, a nova Revista apresenta um aspecto gráfico e um sectionamento dos assuntos diferente, incluindo um espaço dedicado ao diálogo directo entre e com os Associados, o incremento de informação proveniente das Delegações Regionais e das Estruturas da APQ e de artigos de carácter científico e académico.

Esta remodelação da Revista ocasionou um atraso nas edições de 2010, tendo o primeiro número (edição Primavera-Verão) saído em Setembro, prevendo-se a edição do último número (Inverno) em Fevereiro de 2011.

Revista Qualidade



O Boletim Informativo Electrónico sofreu, a partir do número 20, editado em Julho, alterações significativas, tanto de forma como de conteúdo: mais estruturado, permitindo uma consulta mais significativa e intuitiva e mais rico do ponto de vista informativo, concebido para interessar a um público mais alargado e fornecer informação sempre actualizada sobre as realizações da APQ e a sua agenda de eventos.

Foram publicados 3 números.

Boletim Informativo



V.9 Biblioteca **Ofertas** - Gentilmente oferecidas pelo sócio fundador da APQ, Sr. Engº. António de Almeida Júnior, a Biblioteca passou a contar com cerca de 300 novas publicações.

Foram oferecidas igualmente 10 novas publicações, oriundas de várias editoras, assim como várias revistas provenientes de vários organismos.

Consultas - Registaram-se 3 consultas presenciais de não associados e um empréstimo de 3 publicações a um sócio singular.

V.10 Qualiloja No movimento anual da Qualiloja, foram vendidas 110 publicações, das quais 93 de editoras nacionais e 17 de editoras estrangeiras, o que representa um acréscimo significativo em relação a 2009.
Venderam-se 2 colecções de posters.



VI. DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

VI.1 Formação / Qualificação dos Colaboradores

A formação frequentada pelos colaboradores resultou, na maioria, da participação em cursos inter empresas e em eventos realizados pela própria APQ. Envolveu um total de 19 acções, correspondendo a 304,5 horas de formação, mais 4,3% que no ano anterior, das quais 82,4% em temáticas da área técnica.

A formação do pessoal técnico incidiu, sobretudo, na qualificação em Gestão de Projectos e em áreas de actividade recentes, tais como o Modelo EQUASS e Directivas do GRI. A formação em temáticas administrativas incidiu, na sua maioria, na área de organização de eventos.

VI.2 Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a Dezembro de 2010, era composto por 15 colaboradores, o mesmo número do que no ano anterior, distribuídos da seguinte forma:

	Colaboradores	
	Efectivos	A Contrato
Serviços Centrais		
• Área Técnica	4	-
• Área Administrativa	4	2
DRN		
• Área Técnica	1	-
• Área Administrativa	1	1
DRS		
• Área Técnica	1	-
DRM		
• Área Administrativa	1	-
Total	12	3

Registaram-se os seguintes movimentos:

- Integração a contrato, na Delegação do Norte, do colaborador que no ano anterior estava em regime de estágio profissional ao abrigo do Programa do IEFP;
- Rescisão do vínculo laboral com um colaborador dos Serviços Centrais;
- Admissão de um colaborador, nos Serviços Centrais, para as funções de Marketing e Comunicação.

VI.3
Instalações e
Equipamentos**Instalações da Sede e**
Serviços Centrais

O ano de 2010 constituiu o primeiro ano efectivo de ocupação do edifício da nova sede da Associação, no Pólo Tecnológico de Lisboa, representando uma melhoria significativa das condições de trabalho para os colaboradores e de acolhimento para os associados e clientes da Associação. Foram implementados alguns serviços de manutenção do edifício e instalado um equipamento adicional de ar condicionado na zona técnica do 1º andar do edifício.

As antigas instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, encontrando-se em processo de venda e/ou arrendamento. Para o efeito foram estabelecidos contratos com novas empresas de mediação imobiliária, dos quais têm resultado um conjunto de visitas de potenciais interessados, embora sem propostas concretas recebidas, o que representa um motivo de grande preocupação para a Associação. Foi elaborado um relatório de caracterização deste edifício, que foi difundido por e-mail a todos os Associados e pela rede de contactos da Direcção e Colaboradores da Associação.

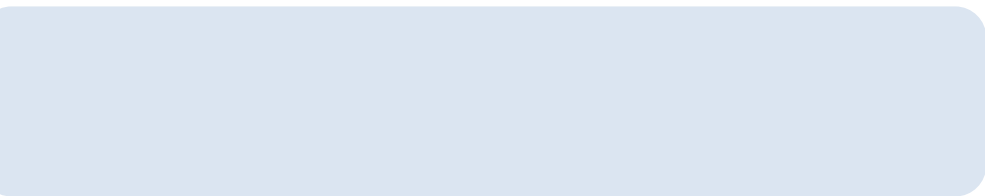
Antigas Instalações dos
serviços Centrais

Consulte o relatório [AQUI](#)

Relativamente ao parque informático, foram efectuados investimentos em quatro novos computadores nos Serviços Centrais e foram efectuados serviços de manutenção na rede informática. Por outro lado, foram instaladas actualizações de software nos programas de Gestão Comercial e de Gestão de Vencimentos.

Parque Informático

VII. RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL



VII. 1 A Nível Nacional

Comissões Sectoriais (IPQ)	A APQ manteve a sua representação nas seguintes Comissões Sectoriais (CS) do IPQ: ▪ CS para a Educação e Formação ▪ CS para a Saúde ▪ CS para as Tecnologias de Informação e Comunicações
Comissões Técnicas de Normalização	A APQ manteve a sua representação nas seguintes comissões: ▪ CT 145 – Transportes – Logística e Serviços ▪ CT 169 – Actividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação
Representação na Entidade Nacional de Acreditação	A APQ esteve representada nas seguintes Comissões da Entidade Nacional de Acreditação (IPAC – Instituto Português de Acreditação): ▪ Comissão Consultiva ▪ Comissão Técnica de Acreditação
Organismos Certificadores	Esteve também representada nas Comissões Consultivas, Comitês de Certificação/Controlo ou Conselhos de Ética dos seguintes organismos certificadores: ▪ BV CER – <i>Bureau Veritas Certification</i> ▪ EIC – Empresa Internacional de Certificação S. A. ▪ SGS ICS – <i>SGS Internacional Certification Services</i> ▪ CERTIF – Associação para a Certificação ▪ QSCB – <i>Quality Systems Certification Bureau</i>
Associação Portuguesa de Certificação (APCER)	A APQ manteve a sua participação na Mesa da Assembleia Geral da APCER – Associação Portuguesa de Certificação, na qualidade de Vice-Presidente.
Parceiros Institucionais	Em 2010, a EDP – Energias de Portugal, S.A. aderiu ao programa de Parceiro Institucional de iniciativa da APQ.
Centro de Formação Profissional para a Qualidade (CEQUAL)	Em 2010 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. É de realçar o facto de 2010 ficar marcado pela proposta do IEFP de fusão do CEQUAL com outro Centro de Formação Protocolar (CINÁGUA – Centro de Formação Profissional para a Indústria de Engarrafamento de Águas e Termalismo) que foi objecto de negociação entre a APQ e o IEFP, tendo culminado na decisão unilateral deste instituto de extinção do CEQUAL, no final de 2010, consumada através da portaria nº 79/2011 de 21 de Fevereiro. Quanto à actividade de 2010, este Centro de Formação elaborou um relatório síntese, que constitui anexo deste Relatório e Contas.

**VII. 2
A Nível Internacional**

Enquanto *National Representative / Partner* da EOQ, EFQM e FUNDIBEQ, a APQ manteve a cooperação institucional com estas organizações internacionais. No caso da EFQM, especialmente no âmbito dos Níveis de Excelência e, no caso da FUNDIBEQ, no Júri do Prémio Ibero-americano da Qualidade 2010, envolvendo a participação numa reunião realizada na Argentina.

European Organization for
Quality (EOQ)

European Foundation for
Quality Management
(EFQM)

Fundación
Iberoamericana para la
Gestión de la Calidad
(FUNDIBEQ)

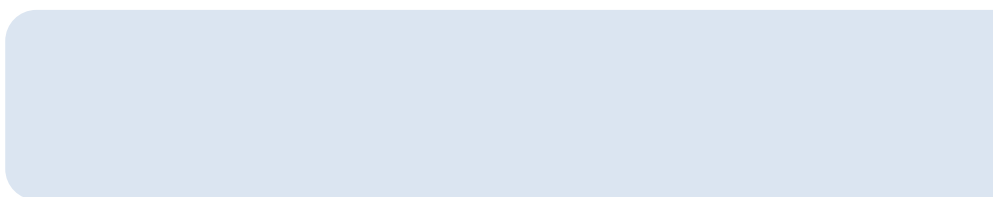
No âmbito do acordo com a EPR – *European Platform for Rehabilitation*, a APQ manteve a sua colaboração com esta organização europeia, na sua condição de “*Local License Holder*”, no âmbito da certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*. A APQ participou numa conferência e numa reunião de parceiros da EPR, em Bruxelas.

European Platform for
Rehabilitation (EPR)

Foi estabelecido um acordo com a ASQ, visando a cooperação entre as duas instituições, envolvendo a comunidade de membros da ASQ em Portugal. O acordo foi assinado no decurso do 35º Colóquio da Qualidade, em Ponta Delgada. Foi ainda iniciado o processo de reconhecimento da APQ como *World Partner* da ASQ.

American Society for
Quality (ASQ)

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO



O exercício de 2010 enquadra-se, à semelhança do ano anterior, num contexto sócio-económico adverso, caracterizado por um abrandamento geral da actividade económica. Ainda assim, a APQ encerra o exercício com um resultado líquido de € 12.972,12 e um resultado operacional de € 34.572,64.

Por outro lado, e do ponto de vista contabilístico, o exercício é marcado pela transição entre o POC – Plano Oficial de Contabilidade e o SNC – Sistema de Normalização Contabilística, obrigando a alguns ajustamentos contabilísticos e correspondentes modificações na forma de apresentação das Demonstrações Financeiras.

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:

**Evolução dos custos
2006-2010**

Legenda

FSE – Fornecimento e Serviços Externos

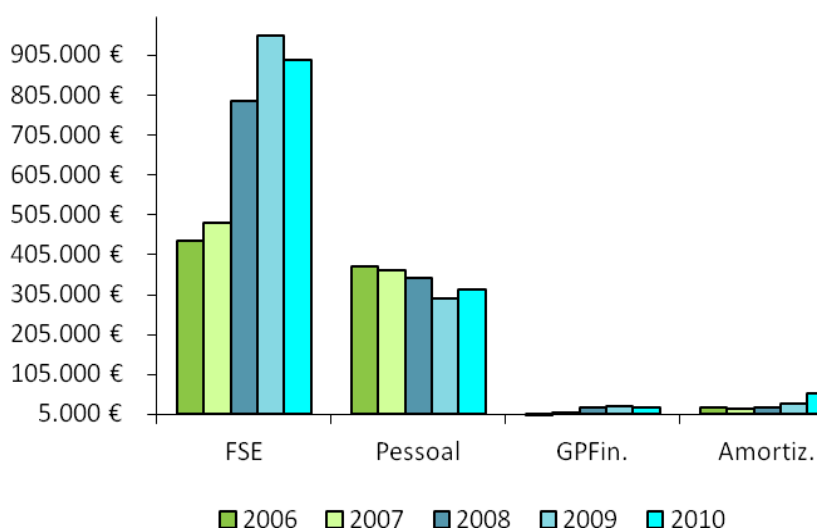
Pessoal – Custos com Pessoal

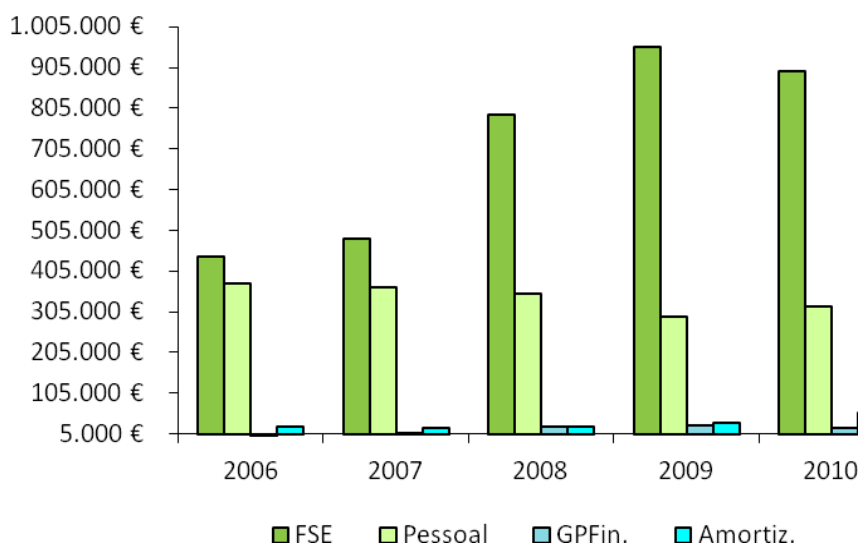
GPFIn. – Gastos e Perdas Financiamento

Amort. – Amortizações

	FSE	Pessoal	GPFIn.	Amort.	Total
2006	439.818 €	375.636 €	2.083 €	22.403 €	839.940 €
2007	483.815 €	366.201 €	5.609 €	18.711 €	874.335 €
2008	790.297 €	347.962 €	22.896 €	21.298 €	1.182.453 €
2009	955.982 €	294.311 €	25.688 €	30.612 €	1.306.593 €
2010	894.968 €	316.520 €	20.961 €	57.815 €	1.290.264 €

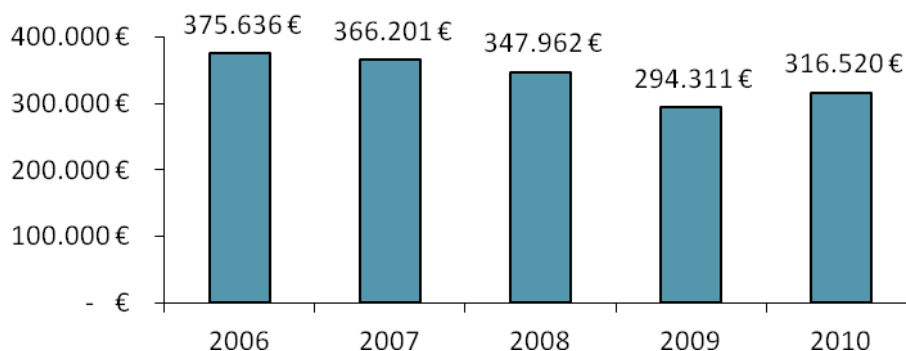
Evolução dos Custos (por rubricas)



Evolução dos custos (por ano)


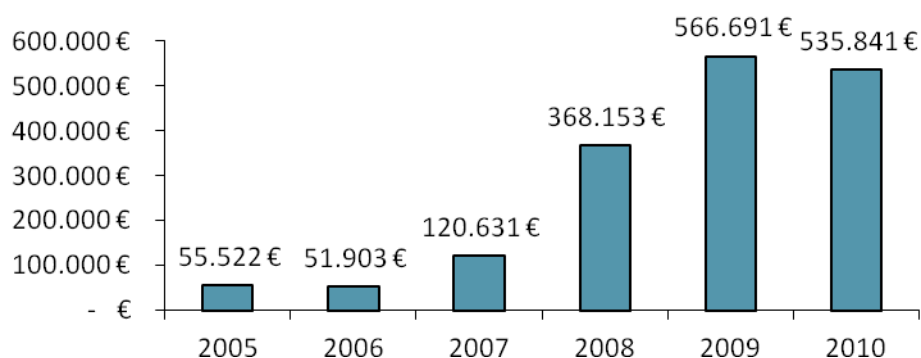
É de salientar um aumento nos custos com o pessoal em relação a 2009 (cerca de 7,5%), que se explica essencialmente pelo estabelecimento de contrato de trabalho com um anterior estagiário.

Regista-se também um aumento significativo na rubrica de amortizações, que se explica essencialmente por ter sido o primeiro ano efectivo de ocupação do edifício da nova Sede da APQ (em 2009 foram considerados apenas três meses).

Evolução dos Custos com pessoal


Verifica-se uma diminuição na rubrica de 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 e pela redução dos custos de produção da revista Qualidade.

Evolução dos subcontratos

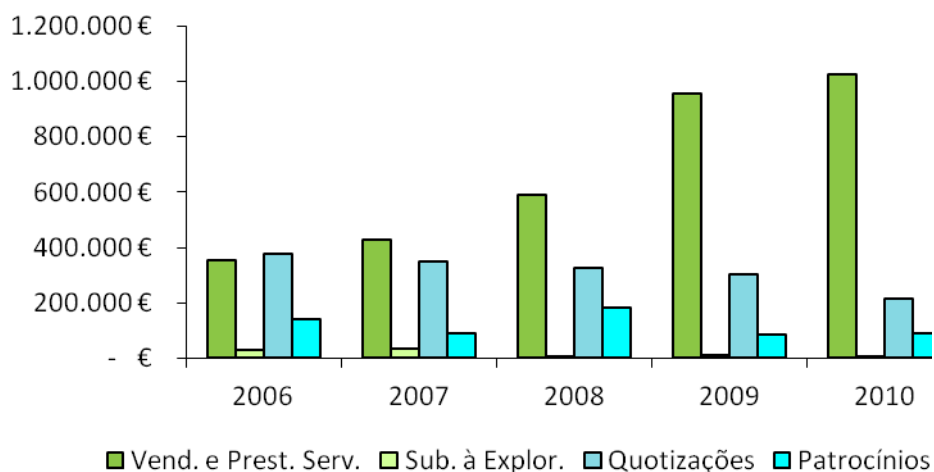


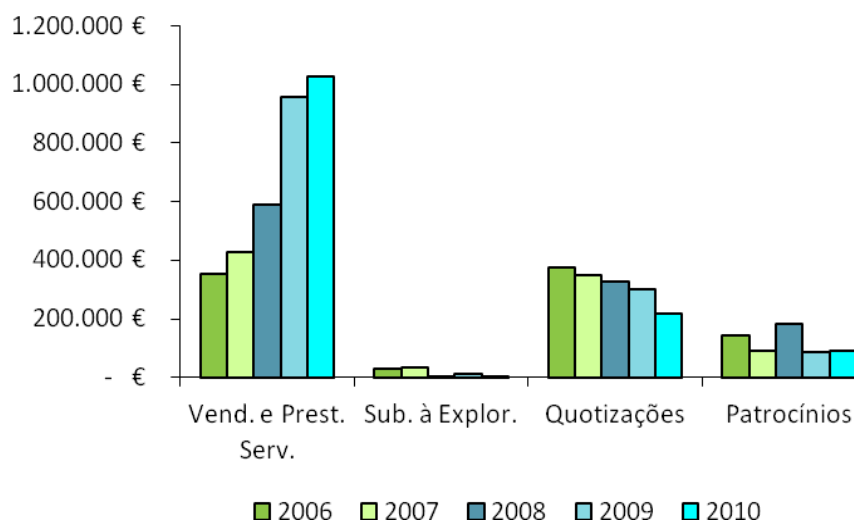
Evolução dos Proveitos
2006-2010

Legenda
Vend. e Prest. Serv. – Vendas e Prestações de Serviços
Sub. à Explor. – Subsídios à Exploração

	Vend. e Prest. Serv.	Sub. à Explor.	Quotizações	Patrocínios	Total
2006	351.905 €	29.639 €	375.245 €	141.950 €	898.738 €
2007	427.652 €	33.810 €	350.715 €	90.987 €	903.164 €
2008	589.326 €	3.141 €	326.122 €	184.915 €	1.103.503 €
2009	955.731 €	10.000 €	301.028 €	86.867 €	1.353.625 €
2010	1.026.586 €	4.902 €	217.531 €	91.900 €	1.340.181 €

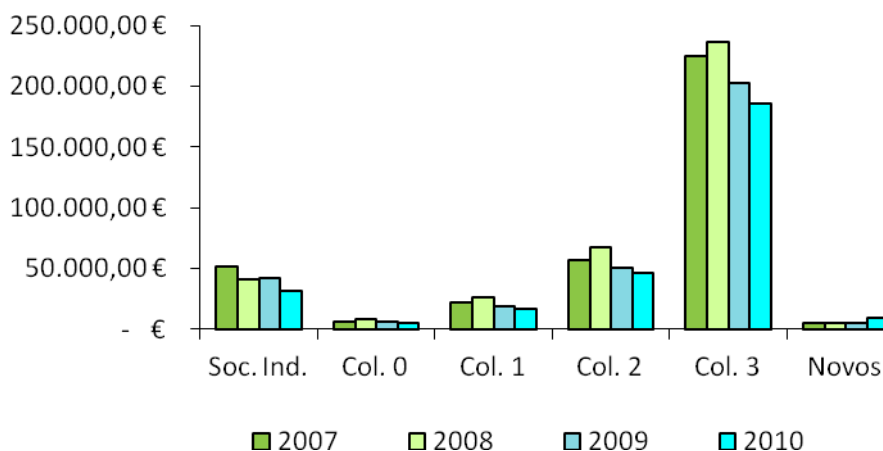
Evolução dos Proveitos (por ano)



Evolução dos Proveitos (por rubrica)


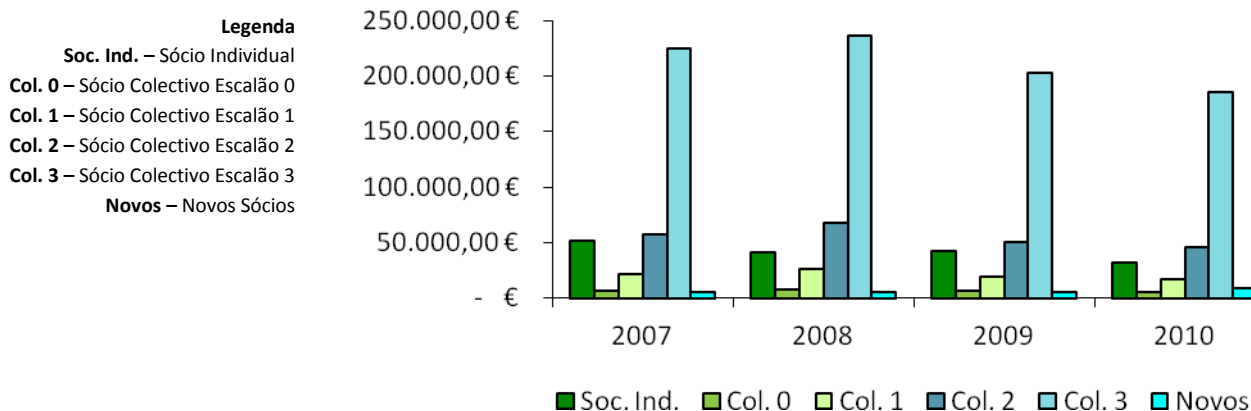
Em relação à evolução dos proveitos, verifica-se um aumento na rubrica de Prestação de Serviços, que se deve essencialmente à introdução do projecto EQUASS.

Com a introdução do SNC, a facturação das quotas dos associados passou a constar na rubrica de Outros Rendimentos e Ganhos. À semelhança dos anos anteriores, houve um decréscimo desta rubrica, que se deve à progressiva redução do número de sócios.

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 ano)



Em 2010 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, ONRH, EQUASS e as quotizações dos Associados;
- Disponibilização à Direcção, numa base mensal, 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;
- Finalização do saneamento de saldos referentes a quotizações dos Associados com mais de dois anos em atraso, iniciado em 2009, tendo sido levado a Outros Gastos e Perdas o valor de 37.699,23 €, 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 € 56.112,72 que se traduziu numa reversão do ajustamento da dívida de clientes no valor de € 20.427,43 que é levado a proveitos do exercício na rubrica correspondente, reflectindo-se todas as dívidas anteriores a 2008 inclusive.

	2006	2007	2008	2009	2010
Aplicações Financeiras	708.384,74 €	160.119,26 €	- €	- €	- €
Depósitos Bancários	61.548,24 €	218.324,09 €	63.588,44 €	71.654,54 €	166.800,07 €
Total	769.932,98 €	378.443,35 €	63.588,44 €	71.654,54 €	166.800,07 €
Dividas de Clientes c/c	210.107,95 €	232.730,45 €	408.104,14 €	463.519,26 €	537.536,01 €
Dividas a fornecedores c/c	92.647,47 €	53.689,48 €	217.431,97 €	227.924,09 €	239.448,63 €
Custos com Pessoal	375.635,99 €	366.200,74 €	347.962,27 €	294.311,17 €	316.520,00 €
Fornec. e Serviços Externos	459.492,51 €	483.948,58 €	790.297,27 €	955.981,92 €	894.967,96 €
Vendas e Serviços Prestados	351.904,68 €	427.652,18 €	589.325,84 €	955.730,77 €	1.026.586,07 €
Subsídios à Exploração	29.638,54 €	33.809,62 €	3.140,79 €	10.000,00 €	4.902,47 €
Quotizações	375.245,00 €	350.715,00 €	326.121,73 €	301.027,93 €	217.530,50 €
Patrocínios	141.950,00 €	90.986,80 €	184.914,55 €	86.866,67 €	91.900,00 €
Resultado Líquido Exercício	54.658,52 €	36.553,97 €	- 106.566,05 €	64.234,87 €	12.972,12 €

BALANÇOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009

(Montantes expressos em Euros)

ACTIVO	Notas	31-12-2010	31-12-2009 Reexpresso
ACTIVO NÃO CORRENTE:			
Activos fixos tangíveis		1.928.505,71	1.973.563,91
Participações financeiras - outros métodos		4.740,98	4.740,98
Total do activo não corrente		1.933.246,69	1.978.304,89
ACTIVO CORRENTE:			
Inventários		7.907,64	7.826,93
Clientes		537.536,01	463.519,26
Estado e outros entes públicos			45.503,63
Outras contas a receber		53.248,15	55.170,23
Diferimentos		1.927,65	3.251,83
Caixa e depósitos bancários		167.845,62	72.318,92
Total do activo corrente		768.465,07	647.590,80
Total do activo		2.701.711,76	2.625.895,69
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
CAPITAL PRÓPRIO:			
Outras reservas		313.800,52	313.800,52
Resultados transitados		606.024,68	547.787,15
Outras variações no capital próprio		233.372,10	242.501,60
		1.153.197,30	1.104.089,27
Resultado líquido do exercício		12.972,12	64.234,87
Capital próprio atribuível a accionistas		1.166.169,42	1.168.324,14
Total do capital próprio		1.166.169,42	1.168.324,14
PASSIVO:			
PASSIVO NÃO CORRENTE:			
Provisões		179.225,19	179.225,19
Financiamentos obtidos		585.000,00	585.170,92
Outras contas a pagar		10.168,86	38.321,32
Total do passivo não corrente		774.394,05	802.717,43
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores		239.448,63	227.924,09
Estado e outros entes públicos		60.162,64	50.815,56
Outras contas a pagar		199.964,20	372.672,97
Diferimentos		261.572,82	3.441,50
Total do passivo corrente		761.148,29	654.854,12
Total do passivo		1.535.542,34	1.457.571,55
Total do capital próprio e do passivo		2.701.711,76	2.625.895,69

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2010.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Rita da Rocha

A DIRECÇÃO


 Luiz Fernando de Azeite

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 e 2009

(Montantes expressos em Euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	31-12-2010	31-12-2009 Reexpresso
Vendas e serviços prestados		1.026.586,07	955.730,77
Subsídios à exploração		4.902,47	10.000,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		(219,16)	(1.085,75)
Fornecimentos e serviços externos		(894.967,96)	(955.981,92)
Gastos com o pessoal		(316.520,47)	(294.311,17)
Imparidade de dívidas a receber ((perdas) / reversões)		20.427,43	39.083,15
Outros rendimentos e ganhos:			
Quotizações do exercício		217.530,50	301.027,93
Outros rendimentos e ganhos		141.755,52	146.015,51
Outros gastos e perdas		(107.107,00)	(79.944,14)
		<u>92.387,40</u>	<u>120.534,38</u>
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos			
Gastos / (reversões) de depreciação e de amortização		(57.814,76)	(30.612,00)
		<u>34.572,64</u>	<u>89.922,38</u>
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)			
Juros e gastos similares suportados		(20.961,74)	(25.687,51)
Resultado antes de impostos		<u>13.610,90</u>	<u>64.234,87</u>
Imposto sobre o rendimento do exercício		(638,78)	0,00
Resultado líquido do exercício		<u>12.972,12</u>	<u>64.234,87</u>

O anexo faz parte integrante desta demonstração dos resultados por naturezas
do exercício findo em 31 de Dezembro de 2010.

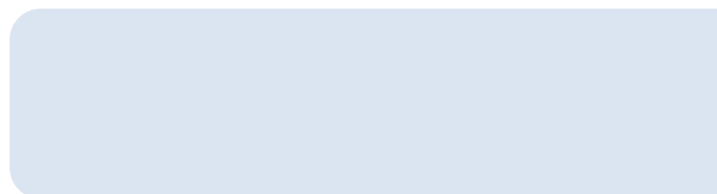
O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Rafaela Henriques

A DIRECÇÃO

[Assinatura]
Luiz Fernando Avelar

IX. CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS PARA 2011



No segundo ano do mandato em curso, 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 em curso, foi elaborado o Plano de Actividades e Orçamento para 2011, que prevê em síntese e como aspectos mais significativos o seguinte:

IX.1

A Nível Externo

Parcerias nacionais

- Projecto ECSI Portugal – parceria com o IPQ e ISEGI, cabendo à APQ a gestão comercial e financeira do projecto. Em 2011 concluir-se-á o estudo de 2010 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2011, prevendo-se a adesão de um novo sector (Instituições de Crédito Especializado);
- Projecto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a Qual, Qmetrics e APG, cabendo à APQ a gestão financeira do projecto. Em 2011 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo, estimando-se uma redução na actividade deste projecto, atendendo às limitações financeiras das organizações.

Formação profissional

- Incremento das ofertas formativas, quer em regime inter quer intra empresa, no âmbito das seguintes temáticas: Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Gestão e Melhoria do Desempenho Organizacional;
- Aposta em novas ofertas formativas na área da Gestão do Risco, tais como a norma ISO 31000, a Avaliação do Risco, a Implementação Prática do Modelo de Gestão do Risco Empresarial e a Gestão da 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 (Lisboa e Porto) e dois de Auditorias a Sistemas e Projectos IDI (Lisboa e Porto);

- Continuação da parceria com o Instituto *Kaizen* no domínio do *Lean*, no âmbito da qual se prevê a realização de vários cursos, nomeadamente o *Lean 6 Sigma* e Outras Ferramentas *Lean* Aplicadas à Qualidade.
- 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;
- Continuação da parceria com a *Only Concept* no âmbito dos cursos *IT Service Management* e *IT Governance*, todos eles reconhecidos e acreditados internacionalmente pelo EXIN, ISACA e itSMF. Estes cursos têm por objectivo a qualificação de profissionais em Gestão de Serviços de TI e em Governação das TI.

- Níveis de Excelência da EFQM – aumento do número de organizações reconhecidas, em especial nos reconhecimentos *Committed to Excellence* (C2E);

Projectos de âmbito internacional

- Certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*, em parceria com a EPR – *European Platform for Rehabilitation* – prevendo-se um aumento do número de processos de certificação, por comparação com 2010, que foi o ano de gestão dos primeiros processos;

- Projecto Gestão da Cadeia de Valor, em parceria com o GRI – *Global Report Initiative*, envolvendo um conjunto de empresas fornecedoras da EDP;

- Projecto *Roadshow* pelas Universidades, em parceria com a ASQ, no âmbito do protocolo estabelecido, envolvendo a comunidade de membros da ASQ em Portugal.

- Fórum Excelência Portugal 2011, a realizar em Lisboa, integrando o 36º. Colóquio da Qualidade e a 4ª. Conferência BPM Lisbon.

Eventos de maior dimensão

Principais iniciativas das
Estruturas Dinamizadoras
da Qualidade

IPBPM - Instituto Português Business Process Management

- Conferência BPM Lisbon;

GERE – Grupo de Estudo de Risco Empresarial

- Seminário Gestão do Risco;
- Elaboração de um catálogo de Boas Práticas em Gestão Empresarial do Risco;

CRIS Norte – Centro de Responsabilidade e Inovação Social

- Encontros sobre Relatórios de Sustentabilidade;

GDSST - Grupo Dinamizador da Segurança e Saúde no Trabalho

- Seminário Semana Europeia da Segurança;
- Workshop Drogas nos Locais de Trabalho;

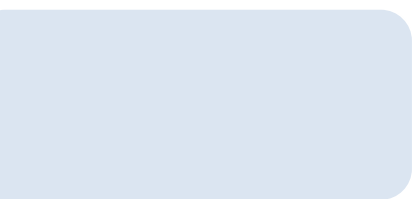
GDQS – Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços

- Seminário sobre Turismo;
- Seminário o Novo Paradigma dos Serviços de Apoio Social.

**IX.2
A Nível Interno**

- Reforço das componentes de marketing e comunicação, apoiando a promoção das diferentes actividades da Associação e o desenvolvimento dos diversos suportes promocionais;
- Potencialização 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 cobertura noticiosa da Associação e das suas iniciativas junto da comunicação social;
- Candidatura à ASQ para obtenção do reconhecimento de *World Partner Organisation*;
- Venda / Aluguer das instalações da Reboleira, no sentido de uma optimização dos recursos da Associação e, em especial, de uma redução dos custos financeiros.

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 aos 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.

Lisboa, 31 de Dezembro de 2010

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

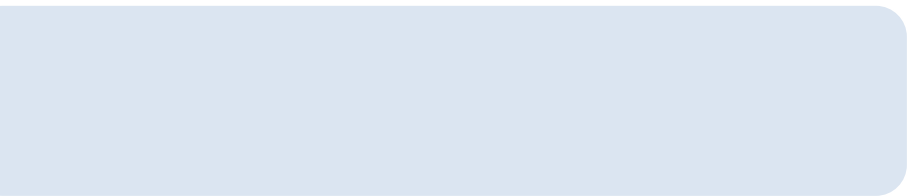
Maria Teolinda Taveira de Brito Subtil de Carvalho Portela

Marina Adelaide Azancot Arnaud Guerra

Pedro Xavier Barbosa Esquível

Teresa Maria Mano da Costa

Victor Manuel da Costa Antunes Machado Baptista



XI. ANEXOS

A1. RELATÓRIO CEQUAL

Centro de Formação Profissional para a Qualidade (CEQUAL)

O Plano de Actividades que o CEQUAL se propôs desenvolver em 2010, teve presentes os objectivos estratégicos do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, em cuja rede de Centros de Formação Profissional o Cequal se integra.

Foram tidas em consideração as seguintes orientações gerais transmitidas aos Centros Protocolares:

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

“Em regra, o volume de formação global (transitados e novos no ano) das formações dirigidas a adultos, deve representar pelo menos 70%;

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

Dos volumes indicados está excluída a formação/consultoria realizada em regime de prestação de serviços;

Face aos objectivos subjacentes à Iniciativa Novas Oportunidades e procurando otimizar as possibilidades de financiamento existentes no âmbito do QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional, o Cequal desenvolveu acções de formação dirigidas a Adultos e também realizou actividades formativas e de apoio técnico em regime de venda de serviços a Empresas e outras Organizações Públicas e Privadas.

No que concerne à formação financiada foi dada continuidade aos 2 cursos de Especialização Tecnológica (CET) iniciados em 2009, e realizadas 10 acções de formação modular nível 3, 13 acções de formação modular nível 4 e 14 acções de formação inter - empresas.

Ainda na área Financiada, no âmbito da Iniciativa Formação para Empresários de Pequenas e Micro Empresas foram realizadas Acções de Formação e Aconselhamento para 30 Empresários da região de Lisboa.

A formação teórica representou 75 horas por Empresário e o aconselhamento 50 horas em cada empresa.

No conjunto destas acções realizaram-se 3.640 horas de actividade, nas quais participaram 524 formandos.

A Prestação de Serviços a Empresas e outras Organizações teve um melhor desempenho, tendo sido realizada actividade formativa em Tecnologias da Qualidade e de consultoria em Auditorias e em Manutenção e Implementação de Sistemas de Gestão, que representaram 10.138 horas de actividade, nas quais estiveram envolvidos 3.477 formandos.

Assim, o total de horas de Formação e Consultoria realizadas foi de 13.778 horas, nas quais participaram 4.001 formandos.

Relativamente à actividade desenvolvida em 2010 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
 - ✓ 12 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 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).
 - ✓ Creche Municipal da Brandoa
 - ✓ Creche Municipal da Reboleira
 - ✓ Creche Municipal da Venteira
 - ✓ Creche a Romã
- 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.
 - 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:
 - Sistemas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior
 - Quadro de Avaliação e Responsabilização no Ensino Superior
 - Avaliação Docentes do Ensino Superior
 - Projecto Juventude
 - Actividades de Enriquecimento Curricular – o seu contributo para o desenvolvimento global dos alunos do 1º Ciclo.

- Pense Industria
- Quadro Nacional de Qualificações e a sua ligação com o Quadro Europeu de Qualificações
- Novos desenvolvimentos da CAF: (i) CAF para a educação e (ii) o procedimento de reconhecimento externo de utilizador CAF
- ✓ Comissão Sectorial para a Água (CS04).
- ✓ Comissão Sectorial para a Saúde (CS09).
- ✓ 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
- A presença no evento internacional Euro Skills Lisboa 2010, ponto de encontro dos protagonistas europeus da formação profissional, em Lisboa, que decorreu de 9 a 12 de Dezembro. O Euro Skills Lisboa 2010, apresentou os resultados e o futuro das políticas de educação e formação profissional europeias e a partilha de práticas que conduzem a um sistema de formação profissional de excelência.

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.