



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

RELATÓRIO & CONTAS 2012

Índice

I. COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS	3
II. MISSÃO, VISÃO E VALORES	4
III. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E ASPETOS RELEVANTES DA ATIVIDADE	5
IV. MOVIMENTO ASSOCIATIVO	7
IV.1 Movimento de Sócios 2010/2012	7
IV.2 Marketing Institucional	8
V. ATIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE	9
V.1 Formação inter e intra empresas	9
V.2 37º Colóquio da Qualidade	12
V.3 Outros Eventos	13
V.4 Projetos Especiais	14
V.5 Organismo de Normalização Setorial	16
V.6 Iniciativas de Promoção da Qualidade	17
V.7 Organização de Prémios	19
V.8 Publicações	19
V.9 Biblioteca	19
V.10 – Qualiloja	20
VI. DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS	21
VI.1 Formação / Qualificação dos Colaboradores	21
VI.2 Evolução do Quadro de Pessoal	21
VI.3 Instalações e Equipamentos	21
VII. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL	23
VII.1 A Nível Nacional	23
VII.2 A Nível Internacional	24
VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO	25
IX. CONCLUSÕES E PERSPETIVAS PARA 2013	33
IX.1 A Nível Externo	33
IX.2 A Nível Interno	35
X. AGRADECIMENTOS	36

I. COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

Mesa da Assembleia Geral

Presidente

CIMPOR – Indústria de Cimentos, S.A.
(Representante em fase de substituição)

Vice-Presidente

GALP ENERGIA, S.A.
Representada por Ana Paula Ramos

Secretário

CTT – Correios de Portugal, S.A.
Representada por Luís Filipe Ambrósio Lopes Paulo

Secretário

Pedro Manuel Saraiva

Direção

Presidente

António Manuel Ramos Pires

Vice-Presidentes

Aida Maria Teves Ferreira (DRA)
Eduardo Manuel de Almeida Farinha
Francisco António da Cunha Prista Caetano Bárbara, em representação da BJH, SGPS
João de Deus Melo Filipe, em representação da NAV Portugal, EPE
Joaquim Nunes Correia, em representação da PT Comunicações, S.A.
Julieta Brites Pereira Sousa Sansana, em representação do Grupo Portucel Soporcel
Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira (DRM)
Maria da Glória Antunes
Nuno Alexandre Ramos Correia (DRS)
Paulo Alexandre da Costa Araújo Sampaio (DRN)

Conselho Fiscal

Presidente

JOSÉ MARIA DA FONSECA, VINHOS, S.A.
Representada por Luís Miguel Mateus Cristóvão

Secretário

SINASE – Recursos Humanos, Estudos e Desenvolvimento de Empresas, Lda
Representada por Carla Gonçalves Pereira Clemente

Relator

CTCV – Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro
Representada por Sofia de Oliveira David Amado Mendes

II. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

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

Visão

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 ASPETOS RELEVANTES DA ATIVIDADE

O exercício de 2012 decorreu num contexto marcado, por um lado, pela eleição dos Órgãos Sociais para o triénio de 2012-2014 e, por outro, pela necessidade de um importante conjunto de ajustamentos, sobretudo de natureza interna, com vista a assegurar a sustentabilidade da Associação e a adequar a oferta de serviços e benefícios aos Associados.

A Direção conduziu a atividade da Associação de acordo com o programa apresentado aos sócios na Assembleia Geral Eleitoral de 28 de março de 2012, considerando os objetivos e metas estratégicos estabelecidos no Programa Eleitoral e que se encontram sintetizados no Scorecard seguinte.

Scorecard Estratégico para o período 2012-2014

	Objetivo operacional	Indicador	Meta	Observação	Atingido Dez 2012
1	Consolidar e alargar o número de Associados, individuais e coletivos	# Associados individuais # Associados coletivos	1.700		1.542
2	Melhorar os níveis de satisfação dos Associados e Clientes da APQ	Resultado de inquéritos a partes interessadas # Visitas ao site da APQ # Referências nos media	>3,5 (em 4) 100.000 70	Valor ano Valor ano	Formação Inter: 3,5 Intra: 3,8 ≈40.000 30
3	Reestruturar e alargar a oferta de formação	# Novos cursos # Cursos para grupos profissionais de Associados # Novos cursos com certificação incluída	5 3 2		13 - 1 (*)
4	Alargar as iniciativas de promoção da Qualidade, nomeadamente junto da Administração Pública, Saúde, Educação, PME e IPSS	# Projetos # Reconhecimentos no âmbito do modelo da EFQM	6 10	Valor ano	1 7
5	Aumentar a participação da APQ em atividades e projetos de âmbito nacional e internacional, com especial destaque para os PALOP e países de língua oficial espanhola	# Participações em projetos nacionais e internacionais	5		2
6	Melhorar a eficácia da gestão e aumentar os níveis de atividade das Delegações Regionais e das Estruturas	% Ações desenvolvidas vs. Planos de atividade das Delegações Regionais	N/A	A partir de 2012	-

Scorecard Estratégico para o período 2012-2014

	Objetivo operacional	Indicador	Meta	Observação	Atingido Dez 2012
7	Estreitar relações de cooperação com os PALOP	# Protocolos e/ou parcerias	2		(**)
8	Promover a aproximação às pequenas e médias empresas	# Sócios coletivos na categoria PME	450		
9	Fomentar parcerias com instituições de ensino superior a nível de projetos I&D e de formação avançada na área da Qualidade	# Protocolos e/ou parcerias	3		-
10	Promover e desenvolver a afirmação da APQ junto dos parceiros internacionais	N/A	N/A		ASQ + EPR
11	Otimizar os recursos financeiros da Associação, mantendo resultados positivos	Relação entre Vendas e Serviços Prestados e Fornecimentos e Serviços Externos Resultado Líquido do Exercício	VSP/FSE >= 1 RL > 0		0,87 4.772,58

(*) Em processo de homologação; (**) Contatos em curso com Angola e Moçambique

No exercício de 2012, merece destaque o alargamento da rede de cooperação e o aprofundamento de parcerias, quer a nível nacional quer internacional, designadamente com o IPQ e ISEGI, no âmbito do projeto ECSI Portugal, e com a ASQ – American Society for Quality, no âmbito do estudo mundial ASQ Global State of Quality.

Merece igualmente destaque o processo interno de redução de custos e a definição do modelo de sustentabilidade da Associação, assim como o processo de ajustamento do quadro de colaboradores e respetivas remunerações, com a conseqüente redefinição de funções. Merece ainda destaque a definição de um conjunto de projetos prioritários, com especial reforço das funções comerciais e uma maior atenção aos Associados.

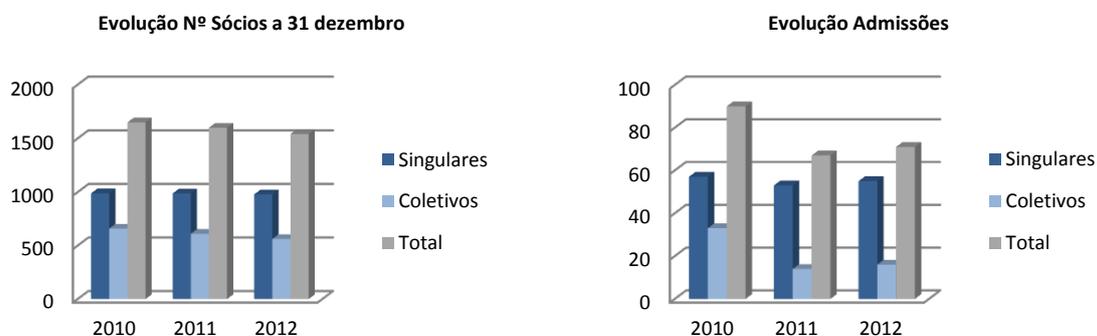
Das atividades desenvolvidas no decurso de 2012, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

- Realização do 37º Colóquio da Qualidade, em Guimarães;
- Realização da 5ª Conferência BPM Lisbon;
- Realização do 3º Encontro da RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade, em Tróia;
- Realização das 3ª Jornadas Regionais da Qualidade, no Funchal;
- Lançamento do CEGesP – Centro de Excelência em Gestão Pública;
- Lançamento do NIC – Núcleo para a Inovação e Competitividade, enquanto estrutura sucedânea do GDQS – Grupo Dinamizador da Qualidade em Serviços;
- Certificação do sistema da Qualidade da formação, pela DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Entrega do processo para homologação do curso de Técnico Superior de Higiene e Segurança no Trabalho (curso nível V) junto da ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho.

IV. MOVIMENTO ASSOCIATIVO

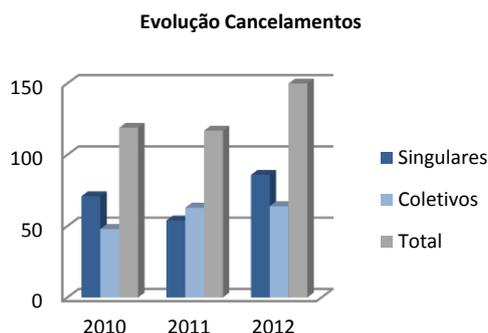
IV.1 Movimento de Sócios 2010/2012

A APQ contava a 31 de dezembro com 1.542 associados, entre singulares e coletivos, tendo-se registado um total de 71 admissões.



Cancelamentos

Ao longo do ano, 150 sócios cancelaram o seu registo.



Os motivos de cancelamento que levaram à saída destes sócios foram:

Singulares		
2011	2012	
70,5%	65,1%	Não especificados
22%	32,6%	Por questões profissionais e/ou pessoais
0%	1,2%	Falecimentos
7,5%	1,2%	A Empresa onde trabalha é sócia da APQ
Coletivos		
2011	2012	
0%	15,6%	Não especificados
73%	50%	Contenção de custos
8%	10,9%	Reestruturações/fusões
8%	14,1%	Não usufruem das vantagens
11%	9,4%	Encerramento da atividade

Distribuição Geográfica

Relativamente à distribuição geográfica dos associados entrados em 2012, verificou-se um maior número de adesões no distrito de Lisboa, quer de sócios Singulares quer Coletivos. Relativamente à distribuição geográfica dos associados cancelados, quer Singulares quer Coletivos, destacam-se os distritos de Lisboa e Porto.

Setores de Atividade

Na distribuição pelos principais setores de atividade dos sócios coletivos admitidos, registaram-se 11 da área dos Serviços, 2 do Comércio, 2 da Construção e 1 da Indústria.

IV.2 – Marketing Institucional

Cartão Associado APQ

A fim de diversificar e complementar os benefícios dos seus associados, a política da APQ passou também por proporcionar mais vantagens e benefícios em outras áreas, através do estabelecimento de parcerias com entidades externas especializadas. O Cartão Associado é um benefício da APQ para os seus associados em situação regular, que para além de identificar o associado, permite que o mesmo possa usufruir de um conjunto de benefícios e descontos em divesas entidades externas. O cartão é renovável, com uma periodicidade anual, coincidindo as edições anuais com o ano civil. Em 2012 foram pedidos orçamentos e adjudicada a proposta mais vantajosa para a impressão deste cartão e criada uma imagem para o mesmo. Valorizar a condição de associado da APQ, com a disponibilização de um conjunto alargado de benefícios e condições especiais que justifiquem, racionalmente, o pagamento da respetiva quota foi um dos objetivos que orientou este projeto.



Protocolos e Parcerias

A APQ está continuamente a aumentar a sua rede de parceiros, que possibilitem o acesso dos associados a produtos, serviços e soluções que satisfaçam as suas necessidades com condições mais vantajosas, proporcionando a APQ a estes parceiros a aproximação a um grupo alargado de potenciais clientes. Para aderirem a esta rede, as empresas e entidades que considerem existir um campo de parceria a ser desenvolvido no âmbito do Cartão Associado APQ, poderão propor a sua adesão, sendo para o efeito estabelecido um protocolo específico que descreve os direitos e deveres entre as partes e os beneficiários.

Os Protocolos e Parcerias estabelecidos em 2012 foram: Galp Energia, GlassDrive, Hoteis Axis, Instituto Optico, Pestana Hoteis & Resorts e Pousadas de Portugal.

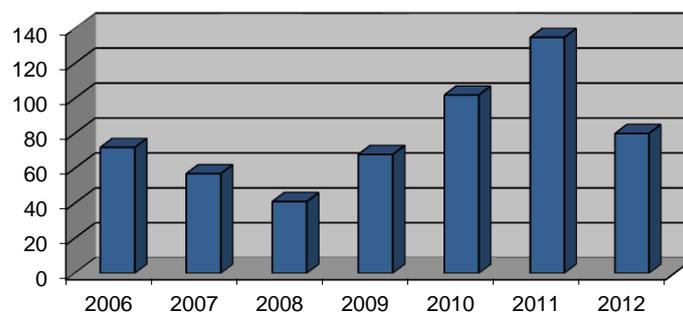
V. ATIVIDADE TÉCNICA E DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE

V.1 Formação inter e intra empresas

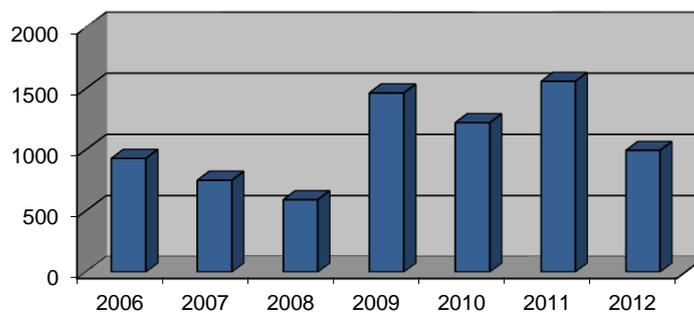
Global da Atividade de Formação (comparativo 2006 – 2012)

No global da atividade de formação, foram realizadas 80 ações em 2012, envolvendo 995 participantes e um total de volume de formação de 14.902 horas. Relativamente a 2011, verificou-se um decréscimo de 30,9% no volume da formação, de 36% no número de participantes e de 40,7% no número de ações realizadas, em grande parte explicado pela diminuição substancial no número de ações INTER e INTRA realizadas pela sede e pela DRN. Também a DRS sofreu uma redução significativa no número de ações INTER realizadas.

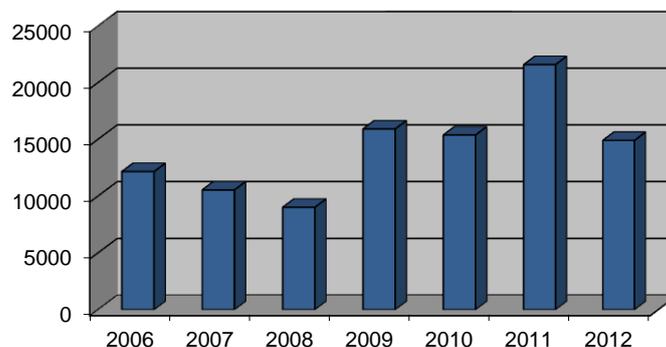
Nº Acções



Nº Participantes



Volume formação

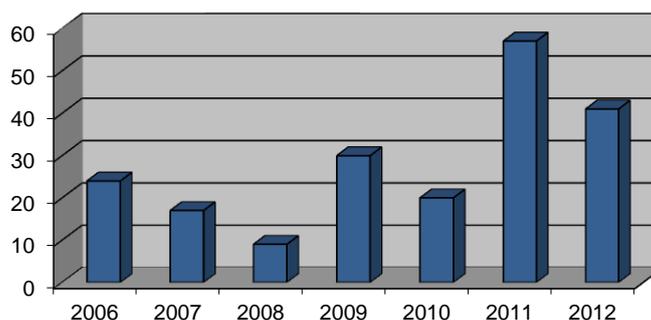


Formação Intra

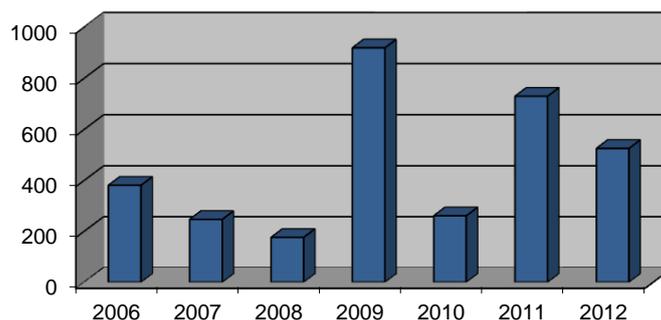
(comparativo 2006 – 2012)

A formação intra registou, relativamente a 2011, um decréscimo de 28% no número de ações realizadas, de 28% no número de participantes e de 35% no volume de formação. Este decréscimo era expectável na medida em que o crescimento atípico verificado na formação intra em 2011 teve um carácter excepcional e localizado.

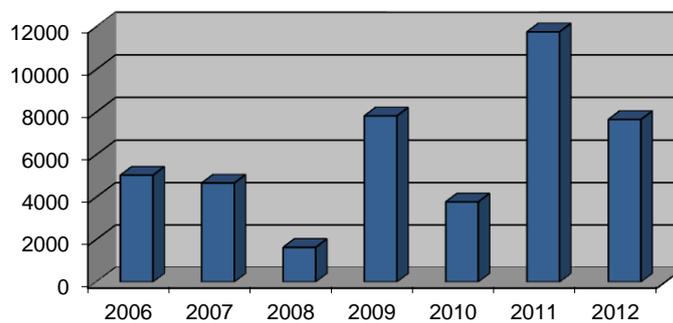
Nº Acções INTRA



Nº Participantes INTRA



Volume formação INTRA



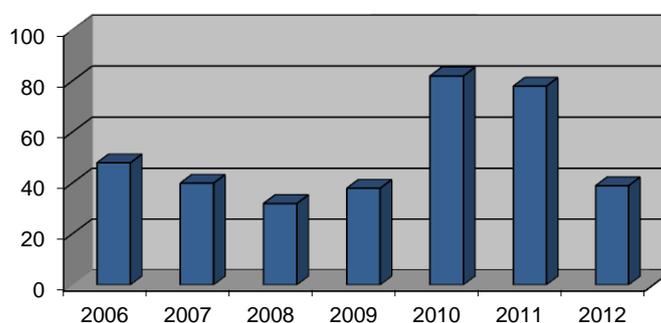
Formação Inter

(comparativo 2006 – 2012)

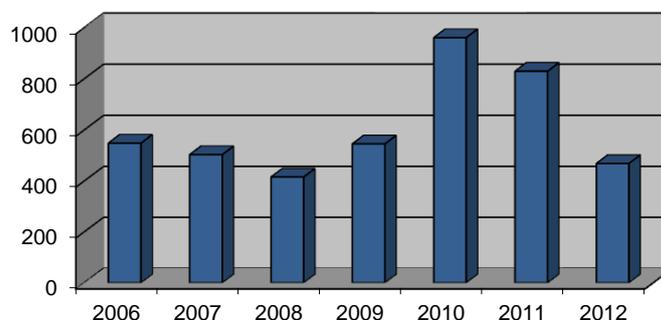
Na formação inter, e relativamente a 2011, houve um decréscimo de 26% no volume de formação, acompanhado de um decréscimo de 43,5% no número de participantes e de 50% no número de ações, para o qual contribuiu o número significativo de cursos cancelados, decorrente do contexto económico do nosso país.

Do total de ações realizadas em 2012, cerca de 17% correspondem a novos cursos, nomeadamente em temáticas como a Qualidade, o Ambiente, a Segurança e Saúde do Trabalho, o Desenvolvimento Pessoal e as metodologias Kaizen.

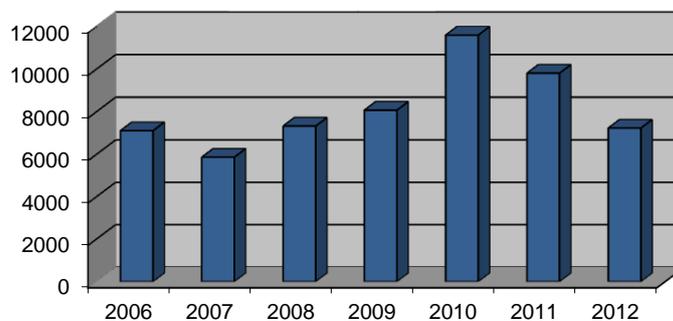
Nº Acções INTER



Nº Participantes INTER



Volume formação INTER



V.2 – 37º Colóquio da Qualidade



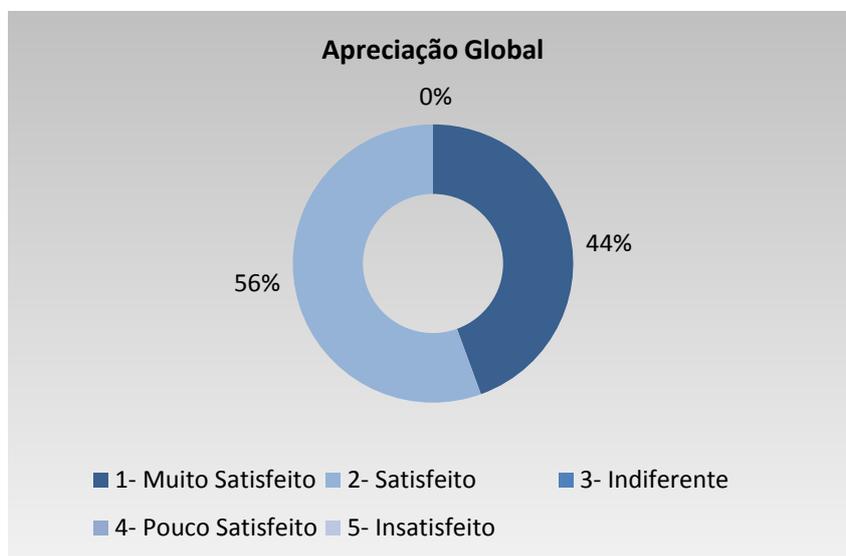
“Made in Qualidade Made In Portugal” foi o tema do 37º Colóquio da Qualidade, realizado no dia 4 de outubro, no Centro Cultural Vila Flor, em Guimarães, contando com a presença de mais de uma centena e meia de participantes.

No dia anterior ao Colóquio os participantes tiveram oportunidade de efetuar uma visita guiada aos locais mais emblemáticos da cidade de Guimarães.

O programa deste Colóquio foi constituído por três sessões plenárias, cinco sessões paralelas e uma visita técnica à empresa Bosch Car Multimedia Portugal. No que concerne às sessões plenárias, as mesmas foram apresentadas por oradores de reconhecido prestígio nacional e internacional. Por seu turno, as sessões paralelas envolveram a realização de cinco Workshops temáticos, promovidos pelas estruturas da APQ.

O Colóquio encerrou com uma Cerimónia de Reconhecimentos, na qual foram anunciados os vencedores dos Prémios “Equipas de Melhoria” e atribuídos troféus aos sócios presentes que completaram 25 anos de filiação na APQ.

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



V.3 – Outros Eventos

Serviços Centrais

Seminários “EQUASS”



Enhancing performance, meeting needs

Realizaram-se nos meses de Maio e Junho, 4 seminários regionais para as Misericórdias Portuguesas, em parceria com a União das Misericórdias, a SINASE e a AFID (Lisboa, Vila do Conde, Viseu e Ferreira do Alentejo), que contaram no total com a presença de 300 participantes e teve como objectivo apresentar o Modelo EQUASS e as vantagens da sua implementação nas entidades que operam no âmbito dos serviços sociais.

Delegação Regional do Norte

Seminário Inovação - O caminho a seguir em tempos de crise

A parceria APQ, IPQ e COTEC decidiu lançar um seminário subordinado ao tema “Inovação - o caminho a seguir em tempos de crise”, cujo objetivo passou sobretudo por destacar e partilhar experiências sobre a importância da inovação no contexto atual, de crise económica. Este seminário teve lugar no dia 6 de dezembro, no Porto e reuniu 40 participantes.



Seminário A Excelência na Cultura Organizacional



Este seminário teve lugar no Porto, a 6 de julho, onde estiveram presentes cerca de 45 participantes. Teve como principal objetivo proporcionar aos participantes uma visão integrada dos passos necessários para uma gestão de excelência.

Delegação Regional do Sul

Ação de Sensibilização Implementação e utilização de Ferramentas Práticas na Segurança contra Incêndios em Edifícios (1ª e 2ª Edição)

Foram realizadas 2 ações de sensibilização, em março e setembro, respetivamente, reunindo no total 31 participantes. Estas ações tiveram como principal objetivo promover a segurança e dar a conhecer as melhores práticas na utilização de ferramentas de segurança contra incêndios em edifícios.



Workshop ISO 50001:2011 - A nova Norma de Sistemas de Gestão da Energia



O workshop ISO 50001:2011 realizou-se em julho, reunindo no total 18 participantes. O workshop teve como objetivos explicar a evolução das normas aplicáveis à gestão energética e enquadrar a Norma ISO 50001:2011, conhecendo a sua estrutura e requisitos de forma a adquirir conhecimentos para otimizar os recursos e gerir as atividades da organização, numa perspetiva energética.

Delegação Regional da Madeira

III Jornadas Regionais da Qualidade

Em outubro, no Funchal, realizaram-se as III Jornadas Regionais da Qualidade subordinadas ao tema central “Mudar, Inovar e Reinventar, Empreender com Rede”, o programa contemplou 3 painéis, com as seguintes temáticas: “A Mudança”, “Inovar e Reinventar” e “Empreender com Rede”.

Estas jornadas decorreram no auditório da Universidade da Madeira e contaram com a presença de 80 participantes.



V.4 – Projetos Especiais

Projeto ECSI Portugal



Foram concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2011, ao qual aderiram 28 entidades, representando 9 setores: Banca, Seguros, Transportes de Passageiros, Comunicações, Combustíveis, Gás de Garrafa, Gás Natural, Águas e Eletricidade.

O apoio habitualmente prestado pela APS – Associação Portuguesa de Seguradoras ao nível do setor dos Seguros foi interrompido nesta edição do estudo. Pelo contrário, a ANACOM retomou o patrocínio do setor das Comunicações, o qual tinha sido suspenso na edição 2010. O setor das Águas continuou, nesta edição do estudo, a contar com o apoio da APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas, enquanto entidade angariadora e interlocutora das empresas do setor.

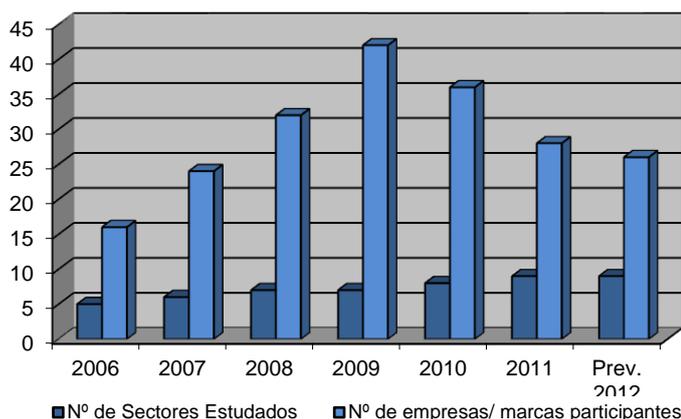
Os resultados deste estudo foram divulgados numa sessão realizada no IPQ a 11 de julho de 2012.

O protocolo entre os parceiros APQ, IPQ e ISEGI foi revisto em fevereiro de 2012, na sequência da passagem da gestão financeira do projeto da APQ para a ADISEGI (em representação do ISEGI), com efeitos a partir de janeiro de 2012, tendo em conta o prejuízo para a APQ resultante da impossibilidade de dedução da totalidade do IVA.

Relativamente ao estudo 2012, cujos resultados serão conhecidos em meados do ano 2013, foram até à data estabelecidos e/ou renovados os contratos de adesão de 4 empresas/marcas do sector da Banca, 9 empresas/marcas do sector das Comunicações, 1 empresa/marca do sector dos Combustíveis, 1 empresa/marca do sector do Gás de Garrafa, 2 empresas/marcas do sector do Gás Natural, 2 empresas/marcas do sector da Eletricidade e 6 empresas/marcas do sector dos Seguros. Relativamente a este último setor, a APS retomou o seu apoio.

No que diz respeito aos setores das Águas e das Comunicações, não está ainda confirmado o apoio por parte da APDA e da ANACOM, respetivamente.

ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente



Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS)

No âmbito deste projeto cabe à APQ, como representante nacional, 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 transações financeiras envolvidas no processo. Neste terceiro ano da operacionalização deste sistema em Portugal pela APQ, candidataram-se à Certificação EQUASS Assurance 8 entidades (5 novas e 3 renovações) e foram traduzidos os materiais relativos à nova versão do modelo.

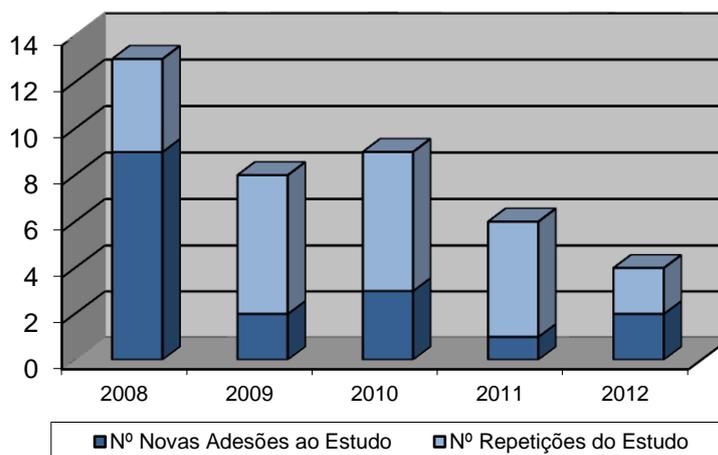


Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH)



No âmbito deste projeto desenvolvido em parceria com a Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos (APG), a QUAL e a Qmetrics, registou-se a adesão de 4 organizações, das quais 2 foram repetições do estudo.

Adesões ao ONRH

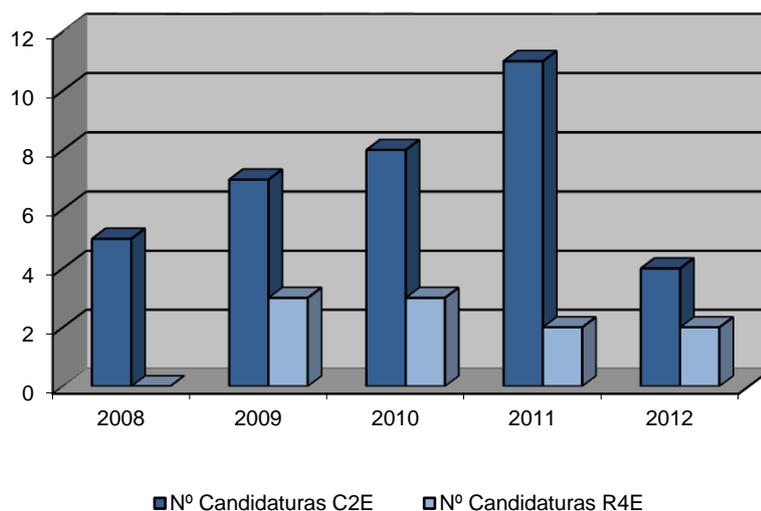


Níveis de Excelência da EFQM

Registaram-se 4 candidaturas ao reconhecimento pelo Committed to Excellence e 2 candidaturas ao Recognised for Excellence. Durante o ano, foram atribuídos 4 reconhecimentos Committed to Excellence e 3 reconhecimentos Recognised for Excellence.



Candidaturas Níveis de Excelência



V.5 – Organismo de Normalização Setorial

CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade

Foram realizadas 2 reuniões plenárias, tendo os Grupos de Trabalho acompanhado as atividades europeias e internacionais de normalização no respetivo âmbito, nomeadamente através da tradução, preparação da posição de voto e/ou comentários aos documentos normativos. As atividades 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".

CT 147 - Critérios de Avaliação de Entidades

Foi realizada 1 reunião plenária, tendo a comissão acompanhado as atividades europeias e internacionais de normalização no respetivo âmbito, nomeadamente através da tradução, preparação da posição de

voto e/ou comentários aos documentos normativos. As atividades 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".

CT 180 - Gestão do Risco

Foram realizadas 11 reuniões plenárias, tendo a comissão acompanhado as atividades europeias e internacionais de normalização no respetivo âmbito, nomeadamente através da tradução, preparação da posição de voto e/ou comentários aos documentos normativos. As atividades centraram-se essencialmente na tradução do seguinte documento:

- ISO 31010 "Risk management – Risk assessment techniques".

V.6 – Iniciativas de Promoção da Qualidade

Pólo Dinamizador da Qualidade de Évora (PDQE)

As atividades desenvolvidas pelo PDQE foram as seguintes:

- Publicação de Revista TMQ – Techniques, Methodologies and Quality: Review in Portuguese, Spanish and English, N.º 3, editada pela APQ, que veio substituir a TMQ Qualidade, anteriormente editada pela Edições Silabo, mantendo-se toda a filosofia e os objetivos subjacentes.
- Organização de 8 seminários, na Universidade de Évora, no âmbito do Mestrado em Gestão, especialização em Contabilidade, da Licenciatura em Economia, do Mestrado em Gestão da Qualidade e Marketing Agro-alimentar, e da Licenciatura em Gestão, num total de 430 participantes.

CRIS - Centro de Responsabilidade e Inovação Social



Publicação de Artigos

Os elementos do CRIS publicaram três artigos na revista Qualidade, subordinados aos seguintes temas: "Responsabilidade Social em Debate"; "Inovação Social hoje?" e "Os Referenciais da Responsabilidade Social".

Seminário Responsabilidade Social: A Normalização Nacional e Internacional

Realizado em março, no Porto, este seminário teve como principal objetivo dar a conhecer o contributo da normalização para a consolidação das práticas de Responsabilidade Social nas organizações, abordando os diferentes referenciais normativos atualmente existentes neste âmbito, a sua evolução e o seu impacto nas organizações. Este evento contou com a presença de 85 participantes.



Encontros CRIS 2012

Foram promovidos 3 encontros, realizados em junho, outubro e novembro, no Porto, subordinados ao tema “Inovação Social”, e tiveram como objetivo refletir sobre o conceito e partilhar casos de inovação social interna e externa. Contaram com o apoio da Católica Porto Business School e reuniram um total de 70 participantes.

IPBPM – Instituto Português de Business Process Management



participantes.

Realização da 5ª Conferência BPM Lisbon, nos dias 19 e 20 de junho, na Universidade Lusófona de Lisboa, tendo contado com a participação especial do orador canadiano Andrew Spanyi e com a presença de 80

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

III Encontro de Tróia 2012 – Qualidade, Investigação e Desenvolvimento, organizado por António Ramos Pires, Álvaro Rosa, Luis Lourenço, Margarida Saraiva, Paulo Sampaio e Patrícia Moura e Sá, realizado a 8 de junho, no TróiaResort – Setúbal e que contou com 90 participantes



Grupo Dinamizador da Segurança e Saúde do Trabalho (percursor da Seguramete)

Este Grupo Dinamizador publicou um artigo na revista Human subordinado ao tema “Segurança e Saúde do Trabalho – Uma Responsabilidade de Todos”. Foram eleitos novos elementos para coordenar este Grupo.

Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços (percursor do NIC)

Desde o ano de 2006 que este grupo dinamizador, em conjunto com algumas autarquias locais e escolas, tem vindo a implementar a iniciativa “Crescer e Viver com a Qualidade”, a qual se tem revelado gratificante e de elevado sucesso. Esta iniciativa visa fomentar, divulgar, sensibilizar e consciencializar os jovens para conceitos e questões relacionadas com a Qualidade e o Consumo Sustentável. Em 2012, os elementos do grupo desenvolveram sessões em quatro escolas.

V.7 – Organização de Prémios

Prémio para Equipas de Melhoria

Este Prémio tem por objetivo distinguir ações 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 edição decidiu atribuir o 1º Prémio ao Grupo Medlog, operador logístico na área da saúde, com a ação de melhoria “Melhoria do Circuito Logístico”.

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas à Câmara Municipal de Águeda, com a ação de melhoria “Modelação Estratégica/Organizacional da CMA” e à Agere -Empresa de Águas e Efluentes e Resíduos de Braga com a ação de melhoria “Supressão de dois circuitos da recolha de resíduos sólidos urbanos”.

Prémio Kaizen Lean

A APQ é uma das entidades parceiras do Prémio Kaizen Lean, tendo-se associado à categoria “Excelência na Qualidade”. Nesta categoria, foi premiada a Câmara Municipal do Porto, reconhecimento atribuído ao projeto “Circuito da Boavista 2011”. A Hilti, líder na produção e manutenção de máquinas industriais, obteve a menção honrosa pela redução do tempo no tratamento de reclamações.

Prémio Empreender

A APQ é uma das entidades parceiras deste prémio, tendo-se associado à categoria Produto/Serviço. Este prémio, lançado pela primeira vez pelo jornal Vida Económica, tem como objetivo distinguir as empresas empreendedoras, independentemente da sua dimensão. A cada categoria foi atribuído um primeiro prémio e uma menção honrosa. Na categoria produto/serviço, o primeiro prémio foi obtido pela Undel. Foi ainda atribuído um Prémio Carreira Empreender a Luís Portela, presidente da Bial, pelo seu percurso na liderança de uma das mais importantes empresas do setor farmacêutico.

V.8 Publicações

Revista Qualidade

Durante o ano foram publicados os 4 números previstos. Para além da sua componente técnica e formativa, a Revista continuou a servir como meio de promoção da APQ e de divulgação dos seus serviços.

V.9 – Biblioteca

Ofertas - O ano de 2012 registou uma oferta de 3 novas publicações, provenientes de 3 editoras, assim como diversas revistas oriundas de vários organismos.

Consultas – Não se registaram consultas presenciais e houve um empréstimo de 5 publicações a dois sócios singulares.

V.10 – Qualiloja

No movimento anual da Qualiloja, foram vendidas 62 publicações, das quais 36 de editoras nacionais e 26 de editoras estrangeiras. Foram vendidos também 43 posters.

VI. DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS INTERNAS

VI.1 Formação / Qualificação dos Colaboradores

A formação frequentada pelos colaboradores resultou, na sua maioria, da participação em cursos e em eventos organizados pela APQ. Envolveu 8 colaboradores, num total de 14 ações, mais 3 do que no ano anterior, correspondendo a 96,5 horas de formação.

A formação incidiu, sobretudo, num Curso de Marketing e Gestão de Vendas, em temáticas relacionadas com o Modelo de Excelência e a Gestão do Tempo.

VI.2 Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a 31 de dezembro de 2012, era composto por 10 colaboradores, menos quatro do que no ano anterior, distribuídos da seguinte forma:

	Colaboradores	
	Efetivos	A contrato
Sede	6	0
▪ Área Técnica	4	-
▪ Área Administrativa	2	-
DRN	2	1
▪ Área Técnica	1	-
▪ Área Administrativa	1	1
DRS	1	0
▪ Área Técnica	1	-
DRM	0	0
DRA	0	0
TOTAL	9	1

Ao longo do ano verificaram-se 4 rescisões de contrato, 3 na Sede e 1 na DRM.

VI.3 Instalações e Equipamentos

Instalações da Sede e Serviços Centrais

No ano de 2012 foi dada especial ênfase à otimização dos custos do condomínio da sede da Associação, no Pólo Tecnológico de Lisboa, designadamente no que se refere a custos com pessoal e revisão de vários contratos de manutenção.

As antigas instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, foram objeto de um plano de reconfiguração do processo de mediação imobiliária. Para o efeito foram cancelados todos os contratos para venda e/ou arrendamento existentes, tendo sido estabelecido um contrato de exclusividade como uma mediadora de referência, em condições especiais, reforçando as atividades promocionais de venda e/ou arrendamento do edifício.

Relativamente ao parque informático, foi efetuado um *upgrade* em vários computadores na sede e efetuada manutenção na rede informática. Por outro lado, foram instaladas actualizações de *software* nos programas de Gestão Comercial e de Gestão de Vencimentos.

Instalações da DRM e DRA

Em 2012 foram rescindidos os contratos de arrendamento dos escritórios da DRM e da DRA, em virtude da APQ ter prescindido de colaboradores permanentes nestas Delegações Regionais e numa ótica de racionalização de recursos.

VII. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

VII.1 A Nível Nacional

Comissões Setoriais (IPQ)

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

- CS 03 Tecnologias da Informação e Comunicações – António Moitinho de Almeida
- CS 09 Saúde – Elizabeth Melo Gomes
- CS 11 Ensino e Formação – Rui Pulido Valente

Comissões Técnicas de Normalização

A APQ manteve a sua representação nas seguintes comissões:

- CT 144 Turismo – António Portela
- CT 148 Transportes: Logística e Serviços – Orlando Ferreira
- CT 169 Atividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação – Susana Monteiro
- CTA 25 Qualidade na Educação e Formação – Eduardo Farinha
- CT Respostas Sociais – Maria da Glória Antunes

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 – Odete Fernandes
- Comissão Técnica de Acreditação – Carla Cunha

Organismos Certificadores

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

- BV Bureau Veritas Certification – Isaltina Carrasquinho
- EIC Empresa Internacional de Certificação S.A. – Odete Fernandes
- SGS ICS Internacional Certification Services – Francisco Seco de Oliveira
- CERTIF Associação para a Certificação – Francisco Caetano
- LRQA Lloyds Register Quality Assurance – José Figueiredo Soares

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 1º Secretário, representada por Paulo Sampaio.

VII.2 A Nível Internacional

European Organization for Quality (EOQ), European Foundation for Quality Management (EFQM) e Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)

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 2012.

European Platform for Rehabilitation (EPR)

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.

American Society for Quality (ASQ)

No âmbito da cooperação com a ASQ, a APQ aceitou integrar a rede de entidades apoiantes do estudo mundial ASQ Global State of Quality, constituindo um estudo pioneiro e inovador sobre o “estado da arte” da Qualidade a nível mundial.

VIII. SITUAÇÃO E DESEMPENHO FINANCEIRO

O exercício de 2012 enquadra-se num contexto socioeconómico adverso, caracterizado pelo contínuo abrandamento geral da actividade económica. A APQ encerra o ano com um resultado líquido de 4.722,58€ e um resultado operacional de 38.604,35€.

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

Evolução dos custos 2008-2012

	FSE	Pessoal	GPFIn.	Amortiz.	Total
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 €	1.158.510 €
2012	385.192 €	286.070 €	32.657 €	55.280 €	759.199 €

Legenda

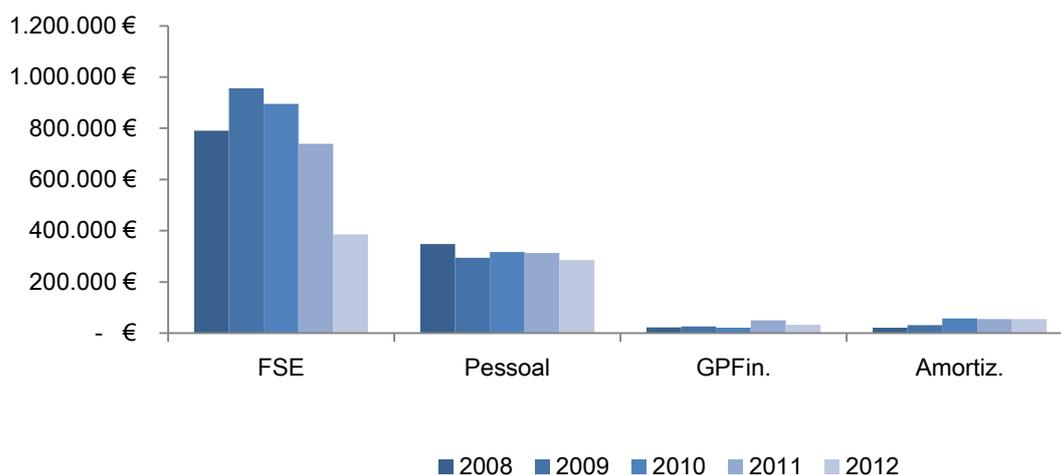
FSE – Fornecimento e Serviços Externos

Pess. – Custos com Pessoal

GPFIn. – Gastos e Perdas Financiamento

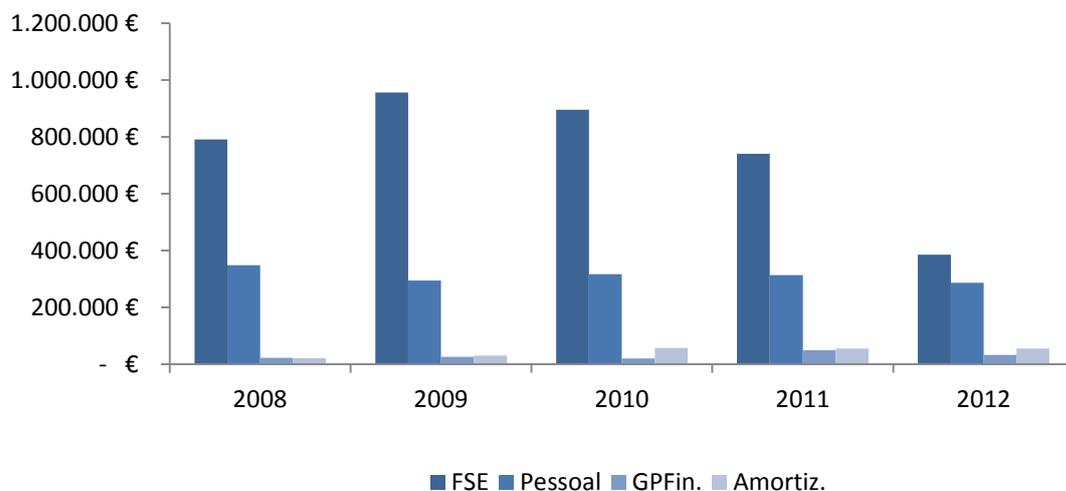
Amort. – Amortizações

Evolução dos Custos (por rubricas)

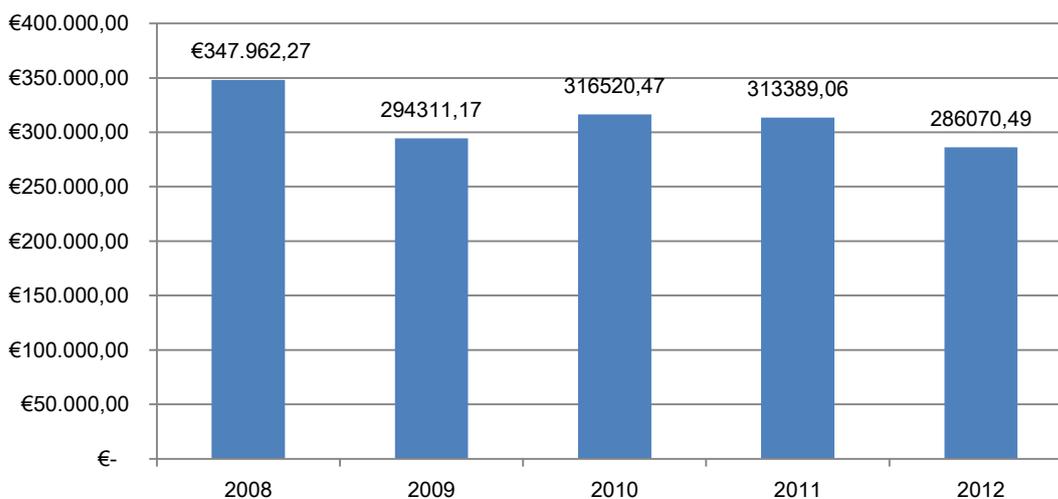


Verifica-se uma redução acentuada na rúbrica Fornecimentos e Serviços Externos que se explica, em grande parte, pela redução dos Subcontratos, conforme se apresenta mais adiante neste relatório, assim como pela redução e otimização de alguns serviços externos.

Evolução dos custos (por ano)



Evolução dos Custos com Pessoal



Verifica-se uma redução na rubrica Custos com o Pessoal, que se deve à rescisão do vínculo laboral com quatro colaboradores, durante o ano de 2012, assim como à redução dos níveis de remuneração, a partir do mês de novembro.

Evolução dos proveitos 2008-2012

	Vend. e Prest. Serv.	Sub. à Explor.	Quotizações	Patrocínios	Total
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 €
2012	333.861 €	60 €	232.290 €	94.950 €	661.162 €

Legenda

Vend. e Prest. Serv. – Vendas e Prestações de Serviços

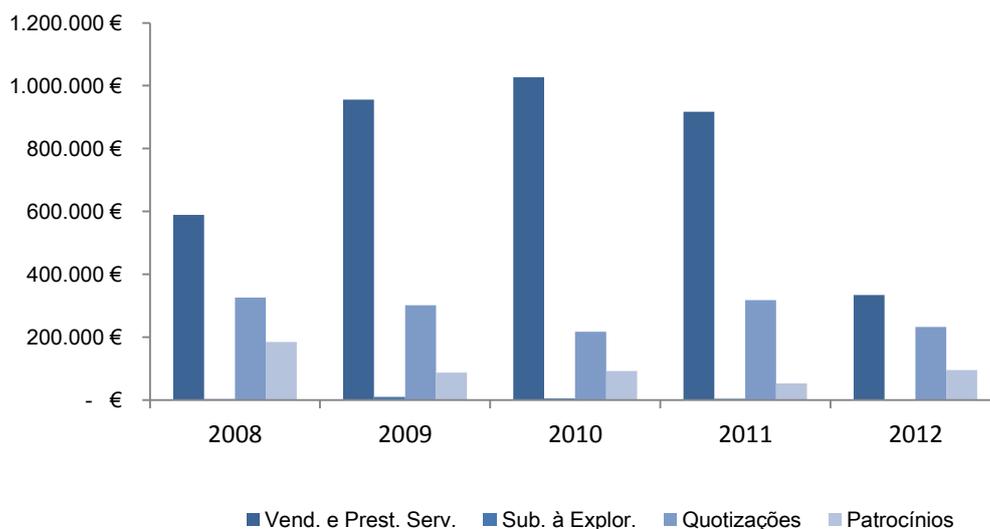
Sub. à Explor. – Subsídios à Exploração

Constata-se uma redução significativa na rubrica Vendas e Prestação de Serviços, em boa parte explicada pelo fato, já atrás aludido, da APQ ter deixado de fazer a gestão financeira (faturação e cobrança) dos projetos ECSI e ONRH, para além da redução geral de atividade verificada no decurso de 2012.

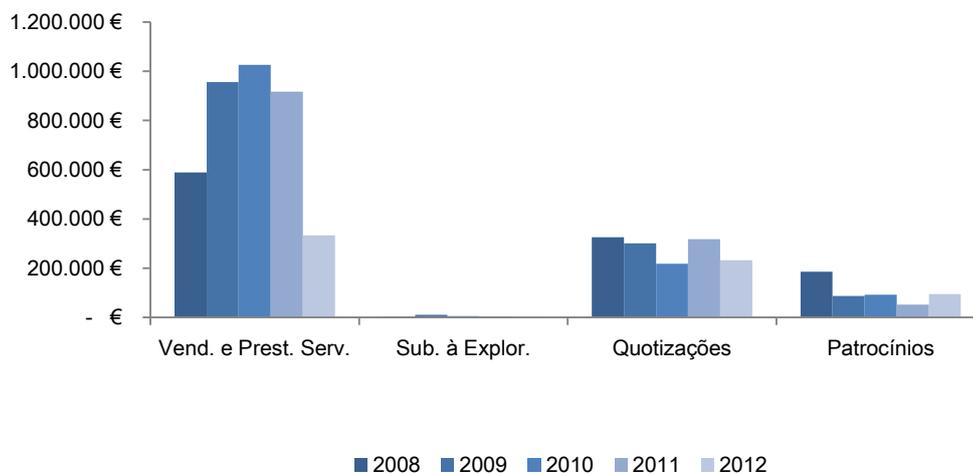
Na rubrica quotizações, existia em 2011 um saldo de 60.640€ correspondente a diferimentos do ano anterior, pelo que a redução real de faturação em 2012 relativa a Quotizações é de 24.400€, em vez dos 85.040€ conforme apresentado no quadro.

Na rubrica Patrocínios, o valor apresentado inclui um donativo extraordinário da APCER no valor de 50.000€.

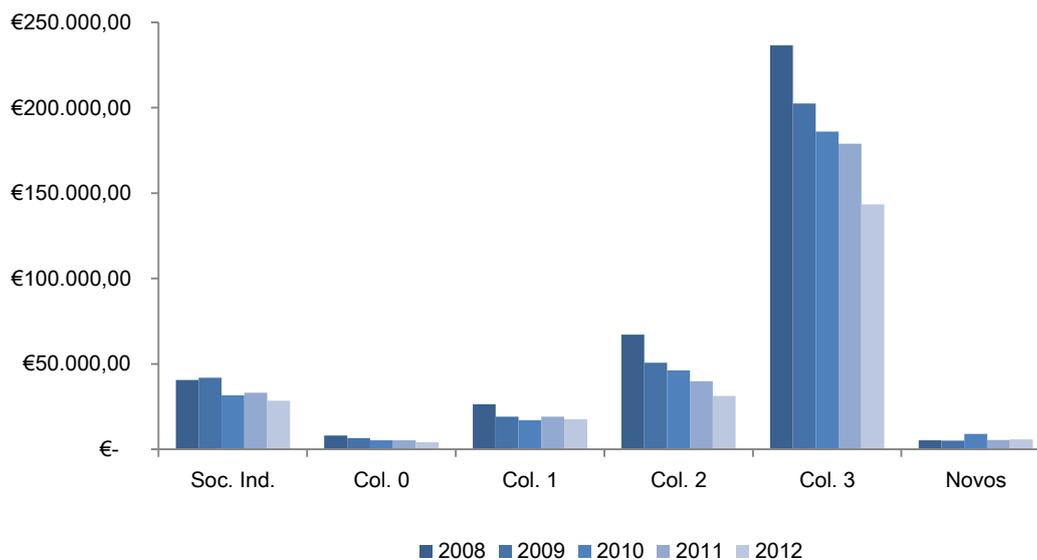
Evolução dos Proveitos (por ano)



Evolução dos Proveitos (por rubrica)



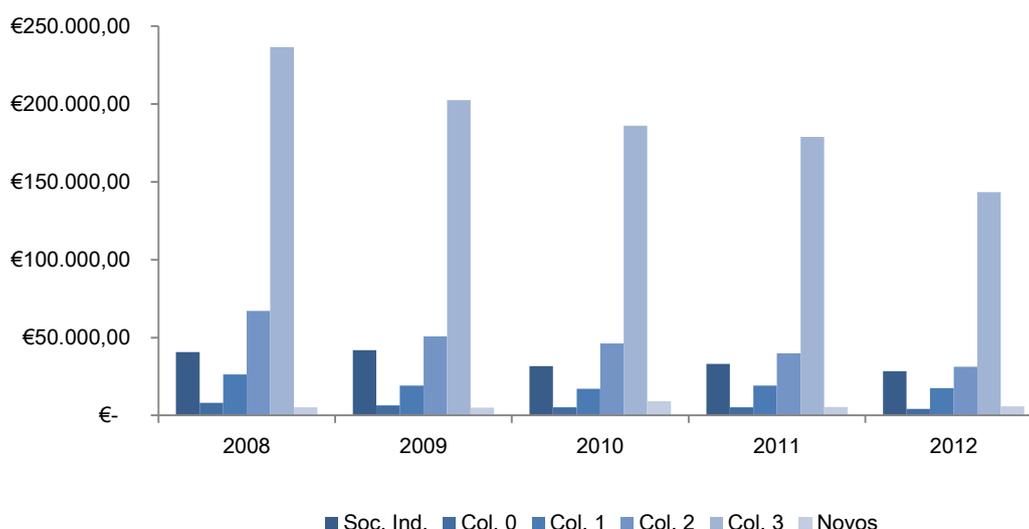
Evolução da faturação em Quotas (por categoria)



Legenda

- Soc. Ind. – Sócio Individual
- Col. 0 – Sócio Coletivo Escalão 0
- Col. 1 – Sócio Coletivo Escalão 1
- Col. 2 – Sócio Coletivo Escalão 2
- Col. 3 – Sócio Coletivo Escalão 3
- Novos – Novos Sócios

Evolução da faturação em Quotas (por ano)



Em 2012 existiu um reforço das medidas de consolidação financeira da Associação, designadamente em termos de controlo e acompanhamento regular do movimento financeiro.

Da atividade realizada neste domínio salienta-se ainda o seguinte:

- Acompanhamento do fluxo financeiro, com especial atenção aos movimentos de faturação e cobrança;
- Reforço da atividade de cobrança, em especial junto de empresas com um ou dois anos de quotas em atraso;
- Envio para contencioso de informação sobre clientes com serviços por regularizar, para tentativa de cobrança;
- Elaboração do orçamento anual e seu controlo periódico;
- Especialização de custos e proveitos das maiores contas da Associação, nomeadamente do projeto EQUASS e das quotizações dos associados;
- Disponibilização à Direção de um conjunto de informação contabilística e de tesouraria, numa base mensal, com vista ao acompanhamento da atividade e da situação financeira da Associação;
- Disponibilização ao Conselho Fiscal 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. Em 2012 a perda de imparidade aumentou 27.169,88€, ficando com um saldo final de 61.745,68€, que corresponde ao montante de dívidas que se estima irrecuperável;
- Análise de mercado para revisão das condições de prestação de serviços de contabilidade e respetivo software de suporte;
- Identificação de um conjunto de custos fixos a reduzir, nomeadamente custos de estrutura e de pessoal, com vista a assegurar a sustentabilidade financeira da Associação.

Evolução de Indicadores financeiros 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Dep. Bancários à ordem	63.588,44 €	71.654,54 €	166.800,07 €	109.572,09 €	44.415,78 €
Dívidas de Clientes c/c	408.104,14 €	463.519,26 €	537.536,01 €	352.959,64 €	246.000,22 €
Dívidas a Fornec. c/c	217.431,97 €	227.924,09 €	239.448,63 €	179.191,64 €	147.298,97 €
Custos com Pessoal	347.962,27 €	294.311,17 €	316.520,00 €	313.389,00 €	286.070,49 €
Fornec. e Serviços Externos	790.297,27 €	955.981,92 €	894.967,96 €	739.808,47 €	385.191,72 €
Vendas e Serv. Prestados	589.325,84 €	955.730,77 €	1.026.586,07 €	917.039,86 €	333.861,10 €
Subsídios à Exploração	3.140,79 €	10.000,00 €	4.902,47 €	3.718,00 €	60,00 €
Quotizações	326.121,73 €	301.027,93 €	216.792,50 €	317.330,00 €	232.290,00 €
Patrocínios	184.914,55 €	86.866,67 €	91.900,00 €	52.492,00 €	94.950,41 €
Resultado Líquido Exercício	- 106.566,05 €	64.234,87 €	12.972,12 €	29.170,82 €	4.772,58 €

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

(Montantes expressos em Euros)

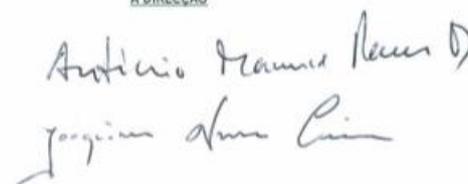
ACTIVO	Notas	31-12-2012	31-12-2011
ACTIVO NÃO CORRENTE:			
Activos fixos tangíveis	(6)	1.821.386,53	1.874.098,78
Participações financeiras - outros métodos	(7)	4.740,98	4.740,98
Total do activo não corrente		<u>1.826.127,51</u>	<u>1.878.839,76</u>
ACTIVO CORRENTE:			
Inventários	(9)	10.482,24	8.012,27
Clientes	(10)	246.000,22	352.959,64
Estado e outros entes públicos	(17)	2.240,64	115,29
Outras contas a receber	(10)	32.463,61	25.960,77
Diferimentos	(11)	640,25	1.125,91
Caixa e depósitos bancários	(4)	44.415,78	109.572,09
Total do activo corrente		<u>336.242,74</u>	<u>497.745,97</u>
Total do activo		<u>2.162.370,25</u>	<u>2.376.585,73</u>
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
FUNDOS PATRIMONIAIS:			
Outras reservas		313.800,52	313.800,52
Resultados transitados		648.167,62	618.996,80
Outras variações nos fundos patrimoniais:		203.118,42	218.245,26
		<u>1.165.086,56</u>	<u>1.151.042,58</u>
Resultado líquido do exercício		4.772,58	29.170,82
Fundos patrimoniais	(12)	<u>1.169.859,14</u>	<u>1.180.213,40</u>
Interesses minoritários			
Total dos fundos patrimoniais		<u>1.169.859,14</u>	<u>1.180.213,40</u>
PASSIVO:			
PASSIVO NÃO CORRENTE:			
Provisões	(13)	44.806,30	179.225,19
Financiamentos obtidos	(14)	481.060,65	500.000,00
Total do passivo não corrente		<u>525.866,95</u>	<u>679.225,19</u>
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores	(16)	147.298,97	179.191,64
Estado e outros entes publicos	(17)	15.697,24	28.594,62
Outras contas a pagar	(15)	250.658,98	218.433,62
Diferimentos	(18)	52.988,97	90.927,26
Total do passivo corrente		<u>466.644,16</u>	<u>517.147,14</u>
Total do passivo		<u>992.511,11</u>	<u>1.196.372,33</u>
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		<u>2.162.370,25</u>	<u>2.376.585,73</u>

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2012.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS



A DIRECÇÃO



APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
 DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
 DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 e 2011

(Montantes expressos em Euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	31-12-2012	31-12-2011
Vendas e serviços prestados	(19)	333.861,10	917.039,86
Subsídios à exploração	(19)	60,00	3.718,38
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(9)	(855,44)	(548,50)
Fornecimentos e serviços externos	(20)	(385.191,72)	(739.808,47)
Gastos com o pessoal	(21)	(286.070,49)	(313.389,06)
Imparidade de dívidas a receber ((perdas) / reversões)	(10)	(27.169,88)	1.109,49
Provisões (aumentos/reduções)	(13)	134.418,89	-
Outros rendimentos e ganhos:			
Quotizações do exercício	(22)	232.290,00	317.330,00
Outros rendimentos e ganhos	(22)	129.748,22	83.813,91
Outros gastos e perdas	(23)	(37.206,41)	(134.803,36)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		<u>93.884,27</u>	<u>134.462,25</u>
Gastos / (reversões) de depreciação e de amortização	(6) e (24)	(55.279,92)	(55.365,08)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		<u>38.604,35</u>	<u>79.097,17</u>
Juros e rendimentos similares obtidos	(25)	23,73	21,09
Juros e gastos similares suportados	(26)	(32.657,36)	(49.947,44)
Resultado antes de impostos		<u>5.970,72</u>	<u>29.170,82</u>
Imposto sobre o rendimento do exercício	(8)	(1.198,14)	0,00
Resultado líquido do exercício		<u><u>4.772,58</u></u>	<u><u>29.170,82</u></u>

O anexo faz parte integrante desta demonstração dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2012.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Rafaelo Marques

A DIRECÇÃO

António Manuel Nunes
Jorge Amador

IX. CONCLUSÕES E PERSPETIVAS PARA 2013

Durante o exercício de 2012, a nova Direção eleita procurou reposicionar institucionalmente a Associação, reforçando a sua capacidade de intervenção junto dos segmentos-alvo prioritários, de acordo com o plano estratégico estabelecido. Em paralelo, e face ao contexto de grandes dificuldades e restrições económicas, foi estabelecido um plano de sustentabilidade para a Associação, assente numa vigorosa política de contenção de custos, especialmente nos custos de pessoal, tendo sido efetuada, igualmente, uma reorganização interna, no sentido de um ajustamento e otimização das principais funções e atividades da Associação.

Em termos de custos fixos, as medidas tomadas permitem uma redução de mais de € 60.000/ano. Em 2012 já se traduziram em cerca de € 25.000. Em termos de redução dos custos com pessoal, as medidas tomadas asseguram uma redução de € 140.000/ano. Em 2012 já significaram cerca de € 27.000. Estas medidas permitem antever um ano de 2013 equilibrado.

A atividade desenvolvida e os resultados alcançados no exercício, sinteticamente apresentados neste relatório, permitem afirmar que o objetivo a que a Direção se propôs foi, em grande parte, alcançado.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2013 estabelece as linhas de força da atividade a realizar, prevendo-se em síntese e como aspetos 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 2013 concluir-se-á o estudo de 2012 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2013, não se prevendo nesta altura alterações significativas para 2013 relativamente ao número de setores e marcas estudadas em 2012.
- Projecto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a Qual, Qmetrics e APG, cabendo à APQ uma participação institucional no projeto. Em 2013 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo, estimando-se que se mantenham os baixos níveis de adesão registados em 2012.



Formação Profissional

- Continuação da aposta em ofertas formativas no âmbito das seguintes temáticas: Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, Gestão do Risco, Gestão de Projetos, Modelo de Excelência da EFQM e Modelo EQUASS;
- Lançamento do curso inicial de Técnico Superior de Higiene e Segurança no Trabalho (nível V), após homologação pela ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho;

- Continuação da aposta em cursos com certificação associada, nomeadamente ao nível do Modelo de Excelência da EFQM e da Gestão de Projetos;
- Aposta no desenvolvimento de formação à distância, nomeadamente através de formação de formadores e da parceria com entidades formadoras experientes nesta área;
- Continuar a apostar no aumento dos níveis de atividade formativa nas Delegações Regionais, nomeadamente ao nível da formação intra empresa;
- 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 curso “Melhoria Contínua e Combate ao Desperdício”;
- 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 Projetos atribuída pela APOGEP. Contudo, a APQ tenciona propor a revisão do protocolo existente, no sentido do estreitamento de relações e do aumento de benefícios mútuos.

Projectos de âmbito internacional

- Níveis de Excelência da EFQM – prevê-se manter o número de organizações reconhecidas, comparativamente com 2012, 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 um aumento significativo no número de processos de certificação, por comparação com 2012.

Eventos de maior dimensão

- 38º Colóquio da Qualidade, a realizar em novembro, em Lisboa;
- 6ª Conferência BPM Lisbon, a realizar em junho;
- 4º Encontro dos Investigadores da Qualidade, a realizar em junho, em Tróia.

Principais iniciativas das Estruturas Dinamizadoras da Qualidade

Colégio de Auditores

- Encontro de Membros do Colégio de Auditores;

CRIS – Centro de Responsabilidade e Inovação Social

- Seminário anual (tema a definir);

IPBPM - Instituto Português de Business Process Management

- Conferência BPM Lisbon 2013;

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

- Encontro de Membros da Rede de Investigadores da Qualidade.

IX.2 A Nível Interno

Manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Atividade Formativa da APQ, pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT);

Reforço das componentes comercial e marketing, apostando numa abordagem mais direta junto dos Associados e clientes da Associação e na valorização da condição de Associado;

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

Dinamização de novo portal para as publicações que incluirá, numa 1ª fase, a edição *on line* da revista TMQ e as Atas dos Encontros de Tróia, mas que progressivamente virá também a permitir editar outras publicações da APQ e de outros associados, bem como a revista Qualidade;

Continuação das atividades de promoção da venda / arrendamento das instalações da Reboleira, no sentido de uma optimização dos recursos da Associação e, em especial, de uma redução dos custos financeiros;

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

X. AGRADECIMENTOS

A Direção agradece:

- Aos membros dos Órgãos Sociais, designadamente à Mesa da Assembleia Geral e ao Conselho Fiscal, pelo apoio franco e construtivo que prestaram à Direção 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 foram levadas 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 2012

A Direção

Presidente

António Manuel Ramos Pires

A handwritten signature in blue ink that reads 'António Manuel Ramos Pires' with a stylized flourish at the end.

Vice-Presidentes

Aida Maria Teves Ferreira (DRA)

Eduardo Manuel de Almeida Farinha

Francisco António da Cunha Prista Caetano Bárbara, em representação da BJH, SGPS

João de Deus Melo Filipe, em representação da NAV Portugal, EPE

Joaquim Nunes Correia, em representação da PT Comunicações, S.A

Julieta Brites Pereira Sousa Sansana, em representação do Grupo Portucel Soporcel

Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira (DRM)

Maria da Glória Antunes

Nuno Alexandre Ramos Correia (DRS)

Paulo Alexandre da Costa Araújo Sampaio (DRN)