



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

RELATÓRIO & CONTAS 2011

(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 36º Colóquio da Qualidade	18
V.3 Outros Eventos	19
V.4 Projectos Especiais	23
V.5 Organismo de Normalização Sectorial	26
V.6 Iniciativas de Promoção da Qualidade	27
V.7 Organização de Prémios	29
V.8 Publicações	30
V.9 Biblioteca	31
V.10 Qualiloja	31
VI. Desenvolvimento das Capacidades e Competências Internas	32
VI.1 Formação/Qualificação dos Colaboradores	33
VI.2 Evolução do Quadro de Pessoal	33
VI.3 Instalações e Equipamentos	34
VII. Relacionamento Institucional	35
VII.1 A Nível Nacional	36
VII.2 A Nível Internacional	37
VIII. Situação e Desempenho Financeiro	38
IX. Conclusões e Perspectivas para 2012	47
X. Agradecimentos	51

(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. 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

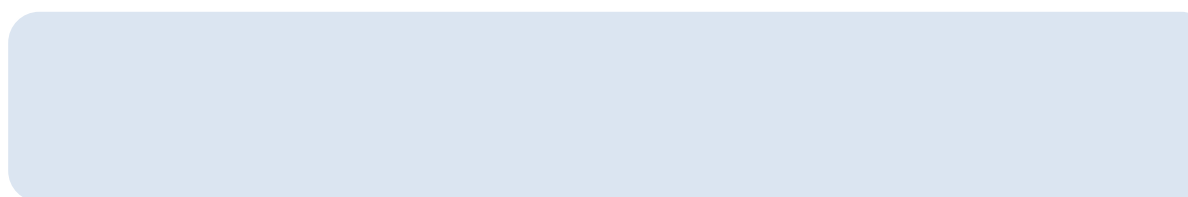
Secretário

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



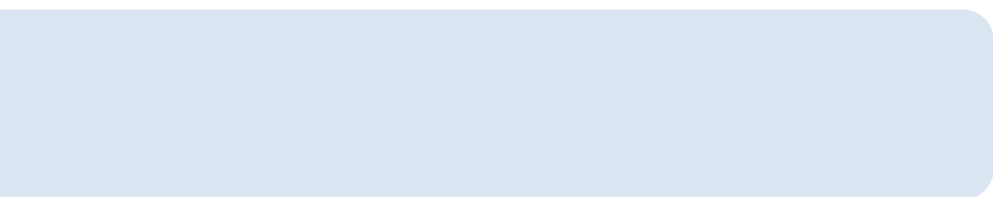
Visão Ser a referência nacional nos domínios da Qualidade e da Excelência Organizacional.

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 2011 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 alcançado.

A Direcção conduziu a actividade da Associação de acordo com o programa apresentado aos sócios na Assembleia Geral de 28 de Março de 2011, considerando os objectivos e metas estratégicos estabelecidos no início do mandato e que se encontram sintetizados no *Scorecard* seguinte.

**Scorecard Estratégico para
o período 2009-2011**

	Objectivo operacional	Indicador	Meta (2011)	Obs.	Dez 2009	Dez 2010	Dez 2011	
1	Aumentar o número de associados, em particular os colectivos;	# de associados colectivos	900		675	660	611	
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	(1)	(2)	
		# visitas ao site da APQ	100 000/ano	média no triénio	102.451	80.829	ND	
		# referências nos media	50/ano		100	91	89	
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	34	
		# novos cursos com certificação incluída	3		0	7	2	
4	Aumentar a participação em projectos dirigidos à Administração Pública, PME, IPSS e outros segmentos alvo prioritários;	# projectos	6	2/ano	2	2	2	
		# de reconhecimentos LoE	10/ano		10	11	15	
5	Aumentar a participação da APQ em actividades e projectos de âmbito internacional;	# de projectos internacionais participados	3	1/ano	2	1	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*)	a estabelecer caso a caso	NA	NA	---	
			cfr. obj.		ND	ND	ND	
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% (3)	a estabelecer caso a caso (4)	26%	24%	18%	
			RL > 0		64.235	12.972	29.171	
					ND	ND	ND	

(1) 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.

(2) Foi realizado um inquérito de Levantamento de Necessidades de Sócios e Clientes, que permite avaliar a relevância dos serviços prestados pela APQ, assim como identificar a necessidade de novos serviços.

(3) Por comparação com os proveitos operacionais do exercício de 2008.

(4) Embora não tenha sido estabelecida uma meta, o contributo das DR tem vindo a aumentar, resultante do aumento das actividades formativas.

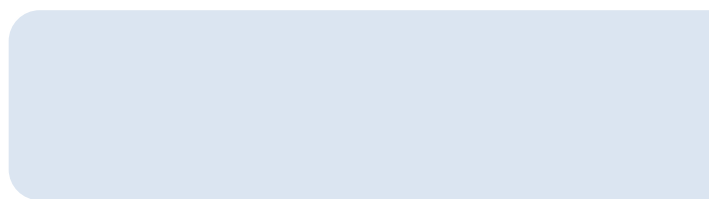
No exercício de 2011, merece destaque o alargamento da rede de cooperação e o aprofundamento de parcerias, quer a nível nacional quer internacional, designadamente com a Universidade da Madeira, no âmbito da realização de uma pós-graduação, com a Globalgarve, no âmbito da realização conjunta de iniciativas na região do Algarve, e com a ASQ – *American Society for Quality*, no âmbito do reconhecimento da APQ como seu World Partner.

Merece igualmente destaque o lançamento do novo portal na internet, que do ponto de vista de comunicação externa, e em especial com os associados, representa um significativo salto qualitativo.

Das actividades desenvolvidas no decurso de 2011, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

Actividades em destaque

- Realização do Fórum Excelência Portugal 2011, em Lisboa, o qual integrou o 36º Colóquio da Qualidade, a 4ª Conferência BPM Lisbon e o 2º Encontro da Sociedade Portuguesa da Qualidade em Saúde;
- Aumento de projectos de certificação europeia EQUASS;
- Aumento do número de organizações reconhecidas no âmbito dos Níveis de Excelência da EFQM;
- Aumento das actividades formativas, particularmente ao nível das acções intra-empresas;
- Relançamento do Colégio de Auditores;
- Integração da RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade na APQ;
- Lançamento da pós-graduação em Excelência Organizacional, no Porto;
- Acompanhamento do processo de extinção do CEQUAL – Centro de Formação Profissional para a Qualidade, por decisão do IEFP, que se efectivou em Maio.



IV. MOVIMENTO ASSOCIATIVO

Movimento de Sócios 2009/2011

A APQ contava a 31 de Dezembro com 1.600 associados, entre singulares e colectivos

Sócios	N.º Sócios em 2009/12/31	N.º Sócios em 2010/12/31	Admissões durante 2011	Cancelamentos durante 2011	N.º Sócios em 2011/12/31
Singulares	1.004	990	53	54	989
Colectivos	675	660	14	63	611
TOTAIS	1.679	1650	67	117	1.600

Motivos de cancelamento

Os motivos de cancelamento que levaram à saída dos 117 sócios foram:

Singulares		
2010	2011	
52,1%	70,5%	Não especificados
42,2%	22%	Por questões profissionais e/ou pessoais
5,7%	0%	Falecimentos
0%	7,5%	A Empresa onde trabalha tornou-se sócia da APQ
Colectivos		
2010	2011	
58,2%	73%	Contenção de custos
21,0%	8%	Reestruturações/fusões
10,4%	8%	Não usufruem das vantagens
10,4%	11%	Encerramento da Actividade

Distribuição Geográfica

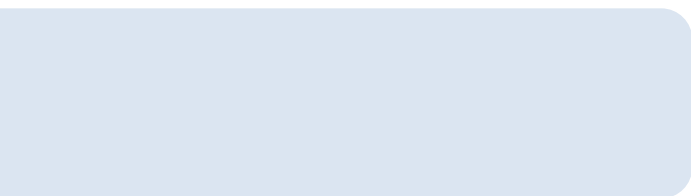
Relativamente à distribuição geográfica dos associados entrados até 31 de Dezembro, quer Singulares quer Colectivos, não se registaram alterações significativas relativamente ao ano anterior, tendo-se verificado os Distritos de Lisboa e Porto com maior número de adesões.

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 entrados, registaram-se 9 para a área dos Serviços e 5 para as áreas da Indústria, Comércio e Construção.

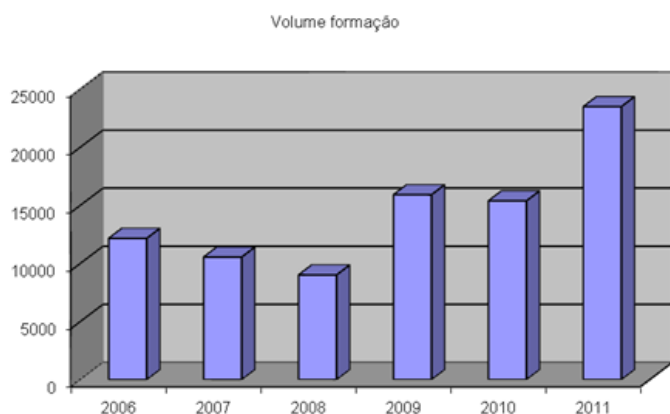
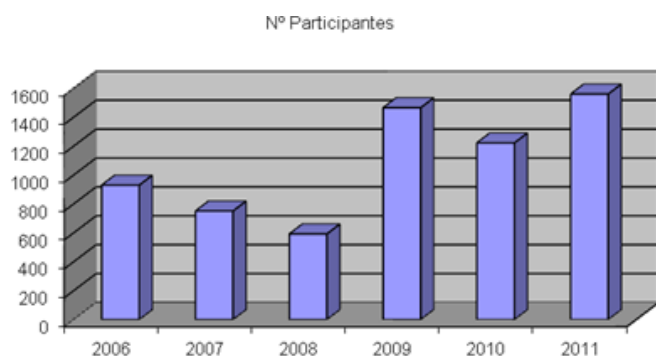
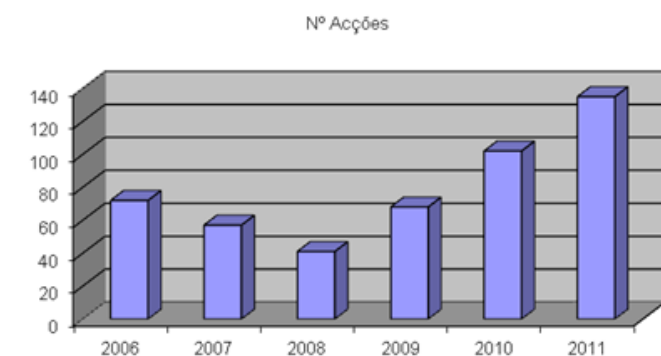
V. ACTIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE



V.1 Formação Inter e Intra empresas

Global da Actividade de Formação (comparativo 2006 – 2011)

No global da actividade de formação, foram realizadas 135 acções em 2011, envolvendo 1.560 participantes e um volume de formação de 23.488 horas. Relativamente a 2010, verificou-se um acréscimo de 52,71% no volume da formação, de 27,66% no número de participantes e de 32,35% no número de acções realizadas, em grande parte explicado pelo aumento substancial no número de acções Inter realizadas pela DRS e pelo número excepcional de acções Intra realizadas pela DRN.

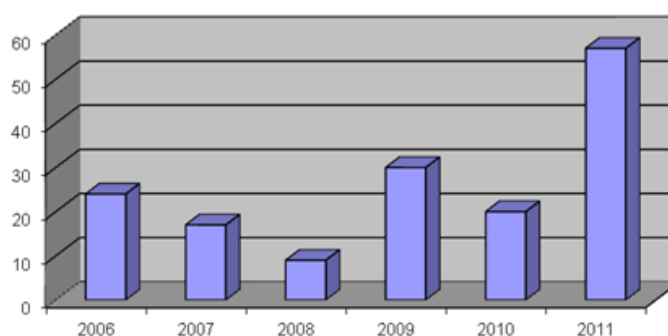


**Formação Intra
(comparativo 2006 – 2011)**

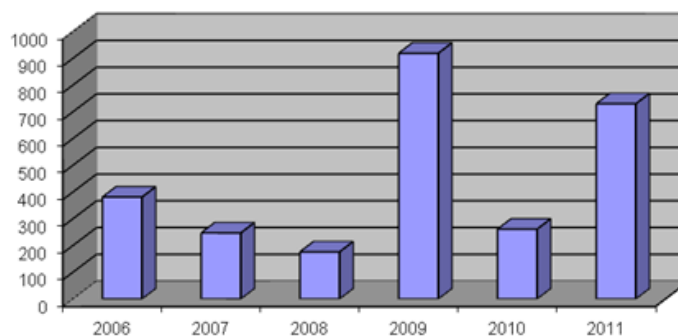
A formação Intra registou, relativamente a 2010, um acréscimo de 185% no número de acções realizadas, de 180% no número de participantes e de 211% no volume de formação. Este crescimento verificado na formação Intra tem um carácter excepcional e decorre sobretudo da adjudicação de uma proposta (no âmbito da qual se realizaram 22 acções, pela DRN). A DRS também realizou 3 acções Intra empresa, contrariando a tendência verificada em anos anteriores.

Continuaram a ser contabilizadas como formação as *workshops* realizadas no âmbito das candidaturas aos níveis de excelência da EFQM.

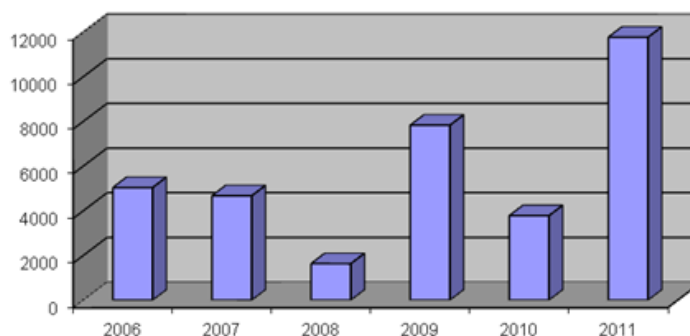
Nº Acções INTRA



Nº Participantes INTRA



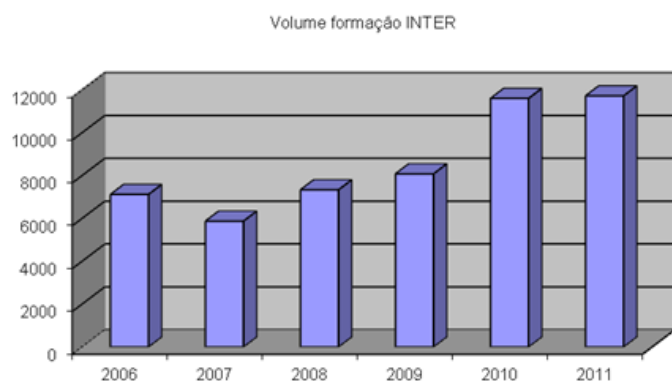
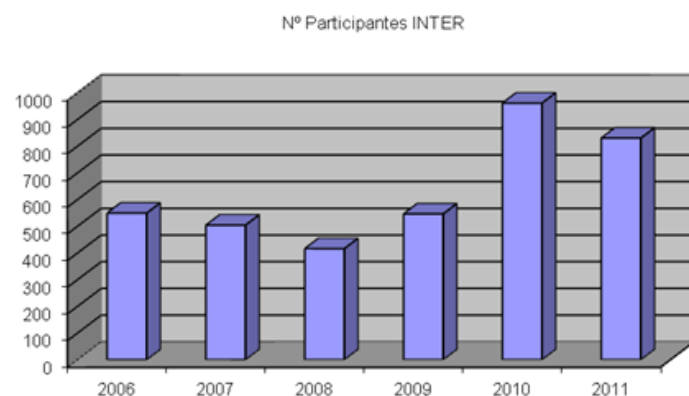
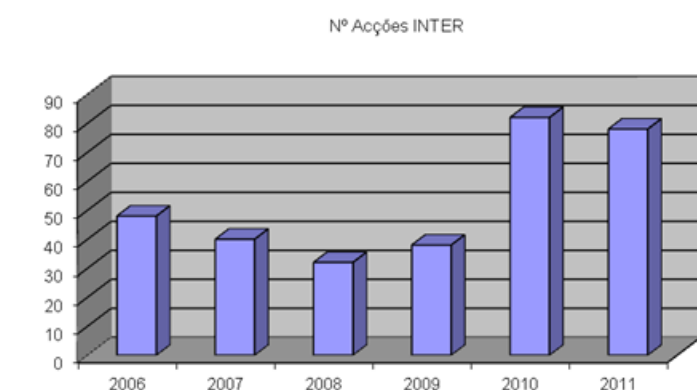
Volume formação INTRA



Na formação Inter, comparativamente a 2010, houve um aumento de 1% no volume de formação, acompanhado de um decréscimo de 14% no número de participantes e de 5% no número de acções, para o qual contribuiu o número significativo de cursos cancelados no 2º semestre do ano, decorrente da crise económica instalada no nosso país. Contudo, é de salientar o aumento muito significativo no número de acções Inter realizadas pela Delegação Regional do Sul, face aos anos anteriores.

Do total de acções realizadas em 2011, 44% correspondem a novos cursos, nomeadamente em temáticas como a Qualidade, o Ambiente, a Segurança e Saúde do Trabalho, a Gestão do Risco e as metodologias Lean.

**Formação Inter
(comparativo 2006 – 2011)**



V.2 Colóquio da Qualidade

36º. Colóquio da Qualidade



Aceda ao Programa
clicando [AQUI](#)

O 36º Colóquio realizou-se a 28 e 29 de Junho, no Museu do Oriente em Lisboa, no âmbito do Fórum Excelência Portugal 2011, evento que integrou, também, a Conferência BPM Lisbon 2011 e o 2º Encontro da Sociedade Portuguesa para a Qualidade na Saúde. No global, passaram pelo Fórum mais de 200 pessoas, entre oradores, moderadores e participantes inscritos.

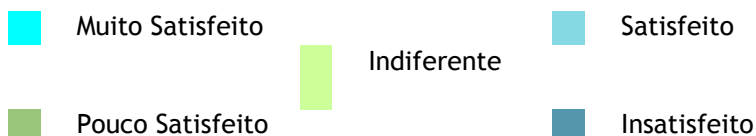
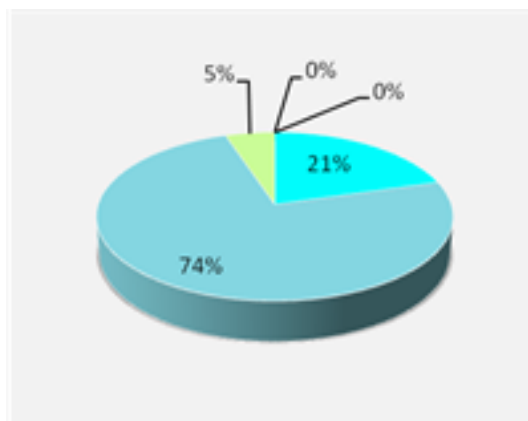
O Programa do 36º Colóquio da Qualidade foi constituído por duas Sessões Plenárias, oito Sessões Paralelas e quatro Visitas Técnicas a organizações. Incluiu, ainda, uma Cerimónia de Reconhecimentos, onde foram entregues um certificado a um Membro Honorário, troféus aos sócios presentes que completaram 25 anos de filiação na APQ, anunciados os vencedores dos Prémios “Trabalhos de Dissertação de Pós-Graduação, Mestrado ou Doutoramento” e “Equipas de Melhoria” e, formalmente entregues os certificados de reconhecimento no âmbito dos Níveis de Excelência, às organizações que quiseram partilhar este momento especial com os participantes do evento.

Aproveitando a presença de alguns dos especialistas internacionais convidados para o Fórum, realizaram-se três Cursos no dia 27 de Junho.

Em termos de Apreciação Global, 95% dos participantes ficaram, pelo menos, “Satisfeitos” com o Fórum.



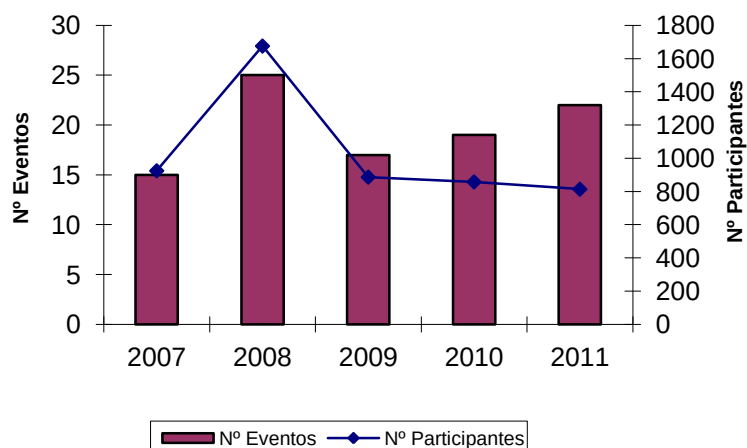
Clique [AQUI](#) para aceder ao
relatório de avaliação do
36º Colóquio da Qualidade



Comparativamente com o Colóquio do ano anterior registou-se o aumento de 1 ponto percentual no somatório dos índices “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

V.3 OUTROS EVENTOS

No global, incluindo o Fórum Excelência Portugal 2011, foram realizados durante o ano 22 eventos, envolvendo um total de 814 participantes. Comparativamente com o ano anterior verificou-se um aumento de 15,8% no número de eventos realizados e uma diminuição de 5,1% no número de participantes envolvidos.



Serviços Centrais



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)

A Caminho da Excelência Organizacional - Casos de Sucesso

Realizada no Dia Mundial da Qualidade, 10 de Novembro, esta sessão de meio-dia teve como objectivo comemorar a efeméride com a apresentação de testemunhos de organizações portuguesas que se encontram reconhecidas em diferentes patamares do seu percurso para a excelência organizacional. Esta sessão decorreu no auditório do Fórum Picoas e contou com a presença de 73 participantes.

Instituto Português de Business Process Management



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)

Conferência BPM Lisbon 2011

Esta Conferência teve lugar nos dias 28 e 29 de Junho, no Museu do Oriente em Lisboa, integrada no Fórum Excelência Portugal 2011. Do programa de 2 dias da conferência fizeram parte sessões conduzidas por keynote speakers, apresentação de estudos de caso e mesas redondas. A véspera do evento, em regime opcional, foi reservada a cursos de formação em BPM

Seminário “A Nova ISO 19011:2011”

Com a colaboração da CT80, realizaram-se durante os meses de Outubro e Novembro, uma sessão em Lisboa e duas no Porto, que contaram no total com a presença de 100 participantes.

Seminário “EQUASS 2012 – As Mudanças”

Realizaram-se duas sessões, nos meses de Novembro e Dezembro, em Lisboa e no Porto, que contaram com um total de 45 participantes e tiveram como objectivo apresentar os últimos desenvolvimentos europeus no âmbito da Qualidade dos Serviços Sociais, bem como as alterações ao Modelo EQUASS, cuja nova versão entrará em vigor em Janeiro de 2012.

Pós Graduação “Excelência Organizacional”

Há alguns anos que a APQ pretendia reunir num só projecto os temas mais relevantes da gestão das organizações. A criação da Pós-Graduação em Excelência Organizacional foi precisamente a resposta a essa ambição.

A primeira edição desta Pós-Graduação decorre entre Outubro de 2011 e Julho de 2012, no Porto.

Este Curso inovador pretende proporcionar uma visão integrada desta recente área de conhecimento empresarial cuja importância tem vindo a crescer nos últimos anos. Através da abordagem aos princípios, fundamentos, ferramentas e metodologias serão focados aspectos essenciais relacionados com Governance, Inovação, Sustentabilidade Organizacional, Comportamento Organizacional, Sistemas de Gestão, Modelos de Excelência, e Ferramentas de Melhoria (estes dois últimos tópicos proporcionam a obtenção, respectivamente, da qualificação “*Leader for Excellence*” (nível 1) da EFQM e de uma certificação do Kaizen Institute).

DRN - Delegação Regional do Norte



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)



Encontros CRIS 2011 - Centro de Responsabilidade e Inovação Social

Foram promovidos 3 Encontros, realizados em Março, Maio e Outubro, no Porto, subordinados ao tema “Processo de elaboração de um relatório de sustentabilidade”, tiveram como objectivo reflectir sobre o processo de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade. Contaram com o apoio da Católica Porto Business School e reuniram um total de 96 participantes.

DRS – Delegação Regional
do Sul



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)

Tertúlias da Qualidade

Dando continuidade a este projecto, realizaram-se a 15.ª e a 16.ª sessões, em Janeiro e Março, respectivamente, reunindo no total 41 participantes. Os temas foram os seguintes:

- “Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade nas Juntas de Freguesia - Da utopia à realidade - Caso Prático da Junta de Alvor”.
- “Actividade Produtiva Local - Dec. Lei n.º 209/2008 - Perspectivas na Região do Algarve”.



Aceda ao Programa clicando

[AQUI](#)

Ciclo Workshops Segurança e Saúde do Trabalho

Realizados em Abril, Maio, Junho, Setembro, Outubro e Dezembro, estes workshops tiveram como principal objectivo promover a Segurança e Saúde do Trabalho enquanto área fundamental ao sucesso das organizações, abordando diversas áreas-chave, designadamente:

- “Implementação de Boas Práticas em Segurança e Saúde do Trabalho – a aposta na Qualidade”;
 - “Análise de Riscos Laborais”;
 - “Parcerias com as empresas prestadoras de serviços de Segurança e Saúde do Trabalho”;
 - “Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho: Um instrumento para a melhoria contínua”;
 - “Prevenção contra Incêndios, Organização de Emergência e Evacuação de Edifícios”;
 - “Enquadramento Legal da formação e seu impacto nas organizações”.
- Decorreram em Faro e contaram com a presença de 69 participantes.

Seminário Qualidade nos Serviços de Saúde – Novos Requisitos para a Acreditação Hospitalar

Este Seminário teve lugar na Unidade de Gambelas do Hospital Particular do Algarve, a 21 de Outubro, onde estiveram presentes 40 participantes. O programa contemplou 2 Painéis, com as seguintes temáticas: “A Governação Clínica como uma estratégia para a melhoria contínua na prestação de cuidados”, “Acreditação: Desafios e Oportunidades”, “Segurança do Doente – Apresentação do Sistema do CHBA, EPE e dos 1.ºs resultados da sua implementação” e “Qualidade na prática clínica – modelos e impacto na saúde do futuro”.

DRM – Delegação Regional da Madeira

RESPONSABILIDADE E INOVAÇÃO SOCIAL
FUNCHAL, 25 DE NOVEMBRO DE 2011
AUDITÓRIO DO ARQUIVO REGIONAL DA MADEIRA
Caminho dos Álamos n.º 35



Aceda ao Programa clicando
[AQUI](#)

Seminário “Responsabilidade e Inovação Social”

A Delegação Regional da Madeira da APQ, em parceria com a DRCIE – Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia, realizaram no dia 25 de Novembro, o seminário sob a temática “Responsabilidade e Inovação Social” que decorreu no auditório do Arquivo Regional da Madeira.

A sessão de abertura foi feita pelas representantes das entidades envolvidas. Como oradora principal, esteve a Prof.ª Helena Gonçalves, responsável pelo CRIS – Centro de Responsabilidade e Inovação Social, que fez uma apresentação teórica sobre a temática em análise. Seguiu-se a apresentação de casos práticos de entidades regionais: CMF – Câmara Municipal do Funchal, Jerónimo Martins “Pingo Doce” e a Abreu Advogados.

O evento contou com 70 participantes.

Lançamento do CRIS Madeira

Logo após o término do seminário de Responsabilidade e Inovação Social, no dia 25 de Novembro, decorreu a reunião preparatória de lançamento do CRIS – Madeira, cujo objectivo é a partilha de conhecimentos na área da Responsabilidade e Inovação Social, funcionando através de encontros entre entidades regionais. A reunião decorreu sobre a orientação da Prof.ª Helena Gonçalves e na qual estiveram presentes alguns elementos representantes de entidades regionais.

V.4 Projectos Especiais

Projecto ECSI Portugal



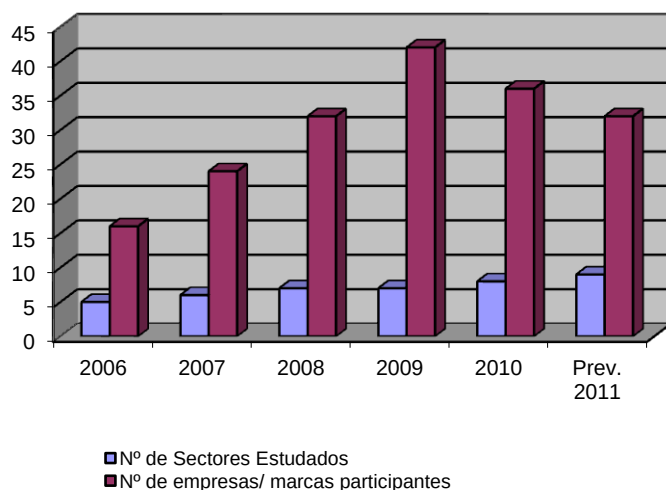
Foram concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2010, ao qual aderiram 36 entidades representando 8 sectores: Banca, Seguros, Transportes de Passageiros, Comunicações, Combustíveis, Gás de Garrafa, Gás Natural e Águas. Os sectores dos Seguros e das Águas contaram com o apoio da APS e da APDA, respectivamente.

Os resultados deste estudo foram divulgados numa sessão realizada no IPQ a 13 de Julho de 2011.

Relativamente ao estudo 2011, cujos resultados serão conhecidos em meados do ano 2012, foram até à data estabelecidos e/ou renovados os contratos de adesão de 2 empresas/marcas do sector da Banca, 6 empresas/marcas do sector das Comunicações, 1 empresa/marca do sector dos Combustíveis, 1 empresa/marca do sector do Gás de Garrafa, 1 empresa/marca do sector do Gás Natural, 1 empresa/marca do sector da Electricidade e 7 empresas/marcas do sector dos Seguros. Relativamente a este último sector, prevê-se a desistência por parte de algumas empresas/marcas, resultante do facto da APS ter suspenso o seu apoio nesta edição do estudo (ainda que esteja previsto retomar o seu apoio no âmbito do estudo 2012).

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

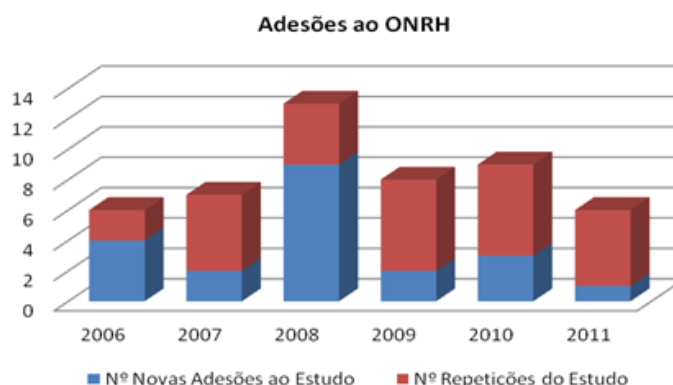


Observatório Nacional de
Recursos Humanos
(ONRH)



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

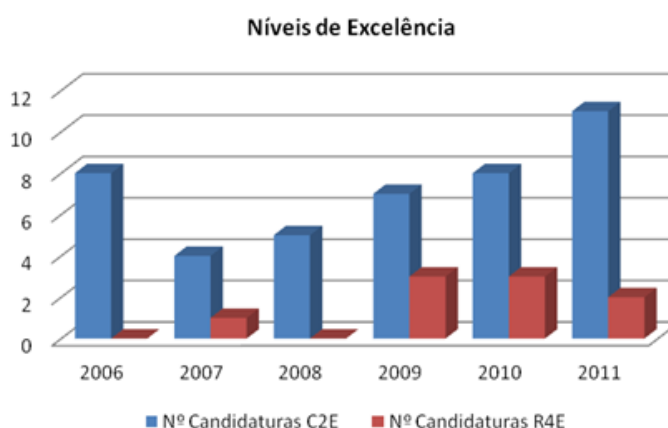
Registou-se a adesão ao estudo de 6 organizações, das quais 5 foram repetições do estudo. Relativamente ao ano anterior, verificou-se um decréscimo de cerca de 33% no total de adesões.



Níveis de Excelência da
EFQM



Registaram-se 11 candidaturas ao reconhecimento pelo *Committed to Excellence* e 2 candidaturas ao *Recognised for Excellence*. Durante o ano, foram atribuídos 13 reconhecimentos *Committed to Excellence* e 2 reconhecimentos *Recognised for Excellence*.



No âmbito da promoção deste esquema de reconhecimento, a APQ realizou apresentações, a convite de outras entidades, nos seguintes eventos:

- Seminários CAF Educação, desenvolvidos no âmbito de uma parceria entre o Conselho das Escolas e a SINASE, os quais envolveram 139 escolas, num total de 245 participantes;
- Workshop no âmbito de um Curso DECAF, organizado pelo INA na Faculdade de Medicina de Lisboa;
- Seminário de lançamento do PEX-SPQ, organizado pelo IPQ, no âmbito do programa ProExcelência, estabelecido entre este instituto e a APQ.

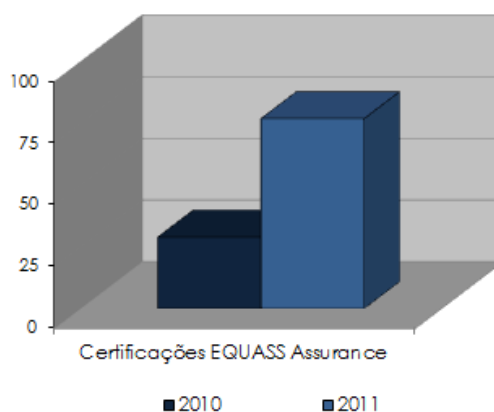
(The Global Action
Network for Transparency
in the Supply Chain)

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 2ª edição, a qual envolveu 4 fornecedores da EDP. É de salientar que todas as empresas publicaram os seus Relatórios de Sustentabilidade nos *timings* previstos.

Sistema de Certificação da
Qualidade dos Serviços
Sociais (EQUASS)



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 segundo ano da operacionalização deste sistema em Portugal pela APQ, candidataram-se à Certificação EQUASS Assurance 77 entidades.



**V.5 Organismo de
Normalização
Sectorial(ONS)****CT80 - 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 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 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".

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 17020 "Conformity assessment -- Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection"; ISO/IEC 17021 "Conformity assessment – Requirements for third party certification auditing of management systems"; ISO/IEC 17024 "Conformity assessment -- General requirements for bodies operating certification of persons"; ISO/IEC DTS 17022 "Conformity assessment -- Requirements and recommendations for the content of a third-party audit report on management systems"; ISO/IEC 17065 – "Conformity assessment -- Requirements for bodies certifying products, processes and services"; ISO/IEC 17067 – "Conformity assessment -- Fundamentals of product certification".

**CT147 - Critérios de
Avaliação de Entidades**

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 na tradução do seguinte documento: ISO 31000 "Risk management – Principles and guidelines".

CT180 - Gestão do Risco

V.6 Iniciativas de Promoção da Qualidade

Grupos Dinamizadores



Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços

Na passagem pelos seus 10 anos de existência, este Grupo Dinamizador realizou as seguintes actividades:

- Um Seminário dedicado à Qualidade e actuais problemáticas do sector social, sob o tema “O Novo Paradigma dos Serviços de Apoio Social”. Este evento realizou-se, em Abril, no Centro de Incubação de Base Tecnológica de Vila Nova de Gaia -INOVA.GAIA. e contou com cerca de 70 participantes.
- Em Novembro, realizou uma intervenção na Escola E.B. 1 de Jancido, Gondomar, subordinada ao tema “Qualidade e os consumidores”.

Pólos Dinamizadores da Qualidade

Pólo Dinamizador da Qualidade de Évora

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

- Publicação de 1 revista TMQ Qualidade, com 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, designadamente “A Qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar” – número 2, dando continuidade ao número apresentado nos anos transactos (2009 e 2010). Através desta publicação, pretende-se a criação de um elemento que veicule investigações efectuadas no âmbito da temática da Qualidade, quer de trabalhos de Mestrado, quer de Doutoramento, de forma a possibilitar a sua divulgação e consulta.
- Seminário sobre o tema “Sistemas integrados de gestão em organizações orientadas a projectos”, com a oradora Angelina Leal (Senior Consultant da Ogimatech Portugal), realizado em Maio no Instituto Politécnico de Santarém, registando um total de 30 participantes.

- Seminário “A Certificação ISO 9001 como ferramenta de Gestão”, com a oradora Maria Segurado (APCER), que decorreu no mês de Junho na Universidade de Évora, com 45 participantes.
- Seminário subordinado ao tema “Os Custos da Qualidade e da não Qualidade Empresarial”, que decorreu em Junho, com o orador Osvaldo Ferreira (Director da qualidade da CCE – Contabilidade e Consultoria Empresarial Lda. Contabilista e assessor na gestão de PME), envolvendo 45 participantes, na Universidade de Évora.
- Seminário "Os Custos da Qualidade no Contexto Empresarial Português" com o orador Osvaldo Ferreira (Director da qualidade da CCE – Contabilidade e Consultoria Empresarial Lda. Contabilista e assessor na gestão de PME), realizado igualmente em Junho, no Instituto Politécnico de Santarém e que registou um total de 30 participantes.
- Seminário "Como Garantir a Qualidade e Segurança Alimentar a Produtos de Marca de Distribuição?", com a oradora Ana Delfina Sousa (Gestora da Qualidade das lojas Mini Preço), realizado também Junho na Universidade de Évora, envolvendo 45 participantes.

De salientar que estes 5 Seminários foram realizados em parceria com a Comissão de Curso do Mestrado em Gestão da Universidade de Évora.

- Seminário “Imposto Sobre o Rendimento das Pessoas Singulares. Estudo Comparativo entre as taxas progressivas em Portugal e a Flat Tax na Eslováquia”, com o orador Flamino Viola (professor titular), realizado em Outubro, na Universidade de Évora, envolvendo 100 participantes, em parceria com a Comissão de Curso da Licenciatura em Gestão da Universidade de Évora.
- II Encontro de Tróia 2011 – Qualidade, Investigação e Desenvolvimento, que se realizou a 10 de Junho de 2011, no auditório do Tróia Resort, Setúbal, que contou com 70 participantes.

**V.7 Organização de
Prémios****Prémio para Trabalhos de Dissertação de Pós-Graduação, Mestrado ou
Doutoramento**

Este Concurso tem como objectivo distinguir e divulgar trabalhos de dissertação, elaborados na área da Qualidade ou temáticas relacionadas. Na sua 5ª edição, o 1º prémio foi atribuído a Elisabeth Oliveira Brito, pelo trabalho de dissertação de doutoramento “Gestão do Conhecimento e Qualidade como vectores de competitividade na Administração Pública Local”. Recebeu Menção Honrosa Sofia Teixeira, com o trabalho de dissertação de mestrado “Estudo sobre a Implementação e Certificação dos Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar em Portugal”.

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 4ª edição decidiu atribuir o Prémio à EFACEC Energia, com a acção de melhoria “Implementação de Lean Manufacturing na fábrica de geradores”.

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas à LIPOR, com a acção de melhoria “Projecto Kaizen – DAFCG” e à PT Portugal, com a acção de melhoria “Redução de chamadas de clientes na alteração de pacote MEO ADSL”

V.8 Publicações

A APQ integrou uma parceria com a VERLAG na edição do livro “Qualidade e as Normas ISO 9000 – Mitos, Verdades e Consequências”, da autoria dos Profs. Paulo Sampaio e Pedro Saraiva. No âmbito desta parceria o Presidente da Direcção assinou um prefácio do livro, tendo a APQ colaborado na sua sessão de lançamento, disponibilizando o edifício da Sede para o efeito, apoiando igualmente na sua comercialização.

Qualidade e as Normas ISO 9000



Foi dada continuidade à publicação da Revista no seu formato remodelado, com a edição dos 4 números previstos.

A Revista continuou a servir como meio de promoção da APQ e de divulgação dos seus serviços.

Revista Qualidade



O Boletim Informativo Electrónico sofreu, a partir do número 23, editado em Março, alterações significativas, tanto de forma como de conteúdo: mais estruturado, permitindo uma consulta mais simplificada 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



Consulte [AQUI](#) os e-boletins informativos

V.9 Biblioteca **Ofertas** - O ano de 2011 registou uma oferta de 13 novas publicações provenientes de várias editoras, assim como diversas revistas oriundas de vários organismos.

Consultas - Registaram-se 5 consultas presenciais e 1 empréstimo de 2 publicações a um sócio singular.

V.10 Qualiloja No movimento anual da Qualiloja, foram vendidas 65 publicações, das quais 44 de editoras nacionais e 21 de editoras estrangeiras, num total de 65 exemplares.



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 9 pessoas da área técnica e administrativa, num total de 11 acções, menos 8 do que no ano anterior, correspondendo a 116 horas de formação.

A formação incidiu, sobretudo, num Curso de Catalogação e Pesquisa, em temáticas relacionadas com a Gestão da Qualidade, Modelo de Excelência, Modelo EQUASS e na participação no Fórum Excelência Portugal 2011.

VI.2 Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a Dezembro de 2011, era composto por 14 colaboradores, menos um do que no ano anterior, distribuídos da seguinte forma:

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

Ao longo do ano registou-se, na área administrativa dos Serviços Centrais, uma substituição e uma rescisão de contrato por iniciativa do colaborador.

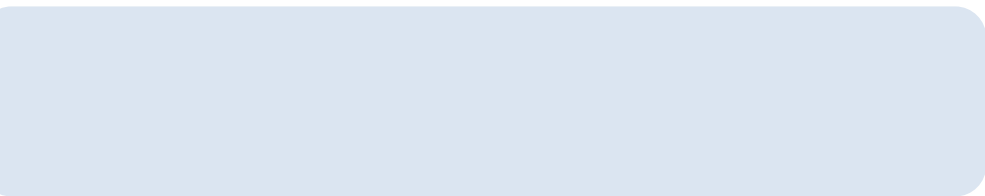
VI.3
Instalações e
Equipamentos**Instalações da Sede e**
Serviços Centrais

O ano de 2011 constituiu o segundo 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 acondicionado o bastidor de comunicações do piso 0 na zona técnica do 1º andar do edifício.

As antigas instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, continuam em processo de venda e/ou arrendamento. Para o efeito foram estabelecidos contactos com potenciais interessados, dos quais resultaram num conjunto de visitas, embora sem propostas concretas recebidas. Foi reforçada a promoção da venda/aluguer, através da colocação de anúncios publicitários, por um período prolongado, em dois jornais nacionais, assim como em três sites especializados.

Relativamente ao parque informático, foram efectuados investimentos em dois 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.

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

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

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.

Centro de Formação Profissional para a Qualidade (CEQUAL)

Em 2011 a APQ manteve a sua participação institucional no CEQUAL – Centro de Formação Profissional para a Qualidade, até à data da sua extinção, em Maio, integrando os diferentes Órgãos Sociais deste Centro, designadamente o Conselho de Administração, o Conselho Técnico-Pedagógico e a Comissão de Fiscalização.

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 2011, envolvendo a participação numa reunião realizada no Paraguai.

European Organization for
Quality (EOQ)

European Foundation for
Quality Management
(EFQM)

Fundación
Iberoamericana para la
Gestión de la Calidad
(FUNDIBEQ)

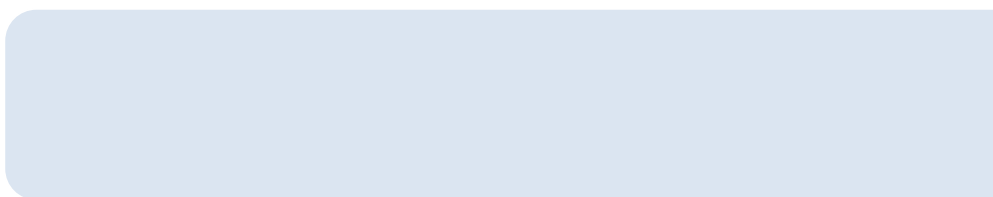
No âmbito do acordo com a EPR – *European Platform for Rehabilitation*, a APQ manteve a sua colaboração com esta organização europeia, na sua condição de “*Local License Holder*”, no âmbito da certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*.

European Platform for
Rehabilitation (EPR)

No âmbito da cooperação com a ASQ, a APQ foi reconhecida como seu *World Partner*, que resultou na assinatura de um acordo, em Pittsburgh (EUA), em Maio, o qual estabelece as bases de cooperação entre as duas associações, designadamente ao nível das publicações, participação em eventos, formação e certificação.

American Society for
Quality (ASQ)

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO



O exercício de 2011 insere-se num contexto sócio-económico adverso, caracterizado pelo contínuo abrandamento geral da actividade económica. A APQ encerra o ano com um resultado líquido de € 29.170,82 e um resultado operacional de € 79.097,17.

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
2007-2011**

Legenda

FSE – Fornecimento e Serviços Externos

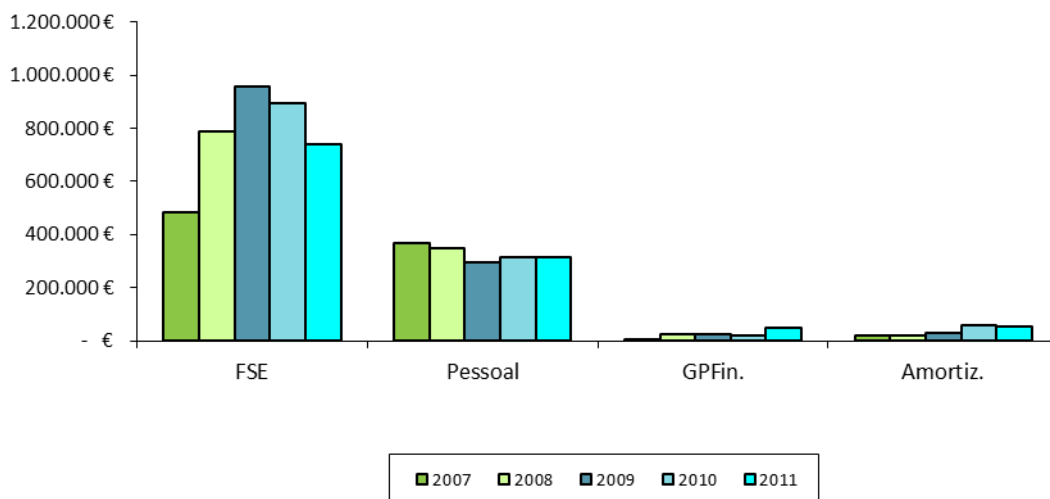
Pessoal – Custos com Pessoal

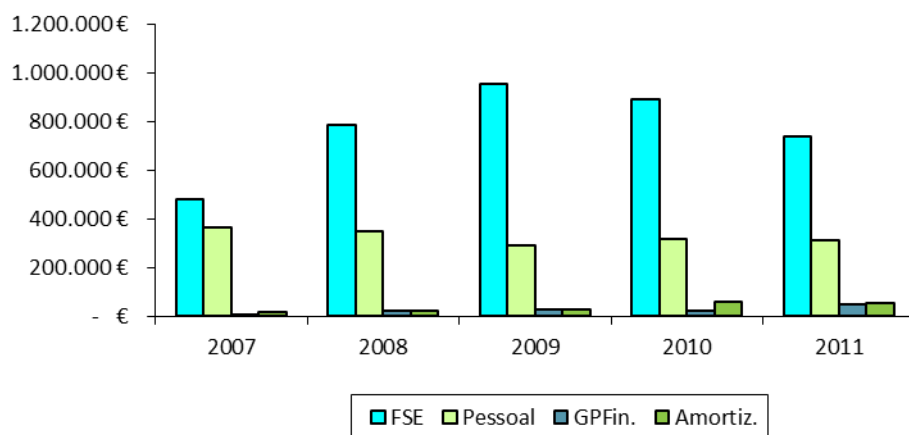
GPFin. – Gastos e Perdas Financiamento

Amort. – Amortizações

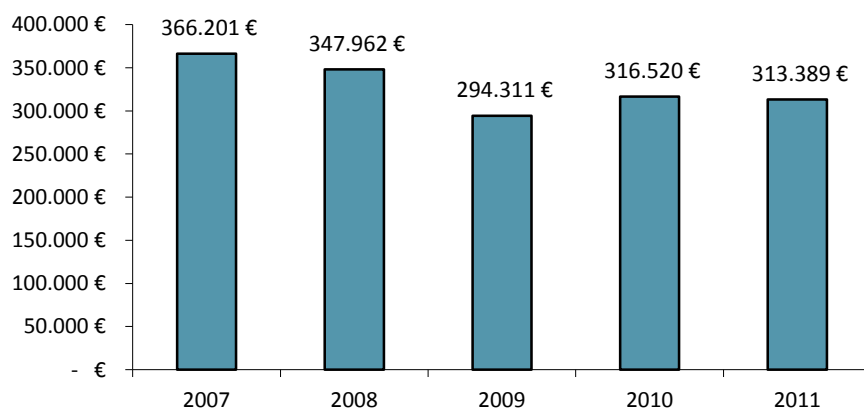
	FSE	Pessoal	GPFin.	Amortiz.	Total
2007	483.815 €	366.201 €	5.609 €	18.711 €	874.335 €
2008	790.297 €	347.962 €	22.896 €	21.298 €	1.182.453 €
2009	955.982 €	294.311 €	25.688 €	30.612 €	1.306.593 €
2010	894.968 €	316.520 €	20.961 €	57.815 €	1.290.264 €
2011	739.808 €	313.389 €	49.947 €	55.365 €	1.158.509 €

Evolução dos Custos (por rubricas)



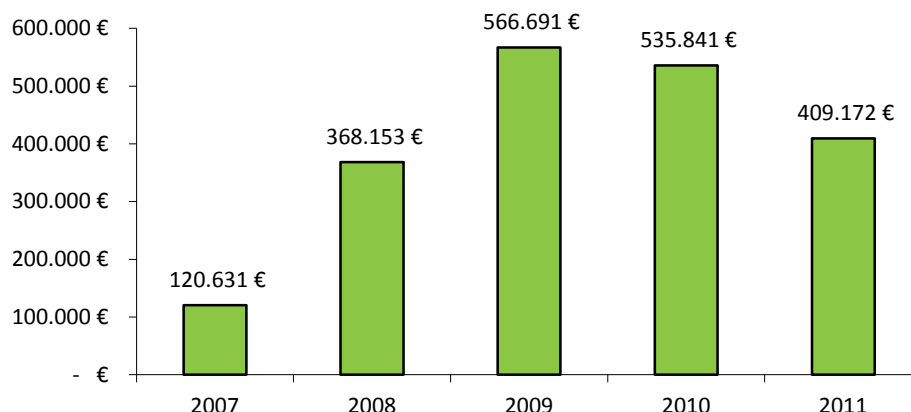
Evolução dos custos (por ano)


Verifica-se um aumento da rubrica Gastos e Perdas de Financiamento que se explica pelo agravamento das condições de financiamento bancário, especialmente no primeiro semestre do ano, tendo resultado na reformulação do crédito existente, em Julho, junto de uma nova instituição bancária.

Evolução dos Custos com Pessoal


Verifica-se uma diminuição na rubrica de Custos com Pessoal que se prende com a rescisão do contrato de trabalho, em Outubro, de um colaborador dos Serviços Centrais, que não foi entretanto substituído.

Evolução dos Subcontratos



Regista-se uma diminuição na rubrica subcontratos que se justifica pela redução do volume de facturação dos projectos ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos e ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente.

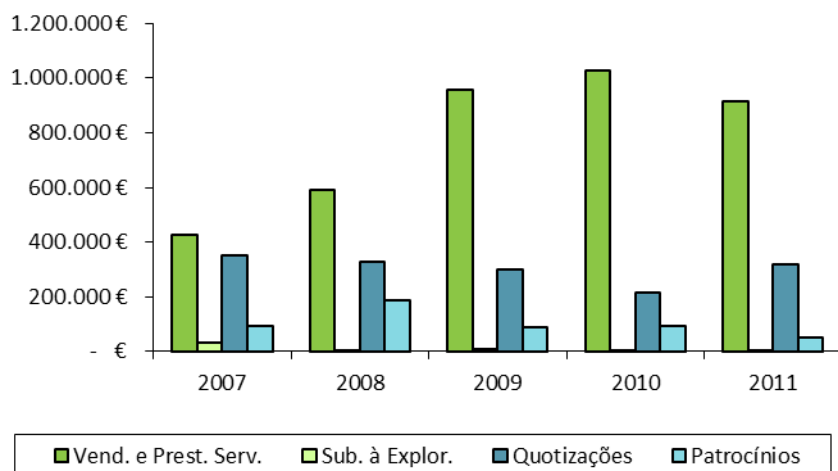
**Evolução dos Proveitos
2007-2011**

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
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 €	1.340.919 €
2011	917.040 €	3.718 €	317.330 €	52.492 €	1.290.580 €

Verifica-se um aumento significativo na rubrica quotizações, por comparação com os dois anos anteriores, em especial com 2010, que se deve essencialmente ao facto de nesse ano se ter concluído o processo de exclusão de sócios com mais de dois anos de quotas em atraso, ao abrigo dos estatutos da Associação, implicando a anulação dos respectivos saldos. Por outro lado, foi efectuado em 2010 um diferimento de proveitos em quotizações (€ 60.640), tendo sido desenvolvido em 2011 um esforço adicional de cobrança de quotizações em atraso, em especial junto de associados colectivos.

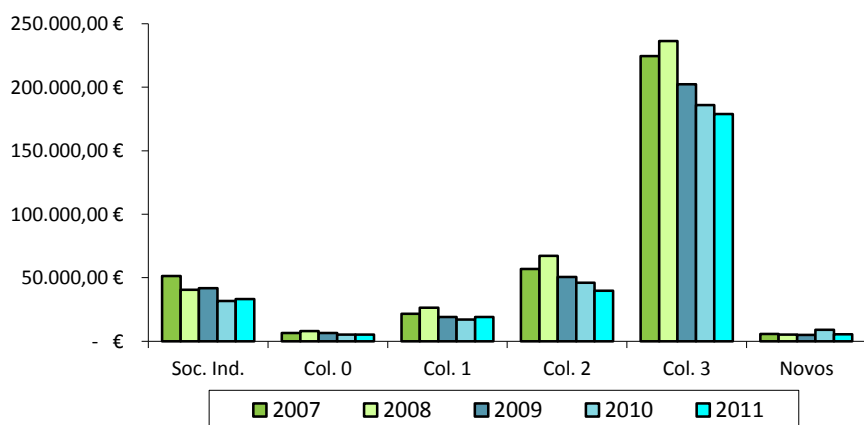
Evolução dos Proveitos (por ano)



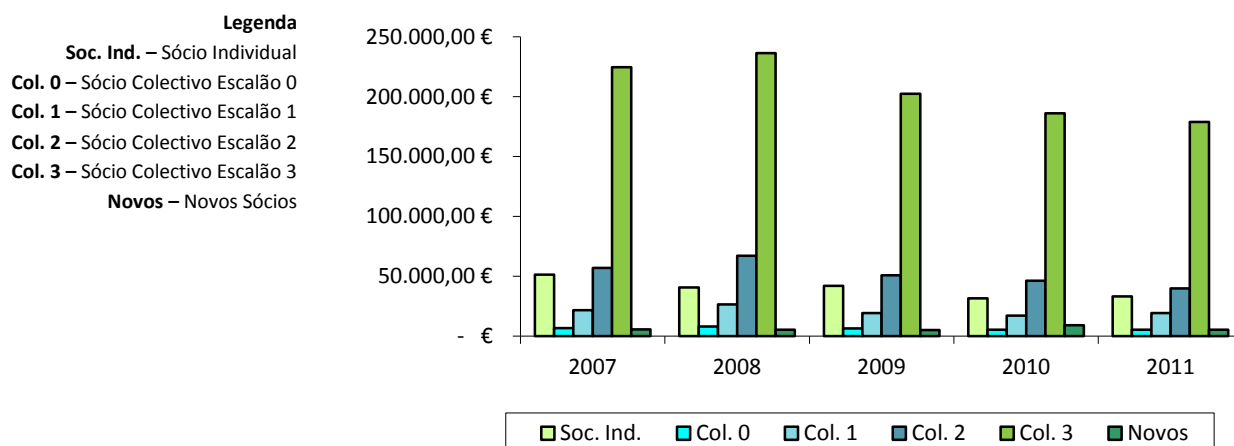
Evolução dos Proveitos (por rubrica)



Evolução da faturação em Quotas (por categoria)



Evolução da faturação em Quotas (por ano)



Em 2011 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;
- Reforço da actividade de cobrança, em especial junto de sócios colectivos com quotas em atraso;
- Envio para contencioso de informação sobre clientes com prazos de regularização de dívidas largamente ultrapassados;
- 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;
- Manutenção do procedimento relativo ao tratamento das dívidas de cobrança duvidosa, sendo de registar um ajustamento no valor de € 34.575,80, que se traduziu numa reversão do ajustamento da dívida de clientes no valor de € 1.109,49 que é levado a proveitos do exercício na rubrica correspondente, reflectindo-se todas as dívidas anteriores a 2009 inclusive;
- Reformulação do financiamento bancário, que culminou com a alteração da modalidade de financiamento e com a mudança de instituição bancária;
- Reestruturação do sistema de contabilidade analítica, passando a reflectir nos projectos os custos de pessoal e indirectos (de estrutura), permitindo uma análise mais objectiva dos resultados. Este novo sistema só produzirá efeitos a partir de 2012.

	2007	2008	2009	2010	2011
Aplicações Financeiras	160.119,26 €	- €	- €	- €	- €
Depósitos Bancários	218.324,09 €	63.588,44 €	71.654,54 €	166.800,07 €	108.252,88 €
Total	378.443,35 €	63.588,44 €	71.654,54 €	166.800,07 €	108.252,88 €
Dividas de Clientes c/c	232.730,45 €	408.104,14 €	463.519,26 €	537.536,01 €	352.959,64 €
Dividas a fornecedores c/c	53.689,48 €	217.431,97 €	227.924,09 €	239.448,63 €	179.191,64 €
Custos com Pessoal	366.200,74 €	347.962,27 €	294.311,17 €	316.520,00 €	313.389,06 €
Fornec. e Serviços Externos	483.948,58 €	790.297,27 €	955.981,92 €	894.967,96 €	739.808,47 €
Vendas e Serviços Prestados	427.652,18 €	589.325,84 €	955.730,77 €	1.026.586,07 €	917.039,86 €
Subsídios à Exploração	33.809,62 €	3.140,79 €	10.000,00 €	4.902,47 €	3.718,00 €
Quotizações	350.715,00 €	326.121,73 €	301.027,93 €	216.792,50 €	317.330,00 €
Patrocínios	90.986,80 €	184.914,55 €	86.866,67 €	91.900,00 €	52.492,00 €
Resultado Líquido Exercício	36.553,97 €	- 106.566,05 €	64.234,87 €	12.972,12 €	29.170,82 €

APQ -Associação Portuguesa para a Qualidade
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010

(Montantes expressos em Euros)

ACTIVO	Notas	31-12-2011	31-12-2010
ACTIVO NÃO CORRENTE:			
Activos fixos tangíveis	(6)	1.874.098,78	1.928.505,71
Participações financeiras - outros métodos	(7)	4.740,98	4.740,98
Total do activo não corrente		<u>1.878.839,76</u>	<u>1.933.246,69</u>
ACTIVO CORRENTE:			
Inventários	(9)	8.012,27	7.907,64
Clientes	(10)	352.959,64	537.536,01
Estado e outros entes públicos	(17)	115,29	0,00
Outras contas a receber	(10)	25.960,77	53.248,15
Diferimentos	(11)	1.125,91	1.927,65
Caixa e depósitos bancários	(4)	109.572,09	167.845,62
Total do activo corrente		<u>497.745,97</u>	<u>768.465,07</u>
Total do activo		<u>2.376.585,73</u>	<u>2.701.711,76</u>
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
CAPITAL PRÓPRIO:			
Outras reservas	(12)	313.800,52	313.800,52
Resultados transitados	(12)	618.996,80	606.024,68
Outras variações no capital próprio	(12)	218.245,26	233.372,10
		<u>1.151.042,58</u>	<u>1.153.197,30</u>
Resultado líquido do exercício		29.170,82	12.972,12
		<u>1.180.213,40</u>	<u>1.166.169,42</u>
Total do capital próprio		<u>1.180.213,40</u>	<u>1.166.169,42</u>
PASSIVO:			
PASSIVO NÃO CORRENTE:			
Provisões	(13)	179.225,19	179.225,19
Financiamentos obtidos	(14)	500.000,00	585.000,00
Outras contas a pagar	(15)	0,00	10.168,86
Total do passivo não corrente		<u>679.225,19</u>	<u>774.394,05</u>
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores	(16)	179.191,64	239.448,63
Estado e outros entes publicos	(17)	28.594,62	60.162,64
Outras contas a pagar	(15)	218.433,62	199.964,20
Diferimentos	(18)	90.927,26	261.572,82
Total do passivo corrente		<u>517.147,14</u>	<u>761.148,29</u>
Total do passivo		<u>1.196.372,33</u>	<u>1.535.542,34</u>
Total do capital próprio e do passivo		<u>2.376.585,73</u>	<u>2.701.711,76</u>

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2011.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Rúben Marques

A DIRECÇÃO

[Assinatura]
Renato Almeida Antelo

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 e 2010

(Montantes expressos em Euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	31-12-2011	31-12-2010
Vendas e serviços prestados	(19)	917.039,86	1.026.586,07
Subsídios à exploração	(19)	3.718,38	4.902,47
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(9)	(548,50)	(219,16)
Fornecimentos e serviços externos	(20)	(739.808,47)	(894.967,96)
Gastos com o pessoal	(21)	(313.389,06)	(316.520,47)
Imparidade de dívidas a receber ((perdas) / reversões)	(10)	1.109,49	20.427,43
Outros rendimentos e ganhos:			
Quotizações do exercício	(22)	317.330,00	217.530,50
Outros rendimentos e ganhos	(22)	83.813,91	141.755,52
Outros gastos e perdas	(23)	(134.803,36)	(107.107,00)
 Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		<u>134.462,25</u>	<u>92.387,40</u>
 Gastos / (reversões) de depreciação e de amortização	(6) e (24)	(55.365,08)	(57.814,76)
 Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		<u>79.097,17</u>	<u>34.572,64</u>
 Juros e rendimentos similares obtidos	(25)	21,09	0,00
Juros e gastos similares suportados	(26)	(49.947,44)	(20.961,74)
 Resultado antes de impostos		<u>29.170,82</u>	<u>13.610,90</u>
 Imposto sobre o rendimento do exercício	(8)	0,00	(638,78)
 Resultado líquido do exercício		<u>29.170,82</u>	<u>12.972,12</u>

O anexo faz parte integrante desta demonstração dos resultados por naturezas
do exercício findo em 31 de Dezembro de 2011.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

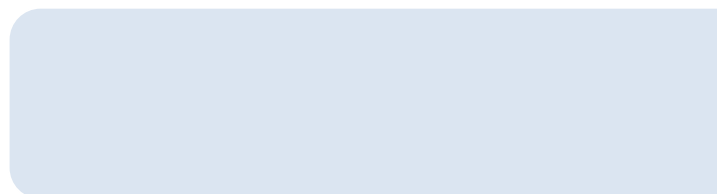
Patricia Marques

A DIRECÇÃO

[Assinatura]

Associação Portuguesa para a Qualidade

IX. CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS PARA 2012



Durante o exercício de 2011 a Direcção procurou dar continuidade ao reposicionamento institucional da Associação, reforçando a sua capacidade de intervenção junto dos segmentos-alvo prioritários, de acordo com o plano estratégico estabelecido.

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.

Terminado o mandato da actual Direcção, o Plano de Actividades e Orçamento para 2012 será da responsabilidade da nova Direcção, no entanto, e dada a sua importância enquanto instrumento de gestão, os Serviços elaboraram uma proposta, que deverá ser validada pela nova Direcção eleita, 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 do projecto. Em 2012 concluir-se-á o estudo de 2011 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2012, não se prevendo nesta altura alterações para 2012 relativamente ao número de sectores e marcas estudadas em 2011.
- Projecto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a Qual, Qmetrics e APG, cabendo à APQ a gestão financeira do projecto. Em 2012 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo, estimando-se que se mantenham os níveis de adesão de 2011.

Formação profissional

- Continuação da aposta em ofertas formativas no âmbito das seguintes temáticas: Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, Risco e Gestão e Melhoria do Desempenho Organizacional;
- Incremento das ofertas formativas disponíveis em novas temáticas, nomeadamente aquelas que tenham sido sugeridas pelos sócios e clientes da APQ aquando do Levantamento de Necessidades de Formação realizado em 2011, tais como: Comportamental; Gestão de conflitos; Liderança; Satisfação de Clientes e Colaboradores;
- Continuação da aposta em cursos com certificação associada, nomeadamente ao nível do Modelo de Excelência da EFQM, da Gestão de Projectos e da Segurança da Informação;

- Continuar a apostar no aumento dos níveis de actividade formativa nas Delegações Regionais, tal como a Delegação Regional do Sul (DRS);
- Continuação da parceria com o IPQ e a COTEC no domínio da Gestão da Inovação, ainda que estando prevista a revisão da estratégia formativa nesta área;
- Continuação da parceria com o Instituto *Kaizen* no domínio do *Lean*, no âmbito da qual se prevê a realização de novos cursos, para além dos que têm vindo a ser realizados com mais sucesso, tais como o Poka Yoke.
- 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 2 edições do curso, em Lisboa e no Porto;
- Continuação da parceria com a *Only Concept*, ainda que reduzindo o âmbito das temáticas disponibilizadas. Nesta fase está prevista a realização de um curso na área da Segurança da Informação, acreditado pelo EXIN. Este curso tem por objectivo a qualificação de profissionais em *Information Security*, de acordo com a ISO 27002.
- Níveis de Excelência da EFQM – prevê-se um aumento do número de organizações reconhecidas, comparativamente com 2011, quer nos reconhecimentos *Committed to Excellence* (C2E) quer nos *Recognised for Excellence* (R4E);
- Certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*, em parceria com a EPR – *European Platform for Rehabilitation* – prevendo-se uma redução no número de processos de certificação, por comparação com os dois últimos anos;
- Projecto *Roadshow* pelas Universidades, em parceria com a ASQ, no âmbito do protocolo estabelecido, envolvendo a comunidade de membros da ASQ em Portugal.
- 37º Colóquio da Qualidade, a realizar em Novembro, no Porto;
- 5ª Conferência BPM Lisbon, a realizar em Junho.

Projectos de âmbito internacional

Eventos de maior dimensão

Colégio de Auditores

Encontro de Membros do Colégio de Auditores;

CRIS – Centro de Responsabilidade e Inovação Social

Seminário anual sobre Responsabilidade Social – A Normalização Nacional e Internacional;

GDQS – Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços

Instituições de Apoio Social | O Pilar Económico – Como fazer face à Crise; Sustentabilidade, Sistemas de Gestão e Criação de uma Marca;

IPBPM - Instituto Português de Business Process Management

Conferência BPM Lisbon 2012;

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

Encontro de Membros da Rede de Investigadores da Qualidade.

Principais iniciativas das
Estruturas Dinamizadoras
da Qualidade

IX.2
A Nível Interno

Certificação do Sistema de Gestão da Actividade Formativa da APQ, de acordo com os Requisitos de Certificação definidos na Portaria nº 851/2010 de 6 de Setembro. A apresentação do pedido de certificação à Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) está prevista para Fevereiro de 2012;

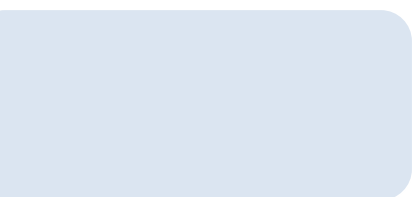
Continuação do reforço das componentes de marketing e comunicação, apoiando a promoção das diferentes actividades da Associação e o desenvolvimento dos diversos suportes promocionais;

Continuação do desenvolvimento do portal, constituindo o principal veículo promocional e de comunicação com os Associados, funcionando igualmente como suporte de vendas da Associação;

Manutenção da cobertura noticiosa da Associação e das suas iniciativas junto da comunicação social;

Continuação das actividades de promoção da 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 às Entidades Parceiras, cujo apoio em muito contribuiu para os resultados alcançados;
- A todas as Entidades Públicas e Privadas que, como clientes, apoiantes 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 2011

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