



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentado

Relatório e Contas 2014





ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentado

Relatório e Contas 2014

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. 39º Colóquio da Qualidade	19
3.3. Outros Eventos	20
3.4. Projetos Especiais	22
3.5. Organismo de Normalização Setorial	26
3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade	28
3.7. Organização de Prémios	30
3.8. Publicações	31
3.9. Biblioteca	31
3.10. Qualiloja	32

04. Desenvolvimento das capacidades e competências internas	33
4.1. Formação/Qualificação dos Colaboradores	34
4.2. Evolução do Quadro do Pessoal	34
4.3. Instalações e Equipamentos	35
05. Representações e Parcerias Institucionais	36
5.1. A Nível nacional	37
5.2. A nível Internacional	38
06. Situação e Desempenho Financeiro	41
07. Conclusões e perspectivas para 2015	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 Delegações Regionais 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 Portuguesas.

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.

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 2014, último do mandato da atual Direção, decorreu num contexto marcado pela necessidade de um importante conjunto de ajustamentos, 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 Associados na Assembleia Geral Eleitoral de 28 de março de 2012, para o triénio de 2012-2014, que agora termina, 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	Obs.	Dez 2012	Dez 2013	Dez 2014
1	Consolidar e alargar o número de Associados, individuais e coletivos	# Associados individuais # Associados coletivos	1.700		1.542	1.499	1.516
2	Melhorar os níveis de satisfação dos Associados e Clientes da APQ	Resultado de inquéritos a partes interessadas	>3,5 (em 4)		Formação Inter: 3,53 Intra: 3,77	Formação Inter: 3,53 Intra: 3,49	Formação Inter: 3,55 Intra: 3,60
		# Visitas ao site institucional	100.000	Valor ano	≈40.000	31.268	-
		# Visitas ao site das publicações	N/definido	Valor ano	N/apurado	327.728 (1)	720.328
		# Referências nos media	70	Valor ano	30	20	15
3	Reestruturar e alargar a oferta de formação	# Novos cursos	5		13	12	6
		# Cursos para grupos profissionais de Associados	3		-	-	3
		# Novos cursos com certificação incluída	2		1	1	0
4	Alargar as iniciativas de promoção da Qualidade, nomeadamente junto da Administração Pública, Saúde, Educação, PME e IPSS	# Projetos	6		1	-	1
		# Reconhecimentos no âmbito do modelo da EFQM	10	Valor ano	7	3	2

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	(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	-	DRN Inter: 123% Intra: 75% DRS Inter: 64% Intra: 0%	DRN Inter: 117% Intra: 333% DRS Inter: 79% Intra: 67%
7	Estreitar relações de cooperação com os PALOP	# Protocolos e/ou parcerias	2		-	(2)	(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	2
10	Promover e desenvolver a afirmação da APQ junto dos parceiros internacionais	N/A	N/A		ASQ + EPR	EOQ + FUNDIBEQ	DESQUAL + EFQM + EOQ
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	1,33 48.192,08

(1) Lançado em junho de 2013

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

No exercício de 2014 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 a Universidade da Madeira no âmbito das atividades formativas, Jornadas

Regionais da Qualidade e outras iniciativas; com a Direção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade no âmbito das iniciativas a desenvolver nos Açores; com a Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal no âmbito das atividades formativas, divulgação de informação técnica e científica, entre outras iniciativas; com a Associação Portuguesa de Manutenção Industrial no âmbito das atividades formativas, atividade editorial, entre outras; com a Universidade Aberta no âmbito da formação a distância, partilha de informação, acesso a materiais didáticos, entre outros projetos. A nível internacional merecem destaque a colaboração com a *European Foundation for Quality Management* no âmbito da promoção do Modelo de Excelência, e na revisão do acordo com a *European Platform for Rehabilitation* no âmbito do projeto *DeSqual*, relativo a educação e formação profissional para pessoas com deficiência, e com a *European*

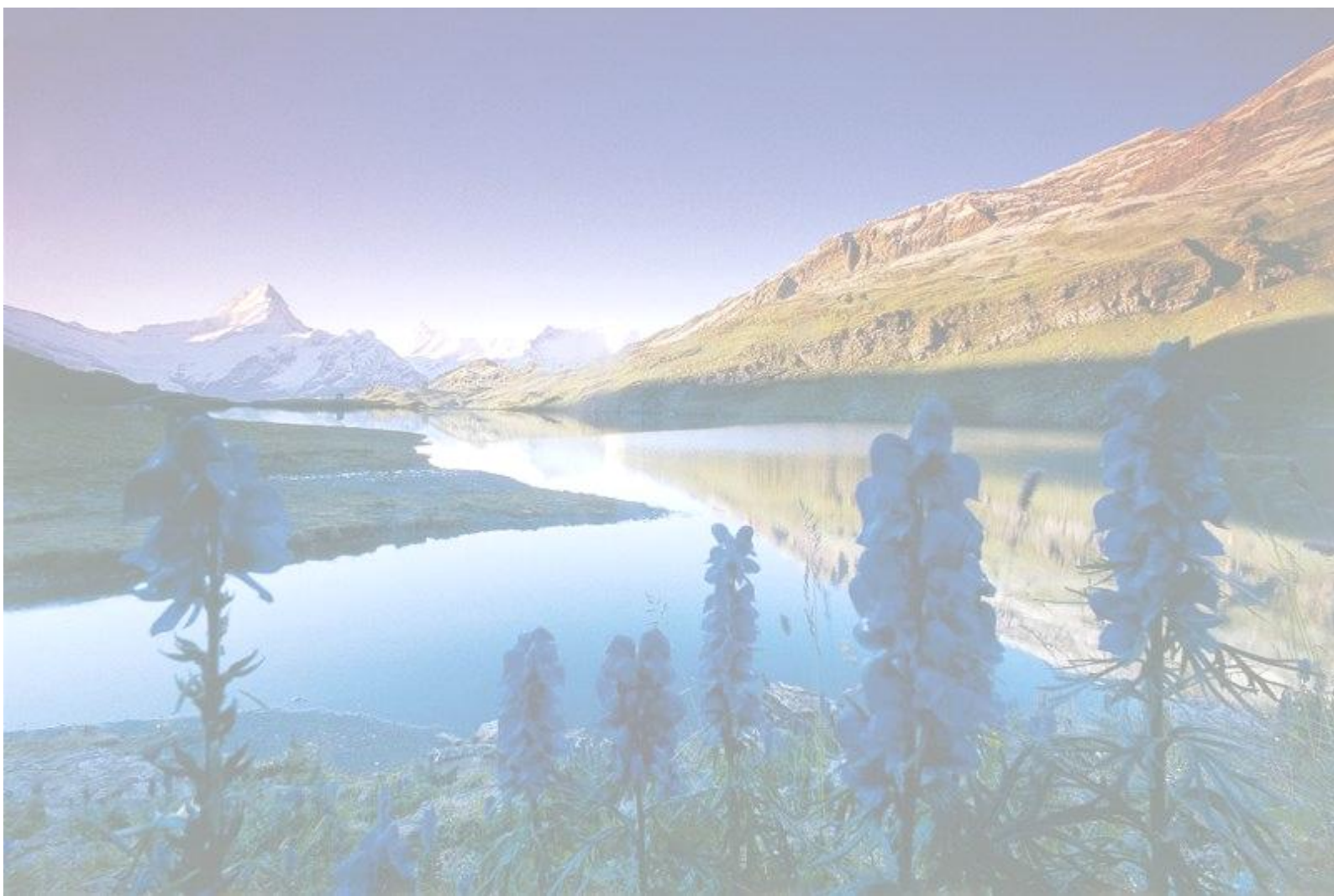
Organization for Quality enquanto Representante Nacional.

Das atividades desenvolvidas no decurso de 2014, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

- Realização do 39º Colóquio da Qualidade, em Lisboa;
- Realização da 7ª Conferência BPM *Lisbon*;
- Realização do 5º Encontro da RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade, na Covilhã;
- Realização das Jornadas Regionais da Qualidade, em Ponta Delgada;
- Realização das Jornadas Regionais da Qualidade, no Funchal;
- Conclusão do projeto de formação-consultoria no âmbito do Programa RUMOS, na Madeira;
- Manutenção do bom nível de desempenho no âmbito das atividades formativas;
- Instalação da plataforma de formação a distância;
- Incremento do site das Publicações Qualidade.

02. Movimento Associativo

- 2.1. Movimento de Sócios
- 2.2. Marketing Institucional

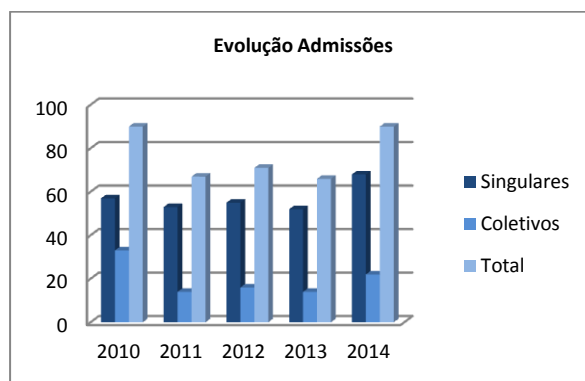
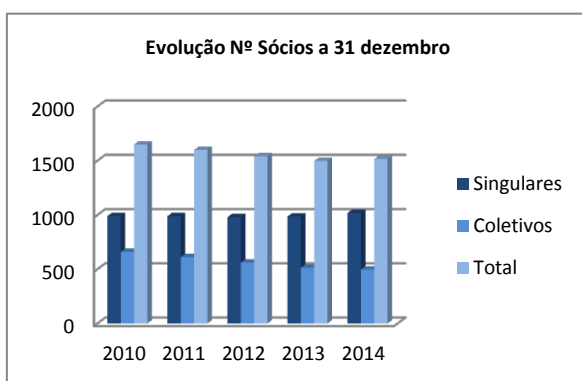


2.1. Movimento de Sócios

2.1.1. Movimento de Sócios 2010-2014

A APQ contava a 31 de dezembro com 1.516 associados, entre singulares e coletivos, tendo-se registado ao longo do ano 90

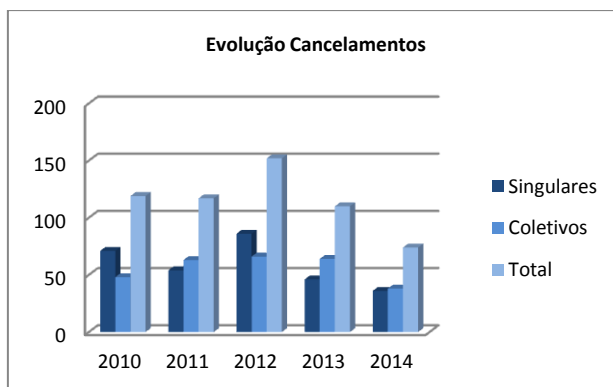
admissões, o que representa o total mais elevado de admissões nos últimos quatro anos e igualou o verificado em 2010.



Cancelamentos

Ao longo do ano 74 associados cancelaram o seu registo, o que

representa o total mais baixo de cancelamentos dos últimos cinco anos.



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

Singulares		
2013	2014	
60,4%	63,9%	Não especificados
30,2%	16,7%	Por questões profissionais e/ou pessoais
4,6%	8,3%	A Organização onde trabalha é associada da APQ
4,6%	--	Falecimento
--	11,1%	Correção cancelamento em anos anteriores
Coletivos		
2013	2014	
37,2%	60,5%	Não especificados
40,7%	21,1%	Contenção de custos
3,4%	5,3%	Reestruturações/fusões
--	2,6%	Não usufruem das vantagens
18,6%	10,5%	Encerramento da Atividade/Proc. Revitalização

Distribuição Geográfica

Relativamente à distribuição geográfica dos associados entrados até 31 de Dezembro, verificou-se um maior número de adesões de membros Singulares do Distrito de Lisboa e do Porto e de membros Coletivos do Distrito do Porto.

Relativamente à distribuição geográfica dos associados cancelados, quer Singulares quer Coletivos, o maior número verificou-se no Distrito de Lisboa.

Setores de Atividade

Na distribuição pelos principais setores de atividade dos associados coletivos admitidos, registaram-se 3 na área da Indústria e 19 na de Serviços,

dos quais a maioria de atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares.

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 novas 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.



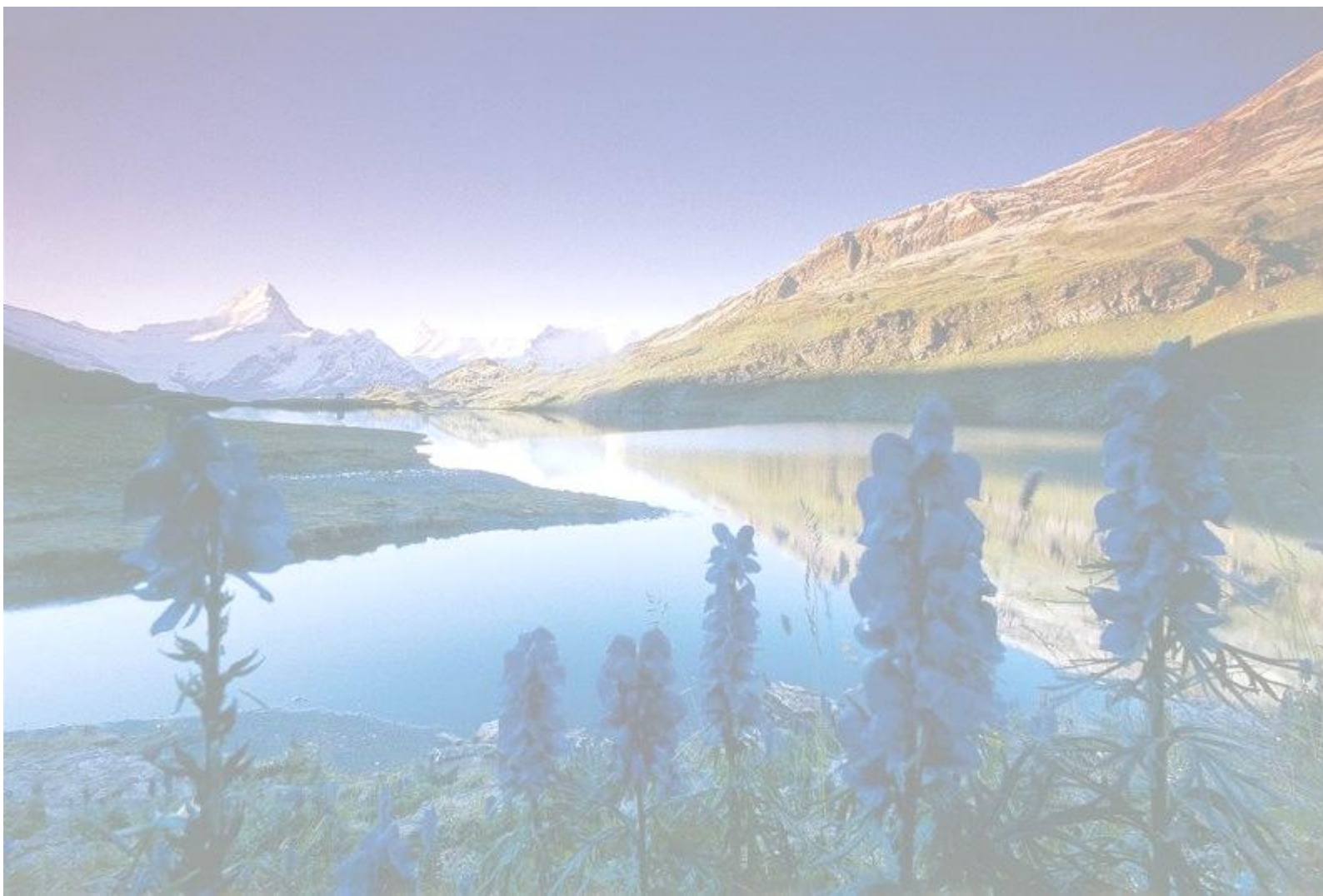
Protocolos e Parcerias

Estamos continuamente a aumentar a nossa rede de parceiros, que possibilitem o acesso dos nossos 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 além da continuidade dos protocolos e parcerias estabelecidas em 2012 e 2013, designadamente com a GlassDrive, Hotéis Axis, Instituto Óptico, Pestana Hotéis & Resorts e Pousadas de Portugal, 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, Universidade Lusófona e Lusitania Seguros, foram estabelecidas em 2014 parcerias com o ISCAC – Coimbra Business School, Universidade da Madeira, Universidade Aberta, Relacre – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal, APMI – Associação Portuguesa de Manutenção Industrial, Edições Sílabo e Iberogestão, e analisados critérios de futura parceria, a partir de 2015, com a cadeia de hotéis Holiday Inn e com a rede Renault.

03. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

- 3.1. Formação *inter* e *intra* empresas
- 3.2. 39º 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



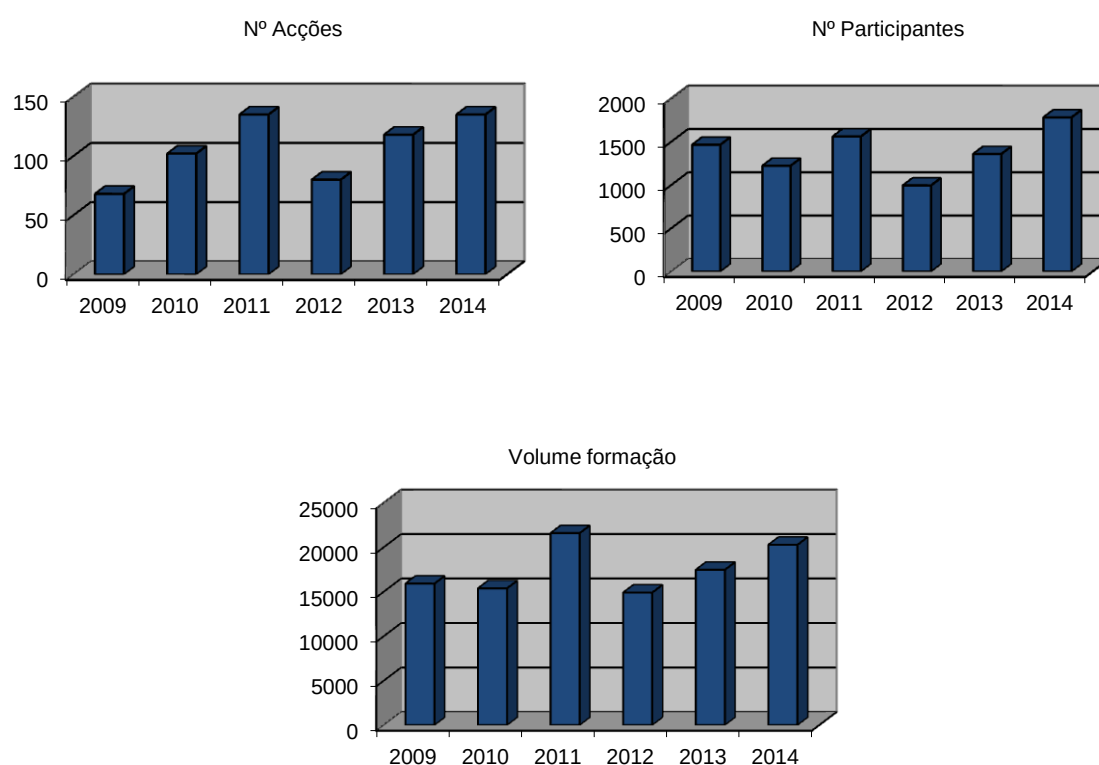
3. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

3.1. Formação Inter e intra empresas

No global da atividade de formação, foram realizadas em 2014 135 ações, envolvendo 1.781 participantes e um volume total de formação de 20.275 horas. Relativamente a 2013, verificou-se um acréscimo de 14,41% no número de

ações, de 31,15% no número de participantes e de 16,12% no volume da formação, o qual é revelador de um acréscimo global da atividade formativa, quer INTER quer INTRA empresas.

Ilustração 2 - Global da Atividade de Formação (2009-2014)



3.1.1. Formação Intra

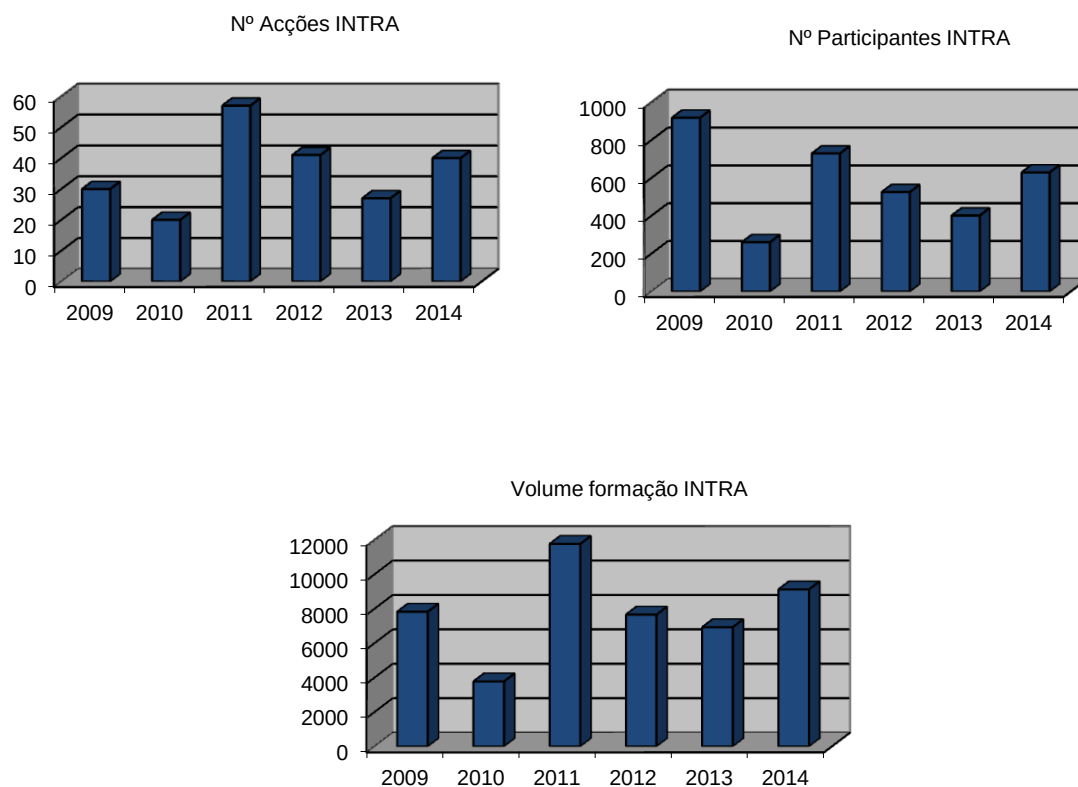
A formação intra registou, relativamente a 2013, um acréscimo de 48,15% no número de ações realizadas, de 56,72% no número de

participantes e de 31,72% no volume de formação. Este crescimento resultou do maior número de ações INTRA realizadas nas várias regiões (norte,

centro e sul), para o qual terá contribuído a intensificação da

atividade comercial.

Ilustração 3 - Formação Intra (comparativo 2009-2014)



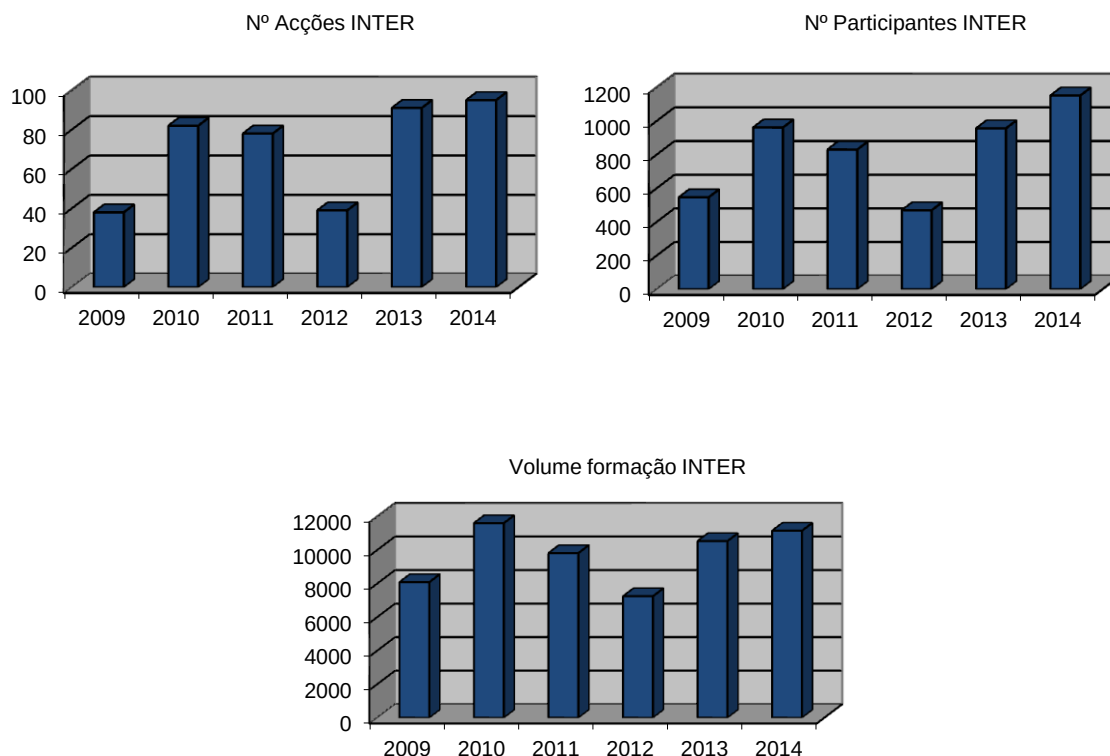
3.1.2. Formação Inter

Na formação inter, e relativamente a 2013, houve um acréscimo de 4,4% no número de ações realizadas, de 20,40% no número de participantes e de 5,85% no volume de formação, para o qual contribuiu o aumento do número de

curiosos realizados na maioria das regiões.

Do total de ações realizadas em 2014, cerca de 6,3% correspondem a novos cursos, nomeadamente em temáticas como a Comunicação, o Lean, as Vendas e as Auditorias EQUASS.

Ilustração 4 - Formação Inter (comparativo 2009-2014)



3.2. 39º Colóquio da Qualidade



O 39º Colóquio da Qualidade teve como tema principal “Qualidade: Uma Plataforma Segura” e realizou-se a 13 e 14 de novembro, no Fórum do Pólo Tecnológico de Lisboa, com 201 inscritos englobando oradores e moderadores.

Do Programa técnico fizeram parte quatro Sessões Plenárias e nove Sessões Paralelas. Incluiu, como habitual, uma Cerimónia de Reconhecimentos, onde foram entregues troféus aos sócios presentes que completaram 25 anos de filiação na APQ e anunciados os vencedores

dos Prémios “Equipas de Melhoria” e “Melhor artigo publicado na Revista Qualidade”.

Durante esta edição do Colóquio foram, também, assinados três Protocolos de colaboração entre a APQ e a Associação Portuguesa de Manutenção Industrial (APMI), a

Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal (RELACRE) e a Universidade Aberta (Uab), com o objetivo de fomentar a realização conjunta de ações diversas que beneficiem os associados da APQ e das entidades envolvidas.

3.3. Outros Eventos

Sede

Dia do Associado | Atribuição do Prémio Personalidade Qualidade 2014

O Dia do Associado 2014 foi assinalado a 4 de Junho, em Lisboa, na sede da Companhia de Seguros LUSITANIA, envolvendo uma visita ao Palácio do Porto Covo, seguida de uma visita ao Museu de Numismática da Lusitania e de uma posterior Sessão

Solene de Comemoração do Dia do Associado, na qual foi entregue o Prémio Personalidade Qualidade 2014 à Prof. Zulema Lopes Pereira, a título póstumo. A sessão contou com a participação de cerca de 50 pessoas.

Delegação Regional do Norte

Encontro Estruturas Dinamizadoras da Qualidade



No dia 17 de setembro realizou-se, no Porto, o 1º Encontro de Estruturas Dinamizadoras da APQ, que contou com cerca de 50 participantes. O objetivo deste Encontro foi fomentar o debate de temas atuais e promover a

partilha de conhecimentos e práticas inovadoras em diversas áreas, contando com o contributo das Estruturas da APQ e dos seus convidados.

Delegação Regional do Sul

Seminário Como Proceder em Caso de Acidente de Trabalho

O presente seminário realizou-se em Março, tendo reunido 17 participantes. Teve como principal objetivo dotar os participantes dos

conhecimentos básicos acerca dos acidentes de trabalho e da mecânica de análise, investigação e registo inerente.

Delegação Regional da Madeira

IV Jornadas Regionais da Qualidade da Madeira – Reformular Métodos para Assegurar Continuidade



A 23 de outubro, decorreram as IV Jornadas Regionais da Qualidade da Madeira, no Funchal.

Esta iniciativa, considerada como um dos eventos mais importantes organizados na Região Autónoma da Madeira em torno das temáticas da Qualidade e Excelência Organizacional, acolheu mais de uma centena de participantes.

A Delegação Regional da Madeira assumiu como tema central destas IV Jornadas a RFM – Reformulação Flexível dos Métodos e delineou um programa com base em três painéis-chave: Círculos de Controlo da Qualidade, Excelência Kaizen Lean e Gestão do Capital Humano.

Delegação Regional dos Açores

Jornadas Regionais da Qualidade dos Açores – Qualidade e Inovação como Fator de Diferenciação



Jornadas Regionais da Qualidade

10 de novembro de 2014 | Teatro Micaelense

A Delegação Regional dos Açores, com o apoio do Governo Regional dos Açores, realizou a 10 de novembro, as Jornadas Regionais da Qualidade, sob o lema Qualidade e Inovação como Fator de Diferenciação”. Estas Jornadas contaram com a presença de diversos oradores, sendo de destacar a

presença do diretor-geral da Cotec Portugal, Daniel Bessa, cuja intervenção versou o tema “Inovação como fator de Diferenciação”. Este evento contou com a presença de cerca de 120 participantes.

3.4. Projetos Especiais

Projeto ECSI Portugal



O ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente.

No âmbito deste projeto, desenvolvido em parceria com o IPQ – Instituto Português da Qualidade e o ISEGI-UNL – Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação da Universidade Nova de Lisboa, foram

em 2014 concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2013, ao qual aderiram 21 entidades, representando 9 setores: Banca, Seguros, Transportes de Passageiros, Comunicações, Combustíveis, Gás de Garrafa, Gás Natural, Águas e Eletricidade.

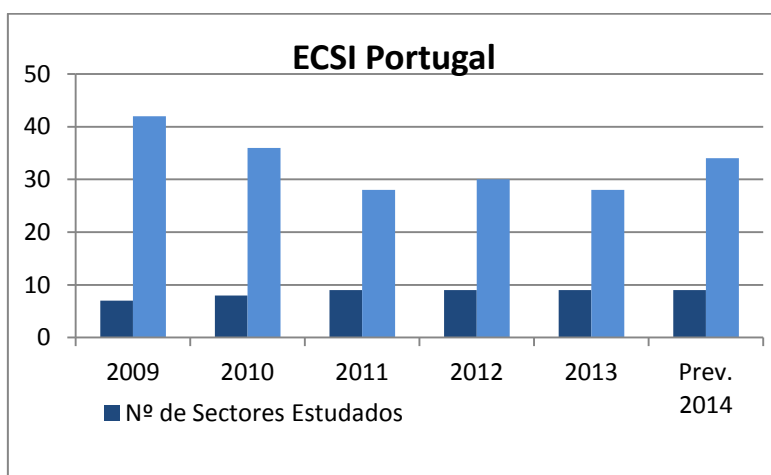
O apoio habitualmente prestado pela APS – Associação Portuguesa de Seguradoras ao nível do setor dos Seguros foi retomado nesta edição do estudo, assim como o da ANACOM. O

setor das Águas voltou, nesta edição do estudo, a não 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 de apresentação dos Resultados Globais (5 de Junho).

Relativamente à edição de 2014 do estudo, cujos resultados serão conhecidos no final do primeiro trimestre de 2015, foram até à data estabelecidos e/ou renovados os

contratos de adesão de 3 empresas/marcas do setor da Banca, 9 empresas/marcas do setor das Comunicações, 1 empresa/marcas do setor dos Combustíveis, 1 empresa/marca do setor do Gás de Garrafa, 1 empresa/marca do setor do Gás Natural e 1 empresa/marca do setor da Eletricidade. Os protocolos de apoio aos setores dos seguros (APS), comunicações (ANACOM) e águas (APS), passaram a ser geridos pelo IPQ, devido à proximidade institucional que existe entre estas organizações.



Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS)

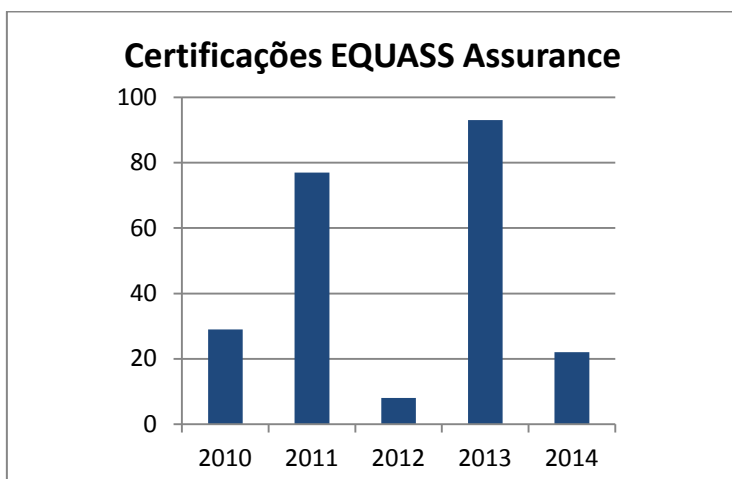


No âmbito deste projeto, como representante nacional, cabe à APQ divulgar o sistema em Portugal, prestar informações aos interessados, receber

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 22 entidades (15 novas e 7 renovações).



Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH)



Este observatório permite desenvolver um sistema de avaliação e compreensão dos fatores conducentes à satisfação, lealdade e envolvimento dos colaboradores, baseado num conjunto de indicadores.

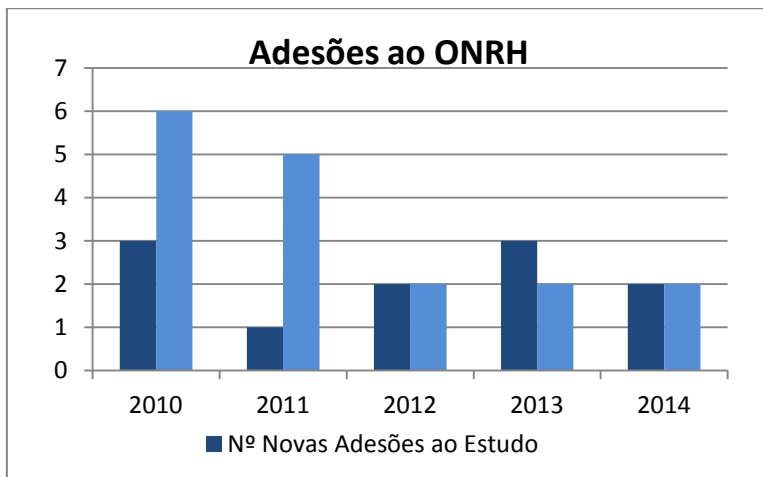
Assente numa metodologia rigorosa e científica de recolha e tratamento da informação, o tratamento estatístico avançado que é efetuado a partir dos dados obtidos em cada organização permite identificar de um modo muito pragmático domínios concretos de intervenção prioritária e implementação de ações de melhoria,

convertendo assim a avaliação da satisfação dos colaboradores numa poderosa e eficaz ferramenta de gestão.

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. O seminário de apresentação de resultados realizou-se no dia 7 de maio.

Os agregados estatísticos de 2014 do ONRH, são compostos pelas respostas de 19398 colaboradores de

organizações públicas (44,3%) e privadas (55,7%).

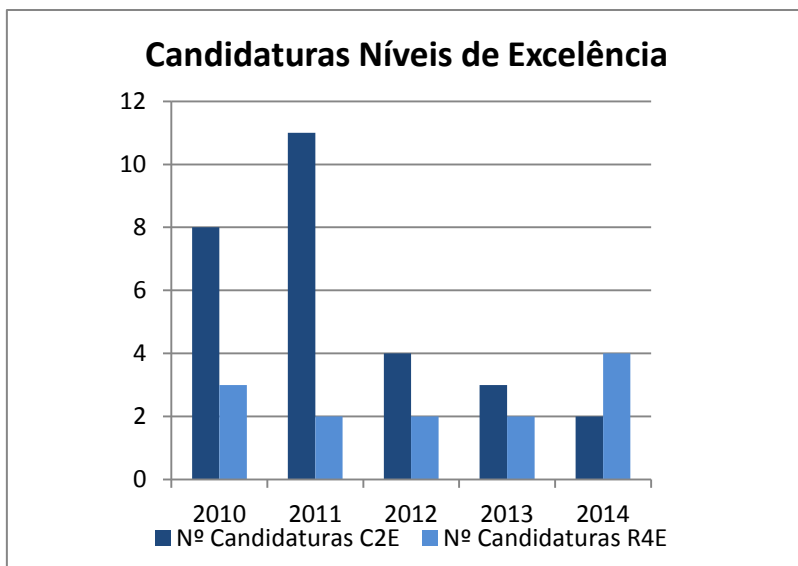


Níveis de Excelência da EFQM

A APQ, enquanto entidade parceira da EFQM – European Foundation for Quality Management, é responsável em Portugal pela promoção, formação e qualificação de profissionais no âmbito do Modelo de Excelência e metodologias associadas, assim como pela tradução e comercialização dos seus materiais. A APQ é igualmente responsável pela gestão do esquema de reconhecimento Níveis de Excelência.



Durante o ano de 2014, registaram-se 2 candidaturas ao reconhecimento pelo Committed to Excellence e 4 candidaturas ao Recognised for Excellence. Foram igualmente atribuídos 2 reconhecimentos Recognised for Excellence.



Projeto RUMOS

A Delegação Regional da Madeira, na qualidade de entidade promotora, em parceria com a Proinov, na condição de entidade formadora, desenvolveu um projeto de formação na área da Qualidade e Segurança e Saúde no Trabalho.

Tratou-se de um projeto totalmente financiado pelo Fundo



Social Europeu, através do Programa RUMOS, dirigido a um conjunto de 12 PME regionais pertencentes maioritariamente à área da hotelaria e turismo. Envolveu 24 formandos e teve a duração de 16 meses, entre Dezembro de 2012 e Março 2014.

3.5. Organismo de Normalização Setorial

CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade

Foram realizadas 3 reuniões plenárias, tendo as Subcomissões 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 10002 "Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations".

CT 147 - Critérios de Avaliação de Entidades

Foram realizadas 2 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 documentos que deram origem às seguintes Normas Portuguesas:

- NP EN ISO/IEC 17065 "Avaliação da Conformidade-Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços";
- NP EN ISO/IEC 17067 "Avaliação da Conformidade-Aspetos fundamentais da certificação de produto e linhas de orientação para esquemas de certificação";

CT 180 - Gestão do Risco

Foram realizadas 10 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 da ISO 31010 "Risk management – Risk assessment techniques".

3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade

Pólo Dinamizador da Qualidade de Évora (PDQE)

As atividades desenvolvidas pelo PDQE foram as seguintes:

Organização de 9 seminários, na Universidade de Évora, 1 no âmbito da Licenciatura em Gestão (Unidade Curricular de Gestão de Recursos Humanos), 1 no âmbito da Licenciatura em Economia (Unidade Curricular de

Introdução às Finanças da Empresa) e 7 no âmbito do Mestrado em Gestão (Especialização em Recursos Humanos, Unidade Curricular de Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade e Unidade Curricular de Comportamento Organizacional).

CRIS - Centro de Responsabilidade e Inovação Social



O CRIS, com o apoio do GERE (Grupo de Estudos do Risco Empresarial), assumiu como tema de 2014 a reflexão sobre o impacto das más práticas éticas na reputação das organizações. O lançamento do tema foi feito através de um inquérito “Impacto das más práticas éticas na reputação das empresas: a perceção das organizações associadas da APQ”.

Com a realização deste inquérito procurou-se perceber como as organizações associadas da APQ percecionavam o risco reputacional, a forma como o geriam e a existência desse tipo de risco na cadeia de fornecimento.

IPBPM – Instituto Português de Business Process Management



A 7ª Conferência BPM Lisbon, realizou-se nos dias 25 e 26 de junho,



nas instalações do LNEG, em Alfragide, com 184 participantes.

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade



V Encontro de Tróia 2014 – Qualidade, Investigação e Desenvolvimento, realizado a 6 de

junho na Universidade da Beira Interior (Covilhã) e contou com cerca de 80 participantes.

SEGURAMENTE – Plataforma de Segurança e Saúde no Trabalho



A Seguramente – Plataforma de Segurança e Saúde no Trabalho, promoveu uma Sessão sobre “Riscos

Biológicos” apresentada no Encontro das Estruturas Dinamizadoras da APQ.

NIC - Núcleo para a Inovação e Competitividade



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 2014, os elementos do NIC desenvolveram sessões em duas escolas.

A estrutura NIC organizou uma sessão sobre “A Economia Verde como um Desafio para a Gestão”, apresentada no Encontro das Estruturas Dinamizadoras da APQ.

3.7. Organização de Prémios

Prémio para Equipas de Melhoria

Este Prémio, atribuído pela APQ no âmbito do Colóquio, 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.

Nesta 7ª edição, o 1º Prémio foi atribuído ao Departamento de Administração, Património e Obras do Instituto da Segurança Social, com a ação de melhoria “Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos

Contributivos do Centro Distrital do Porto”.

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas à CH Business Consulting, com a ação de melhoria “Implementação do Barómetro de Satisfação de Clientes”, à Santa Casa da Misericórdia de Arcos de Valdevez, com a ação de melhoria “Elaboração e Implementação do Procedimento para Seleção de Famílias Amigas” e à Yazaki Saltano de Ovar, com a ação de melhoria “Otimização das Máquinas Semiautomáticas de Corte e Cravação – Corte Protótipos”.

Prémio para o Melhor Artigo da Revista Qualidade

Esta 10ª edição deste Prémio homenageou o Engº João Boléo Tomé e foi atribuído ao artigo publicado na Revista Nº1 – 2014, “Seis sigma - Uma

visão abrangente e estruturante do conceito”, da autoria de Pedro Alexandre Marques.

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 premiado o BES, a

Gewiss Portugal e o Município de Águeda na edição do Prémio Kaizen Lean 2013, entre as mais de 80 organizações que concorreram ao prémio.

3.8. Publicações

Revista Qualidade

Durante o ano de 2014 foram publicados os 4 números previstos da Revista Qualidade.

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



Revista TMQ

Publicação do Nº 5 e do Nº Temático 2, este último subordinado ao tema da Saúde, da Revista TMQ – Techniques, Methodologies and Quality.



Site “publicacoes.apq.pt”

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 2009, todas as edições da Revista TMQ e alguns estudos, promovidos ou participados pela APQ.

3.9. Biblioteca

O ano de 2014 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, embora

tenham sido solicitadas 4 publicações em regime de empréstimo.

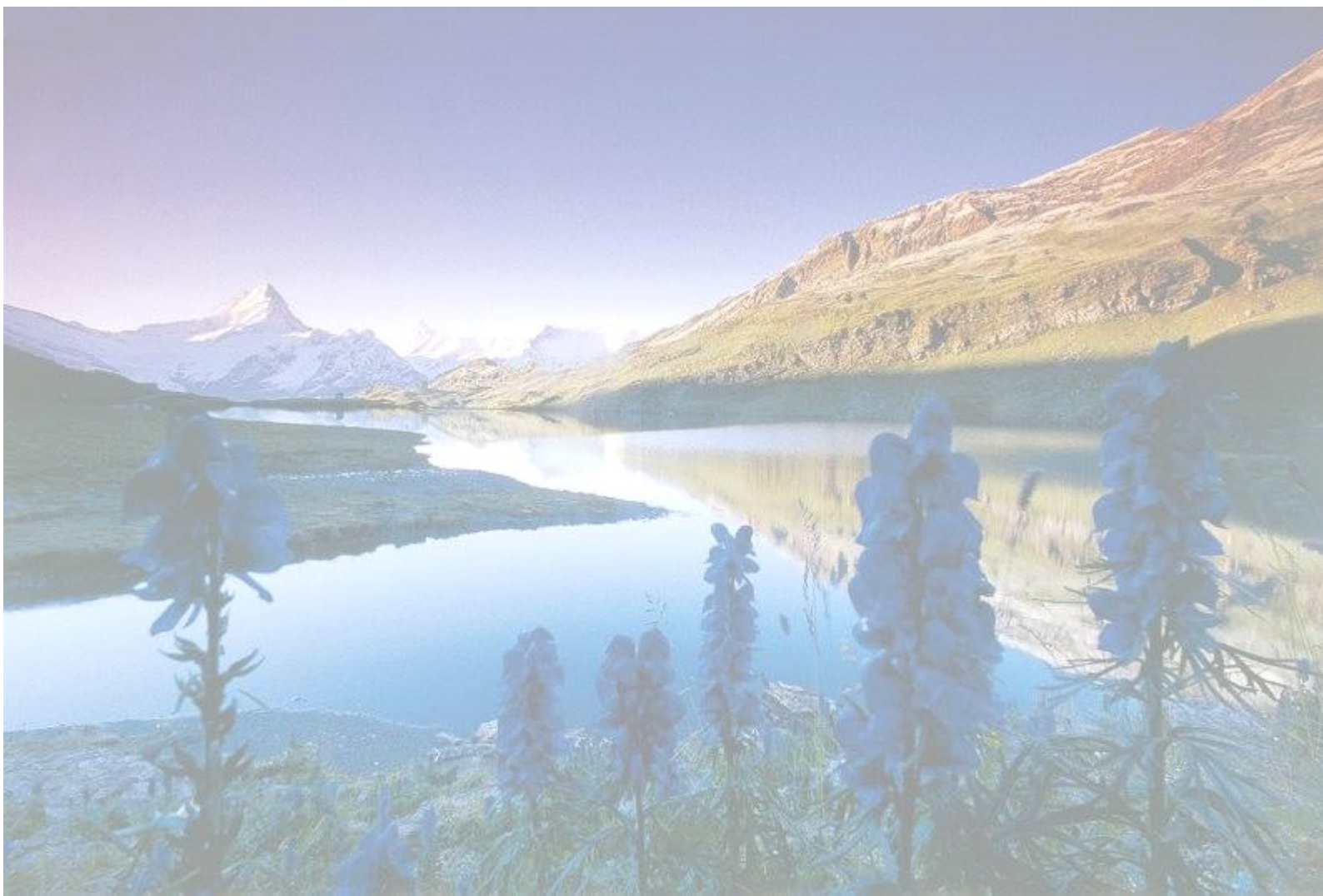
3.10. Qualiloja

No movimento anual da Qualiloja, foram vendidas 11

publicações, das quais 2 de editoras nacionais e 9 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. Envolveu 100% dos colaboradores, num total de 15 ações, correspondendo a 446 horas de formação.

A formação incidiu, sobretudo, em cursos na área comercial e técnicas de venda, comunicação e de Formadores Moodle.

4.2 Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a Dezembro de 2014, era composto por 9 colaboradores, menos um do que no

ano anterior, distribuídos da seguinte forma:

	Colaboradores	
	Efetivos	A contrato
Sede	6	1
DRN	1	1
DRS	-	-
DRM	-	-
DRA	-	-
TOTAL	7	2

Ao longo do ano verificaram-se duas rescisões de contrato, uma na DRS e outra na DRN, e a admissão de um colaborador a contrato, na DRN.

A APQ acolheu a realização de dois estágios, um em regime curricular e o outro profissional.

4.3 Instalações e Equipamentos

Coube à APQ, em 2014, a administração do condomínio do edifício da Sede, envolvendo, para além da gestão corrente, a coordenação de um conjunto de intervenções de reparação e manutenção do edifício.

As antigas instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, foram objeto de um conjunto de iniciativas de promoção da sua venda ou arrendamento, efetuadas diretamente pela APQ, na sequência da cessação, em setembro, de um contrato de mediação imobiliária estabelecido em regime de exclusividade. A promoção visou um conjunto de entidades, nomeadamente a Câmara Municipal da Amadora, a cadeia de ginásios Workit 24 hours, a Fundação Montepio, a Associação TESE, o Instituto de Registos e Notariado, a cadeia de

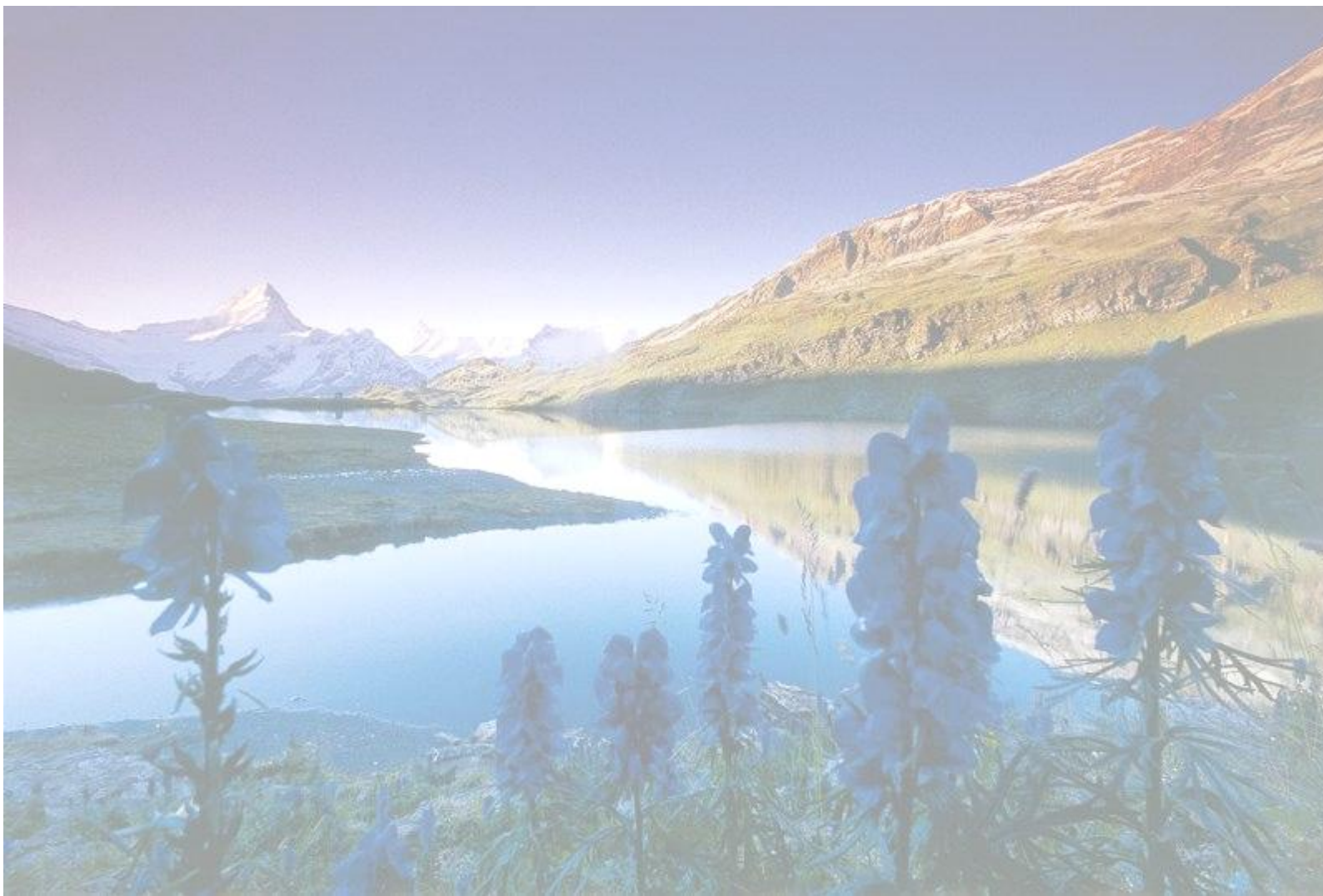
supermercados DIA/Minipreço, entre outras. Foram efetuadas várias obras de conservação deste edifício da Reboleira, desocupado desde 2009.

Na sequência do encerramento do escritório da DRS, em agosto, foi rescindido o protocolo com a Direção Regional de Economia do Algarve relativo ao arrendamento do espaço onde funcionava aquela Delegação.

Relativamente ao parque informático, foram adquiridos dois novos computadores portáteis na Sede e efetuadas atualizações em vários computadores. Por outro lado, foi instalada e configurada no servidor da Sede a plataforma Moodle para suporte da formação a distância da APQ e renovada a licença do *software* Primavera relativo à Gestão Comercial e Gestão de Vencimentos, instalado na Sede.

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 80 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade – Luís Fonseca
- 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 Aprendizagem Formal, não Formal e Informal – 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, 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, representada por Paulo Sampaio.

Confederação Empresarial de Portugal (CIP)

A APQ integrou em 2014 o Conselho da Indústria Portuguesa da CIP – Confederação Empresarial de Portugal, na sequência da adesão a

esta Confederação, representada pelo Presidente da Direção, António Ramos Pires.

5.2. A Nível Internacional

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

Enquanto *National Representative / Partner* da EOQ, EFQM, ASQ e FUNDIBEQ, a APQ manteve a cooperação institucional com estas organizações internacionais.

Em relação à EFQM, a colaboração centrou-se especialmente no âmbito dos Níveis de Excelência e do 39º Colóquio da Qualidade, com a participação do CEO, Marc Amblard, como *Keynote Speaker* do Colóquio.

No caso da EOQ, ressalta-se a participação de Paulo Sampaio nas Assembleias Gerais de junho e de dezembro, respetivamente em Gotemburgo (Suécia) e em Leuven (Bélgica).

No caso da ASQ, ressalta-se a participação de Paulo Sampaio na

reunião dos *World Partners*, em maio, em Dallas (EUA).

Relativamente à FUNDIBEQ, a colaboração centrou-se essencialmente na promoção do Prémio Iberoamericano 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

européia, 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)

A APQ manteve a participação no projeto internacional DeSqual, que tem como principal objetivo criar garantia de qualidade sustentável nos prestadores de Educação e Formação Profissional (EFP) para pessoas com deficiência, a um nível europeu. A sustentabilidade será alcançada, melhorando e aumentando a consciência, cultura e comportamento de qualidade dos colaboradores dos prestadores de EFP. Será desenvolvido

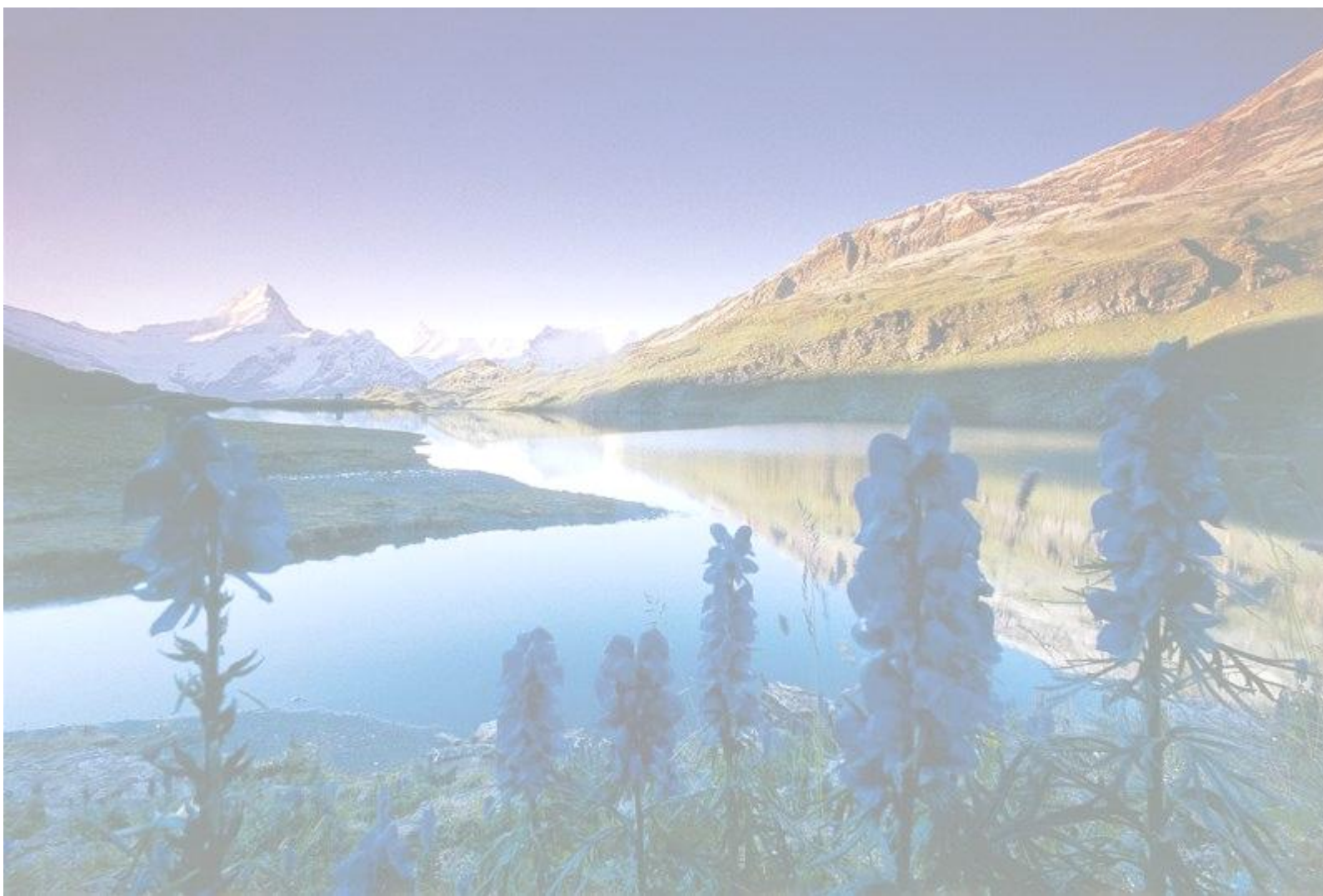
e testado um programa modular de formação feito à medida para a garantia da qualidade nos prestadores de EFP para pessoas com deficiência. O programa de formação será adaptado a partir de programas de sucesso já existentes para a garantia da qualidade.

O resultado tangível deste projeto pode ser descrito como: aumento da consciência de qualidade e comportamento de qualidade através

da implementação de um programa de treino feito sob 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. Em 2014 foram realizadas 3 reuniões do projeto: Portugal, Lisboa (17 e 18 de fevereiro), Alemanha, Bigge (2 e 3 de junho) e Espanha, Valladolid (15, 16 e 17 de setembro).

06. Situação e Desempenho Financeiro



6. Situação e Desempenho Financeiro

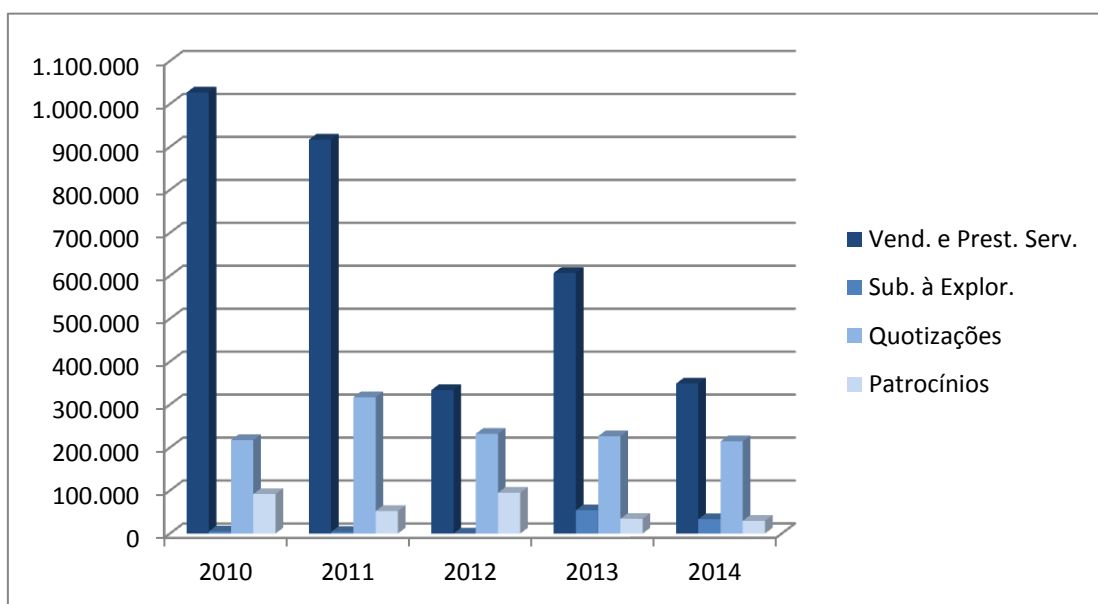
O exercício de 2014 enquadra-se num contexto socioeconómico continuamente adverso, caracterizado pela retração da atividade económica e pela necessidade de um rigoroso controlo de custos. A APQ encerra o ano com um resultado líquido de

48.192,08 € e um resultado operacional de 73.105,62 €.

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 2010-2014 (em euros)

	Vend. e Prest. Serv.	Sub. à Exploração	Quotizações	Patrocínios	Total
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
2014	348.884	33.274	214.550	29.696	626.404



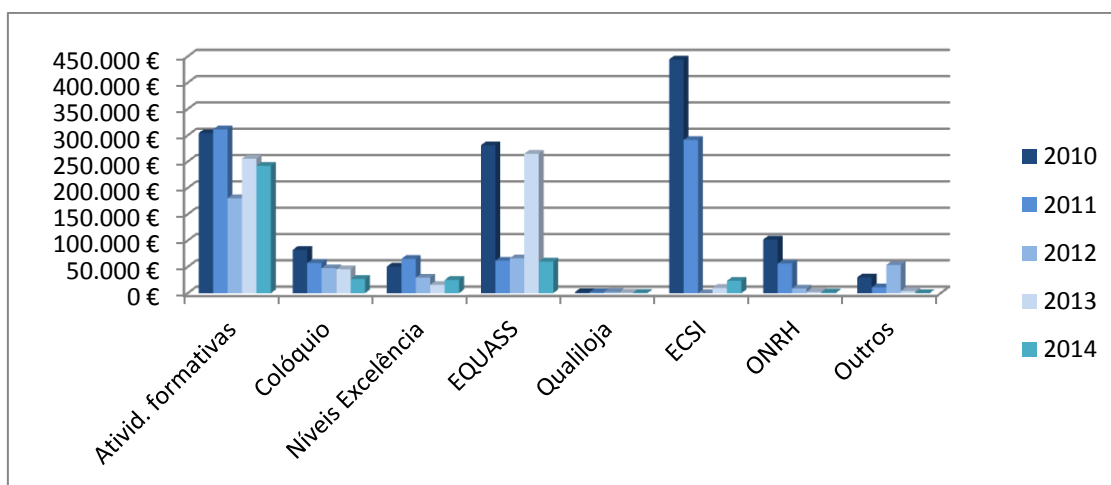
Fonte: Demonstração de Resultados

Constata-se uma redução significativa na rubrica Vendas e Prestação de Serviços, por comparação com 2013, que se deve fundamentalmente à redução dos proveitos do projeto EQUASS,

considerando que este projeto assenta num movimento de atividade cíclico, conforme se poderá verificar pela evolução da faturação apresentada no quadro e gráfico seguintes.

Ilustração 6 - Evolução da faturação por serviços 2010-2014 (em euros)

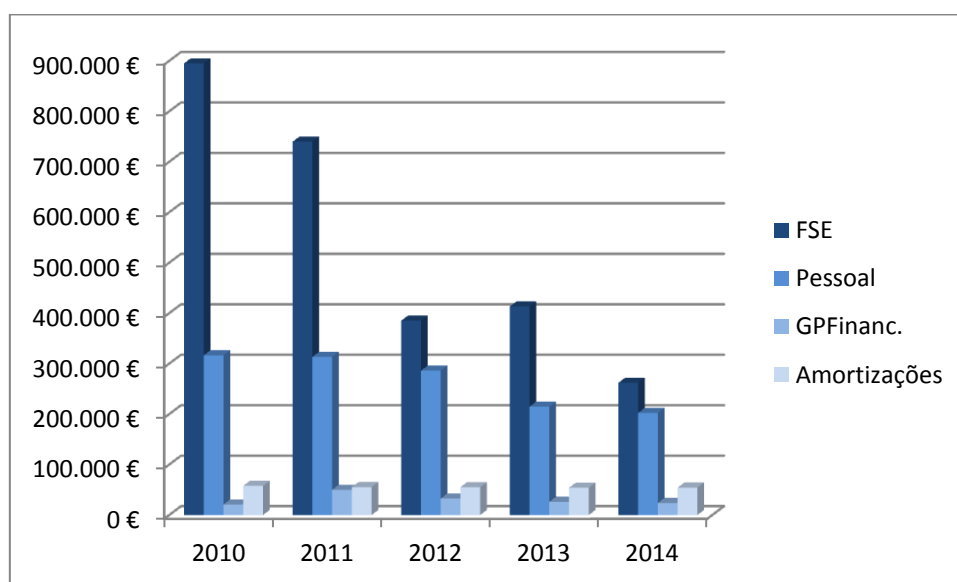
	2010	2011	2012	2013	2014
Atividades formativas	304.048	311.186	180.368	255.713	242.039
Colóquio	82.231	57.246	47.357	45.493	27.030
Níveis Excelência	50.424	65.022	29.557	15.733	25.214
EQUASS	280.984	61.754	66.337	264.925	60.018
Qualiloja	2.089	1.673	2.135	778	563
ECSI	444.056	291.170	***	10.000	23.488
ONRH	101.908	56.209	8.969	2.172	1.273
Outros	30.073	10.950	53.518	3.948	172
Total	1.295.813	855.210	388.241	598.762	379.797



Fonte: Gestão Comercial

Ilustração 7 - Evolução dos custos por rubricas 2010-2014 (em euros)

	FSE	Pessoal	GPFin.	Amortiz.	Total
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
2014	262.124	202.494	23.906	54.393	542.917

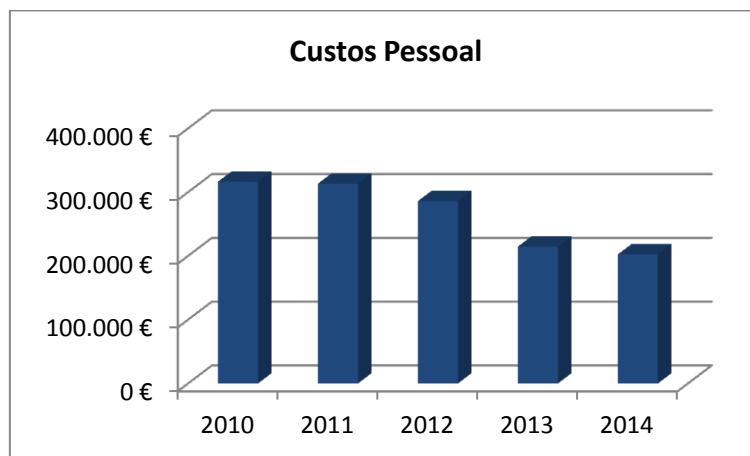


Fonte: Demonstração de Resultados

É sobretudo de assinalar a redução na rubrica Fornecimentos e Serviços Externos, justificada essencialmente pela redução nas Vendas e Serviços Prestados. É igualmente de assinalar a redução nos Custos com o Pessoal, seguindo a tendência dos últimos anos, conforme

se poderá constatar no gráfico abaixo, que se deve à contenção do quadro de pessoal da Associação e ao recurso a estágios profissionais cofinanciados, assim como à redução dos níveis de remuneração, ocorrida a partir de novembro de 2012.

Ilustração 8 - Evolução dos custos com o Pessoal 2010-2014 (em euros)



Fonte: Demonstração de Resultados

Em 2014 manteve-se o 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;
- Consolidação do novo *software* de gestão comercial e de processamento de remunerações, instalado em 2013;
- Mudança da empresa prestadora de serviços de contabilidade, com efeitos a partir de 1 de outubro.

Ilustração 9 - Evolução de Indicadores financeiros 2010-2014 (em euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
--	------	------	------	------	------

Dep. Bancários à ordem	166.800,07	109.572,09	44.415,78	83.636,70	62.061,11
Dívidas de Clientes c/c	537.536,01	352.959,64	246.000,22	344.366,68	212.583,82
Dívidas a Fornec. c/c	239.448,63	179.191,64	147.298,97	148.817,37	72.886,58

Custos com Pessoal	316.520,00	313.389,00	286.070,49	214.750,71	202.494,14
Fornec. e Serviços Externos	894.967,96	739.808,47	385.191,72	413.318,08	262.123,51
Vendas e Serv. Prestados	1.026.586,07	917.039,86	333.861,10	606.630,74	348.883,86
Subsídios à Exploração	4.902,47	3.718,00	60,00	54.098,83	33.273,59
Quotizações	216.792,50	317.330,00	232.290,00	226.585,83	214.550,06
Patrocínios	91.900,00	52.492,00	94.950,41	34.239,83	29.696,00

Resultado Líquido Exercício	12.972,12	29.170,82	4.772,58	212.271,33	48.192,08
-----------------------------	-----------	-----------	----------	------------	-----------

Fonte: Demonstrações Financeiras

Balanco Modelo ESNL

Período:

RUBRICAS	Notas	Da
		31/12/2014
ACTIVO		
Activo não corrente		
Activos fixos tangíveis		
Bens domínio publico		0,00
Bens do património histórico e cultural		0,00
Outros		1 714 570,85
Propriedades de investimento		0,00
Activos intangíveis		0,00
Investimentos financeiros		4 740,98
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00
		1 719 311,83
Activo corrente		
Inventários		1 025,37
Clientes		212 583,82
Adiantamentos a fornecedores		0,00
Estado e outros entes públicos		20,55
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		590,80
Outras contas a receber		45 703,59
Diferimentos		848,46
Outros activos financeiros		0,00
Caixa e depósitos bancários		62 061,11
		322 833,70
Total do activo		2 042 145,53
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
FUNDOS PATRIMONIAIS		
Fundos		0,00
Excedentes técnicos		0,00
Reservas		313 800,52
Resultados transitados		865 211,53
Excedentes de revalorização		0,00
Outras variações de fundos patrimoniais		172 864,74
Resultado líquido do período		48 192,08
Total do fundo de capital		1 400 068,87
PASSIVO		
Passivo não corrente		
Provisões		0,00
Provisões específicas		44 806,30
Financiamentos obtidos		0,00
Outras contas a pagar		0,00
		44 806,30
Passivo corrente		
Fornecedores		72 886,58
Adiantamentos de clientes		0,00
Estado e outros entes públicos		26 178,99
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		1 001,36
Financiamentos obtidos		390 151,66
Outras contas a pagar		88 584,22
Diferimentos		18 467,55
Outros passivos financeiros		0,00
		597 270,36
Total do passivo		642 076,66
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2 042 145,53

Demonstração dos resultados por naturezas (Modelo ESNL)

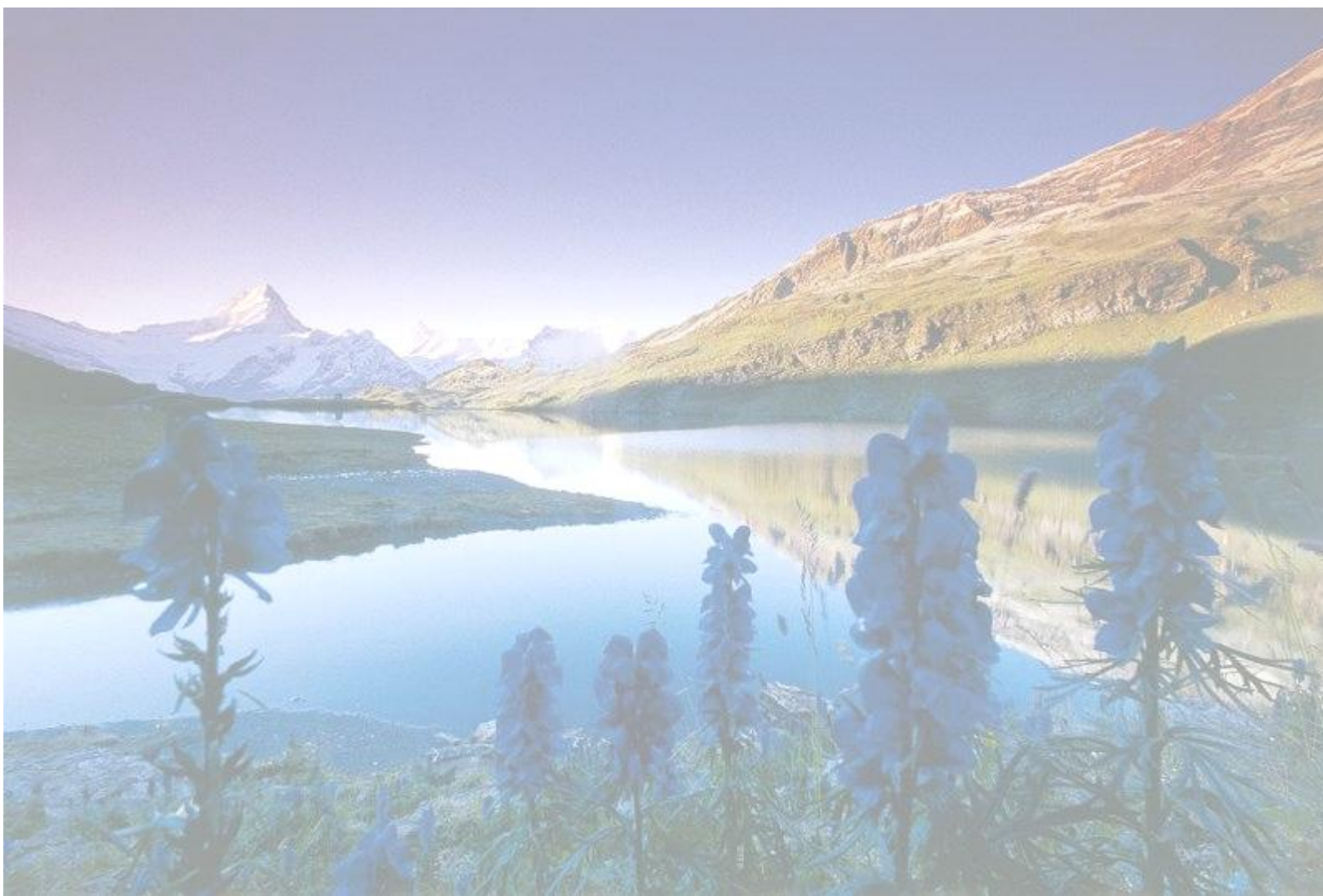
Período:

Rendimentos e Gastos	Notas	Período
		31/12/2014
Vendas e serviços prestados		593 129,92
Subsídios, doações e legados à exploração		33 273,59
Variação nos inventários da produção		0,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00
Custo das mercadorias e das matérias consumidas		-6 217,99
Fornecimentos e serviços externos		-262 123,51
Gastos com o pessoal		-202 494,14
Imparidade de inventários (perdas/reversões)		0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		-10 313,41
Provisões (aumentos/reduções)		0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0,00
Outras imparidades (perdas/reversões)		0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00
Outros rendimentos e ganhos		42 974,78
Outros gastos e perdas		-60 730,40
Resultados antes de depreciações, gastos financiamento e impostos		127 498,84
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-54 393,22
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		73 105,62
Juros de rendimentos similares obtidos		0,00
Juros e gastos similares suportados		-23 905,94
Resultado antes dos impostos		49 199,68
Imposto sobre o rendimento do período		-1 007,60
Resultado líquido do período		48 192,08

07. Conclusões e perspectivas para 2015

7.1. A nível externo

7.2. A nível interno



7. Conclusões e perspetivas para 2015

Durante o exercício de 2014, último do atual mandato dos Órgãos Sociais, 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 dificuldades e restrições económicas, foi dada sequência ao plano de sustentabilidade estabelecido para a Associação.

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 2015 estabelece as linhas de força da atividade a realizar, embora condicionado à eleição dos novos Órgãos Sociais, em março de 2015, 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 2015 concluir-se-á o estudo de 2014 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2015, prevendo-se um ligeiro aumento para 2015 no nível de adesão dos setores/marcas a serem envolvidos no estudo.

- Projeto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a Qual, Qmetrics e APG, cabendo à APQ uma participação institucional no projeto. Em 2015 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo, estimando-se que se mantenham os níveis de adesão registados em 2014.

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, Segurança Alimentar, Kaizen/lean, Gestão do Risco, Gestão da Energia, Modelo de Excelência da EFQM e Modelo EQUASS;
- Continuar a desenvolver parcerias com entidades especializadas em matérias inovadoras e operacionalizar as parcerias já estabelecidas (ex: Relacre e APMI);
- No âmbito da parceria estabelecida com a Universidade Aberta, referente à formação a distância, proceder ao lançamento de alguns cursos piloto e aumentar as competências da APQ nesta matéria;
- 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 2014, 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 um aumento significativo no número de processos de certificação, por comparação com 2014;
- Projeto DeSqual – a APQ manterá a sua participação neste projeto europeu, enquanto entidade parceira, prevendo-se a realização de formação-piloto e de várias reuniões de trabalho.

Eventos de maior dimensão

- 40º Colóquio da Qualidade, a realizar em novembro, no Porto;
- 8ª Conferência BPM Lisbon, a realizar em maio;
- VI Encontro dos Investigadores da Qualidade, a realizar em junho.

Principais iniciativas das Estruturas Dinamizadoras da Qualidade

Colégio de Auditores

- Encontro de Membros do Colégio de Auditores;

IPBPM - Instituto Português de Business Process Management

- Conferência BPM Lisbon 2014;

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

- Encontro de Membros da Rede de Investigadores da Qualidade.

7.2. A Nível Interno

- Reforço de otimização e melhoria dos processos internos, através da utilização progressiva de aplicações informáticas que permitam facilitar e agilizar os procedimentos, em especial nas áreas da gestão dos Associados, faturação e fluxos financeiros, gestão da formação e organização de eventos;
- 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 site institucional, constituindo o principal veículo promocional e de comunicação com os Associados, funcionando igualmente como suporte de vendas da Associação;
- Incremento do portal das publicações Qualidade, através da inserção de novas publicações e materiais, não só da APQ mas também de outras entidades;
- Manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Atividade Formativa da APQ, pela Direção-Geral

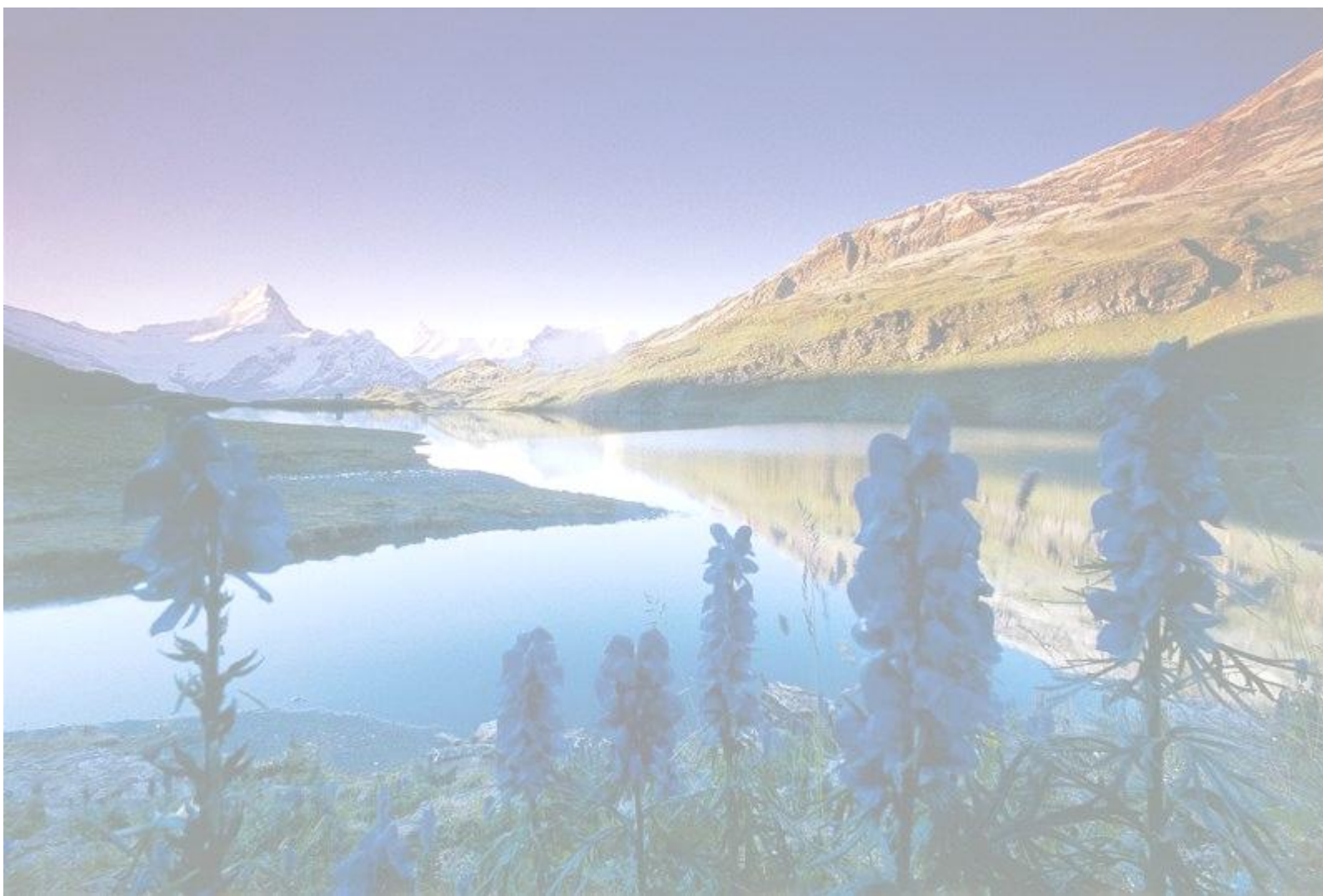
do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT);

- 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. Agradecimientos



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 2014

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

Laura Merita Santana Martins Anjo Teixeira (DRM)

Maria da Glória Antunes

Nuno Alexandre Ramos Correia (DRS)

Paulo Alexandre da Costa Araújo Sampaio (DRN)