APQ

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentado

Relatório e Contas 2013

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentado

Relatório e Contas 2013

www.apq.pt

Índice

01. A APQ 5

1.1. Missão, Visão, Valores 6

1.2. Composição dos Órgão Sociais 7

1.3. Enquadramento Estratégico e aspetos relevantes da atividade 9

02. Movimento Associativo 12

2.1. Movimento de Sócios 13

2.2. Marketing Institucional 15

03. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade 16

3.1. Formação Intra e Inter Empresas 17

3.2. 38º Colóquio da Qualidade 20

3.3. Outros Eventos 21

3.4. Projetos Especiais 24

3.5. Organismo de Normalização Setorial 27

3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade 28

3.7. Organização de Prémios 30

3.8. Publicações 32

3.9. Biblioteca 32

3.10. Qualiloja 33

04. Desenvolvimento das capacidades e competências internas 34

4.1. Formação/Qualificação dos Colaboradores 35

4.2. Evolução do Quadro do Pessoal 35

4.3. Instalações e Equipamentos 36

05. Representações e Parcerias Institucionais 37

5.1. A Nível nacional 38

5.2. A nível Internacional 39

06. Situação e Desempenho Financeiro 41

07. Conclusões e perspetivas para 2014 49

7.1. A nível externo 50

7.2. A nível interno 52

08. Agradecimentos 54

01. A APQ

1.1. Missão, Visão, Valores

1.2. Composição dos Órgão Sociais

1.3. Enquadramento Estratégico e Aspetos relevantes da Atividade

1.1. Missão, Visão e Valores Organizacionais

A Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) é uma Associação sem fins lucrativos, fundada em 1969, tendo sido reconhecida como Instituição de Utilidade Pública em 1984 e tem como propósito a promoção da Qualidade e Excelência Organizacional em Portugal.

A APQ desenvolve as suas atividades individualmente ou em parceria com outras entidades, procurando apresentar soluções inovadoras e mobilizadoras, criando valor para os Associados e contribuindo para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa.

Sediada em Lisboa, a APQ tem instalações em vários pontos de Portugal Continental, como Porto e Faro, e nos Arquipélagos dos Açores e Madeira, permitindo uma ampla cobertura geográfica do país e, por consequência, uma grande aproximação às empresas e demais agentes económicos.

Nos seus estatutos, a APQ considera duas categorias de associados, coletivos (empresas e outras instituições) e individuais. A APQ conta atualmente com cerca de 1500 associados, coletivos e individuais, sendo que os associados coletivos abrangem todos os setores de atividade e regiões do país, onde se incluem muitas das maiores empresas do País.

Unidos pelo Sucesso Sustentado	
A APQ	A APQ é uma Associação sem fins lucrativos que desenvolve as suas atividades individualmente ou em parceria com outras entidades, procurando apresentar soluções inovadoras e mobilizadoras, criando valor para os Associados e contribuindo para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa.
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 Organizacionais	Integridade, Rigor e Transparência, Responsabilidade Social, Procura e Partilha de Conhecimento, Iniciativa e Dinamismo, Espírito de Equipa

1.2. Composição dos Órgãos Sociais

Mesa da Assembleia Geral

Presidente – CIMPOR – INDÚSTRIA DE CIMENTOS, S.A.

Representada por Daniel Proença de Carvalho

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

1.3. Enquadramento Estratégico e Aspetos relevantes da Atividade

O exercício de 2013 decorreu num contexto marcado 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, para o triénio de 2012-2014, considerando os objetivos e metas estratégicas estabelecidas no Programa Eleitoral e que se encontram sintetizados no *Scorecard* seguinte.

Ilustração 1 - *Scorecard* Estratégico para o período 2012-2014

	Objetivo operacional	Indicador	Meta	Observação	Atingido Dez 2012	Atingido Dez 2013
1	Consolidar e alargar o número de Associados, individuais e coletivos	# Associados individuais # Associados coletivos	1.700		1.542	1.499
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	Formação Inter: 3,5 Intra: 3,5 31.268 20
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	12 - 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	- 3
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	1
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	-	DRN Inter: 123% Intra: 75% DRS Inter: 64% Intra: 0%
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		-	1
10	Promover e desenvolver a afirmação da APQ junto dos parceiros internacionais	N/A	N/A		ASQ + EPR	EOQ + FUNDIBEQ
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	1,47 212.271,33

(*) Contatos em curso com Angola, Moçambique e Cabo Verde

No exercício de 2013 merece destaque o alargamento da rede de cooperação e o aprofundamento de parcerias, quer a nível nacional quer internacional. A nível nacional merecem destaque as parcerias com o Instituto Politécnico de Setúbal no âmbito da formação e dos sistemas de informação; com o Instituto de Soldadura e Qualidade no âmbito da formação em regime de *e-learning*; com a Direção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade, com a Câmara de Comércio e Indústria de Ponta Delgada e com a Câmara de Comércio de Angra do Heroísmo, no âmbito das atividades a desenvolver nos Açores. A nível internacional merecem destaque a colaboração com a *American Society for Quality* no âmbito do estudo mundial *ASQ Global State of Quality*, com a Fundação Ibero-americana para a Gestão da Qualidade no âmbito da formação no Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão, com a *European Organization for Quality* enquanto Representante Nacional e com o projeto *DeSqual* no âmbito da educação e formação profissional para pessoas com deficiência.

Merece igualmente destaque o processo interno de redução de custos no âmbito do modelo de sustentabilidade da Associação definido em 2012, assim como a conclusão do processo de ajustamento do quadro de colaboradores e da subsequente redefinição de funções.

Das atividades desenvolvidas no decurso de 2013, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

- Realização do 38º Colóquio da Qualidade, em Lisboa;
- Realização da 6ª Conferência BPM *Lisbon*;
- Realização do 4º Encontro da RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade, em Tróia;
- Realização do Seminário sobre Qualidade na Saúde, em Ponta Delgada;
- Desenvolvimento do projetos de formação-consultoria no âmbito do Programa RUMOS, na Madeira;
- Lançamento da SEGURAMENTE – Estrutura de Dinamização para a Segurança e Saúde no Trabalho, enquanto estrutura sucedânea do GDSST – Grupo Dinamizador da Segurança e Saúde no Trabalho;
- Incremento significativo das atividades formativas, designadamente em Lisboa e Porto;
- Forte adesão ao Sistema de Certificação EQUASS.

02. Movimento Associativo

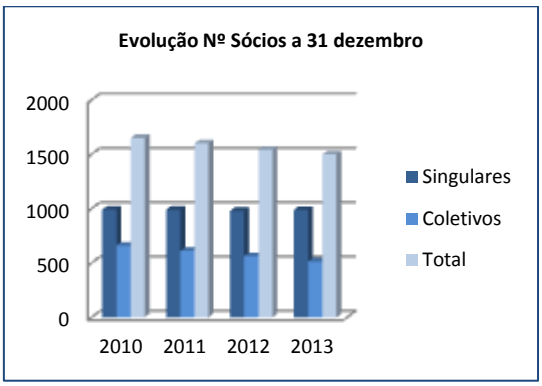
2.1. Movimento de Sócios

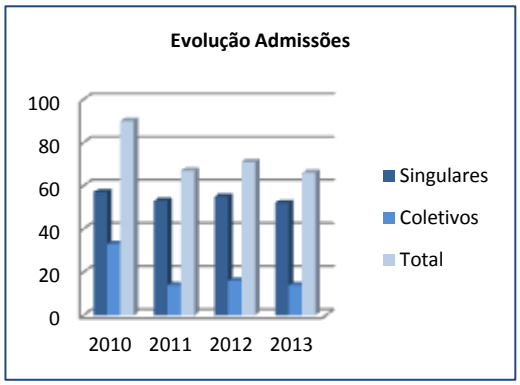
2.2. Marketing Institucional

2.1. Movimento de Sócios

2.1.1. Movimento de Sócios 2010-2013

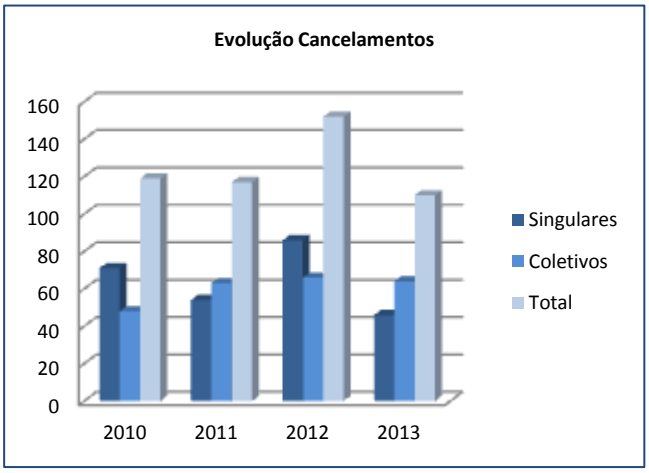
A APQ contava a 31 de dezembro com 1.499 associados, entre singulares e coletivos, tendo-se registado ao longo do ano um total de 66 admissões.





Cancelamentos

Ao longo do ano 110 sócios cancelaram o seu registo, o que representa o total mais baixo de cancelamentos verificado nos últimos três anos.



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

Singulares		
2012	2013	
65,1%	60,4%	Não especificados
32,6%	30,2%	Por questões profissionais e/ou pessoais
1,2%	4,6%	Falecimentos
1,2%	4,6%	A Empresa onde trabalha é sócia da APQ
Coletivos		
2012	2013	
15,6%	37,2%	Não especificados
50,0%	40,7%	Contenção de custos
10,9%	3,4%	Reestruturações/fusões
14,1%	0%	Não usufruem das vantagens
9,4%	18,6%	Encerramento da Atividade/Proc. Revitalização

Foi iniciado em 2013 um estudo académico sobre os motivos subjacentes aos cancelamentos dos sócios, em particular os ocorridos durante o ano de 2013, cujas conclusões serão dadas oportunamente a conhecer.

Distribuição Geográfica

Relativamente à distribuição geográfica dos associados entrados até 31 de Dezembro, verificou-se um maior número de adesões de sócios Singulares do Distrito do Porto e de Sócios Coletivos do Distrito de Lisboa. 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 13 na área dos Serviços e 1 no Comércio.

2.2. Marketing Institucional

Cartão Associado APQ

A fim de diversificar e complementar as vantagens e benefícios aos associados, a política da APQ passou pelo seu incremento, através do estabelecimento de parcerias com entidades externas especializadas.

O lançamento, em 2013, do Cartão Associado visou o objetivo anteriormente referido, permitindo que os associados em situação regular possam usufruir de um conjunto de benefícios e descontos em diversos serviços protocolados com a APQ, valorizando, assim, a condição de associado.

Protocolos e Parcerias

A APQ procurou em 2013 alargar a sua rede de parceiros, possibilitando aos associados o acesso a produtos, serviços e soluções em condições mais vantajosas, proporcionando a APQ a estes parceiros a aproximação a um grupo alargado de potenciais clientes.

Para além dos protocolos e parcerias estabelecidas em 2012, designadamente com a *Galp Energia*, *GlassDrive*, Hotéis *Axis*, Instituto Óptico, Pestana Hotéis & *Resorts* e Pousadas de Portugal, foram estabelecidas em 2013 as seguintes parcerias: *Cambridge School*, Hotéis Tivoli, *L'Espace Santé Beauté, Ludologos* - Centro de Estudos, *Noiselab* - Laboratório de Engenheiros Acústicos Associados Lda, Ótica do Olival, *Servilusa*, Sorriso *Plan*, e Universidade Lusófona e Lusitania Seguros.

03. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

3.1. Formação *inter* e *intra* empresas

3.2. 38º Colóquio da Qualidade

3.3. Outros Eventos

3.4. Projetos Especiais

3.5. Organismo de Normalização Setorial

3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade

3.7. Organização de Prémios

3.8. Publicações

3.9. Biblioteca

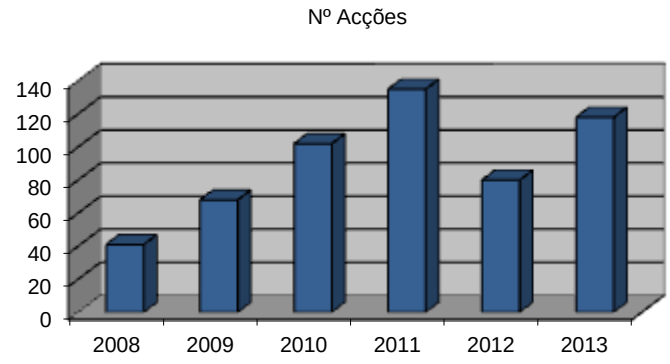
3.10. Qualiloja

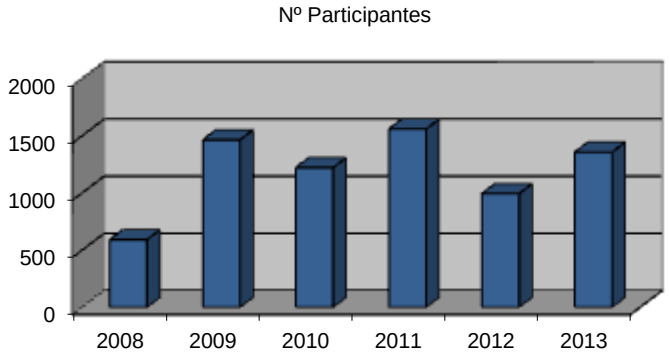
3. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

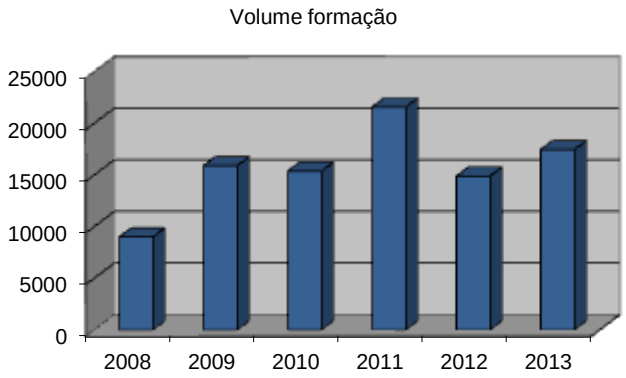
3.1. Formação Inter e intra empresas

No global da atividade de formação, foram realizadas em 2013, 118 ações, envolvendo 1358 participantes e um total de volume de formação de 17.461. Relativamente a 2012, verificou-se um acréscimo de 17,2% no volume da formação, de 36,5% no número de participantes e de 47,5% no número de ações realizadas, em grande parte explicado pelo aumento substancial no número de ações INTER realizadas pela sede e pela DRN.

Ilustração 2 - Global da Atividade de Formação (2008-2013)



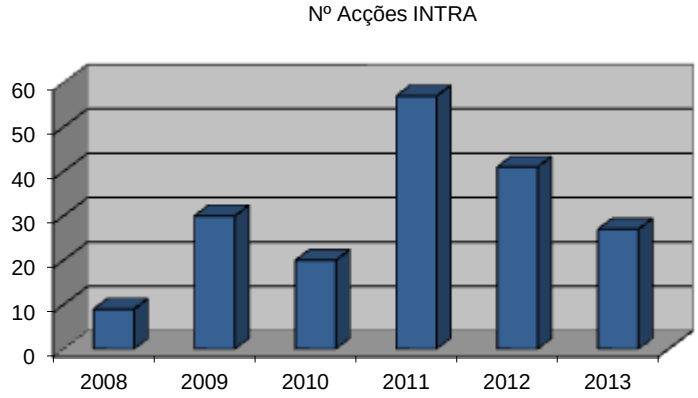


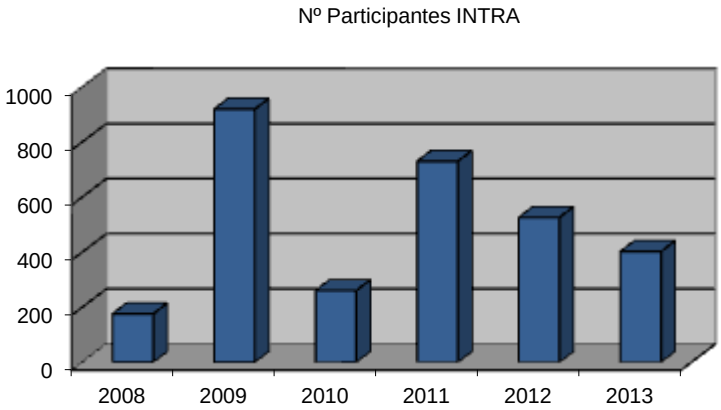


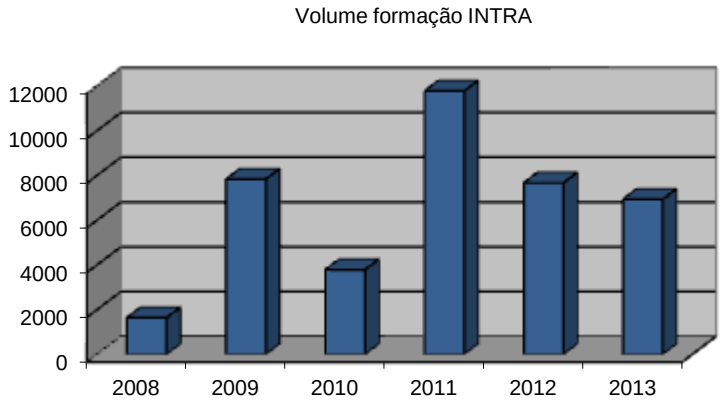
3.1.1. Formação Intra

A formação intra registou, relativamente a 2012, um decréscimo de 34% no número de ações realizadas, de 23,5% no número de participantes e de 9,5% no volume de formação. Este decréscimo resultou essencialmente da diminuição significativa do número de ações realizadas pela DRN e DRS.

Ilustração 3 - Formação Intra (comparativo 2008-2013)





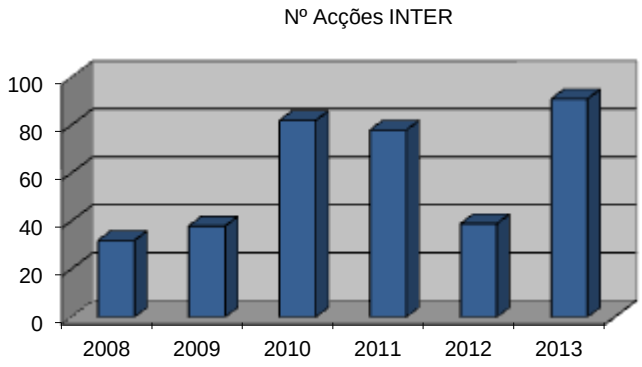


3.1.2. Formação Inter

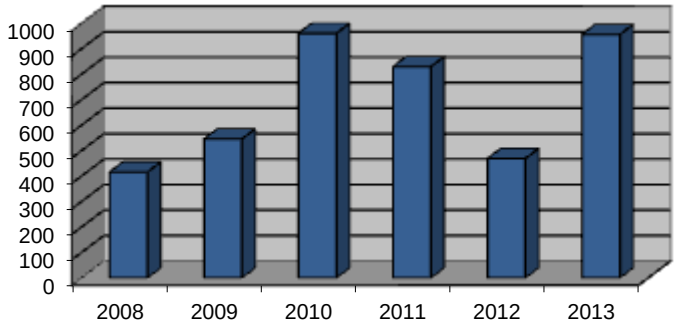
Na formação inter e relativamente a 2012, houve um acréscimo de 45,4% no volume de formação, acompanhado de um acréscimo de 103,8% no número de participantes e de 133,3% no número de ações, para o qual contribuiu o aumento significativo do número de cursos realizados pela DRN (cerca 3,6 vezes mais) e pela sede (cerca de 2 vezes mais).

Do total de ações realizadas em 2013, cerca de 13,2% correspondem a novos cursos, nomeadamente em temáticas como as Ferramentas da Qualidade, o Ambiente, a Segurança e Saúde do Trabalho, a Segurança Alimentar e a Sustentabilidade.

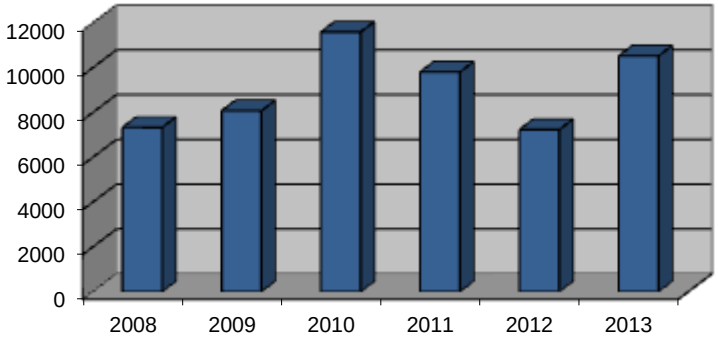
Ilustração 4 - Formação Inter (comparativo 2008-2013)



Nº Participantes INTER



Volume formação INTER



3.2. 38º Colóquio da Qualidade

O 38º Colóquio da Qualidade teve como tema principal "A Qualidade para um Futuro Sustentável" e realizou-se a 14 e 15 de novembro, no Fórum do Pólo Tecnológico de Lisboa, com a presença de 217 participantes.

O Programa foi constituído por três Sessões Plenárias, catorze Sessões Paralelas e três Visitas Técnicas a organizações. Incluiu, ainda, uma Cerimónia de Reconhecimentos, onde foram entregues troféus aos sócios presentes que completaram 40 e 25 anos de filiação na APQ, anunciados os vencedores dos Prémios "Equipas de Melhoria" e "Melhor artigo publicado na Revista Qualidade", e formalmente entregues certificados de reconhecimento EQUASS a algumas das entidades que estiveram presentes neste evento.

Esta edição do Colóquio foi, também, palco da assinatura de um Protocolo entre a APQ e a FUNDIBEQ, com vista ao estreitamento das relações entre as duas entidades, nomeadamente no âmbito da formação no Prémio Ibero-americano da Qualidade.

Em termos de Apreciação Global, 96% das respostas obtidas dos

participantes registaram-se ao nível do somatório dos índices "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

Relançamento GERE – Grupo de Estudos do Risco Empresarial

Nova Comissão Diretiva que conta agora com a colaboração da Apogeris – Associação Portuguesa de Gestão de Riscos e Seguros.

3.3. Outros Eventos

Delegação Regional do Norte

Sessão Debate

POTENCIA A CRIATIVIDADE NO SEU NEGÓCIO?

Saiba como passar das Ideias a Projetos Inovadores.

Realizada em parceria com a Ordem dos Engenheiros da Região Norte (OERN), esta Sessão de Debate teve lugar, em Abril, no Porto, e contou com a presença de 15 participantes.

Dia do Associado | Atribuição do Prémio Personalidade Qualidade 2013

O Dia do Associado foi assinalado a 19 de Abril, no Porto, através da realização de um jantar solene no qual foi entregue pela primeira vez o Prémio Personalidade Qualidade, tendo sido distinguido o Engº António de Almeida Júnior. Este jantar contou com a presença de 50 participantes.

Seminário Business Continuity Management

A APQ foi parceira da Porto Business School na realização do seminário subordinado ao tema *"Business Continuity Management – Is Your Business Resilient Enough? "*, que teve lugar no dia 15 de Maio, no Porto e reuniu 120 participantes.

SPQ Expo

O SPQ EXPO – Fórum e Exposição de Normalização, Metrologia e Qualificação decorreu nos dias 26 e 27 de Setembro, no Centro de Congressos da Exponor, tendo nascido da vontade da AEP, do IPQ e da APQ em criar um evento capaz de reunir todos os *players* nacionais envolvidos na Normalização, Metrologia, Qualificação e Inovação.

No âmbito deste evento à APQ esteve presente na feira com um stand onde procurou promover a associação e as suas atividades.

Projeto Crescer e Viver com a Qualidade

Desde o ano de 2006 que o NIC, 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 2013, os elementos do NIC desenvolveram sessões em duas escolas.

A estrutura NIC elaborou também um artigo para a Revista da APQ com apresentação das conclusões do Seminário "Marcas Responsáveis, Negócios Sustentáveis" e realizou uma sessão paralela sobre "Boas práticas do Setor Automóvel – Benchmarking para as PME'S", apresentada no 38º Colóquio da Qualidade.

Delegação Regional do Sul

Seminário Formação e Simulacros – a sua Contribuição para o Sucesso da Organização da Segurança

O presente seminário realizou-se em Maio, reunindo 8 participantes. Teve como principal objetivo ilustrar a importância das ações de formação SCI, como fator imprescindível na prevenção e gestão de riscos e dos simulacros, como veículo de teste do Plano de Emergência Interno e da sua contribuição para uma evacuação bem-sucedida e em segurança.

Seminário Biocombustíveis e Sustentabilidade

Realizado a 1 de Novembro, este seminário teve como principais objetivos apresentar e elucidar os seus participantes sobre o panorama atual do setor dos transportes, analisar a situação atual dos biocombustíveis, apresentar as regras e incentivos à utilização de biocombustíveis e analisar a sustentabilidade dos biocombustíveis.

No final foi apresentado aos 7 participantes, o caso prático da empresa *Biosarg, Lda.*, empresa sediada no Seixal e cuja sua atividade principal é a produção de Biocombustíveis.

Delegação Regional da Madeira

Seminário EQUASS

A Delegação Regional da Madeira da APQ realizou a 29 de Outubro, no Funchal, em parceria com a Direção Regional do Comércio, Indústria e Energia da RAM, um Seminário sobre a "Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS), com vista a debater as problemáticas de maior relevância e os desafios que se colocam às organizações que integram este sector. Este Seminário contou com a presença de 60 participantes.

Delegação Regional dos Açores

Seminário Qualidade na Saúde

Integrado na Semana Europeia da Qualidade, a Delegação Regional dos Açores, com o apoio do Governo Regional dos Açores, realizou a 11 de Novembro um seminário sobre o tema "Qualidade na Saúde" que contou com a presença de 80 participantes.

3.4. Projetos Especiais

Projeto ECSI Portugal

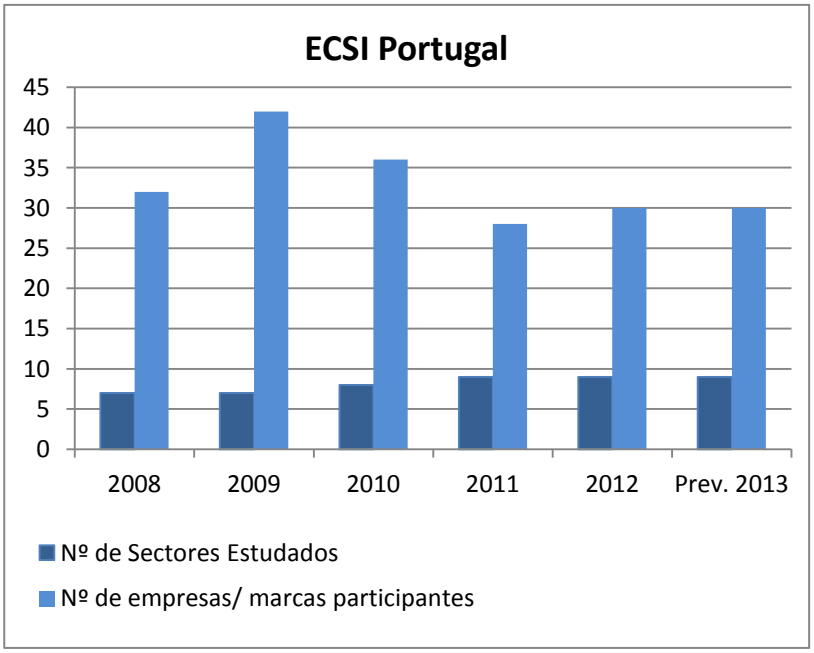
Foram concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2012, ao qual aderiram 21 entidades, representando 9 setores: Banca, Seguros, Transportes de Passageiros, Comunicações, Combustíveis, Gás de Garrafa, Gás Natural, Águas e Eletricidade.

O apoio habitualmente prestado pela APS – Associação Portuguesa de Seguradoras ao nível do setor dos Seguros foi retomado nesta edição do estudo. Pelo contrário, a ANACOM voltou a retirar o patrocínio do setor das Comunicações, o qual tinha sido atribuído na edição 2011. O setor das Águas deixou, nesta edição do estudo, de 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 em 3 sessões específicas com interesse para cada um dos setores estudados, nomeadamente, Banca (8 de Abril), Energia (21 de Maio) e Comunicações (17 de Junho), e uma sessão de apresentação dos Resultados Globais (16 de Julho).

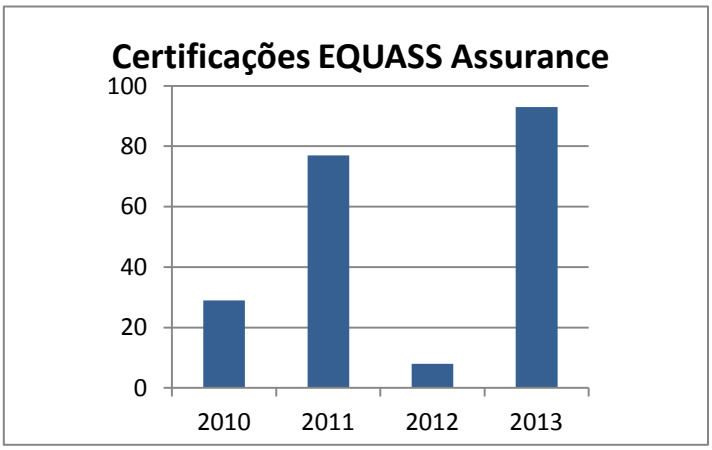
Relativamente ao estudo 2013, cujos resultados serão conhecidos em meados do ano 2014, foram até à data estabelecidos e/ou renovados os contratos de adesão de 3 empresas/marcas do setor da Banca, 6 empresas/marcas do sector das Comunicações, 1 empresa/marca do setor dos Combustíveis, 1 empresa/marca do sector do Gás de Garrafa, 2 empresas/marcas do setor do Gás Natural, 1 empresa/marca do sector da Eletricidade e 3 empresas/marcas do setor das Águas. Relativamente a este último setor, a APS retomou o seu apoio.

No que diz respeito aos setores dos Seguros e das Comunicações, está já confirmado o apoio por parte da APS e da ANACOM, respetivamente.



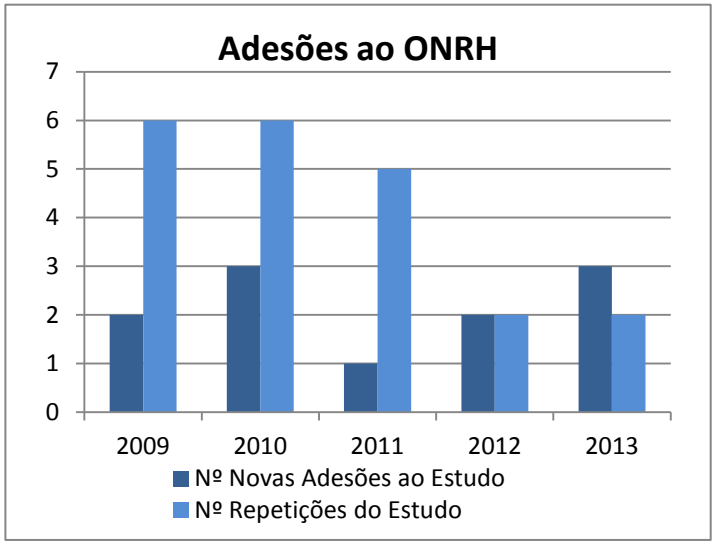
Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS)

No âmbito deste projeto, 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 transações financeiras envolvidas no processo. Neste quarto ano da operacionalização deste sistema em Portugal pela APQ, candidataram-se à Certificação EQUASS *Assurance* 93 entidades (52 novas e 41 renovações).



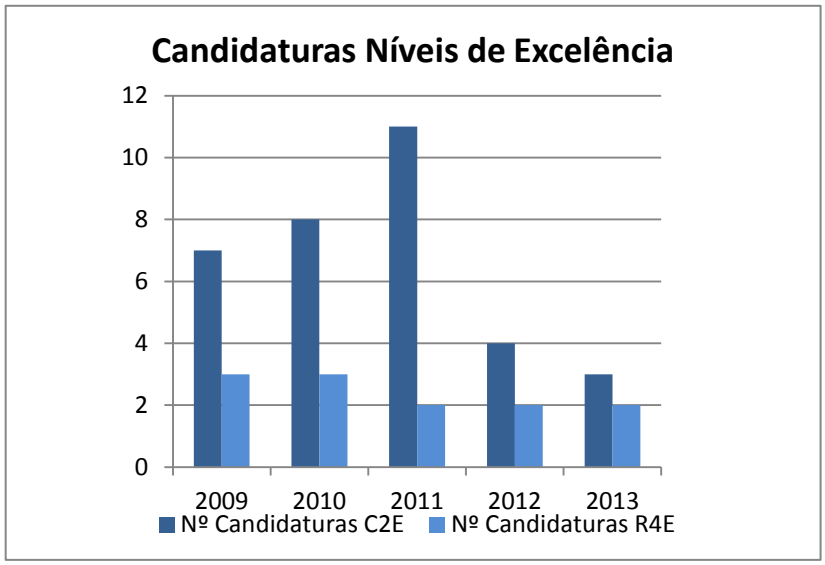
Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH)

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 5 organizações, das quais 2 foram repetições do estudo.



Níveis de Excelência da EFQM

Registaram-se 3 candidaturas ao reconhecimento pelo Committed to Excellence e 2 candidaturas ao Recognised for Excellence. Durante o ano, foram atribuídos 2 reconhecimentos Committed to Excellence e 1 reconhecimento Recognised for Excellence.



3.5. Organismo de Normalização Setorial

CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade

Foram realizadas 3 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 10018 “Quality management – Guidelines on people involvement and competences”;
- ISO 10019 “Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services”;
- ISO 17582 “Quality Management Systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for electoral organizations at all levels of government”;
- ISO 18091 “Quality management systems -- Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local Government”.

CT 147 - Critérios de Avaliação de Entidades

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/IEC 17021-4 “Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 4: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management”;
- ISO/IEC 17021-5 “Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and

certification of management systems -- Part 5: Competence requirements for auditing and certification of asset management systems";

- ISO/IEC 17024 "Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons";
- ISO/IEC 17026 "Conformity assessment - model scheme for certification of manufactured products";
- ISO/IEC 17027 " Conformity assessment —Terminology related to competence of persons used for certification of persons";
- 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 dos seguintes documentos:

- ISO 31010 "Risk management – Risk assessment techniques";
- ISO 22301 "Societal security – Business continuity management systems – Requirements".

3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade

Pólo Dinamizador da Qualidade de Évora (PDQE)

As atividades desenvolvidas pelo PDQE foram as seguintes:
Organização de 10 seminários, na Universidade de Évora, no âmbito da Licenciatura em Gestão (Unidade Curricular de Fiscalidade), da Licenciatura em Economia (Unidade Curricular de Introdução às Finanças da Empresa) e do Mestrado em Gestão (Especialização em Recursos

Humanos, Unidade Curricular de Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade).

CRIS - Centro de Responsabilidade e Inovação Social

- Encontros CRIS 2013

Foi realizado um Encontro CRIS, em Junho, na Católica Porto Business School, subordinado ao tema "Ética em países em desenvolvimento", que contou com a presença de 42 participantes.

- Publicação de Artigos

Os elementos do CRIS publicaram um artigo na revista Qualidade, subordinado ao tema "Ética em Tempos de Crise".

IPBPM – Instituto Português de Business Process Management

Realização da 6ª Conferência BPM Lisbon, nos dias 5 e 6 de junho, na Universidade Nova de Lisboa, tendo contado com 128 participantes.

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

IV Encontro de Tróia 2013 – 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.

SEGURAMENTE

- Gestão da Prevenção dos Riscos Profissionais e o Envelhecimento Ativo

Realizado em Janeiro, em parceria com o ISLA - Gaia, este evento contou com a presença de 30 participantes.

I Fórum Seguramente – Segurança e Saúde no Trabalho, que Empregabilidade?

Este Fórum, realizado em Maio, foi concebido no âmbito das atividades da Seguramente. Teve como objetivo debater com um conjunto instituições, empresas e associações do sector, a questão do mercado de trabalho dos técnicos de segurança e higiene no trabalho, tendo envolvido 50 participantes.

NIC - Núcleo para a Inovação e Competitividade

- Seminário Marcas Responsáveis, Negócios Sustentáveis

Realizado pelo Núcleo para a Inovação e Competitividade, no dia 16 de Maio, no Porto, este seminário contou com vários testemunhos reais de marcas portuguesas que têm traduzido nas suas ações preocupações ambientais, sociais e de responsabilidade para com as várias partes interessadas. Esta sessão decorreu no auditório do IPAM – Porto, e contou com a presença de 40 participantes.

3.7. Organização de Prémios

Prémio para Equipas de Melhoria

Atribuído pela APQ no âmbito do Colóquio da Qualidade, 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 6ª edição decidiu atribuir o 1º

Prémio à Direção Serviços Administrativos (DSA) da Sonae Center Serviços, com a ação de melhoria "Projeto de Implementação de um Sistema de Melhoria Contínua".

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas ao Agrupamento de Escolas Dr. Costa Matos, com a ação de melhoria "(Per)Cursos à Medida", ao Instituto da Segurança Social, IP com a ação de melhoria "Reforço do desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio

ambiente", à Siemens, S.A, com a ação de melhoria "Redução do tempo de exposição dos transformadores, na fase de tratamento" e à Yazaki Saltano de Ovar com a ação de melhoria "Otimização da compensação de fio em conectores *non standard*".

Prémio para o Melhor Artigo da Revista Qualidade

Foi retomada a atribuição deste prémio que, nesta sua 9ª edição, homenageou a título póstumo, a Profª Zulema Lopes Pereira, pelos serviços prestados à APQ, e foi atribuído ao artigo publicado na edição nº1 – Primavera 2012, "Gestão da Qualidade: uma reflexão crítica", da autoria de Luís Fonseca.

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 Volkswagen Autoeuropa, reconhecimento atribuído ao projeto "Sistemática do seguimento dos indicadores de Qualidade". As Menções Honrosas foram atribuídas à Sonae - Direção de Serviços Administrativos pelo Projeto "Melhoria Contínua nos Processos Administrativos da Sonae" e à Sakthi Portugal pelo Projeto "Erradicação de defeitos de elevado risco".

Prémio Empreender

A APQ é uma das entidades parceiras deste prémio, tendo-se associado à categoria Produto/Serviço.

A segunda edição do Prémio Empreender, promovido pela Vida Económica, decorreu nas Instalações do Instituto Superior de Engenharia do Porto – ISEP. Na categoria produto/serviço, o primeiro prémio foi obtido pela By Side. Foram ainda atribuídas duas Menções Honrosas à Empresa AGAP2 e Tobor.

Esta edição do Prémio Empreender atribuiu ainda o Prémio Carreira Empreender a Filipe Vila Nova, fundador da Salsa.

3.8. Publicações

Revista Qualidade

A primeira edição do ano apresentou uma remodelação da imagem e grafismo da revista assim como uma reestruturação ao nível dos conteúdos e sua organização. Este *restyling* da revista levou a que fossem publicados durante o ano apenas 3 dos 4 números previstos.

Revista TMQ

Publicação da Revista TMQ – Techniques, Methodologies and Quality, editada pela APQ, que veio substituir a TMQ Qualidade, anteriormente editada pelas Edições Sílabo, mantendo-se toda a filosofia e os objetivos subjacentes

Site "publicacoesqualidade.com"

Desde junho de 2013 está *online* um portal para alojamento de publicações na área da Qualidade e temáticas afins. O objetivo é disponibilizar um conjunto de publicações em formato digital, editadas pela Associação, pelos seus Associados e Entidades parceiras, de natureza académica, de investigação, de informação ou de divulgação técnica. De momento estão disponíveis os números da Revista Qualidade desde 2010, todas as edições da Revista TMQ e alguns estudos participados pela APQ.

3.9. Biblioteca

O ano de 2013 registou a oferta de diversas revistas especializadas, provenientes de várias entidades, que gentilmente nos cederam as referidas publicações, para enriquecimento do acervo da APQ.

Não se registaram consultas presenciais à biblioteca nem foram solicitadas publicações em regime de empréstimo.

3.10. Qualiloja

No movimento anual da Qualiloja, foram vendidas 16 publicações, das quais 2 de editoras nacionais e 14 de editoras estrangeiras.

04. Desenvolvimento das capacidades e competências internas

4.1. Formação/Qualificação dos Colaboradores

4.2. Evolução do Quadro do Pessoal

4.3. Instalações e Equipamentos

4.1. Formação / Qualificação dos Colaboradores

A formação frequentada pelos colaboradores resultou, na maioria, da participação em cursos e em eventos organizados pela APQ, nomeadamente no 38º Colóquio da Qualidade. Envolveu 6 colaboradores, num total de 5 ações, correspondendo a 76 horas de formação.

4.2 Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a 31 de dezembro de 2013, era composto por 10 colaboradores, representando o mesmo número do ano anterior, distribuídos da seguinte forma:

	Colaboradores	
	Efetivos	A contrato
Sede	**5**	**1**
▪ Área Técnica	4	-
▪ Área Administrativa	1	1
DRN	**2**	**-**
▪ Área Técnica	1	-
▪ Área Administrativa	1	-
DRS	**1**	**1**
▪ Área Técnica	1	1
DRM	**0**	**0**
DRA	**0**	**0**
TOTAL	**8**	**2**

Ao longo do ano verificaram-se 2 rescisões de contrato, uma na Sede e outra na DRN, uma admissão na Sede e uma contratação a termo na DRS para substituição durante a licença de parto da colaboradora.

A APQ acolheu a realização de 4 estágios curriculares, 1 estágio profissional e 1 estágio emprego, financiado.

4.3 Instalações e Equipamentos

As antigas instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, foram objeto de um novo contrato de mediação imobiliária, para venda ou arrendamento, em regime de exclusividade e mediante condições especiais, reforçando as atividades de promoção do edifício.

Relativamente ao parque informático, foi adquirido um novo servidor e efetuadas atualizações em vários computadores da Sede. Por outro lado, foi adquirido e instalado um novo *software* (Primavera) relativo à Gestão Comercial e Gestão de Vencimentos.

Foram ainda adquiridos dois *tablets*, um para a Sede e outro para a DRN, para apoio aos serviços da Associação, designadamente nas atividades de caráter comercial.

05. Representações e Parcerias Institucionais

5.1. A nível nacional

5.2. A nível internacional

5.1 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 – Elizabete 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
- CT 186 Respostas Sociais – Maria da Glória Antunes
- CT 187 Qualidade na Educação e Formação – Eduardo Farinha

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, Comités 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, representada por Paulo Sampaio.

5.2. 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 Internacional do Prémio Ibero-americano da Qualidade 2013.

Ressalta-se a participação de Paulo Sampaio na Assembleia Geral da EOQ, em novembro, em Istambul (Turquia) e a participação de Ana Andrade no Júri Internacional do Prémio Ibero-americano da Qualidade, em outubro, no Panamá.

De salientar também o estabelecimento de um protocolo de colaboração com a FUNDIBEQ, visando a cooperação no âmbito da formação no Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão, cuja assinatura decorreu no âmbito do 38º Colóquio da Qualidade, com a presença do Diretor Geral da FUNDIBEQ, Juan Luis Martin Cuesta.

American Society for Quality (ASQ)

No âmbito da cooperação com a ASQ, a APQ, enquanto seu *World Partner*, integrou 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. Por outro lado, a APQ contou com a presença da representante da ASQ *Cecilia Kimberlin* como oradora do 38º Colóquio da Qualidade.

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 Assurance in Social Services.*

Projeto DeSqual - Desenvolvimento de Garantia da Qualidade Sustentável em Educação e Formação Profissional (EFP)

Este projeto europeu, que a APQ integra, tem como objetivo o aumento da consciência e do comportamento da qualidade através da implementação de um programa de formação feito à medida, baseado em evidências, que preenche as condições para a criação e desenvolvimento sustentável da qualidade e para a implementação dos requisitos EQAVET – *European Quality Assurance in Vocational Training* em organizações prestadores de EFP para pessoas com deficiência. Este projeto tem a colaboração de quatro organizações com competências em Gestão da Qualidade, entre as quais a APQ, e dez fornecedores de serviços sociais/prestadores EFP para pessoas com deficiência. A APQ participou na reunião de lançamento deste projeto, através da colaboradora Carla Cunha, que teve lugar em Bruxelas, nos dias 23 e 24 de outubro.

06. Situação e Desempenho Financeiro

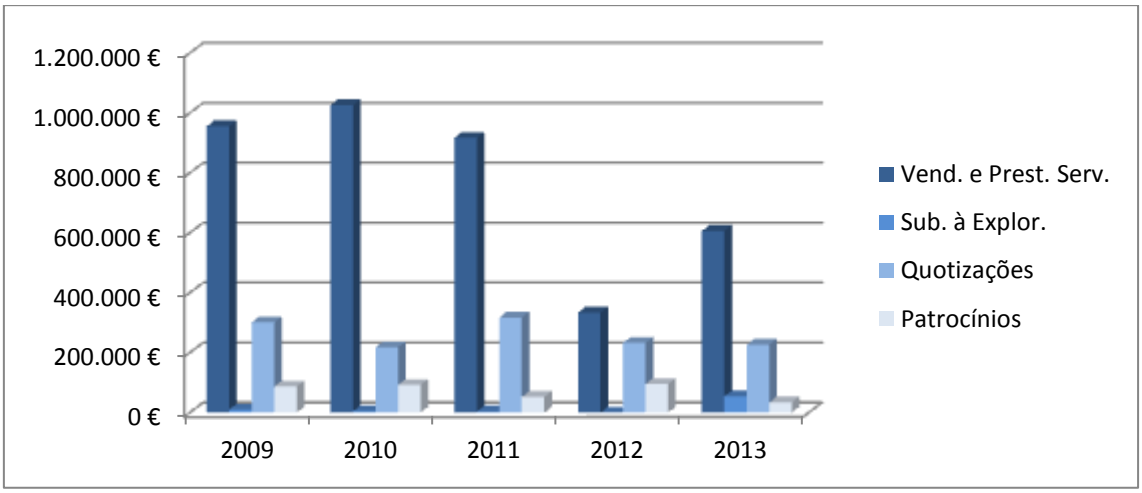
6. Situação e Desempenho Financeiro

O exercício de 2013 enquadra-se num contexto socioeconómico adverso, caraterizado pela retração da atividade económica e pela necessidade de um rigoroso controlo de custos. A APQ encerra o ano com um resultado líquido de 212.271,33€ e um resultado operacional de 240.158,00€.

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

Ilustração 5 - Evolução dos proveitos por rubricas 2009-2013 (em euros)

	Vend. e Prest. Serv.	Sub. à Exploração	Quotizações	Patrocínios	Total
2009	955.731	10.000	301.028	86.867	1.353.626
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	661.161
2013	606.631	54.099	226.586	34.240	921.556

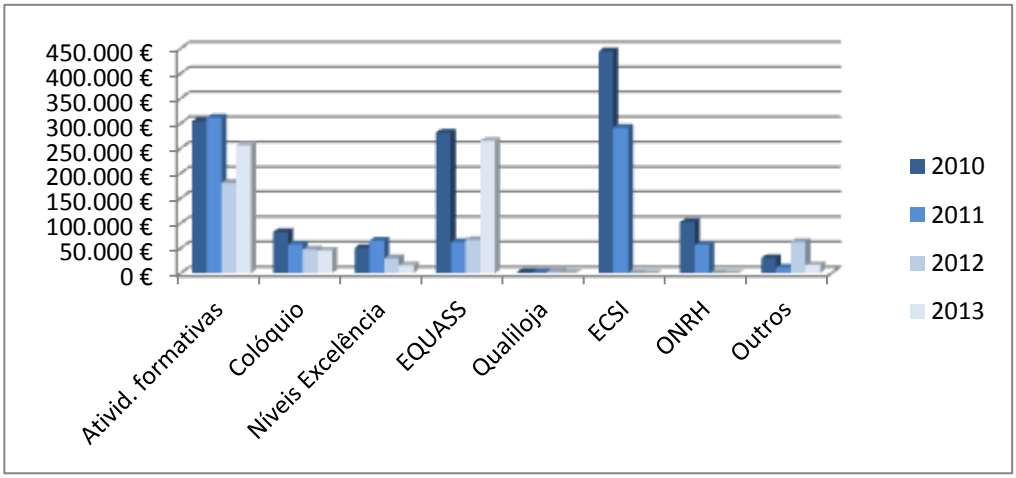


Fonte: Demonstração de Resultados

Constata-se um aumento significativo na rúbrica Vendas e Prestação de Serviços, por comparação com 2012, que se deve fundamentalmente ao aumento dos proveitos do projeto EQUASS, assim como ao aumento das atividades formativas, conforme se poderá verificar pela evolução da faturação apresentada no quadro e gráfico seguintes.

Ilustração 6 - Evolução da faturação por serviços 2010-2013 (em euros)

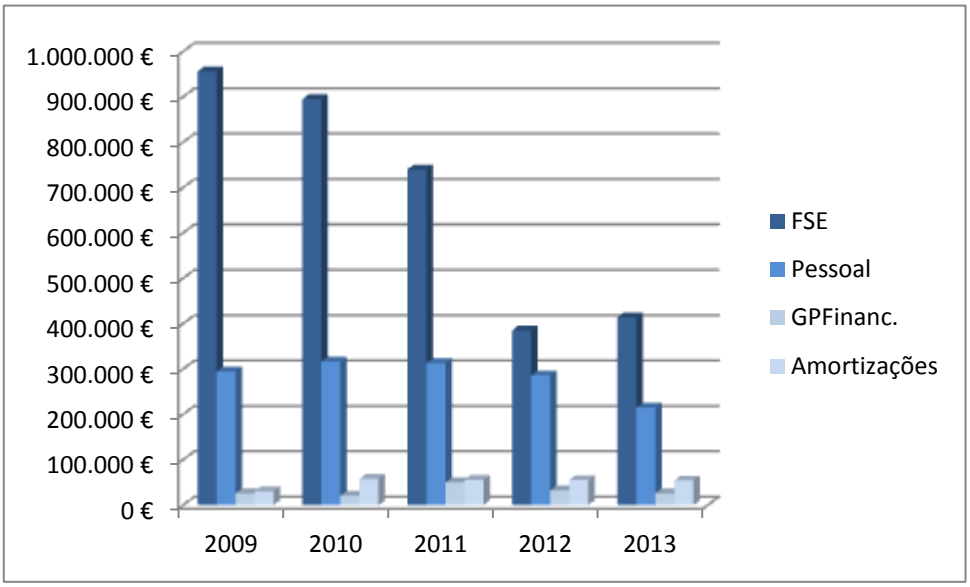
	2010	2011	2012	2013
Atividades formativas	304.048	311.186	180.368	255.713
Colóquio	82.231	57.246	47.357	45.493
Níveis Excelência	50.424	65.022	29.557	15.733
EQUASS	280.984	61.754	66.337	264.925
Qualiloja	2.089	1.673	2.135	778
ECSI	444.056	291.170	***	***
ONRH	101.908	56.209	***	***
Outros	30.073	10.950	62.487	16.121
Total	1.295.813	855.210	388.241	598.763



Fonte: Gestão Comercial

Ilustração 7 - Evolução dos custos por rubricas 2009-2013 (em euros)

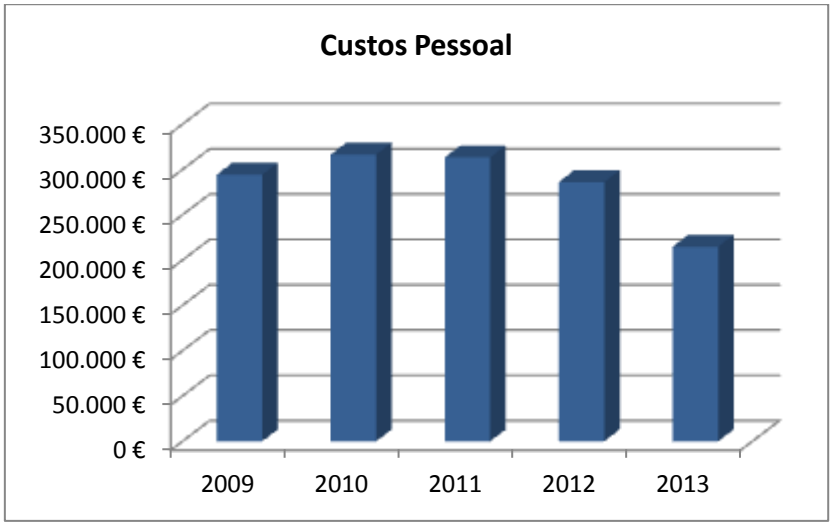
	FSE	Pessoal	GPFin.	Amortiz.	Total
2009	955.982	294.311	25.688	30.612	1.306.593
2010	894.968	316.520	20.961	57.815	1.290.264
2011	739.808	313.389	49.947	55.365	1.158.510
2012	385.192	286.070	32.657	55.280	759.199
2013	413.318	214.751	26.281	54.134	708.484



Fonte: Demonstração de Resultados

É sobretudo de assinalar a redução na rubrica Custos com o Pessoal, conforme se poderá constatar mais explicitamente no gráfico abaixo, que se deve à redução do quadro de pessoal da Associação, assim como à redução dos níveis de remuneração, ocorrida a partir de novembro de 2012.

Ilustração 8 - Evolução dos custos com o Pessoal 2009-2013 (em euros)



Fonte: Demonstração de Resultados

Em 2013 existiu um reforço das medidas de consolidação financeira da Associação, designadamente em termos de controlo de custos e do 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 associados com maior número de quotizações em atraso e de clientes com dívidas mais elevadas;
- Elaboração do orçamento anual e seu controlo periódico;
- Especialização de custos e proveitos das maiores contas da Associação, designadamente projetos e quotizações;
- 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;
- Instalação de novo *software* de gestão comercial e de processamento de remunerações e revisão das condições de prestação dos serviços de contabilidade.

Ilustração 9 - Evolução de Indicadores financeiros 2009-2013 (em euros)

	2009	2010	2011	2012	2013
Dep. Bancários à ordem	71.654,54	166.800,07	109.572,09	44.415,78	83.636,70
Dívidas de Clientes c/c	463.519,26	537.536,01	352.959,64	246.000,22	344.366,68
Dívidas a Fornec. c/c	227.924,09	239.448,63	179.191,64	147.298,97	148.817,37
Custos com Pessoal	294.311,17	316.520,00	313.389,00	286.070,49	214.750,71
Fornec. e Serviços Externos	955.981,92	894.967,96	739.808,47	385.191,72	413.318,08
Vendas e Serv. Prestados	955.730,77	1.026.586,07	917.039,86	333.861,10	606.630,74
Subsídios à Exploração	10.000,00	4.902,47	3.718,00	60,00	54.098,83
Quotizações	301.027,93	216.792,50	317.330,00	232.290,00	226.585,83
Patrocínios	86.866,67	91.900,00	52.492,00	94.950,41	34.239,83
Resultado Líquido Exercício	64.234,87	12.972,12	29.170,82	4.772,58	212.271,33

Fonte: Demonstrações Financeiras

APQ -Associação Portuguesa para a Qualidade

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012

(Montantes expressos em Euros)

ACTIVO	Notas	31-12-2013	31-12-2012
ACTIVO NÃO CORRENTE:			
Activos fixos tangíveis		1.766.459,24	1.821.386,53
Participações financeiras - outros métodos		4.740,98	4.740,98
Total do activo não corrente		1.771.200,22	1.826.127,51
ACTIVO CORRENTE:			
Inventários		10.482,24	10.482,24
Clientes		344.366,68	246.000,22
Estado e outros entes públicos		7.623,79	2.240,64
Outras contas a receber		68.829,29	32.463,61
Diferimentos		915,37	640,25
Caixa e depósitos bancários		83.636,70	44.415,78
Total do activo corrente		515.854,07	336.242,74
Total do activo		2.287.054,29	2.162.370,25
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
FUNDOS PATRIMONIAIS:			
Outras reservas		313.800,52	313.800,52
Resultados transitados		652.940,20	648.167,62
Outras variações nos fundos patrimoniais:		187.991,58	203.118,42
		1.154.732,30	1.165.086,56
Resultado líquido do exercício		212.271,33	4.772,58
Fundos patrimoniais		1.367.003,63	1.169.859,14
Interesses minoritários			
Total dos fundos patrimoniais		1.367.003,63	1.169.859,14
PASSIVO:			
PASSIVO NÃO CORRENTE:			
Provisões		44.806,30	44.806,30
Financiamentos obtidos		445.134,63	481.060,65
Total do passivo não corrente		489.940,93	525.866,95
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores		148.817,37	147.298,97
Estado e outros entes publicos		11.601,39	15.697,24
Outras contas a pagar		261.370,51	250.658,98
Diferimentos		8.320,46	52.988,97
Total do passivo corrente		430.109,73	466.644,16
Total do passivo		920.050,66	992.511,11
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.287.054,29	2.162.370,25

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2013.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Patrícia Marques

A DIRECÇÃO

António Manuel Gomes

Joaquim Nunes

APQ -Associação Portuguesa para a Qualidade
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 e 2012

(Montantes expressos em Euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	31-12-2013	31-12-2012
Vendas e serviços prestados		606.630,74	333.861,10
Subsídios à exploração		54.098,83	60,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		(550,13)	(855,44)
Fornecimentos e serviços externos		(413.318,08)	(385.191,72)
Gastos com o pessoal		(214.750,71)	(286.070,49)
Imparidade de dívidas a receber ((perdas) / reversões)		(19.002,27)	(27.169,88)
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	134.418,89
Outros rendimentos e ganhos:			
Quotizações do exercício		226.585,83	232.290,00
Outros rendimentos e ganhos		80.960,35	129.748,22
Outros gastos e perdas		(26.363,00)	(37.206,41)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		294.291,56	93.884,27
Gastos / (reversões) de depreciação e de amortização		(54.133,56)	(55.279,92)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		240.158,00	38.604,35
Juros e rendimentos similares obtidos		255,87	23,73
Juros e gastos similares suportados		(26.280,91)	(32.657,36)
Resultado antes de impostos		214.132,96	5.970,72
Imposto sobre o rendimento do exercício		(1.861,63)	(1.198,14)
Resultado líquido do exercício		212.271,33	4.772,58

O anexo faz parte integrante desta demonstração dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2013.

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Patrícia Marques

A DIRECÇÃO

António Manuel Lamas

Joaquim Nunes Cain

07. Conclusões e perspetivas para 2014

7.1. A nível externo

7.2. A nível interno

7. Conclusões e perspetivas para 2014

Durante o exercício de 2013, a Direção 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. Em paralelo, e face ao contexto de grandes dificuldades e restrições económicas, foi dada sequência ao plano de sustentabilidade estabelecido para a Associação, assente numa vigorosa política de contenção de custos, especialmente nos custos de pessoal e de funcionamento.

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 2014 estabelece as linhas de força da atividade a realizar, prevendo-se em síntese e como aspetos mais significativos o seguinte:

7.1. A nível Externo

Parcerias nacionais

- Projeto ECSI Portugal – parceria com o IPQ e ISEGI, cabendo à APQ a gestão comercial do projeto. Em 2014 concluir-se-á o estudo de 2013 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2014, não se prevendo nesta altura alterações significativas para 2014 relativamente ao número de setores e marcas estudadas em 2013.
- Projeto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a Qual, Qmetrics e APG, cabendo à APQ uma participação institucional no projeto. Em 2014 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo, estimando-se que se mantenham os baixos níveis de adesão registados em 2013.

Formação Profissional

- Apostar em ofertas formativas inovadoras e com maior potencial de realização/rentabilidade, nomeadamente no âmbito das seguintes áreas temáticas: Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, Kaizen/lean, Gestão do Risco, Gestão de Projetos, Modelo de Excelência da EFQM e Modelo EQUASS;
- Continuar a desenvolver parcerias com entidades especializadas em matérias inovadoras;
- Desenvolver novas parcerias no âmbito da formação à distância, com vista ao lançamento de alguns cursos piloto;
- Reunir as condições necessárias ao lançamento dos seguintes cursos em formato e ou b-learning: Técnico Superior de Higiene e Segurança no Trabalho (nível VI) e Gestão de Projetos;
- Apostar no aumento dos níveis de atividade formativa, especialmente INTRA empresa, nomeadamente através da descentralização regional e do reforço da atividade comercial.

Projetos de âmbito internacional

- Níveis de Excelência da EFQM – prevê-se manter o número de organizações reconhecidas, comparativamente com 2013, 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* – prevê-se uma redução significativa no número de processos de certificação, por comparação com 2013;
- Projeto DeSqual – a APQ manterá a sua participação neste projeto europeu, enquanto entidade parceira, prevendo-se a realização de várias reuniões de trabalho, em Lisboa e em Bruxelas.

Eventos de maior dimensão

- 39º Colóquio da Qualidade, a realizar em novembro, em Lisboa;
- 7ª Conferência BPM Lisbon, a realizar em junho;
- V Encontro dos Investigadores da Qualidade, a realizar em junho, na Covilhã.

Principais iniciativas das Estruturas Dinamizadoras da Qualidade

CEGESP – Centro de Excelência em Gestão Pública

- Encontro de Membros do Centro de Excelência em Gestão Pública;

CRIS – Centro de Responsabilidade e Inovação Social

- Encontros CRIS 2014, em Lisboa e no Porto;

GERE – Grupo de Estudos do Risco Empresarial

- Seminário GERE 2014;

IPBPM - Instituto Português de Business Process Management

- Conferência BPM Lisbon 2014;

NIC – Núcleo para a Inovação e Competitividade

- Sessões Técnicas NIC 2014;

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

- Encontro de Membros da Rede de Investigadores da Qualidade;

SEGURAMENTE – Estrutura de Dinamização para a Segurança e Saúde no Trabalho

- Seminário SEGURAMENTE 2014.

7.2. 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 do novo portal das publicações Qualidade, através da inserção de novas publicações e materiais, não só da APQ mas também de outras entidades;
- Continuação das atividades de promoção da venda / arrendamento das instalações da Reboleira, no sentido de uma otimização 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.

08. Agradecimentos

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 2013

Presidente da Direção

António Manuel Ramos Pires

Vice-Presidentes da Direção

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)