



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentado

Relatório e Contas 2015





ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentado

Relatório e Contas 2015

www.apq.pt

Índice

01. A APQ	5
1.1. Missão, Visão, Valores	6
1.2. Composição dos Órgãos 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	17
3.1. Formação Intra e Inter Empresas	18
3.2. 40º Colóquio da Qualidade	20
3.3. Outros Eventos	21
3.4. Projetos Especiais	23
3.5. Organismo de Normalização Setorial	28
3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade	30
3.7. Organização de Prémios	32
3.8. Publicações	33
3.9. Biblioteca	34
3.10. Qualiloja	34

04. Desenvolvimento das capacidades e competências internas	35
4.1. Formação/Qualificação dos Colaboradores	36
4.2. Evolução do Quadro de Pessoal	36
4.3. Instalações e Equipamentos	36
05. Representações Institucionais	38
5.1. A Nível nacional	39
5.2. A nível Internacional	40
06. Situação e Desempenho Financeiro	42
07. Conclusões e perspectivas para 2016	52
7.1. A nível externo	53
7.2. A nível interno	55
08. Agradecimentos	57

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 – BOSCH TERMOTECNOLOGIA, S.A.,
representada por Pedro Cabral Miranda de Almeida
Cardoso

Vice-Presidente – CTT – Correios de Portugal, S.A.,
representada por Luís Filipe Ambrósio Lopes Paulo

Secretário – CATIM – Centro de Apoio Tecnológico à
Indústria Metalomecânica, representado por
Hildebrando António Coutinho Vasconcelos

Secretário – Pedro Manuel Tavares Lopes de
Andrade Saraiva

Direção

Presidente – António Manuel Ramos Pires

Vice-Presidentes

Aida Maria Teves Ferreira (DRA)

BJH, Sociedade Gestora de Participações Sociais,
S.A., representada por Francisco António da Cunha
Prista Caetano Bárbara

Francisco José Frazão Alves Guerreiro

Fundação AFID Diferença, representada por
Domingos Marques Alves Rosa

Grupo Portucel Soporcel, representado por Luís
Manuel Cunha de Medeiros Machado

José Maria da Fonseca, Vinhos, S.A., representada
por Luís Miguel Mateus Cristóvão

Luís Alberto Jardim Santos (DRM)

Luís Miguel Ciravegna Martins da Fonseca (DRN)

Maria da Glória Pereira Antunes

Nuno Alexandre Ramos Correia (DRS)

Conselho Fiscal

Presidente – CTCV – Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro, representado por António Baio Dias

Secretário - REFRIGE – Sociedade Industrial de Refrigerantes, S.A., representada por José António Guerreiro de Deus

Relator – Eduardo Manuel de Almeida Farinha

1.3. Enquadramento Estratégico e Aspetos relevantes da Atividade

O exercício de 2015, primeiro do mandato da atual Direção, decorreu num contexto marcado pela continuada necessidade de importantes 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 31 de março de 2015, para o triénio de 2015-2017, considerando os objetivos e metas estratégicas estabelecidas no Programa Eleitoral e que se encontram sintetizados no *Scorecard* Estratégico da página seguinte.

Ilustração 1 - Scorecard Estratégico para o período 2015-2017

	Objetivo operacional	Indicador	Meta	Observação	31 Dez 2015
1	Consolidar e alargar o número de Associados, individuais e coletivos	# Associados individuais # Associados coletivos % Cobertura encargos fixos pelas quotas	1.200 600 60 %		1.022 488 65,7 %
2	Benefícios aos Associados	# Benefícios	5 novos/ano		5
3	Melhorar os níveis de satisfação dos Associados e Clientes da APQ	Resultado de inquéritos a estas partes interessadas	>= 3,5 (em 4)	Valor ano	Inter – 3,58 Intra – 3,63
4	Parcerias	# Parcerias estratégicas # Serviços em parceria	5 a definir		1 (1)
5	Visibilidade e Impacte social	# Visitas ao site da APQ # Referências nos media # Visitas Site Publicações	>100.000 >100 >1 M	Valores/ano	43.272 ≈30 13.890
6	E- learning	# Cursos	20 cursos		2 (2)
7	Publicações	# Publicações	15 publicações		-
8	Reestruturar a oferta de formação	# Novos cursos # Cursos para grupos profissionais de Associados # Novos cursos com certificação incluída	5 3 5		18 - -
10	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	3 5	Valor ano	1 (3) 4
11	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	3		2 (4)
12	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 /Estruturas	>60%	A estabelecer anualmente	DRN – 128,9% DRS – 23,1% DRM – 100%
13	Estreitar relações de cooperação com os PALOP	# Protocolos e/ou parcerias	2		1 (5)
14	Promover a aproximação às pequenas e médias empresas	# Sócios coletivos na categoria PME	250		234
15	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 (6)
16	Promover e desenvolver a afirmação da APQ junto dos parceiros internacionais	# Iniciativas	3		1 (7)
17	Otimizar os recursos financeiros da Associação, mantendo resultados positivos	Relação entre Vendas e Serviços Prestados e Fornecimentos e Serviços Externos Resultado Líquido do Exercício Endividamento	VSP/FSE >= 1,5 RL > 0 ≤ 200.000 €		2,4 100.769 € 344.697 €

(1) Parceria Fundação Montepio; (2) Cursos Segurança e Alimentar; (3) Projeto Qualidade nas IPSS; (4) Projeto Join4Change e Projeto DesQual; (5) Protocolo Associação Caboverdeana para a Qualidade; (6) Parceria com Universidade Aberta; (7) Estudo ASQ Global State of Quality

No exercício de 2015 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 Fundação Montepio no âmbito do programa de apoio à certificação EQUASS; com a Direção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade no âmbito das iniciativas a desenvolver nos Açores; com o Instituto Superior de Administração e Línguas da Madeira no âmbito das atividades formativas, promoção de trabalhos académicos, entre outras iniciativas; com a Confederação Portuguesa do Voluntariado no âmbito do projeto Selo de Qualidade 4Change. A nível internacional merecem destaque a colaboração com a *European Foundation for Quality Management* no âmbito do sistema de reconhecimento baseado no Modelo de Excelência, com a *European Organization for Quality* enquanto Representante Nacional e com a *American Society for Quality* no âmbito do estudo mundial *The Global State of Quality*.

Das atividades desenvolvidas no decurso de 2015, resumidas no presente relatório, merecem particular destaque as seguintes:

- Realização do 40º Colóquio da Qualidade, no Porto, no âmbito do evento SPQ Expo;
- Realização da 8ª Conferência BPM *Lisbon*;
- Realização do 6º Encontro da RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade, em Lisboa;
- Realização das Jornadas Regionais da Qualidade, em Ponta Delgada;
- Realização de evento comemorativo do Dia da Qualidade na RAM, no Funchal;
- Início do projeto de implementação de um SGQ numa IPSS, no âmbito da parceria com a Fundação Montepio;
- Revisão do modelo de negócio da revista Qualidade e estabelecimento de acordo com nova empresa de comunicação;
- Lançamento de novas ofertas formativas e incremento da plataforma de formação a distância;
- Incremento dos sites na internet, em especial o das Publicações Qualidade.

02. Movimento Associativo

- 2.1. Movimento de Sócios
- 2.2. Marketing Institucional

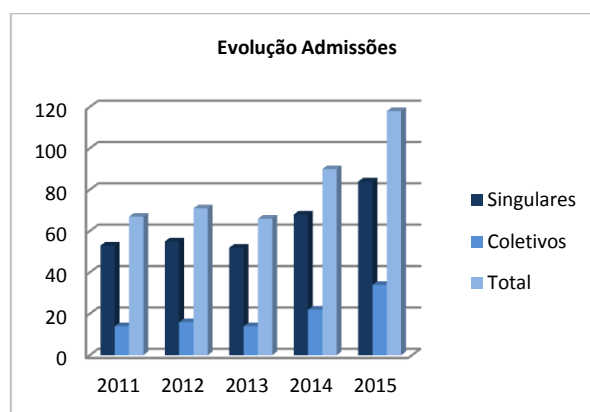
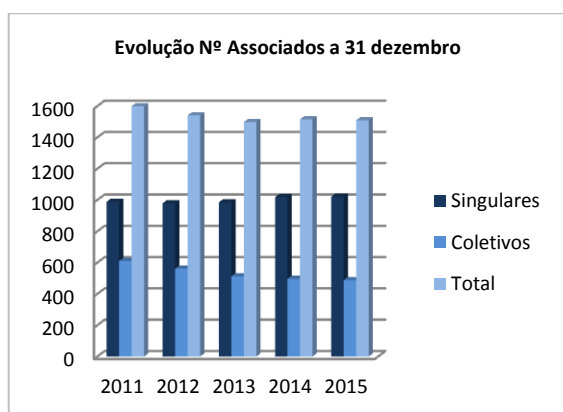


2.1. Movimento de Sócios

2.1.1. Movimento de Sócios 2011-2015

A APQ contava a 31 de dezembro com 1.510 associados, entre singulares e coletivos, tendo-se registado ao longo do ano 118 admissões, o que representa o total mais elevado de admissões nos últimos cinco anos. Para este resultado contribuíram: i) a campanha de angariação de novos associados, realizada de janeiro a março, tendo-se

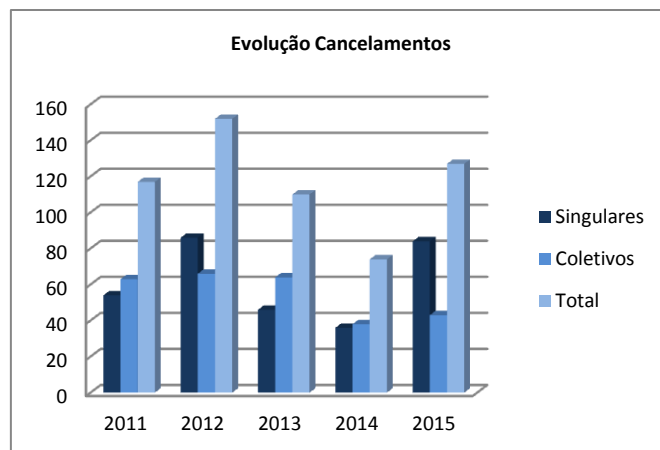
verificado um aumento de 56% nas adesões, em comparação com o mesmo período do ano anterior; ii) a campanha de adesão de estudantes, realizada com o 40º Colóquio da Qualidade, da qual resultou a inscrição de 28 subscritores; iii) o estabelecimento no ano de adesão do valor da quota proporcional ao número de meses de filiação.



Cancelamentos

Ao longo do ano, 127 associados cancelaram o seu registo, o que representa um aumento de 72% relativamente ao ano anterior. No entanto, 41% destes cancelamentos

resultaram da campanha realizada para regularização de quotas, junto dos associados com quotas em atraso há mais de 3 anos.



Os motivos de cancelamento que levaram à saída dos associados foram os seguintes:

Singulares		
2014	2015	
63,9%	74,4%	Não especificados
16,7%	22,0%	Por questões profissionais e/ou pessoais
8,3%	1,2%	A Organização onde trabalha é associada da APQ
--	2,4%	Falecimento
Coletivos		
2014	2015	
60,5%	48,8%	Não especificados
21,1%	7,0%	Contenção de custos
5,3%	16,3%	Reestruturações/fusões
2,6%	2,3%	Não usufruem das vantagens
10,5%	21,0%	Encerramento da Atividade/Proc. Revitalização
--	4,6%	Outros

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 do Porto (27%),

Lisboa (24%) e Aveiro (17%) e de membros Coletivos do Distrito de Lisboa (26%), do Porto (18%) e de Coimbra (12%).

Relativamente à distribuição geográfica dos cancelamentos registados durante o ano, o maior número de cancelamentos de membros Singulares foi do Distrito de Lisboa (28%) e do

Porto (28%) e o maior número de cancelamentos de membros Coletivos foi do Distrito de Lisboa (35%) e de Aveiro (14%).

Setores de Atividade

Na distribuição pelos principais setores de atividade dos associados coletivos admitidos, 15% são da área

da Indústria e 85% de Serviços, dos quais a maioria desenvolve atividades de saúde humana e apoio social.

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 desde 2012, designadamente com a APMI – Associação Portuguesa de Manutenção Industrial, Edições Sílabo, GlassDrive, Hotéis Axis, Iberogestão, Instituto Óptico, INP – Instituto Superior de Novas Profissões, ISCAC – Coimbra Business School, ISG – Instituto Superior de Gestão, Pestana Hotéis & Resorts, Pousadas de Portugal, Cambridge School, Hotéis Tivoli, Ludologos - Centro de Estudos, Lusitânia Seguros, Multiópticas, Noiselab - Laboratório de Engenheiros

Acústicos Associados Lda, Ótica do Olival, Relacre – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal, Servilusa, Sorriso Plan, Universidade Aberta, Universidade Lusófona, Universidade da Madeira, foi estabelecida em 2015 parceria com o Instituto Português da Qualidade, Eco Oficina, jump4better, LeanPub e Renault Retail Group. Para 2016 prevê-se a atualização dos protocolos da Servilusa e da Sorriso Plan, para além do alargamento da rede de parceiros.

03. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

- 3.1. Formação *inter* e *intra* empresas
- 3.2. 40º 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



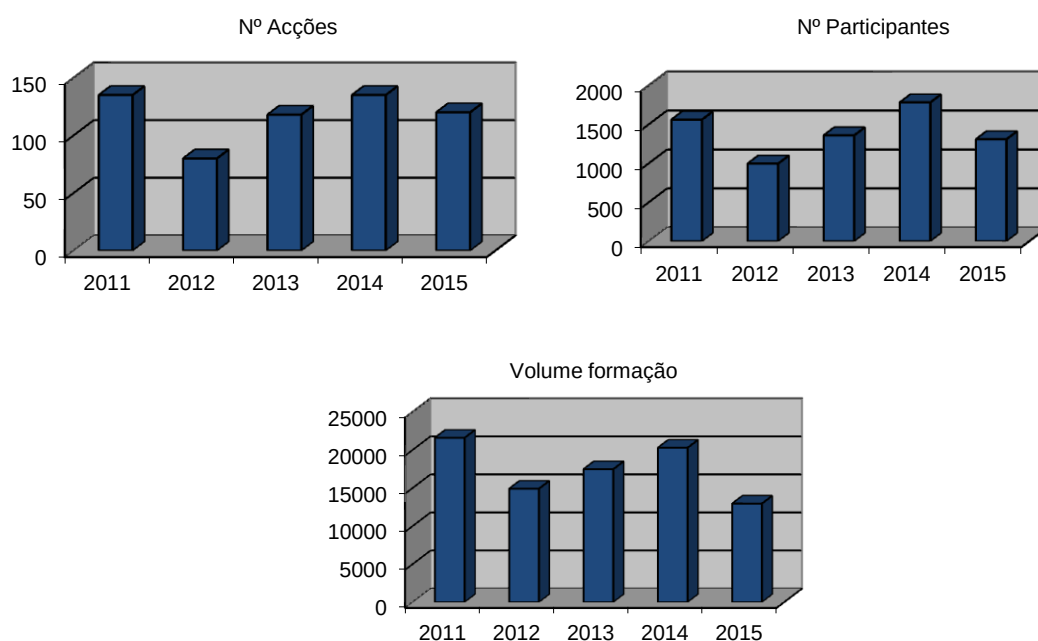
3. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

3.1. Formação Inter e intra empresas

No global da atividade formativa, foram realizadas em 2015 120 ações, envolvendo 1308 participantes e um total de volume de formação de 12.942,5 horas. Relativamente a 2014, verificou-se um decréscimo de 11% no número de

ações, de 26,5% no número de participantes e de 36% no volume da formação, o qual é revelador de um decréscimo global da atividade formativa, em particular da Intra Empresas.

Ilustração 2 - Global da Atividade de Formação (2011-2015)

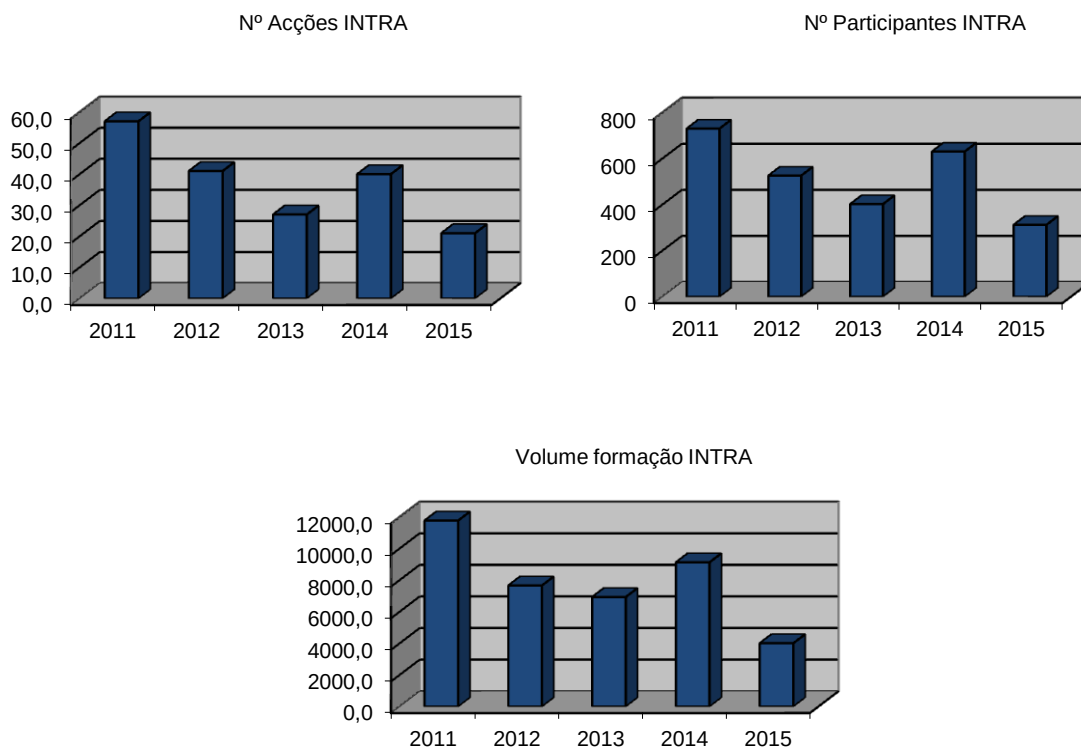


3.1.1. Formação Intra

A formação Intra Empresas registou, relativamente a 2014, um decréscimo de 47,5% no número de ações realizadas, de 50,5% no número de participantes e de 56% no volume de formação. Este decréscimo resultou

de uma redução muito significativa na taxa de adjudicação das propostas de formação, muito embora em 2015 se tenha aplicado uma redução nos preços referentes a esta tipologia de formação.

Ilustração 3 - Formação Intra (comparativo 2011-2015)



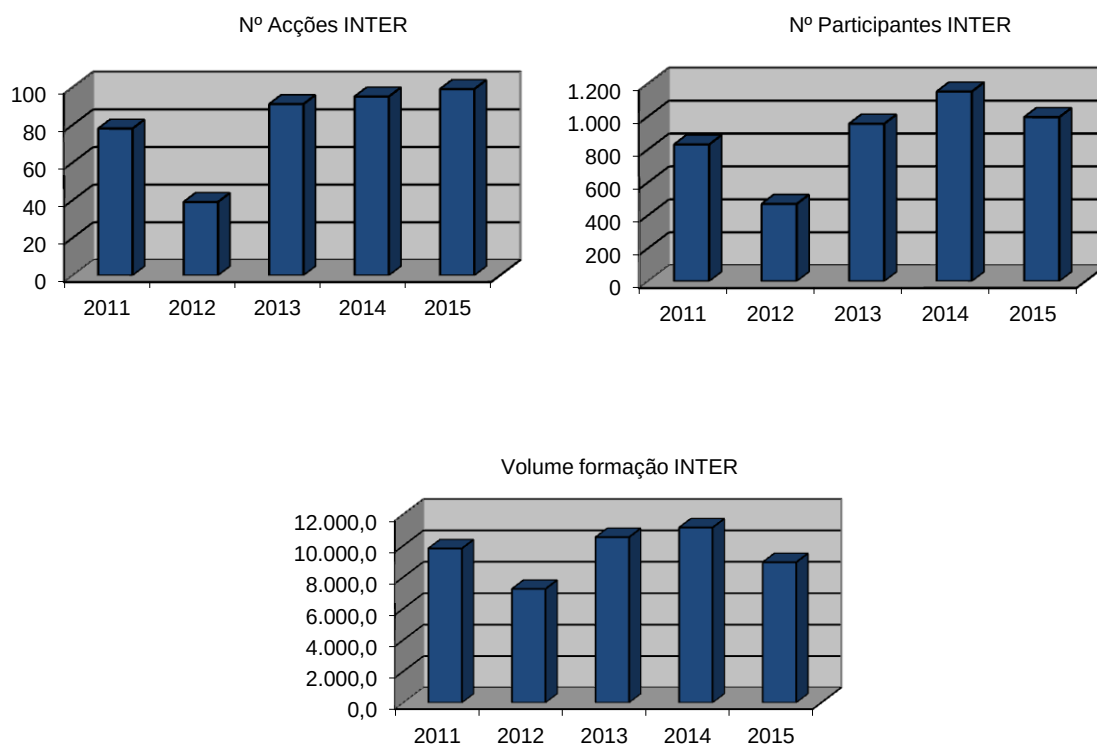
3.1.2. Formação Inter

Na formação Inter Empresas, e relativamente a 2014, houve um acréscimo de 4,2% no número de ações realizadas, embora acompanhado de um decréscimo de 13,5% no número de participantes e de 19,8% no volume de formação, para o

qual terá contribuído a redução do número de formandos por ação.

Do total de ações realizadas em 2015, cerca de 18,2% correspondem a novos cursos, nomeadamente em temáticas como as Ferramentas da Qualidade, a Metrologia, a Segurança Alimentar e a Higiene e Segurança no Trabalho.

Ilustração 4 - Formação Inter (comparativo 2011-2015)



3.2. 40º Colóquio da Qualidade | 2ª edição SPQ EXPO 2015



O 40º Colóquio da Qualidade com o tema genérico **Qualidade: Inspirar a Gestão, Melhorar o Desempenho** realizou-se a 12 e 13 de novembro, na Exponor, de forma integrada com a 2ª Edição do SPQ EXPO, um evento coorganizado pela APQ, IPQ e EXPONOR.

Durante os dois dias, o evento agregou profissionais, empresas e organizações

nacionais e internacionais para momentos de reflexão e debate nas grandes áreas em destaque - Normalização, Metrologia e Qualificação.

O 40º Colóquio contou com a presença de mais de três centenas de participantes e foi considerado como um dos melhores da história da Associação, sucesso bem evidenciado pela apreciação global do evento que atingiu o valor de 88%.

O programa deste Colóquio foi constituído por quatro sessões plenárias e oito sessões paralelas, que envolveram diversos oradores de reconhecido prestígio nacional e internacional.

Incluiu uma Cerimónia de Reconhecimentos, na qual foram anunciados os vencedores dos Prémios “Equipas de Melhoria”, “Melhor artigo publicado na Revista Qualidade” e foram entregues troféus aos sócios presentes que completaram 25 anos de

filiação na APQ. Em paralelo, foi atribuído pelo IPQ o Troféu Ouro à organização vencedora do Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade (PEX-SPQ), referente à edição de 2015.

Deve salientar-se ainda que este evento contou com a colaboração de diversas organizações que se associaram à sua organização, enquanto patrocinadores, que, deste modo, muito contribuíram para o sucesso alcançado.

3.3. Outros Eventos

Sede

Seminário a Gestão do Risco segundo a ISO – CT 180 e CT 195 ao Serviço da Sociedade Portuguesa

A Sede, com a colaboração da CT 180 e CT 195, realizou no dia 22 de Outubro, em Lisboa, o Seminário “A

Gestão do Risco segundo a ISO”, que contou com a presença de 37 participantes.

Delegação Regional do Norte

Seminário a Gestão do Risco segundo a ISO – CT 180 e CT 195 ao Serviço da Sociedade Portuguesa

A Delegação Regional do Norte, com a colaboração da CT 180 e CT 195, realizou no dia 18 de Setembro, no Porto, o Seminário “A

Gestão do Risco segundo a ISO”, que contou com a presença de 50 participantes.

Delegação Regional da Madeira

Seminário a Sustentabilidade dos Eventos – ISO 20 121



No âmbito da comemoração do Dia da Qualidade na Região Autónoma da Madeira, a Delegação Regional da Madeira, em parceria com a Direção Regional da Economia e Transportes, realizou no dia 26 de novembro, no Funchal, um seminário sob o lema “A Sustentabilidade dos Eventos - ISO 20121”, que contou com a presença de cerca de 50 participantes. Esta

iniciativa contou com o apoio do Instituto de Administração e Línguas (ISAL). Durante esta iniciativa, foi assinado o Protocolo de Colaboração entre a APQ e o ISAL, com o objetivo de se estabelecerem parcerias relevantes para ambas as partes, colmatando as necessidades formativas dos profissionais da região.

Delegação Regional dos Açores

Seminário Qualidade nas Autarquias Locais

A Delegação Regional dos Açores, em parceria com a Associação de Municípios da Região Autónoma dos Açores, realizou a 22 de Maio, na Ilha

Terceira, o Seminário “Qualidade nas Autarquias Locais”, que contou com a presença de 30 participantes.

II Jornadas Regionais da Qualidade – Açores: Destino Sustentável



A 9 de novembro, decorreram as II Jornadas Regionais da Qualidade, em Ponta Delgada.

A Delegação Regional dos Açores, com o apoio do Governo Regional dos

Açores, assumiu como tema central destas II Jornadas “Açores - Destino Sustentável”. Esta iniciativa teve como objetivo estabelecer um debate em torno dos principais fatores críticos de sucesso no âmbito do turismo, tendo envolvido 25 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 2015 concluídos os trabalhos relativos ao estudo de 2014/2015, ao qual aderiram 32 entidades/marcas, representando 6 setores: Banca,

Seguros, Comunicações, Combustíveis e Energia, Águas e Eletricidade.

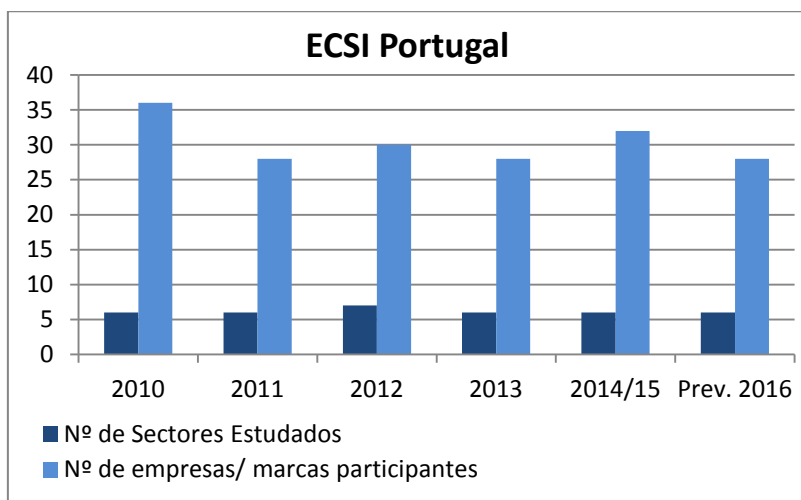
O apoio habitualmente prestado pela APS – Associação Portuguesa de Seguradoras ao nível do setor dos Seguros teve continuidade nesta edição do estudo, assim como o da ANACOM. O setor das Águas voltou, nesta edição do estudo, a não contar com o apoio da APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas, enquanto entidade angariadora e interlocutora das empresas do setor.

Os resultados deste estudo foram divulgados numa sessão de

apresentação dos Resultados Globais a 20 de Outubro de 2015.

Relativamente à edição de 2016 do estudo, cujos resultados serão conhecidos no último trimestre de 2016, foram até à data estabelecidos e/ou renovados os contratos de adesão de 3 empresas/marcas do setor da Banca, 5 empresas/marcas do sector das Comunicações, 1 empresa/marca do setor dos Combustíveis/Energia, 1

empresa/marca do sector do Gás de Garrafa, 1 empresa/marca do setor do Gás Natural e 1 empresa/marca do sector da Eletricidade. Os protocolos de apoio aos setores dos seguros (APS), comunicações (ANACOM) e águas (APDA), continuam a ser geridos pelo IPQ, devido à proximidade institucional que existe entre estas organizações.



Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS)

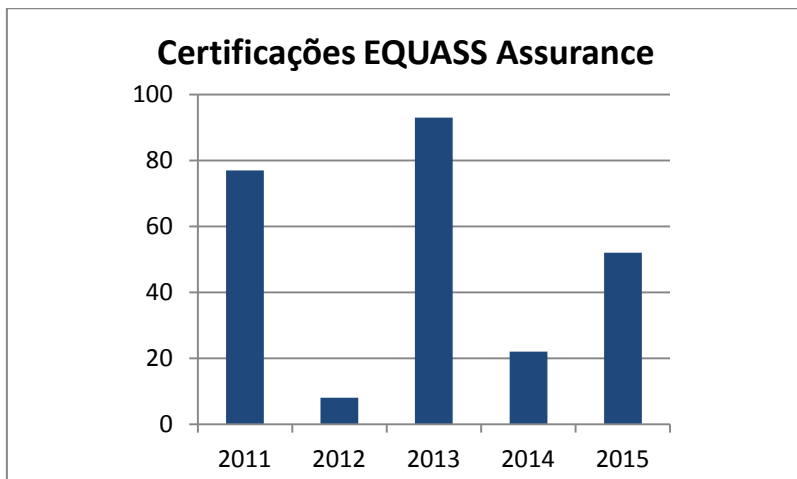


No âmbito deste projeto, como representante nacional, cabe à APQ divulgar o sistema em Portugal, prestar informações aos interessados, receber as candidaturas, nomear os auditores devidamente certificados no âmbito do EQUASS, submeter as candidaturas instruídas à decisão do Comité de

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 52 entidades (6

novas e 46 renovações). Importa referir que 2015 foi o primeiro ano em que as entidades já não tiveram apoios

financeiros do POPH a que pudessem recorrer para financiar a certificação.



Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH)



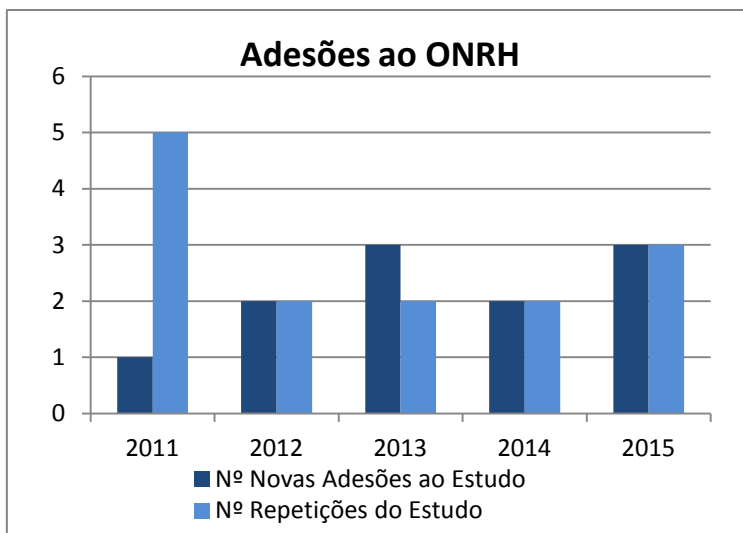
Este observatório permite desenvolver um sistema de avaliação e compreensão dos fatores conducentes à satisfação, lealdade e envolvimento dos colaboradores, baseado num conjunto de indicadores.

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 6 organizações. O seminário de apresentação de resultados realizou-se no dia 14 de maio.

Os agregados estatísticos de 2015 do ONRH, são compostos pelas respostas de 15104 colaboradores de organizações públicas (39%) e privadas (61%).

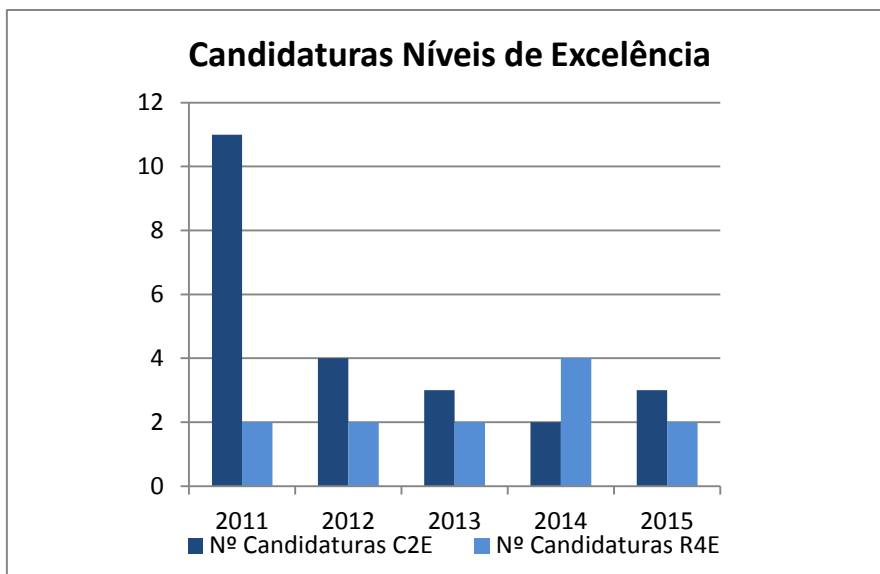


Níveis de Excelência da EFQM

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 2015, registaram-se 3 candidaturas ao reconhecimento pelo Committed to Excellence e 2 candidaturas ao Recognised for Excellence. Por sua vez, foram atribuídos 2 reconhecimentos Committed to Excellence e 2 reconhecimentos Recognised for Excellence.



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



O principal objetivo do DeSqual é proporcionar uma garantia de qualidade acrescida e sustentável nos prestadores de EFP para pessoas com deficiência, ao 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 e comportamento da 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 2015 foram realizadas as 3 últimas reuniões do projeto: Estónia, Tallinn (12 e 13 de janeiro), Espanha, Valência (28 e 29 de maio) e Holanda, Nijmegen (28 e 29 de setembro). O Relatório Final já foi entregue e podendo os resultados ser consultados em <http://www.desqual-leonardo.eu/>.

Parceria com Fundação Montepio

Mediante protocolo estabelecido com a APQ, a 5 de Maio, a Fundação Montepio decidiu apoiar financeiramente uma entidade da economia social na implementação do seu sistema da Qualidade e correspondente certificação, de acordo



com o referencial EQUASS Assurance. Para o efeito foi aberto um período de candidaturas, tendo sido selecionada a APSA – Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger, cujo projeto foi iniciado em setembro e se prolongará até ao início de 2017.

3.5. Organismo de Normalização Setorial

CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade

Esta comissão acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 176 “*Quality management and quality assurance*”. Ao longo do ano foram realizadas 3

reuniões plenárias, preparadas 29 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos e elaboradas as versões portuguesas das normas ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015. A CT

80 esteve ainda envolvida numa Ação de Formação sobre “A Nova norma NP ISO 10018:2014 - Linhas de Orientação

relativas ao envolvimento e à competência das pessoas”.

CT 147 - Critérios de Avaliação de Entidades

A CT 147 acompanhou as atividades europeias e internacionais de normalização do CEN/CLC/TC1 “*Criteria for conformity assessment bodies*”, do ISO/CASCO “*Committee on conformity assessment*” e do ISO/REMCO “*Committee on reference materials*”. Das atividades realizadas ao longo do ano destaca-se a preparação de 13 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos, o acompanhamento da

revisão da norma ISO/IEC 17025 “*General requirements for the competence of testing and calibration laboratories*” e a tradução da norma ISO/IEC 17021-1:2015 “*Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -- Part 1: Requirements*”. Foram realizadas 2 reuniões plenárias.

CT 180 - Gestão do Risco

A comissão acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 262 “*Risk management*”. Foram realizadas 8 reuniões plenárias e preparadas 13 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos. A CT180 deu seguimento à tradução da ISO 31010

“*Risk management – Risk assessment techniques*” e da ISO/TR 31004 “*Risk management — Guidance for the implementation of ISO 31000*”. Esteve também envolvida na realização de 2 Seminários subordinados ao tema “A Gestão do Risco segundo a ISO” e de uma Mesa Redonda.

CT 195 – Segurança nas Organizações e na Sociedade

A CT 195, criada em fevereiro de 2015, acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 292 “*Security and resilience*”. Neste seu 1º ano de existência, realizou 6 reuniões plenárias, preparou 24 posições de voto e/ou comentários

aos documentos normativos e deu andamento à tradução da norma ISO 22300 “*Societal security — Terminology*” e da ISO 22301 “*Societal security — Business continuity management systems — Requirements*”.

3.6. Iniciativas de Promoção da Qualidade

CRIS - Centro de Responsabilidade e Inovação Social

O CRIS promoveu a Sessão Paralela “Sistemas de Gestão do Desempenho

Ético”, integrada no 40º Colóquio da Qualidade.



IPBPM – Instituto Português de Business Process Management



A 8ª Conferência BPM Lisbon teve como tema principal “As pessoas na inovação organizacional em ambiente

de risco” e realizou-se nos dias 27 e 28 de maio, no Centro de Congressos do LNEC, com 140 participantes.



RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade



O VI Encontro de Tróia 2015 – Qualidade, Investigação e Desenvolvimento, realizou-se no dia 5

de junho no ISEC, em Lisboa e contou com 72 participantes.



SEGURAMENTE – Plataforma de Segurança e Saúde no Trabalho



A Seguramente colaborou com a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) na criação de folhetos

relativos à Campanha de Prevenção de Riscos Profissionais em Máquinas e Equipamentos de Trabalho.

EPSA – Estrutura de Promoção da Sustentabilidade Ambiental



A Estrutura EPSA foi criada em 2015 e visa ser uma estrutura de referência para o desenvolvimento dos *stakeholders* no âmbito da sustentabilidade ambiental, enquanto pilar essencial à Excelência Organizacional.

A EPSA tem como missão apresentar-se como uma estrutura que promove a disseminação e o crescimento do conhecimento no âmbito da sustentabilidade ambiental, impulsionando o debate e a reflexão

sobre metodologias e práticas de sustentabilidade ambiental, nomeadamente através de atividades diversas como reuniões, debates, workshops e seminários, entre outras iniciativas.

Os elementos da EPSA publicaram um artigo na revista Qualidade, subordinado ao tema “Sustentabilidade Ambiental nas Organizações” e colaboraram na dinamização da Sessão Paralela “Inovação Social e Sustentabilidade” do 40º Colóquio da Qualidade.

3.7. Organização de Prémios

Prémio para Equipas de Melhoria

Atribuído pela APQ no âmbito do Colóquio, 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 8ª edição decidiu atribuir o 1º Prémio à STA – Sociedade Transformadora de Alumínios, com a ação de melhoria, “Projecto Horizon 82000.2AG”.

Foram ainda atribuídas Menções Honrosas à GEWISS PORTUGAL, com a ação de melhoria GEWISS ON RD/RM – “Aleluia” - reconfiguração de duas linhas de montagem de disjuntores Restart num único sistema de produção”, ao Serviço de Oftalmologia do Hospital Vila Franca de Xira, com a ação de melhoria “Consulta de Retina – Solução Integrada” e ao Hospital Vila Franca de Xira, com a ação de melhoria “Do Desperdício à Eficiência: um projeto “win-win”.

Prémio para o Melhor Artigo da Revista Qualidade

A 11ª edição deste Prémio homenageou, a título póstumo, o Engº Francisco Humberto de Sousa e Meneses e foi atribuído ao artigo publicado na Revista Nº2 – 2015,

“Contributos para a avaliação da capacidade de processo em serviços”, da coautoria de José Requeijo, Ana Sofia Matos e Rogério Puga Leal.

Prémio Personalidade Qualidade 2015

A APQ distinguiu o Prof. José António Sarsfield Cabral com o Prémio Personalidade Qualidade 2015, pelos seus múltiplos contributos ao longo da sua brilhante carreira profissional,

sobretudo ao nível académico, mas também empresarial. A distinção foi atribuída no decurso do jantar oficial do 40º Colóquio da Qualidade, no dia 12 de novembro, no Porto.

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 Worten (1º

Prémio, Grandes Empresas), a Arval Service Lease (1º Prémio, PME's) e a Bosch Security Systems (Menção Honrosa, Grandes Empresas).

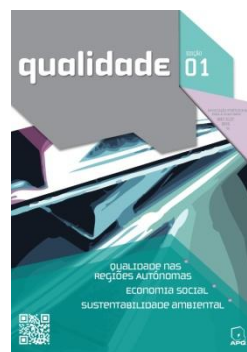
3.8. Publicações

Revista Qualidade

Durante o ano de 2015 foram publicados os 4 números previstos da Revista Qualidade. A Revista continuou a servir, também, como meio de divulgação dos serviços e iniciativas da APQ, tendo sido distribuída em diversos eventos, quer da APQ quer de entidades externas.

No segundo semestre de 2015 iniciou-se um processo de consulta ao mercado com vista à reformulação do modelo de negócio da Revista, tendo

culminado com o estabelecimento de um contrato de prestação de serviços com uma nova empresa de comunicação. Este contrato produzirá efeitos a partir de 2016.



Revista TMQ

Publicação do Nº 6 e do Nº Especial sobre Abordagens Lean, da Revista TMQ – Techniques, Methodologies and Quality.



O portal das publicações na área da Qualidade foi enriquecido com a disponibilização de um conjunto de publicações em formato digital, editadas pela Associação, pelos seus Associados e Entidades parceiras, destacando-se a edição dos últimos 20 anos da revista Qualidade (1995-2015), a

divulgação de um conjunto de documentos de apoio à transição para a nova norma ISO 9001:2015, as Atas do VI Encontro da RIQUA, as publicações da EFQM e da Iberogestão, as Atas da SHO2014, os Guias Relacre, o nº 1 da Revista FORGES e o livro “O Futuro da Qualidade em Portugal”.

3.9. Biblioteca

O ano de 2015 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 6

publicações, das quais 1 de editoras nacionais e 5 de editoras estrangeiras.

04. Desenvolvimento das capacidades e competências internas

- 4.1. Formação/Qualificação dos Colaboradores
- 4.2. Evolução do Quadro de Pessoal
- 4.3. Instalações e Equipamentos



4.1. Formação / Qualificação dos Colaboradores

A formação envolveu 100% dos colaboradores, num total de 17 ações, a que corresponderam 160 horas de formação, a maioria das quais em cursos e em eventos organizados pela APQ.

A formação incidiu, sobretudo, em cursos na área das Ferramentas de Gestão e Melhoria, Marketing Digital, Modelo de Excelência da EFQM e ISO 9001:2015.

4.2 Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a Dezembro de 2015, era composto por 9

colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

	Colaboradores	
	Efetivos	A contrato
Sede	5	2
DRN	1	1
DRS	-	-
DRM	-	-
DRA	-	-
TOTAL	6	3

Ao longo do ano verificou-se a admissão de 1 colaborador a contrato,

na Sede. A APQ acolheu a realização de dois estágios em regime curricular.

4.3 Instalações e Equipamentos

As antigas instalações dos Serviços Centrais, na Reboleira, foram objeto de algumas iniciativas de promoção da sua venda ou

arrendamento, efetuadas diretamente pela APQ. Foram mantidos os contactos com uma cadeia de supermercados, envolvendo, entre

outras diligências, contactos com a Câmara Municipal da Amadora, com vista a resolver as limitações de licenciamento de uma das frações do edifício.

Relativamente ao parque informático, foram adquiridos dois

novos computadores portáteis, um na Sede e outro na DRN, e efetuadas atualizações em vários computadores. Por outro lado, foi renovada a licença do *software* Primavera relativo à Gestão Comercial e Gestão de Vencimentos, instalado na Sede.

05. Representações 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 152 Recursos Humanos – Ana Rita Lopes
- 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 manteve a representação na Comissão Consultiva da Entidade Nacional de Acreditação

(IPAC – Instituto Português de Acreditação), através da representante Odete Fernandes.

Organismos Certificadores

Esteve também representada nas Comissões Consultivas, Comitês de Certificação/Controlo ou Conselhos

de Ética dos seguintes organismos certificadores:

- BV *Bureau Veritas Certification* – Isaltina Carrasquinho

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

Associação Portuguesa de Certificação (APCER)

A APQ manteve a sua participação na Mesa da Assembleia Geral da APCER – Associação

Portuguesa de Certificação, na qualidade de Vice-Presidente, representada por Luís Fonseca.

Confederação Empresarial de Portugal (CIP)

A APQ esteve representada nas seguintes Comissões da CIP – Confederação Empresarial de Portugal:

- Conselho da Indústria Portuguesa, representada pelo

Presidente da Direção, António Ramos Pires

- Conselho Estratégico Nacional da Saúde, representada por Francisco Velez Roxo.

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, tendo Luís Fonseca participado numa reunião de Partners, em outubro, em Bruxelas.

No caso da EOQ, ressalta-se a participação do Presidente da Direção, António Ramos Pires, na Assembleia

Geral de junho, em Atenas, e de Fernando Reis na Assembleia Geral de dezembro, em Varsóvia.

No caso da ASQ, ressalta-se a colaboração no âmbito da 2ª edição do estudo mundial *Global State of Quality*.

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*.

06. Situação e Desempenho Financeiro



6. Situação e Desempenho Financeiro

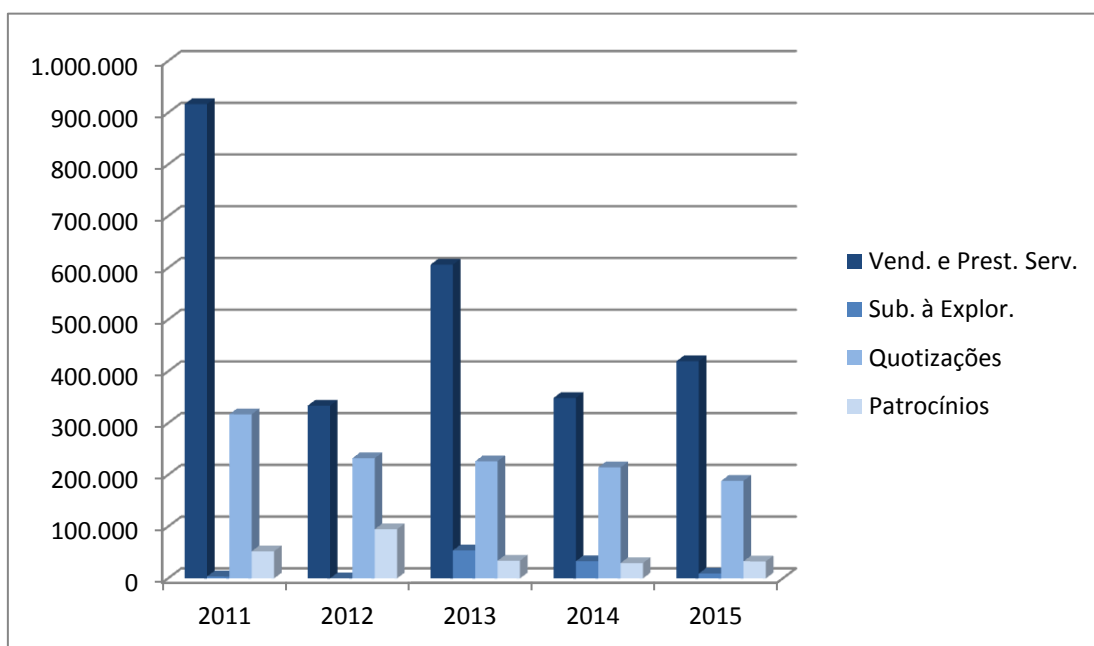
O exercício de 2015 enquadra-se num contexto socioeconómico continuamente adverso, caracterizado pela retração da atividade económica e pela necessidade de um rigoroso controlo de custos. A APQ encerra o ano com um resultado líquido de

100.769,29 € e um resultado operacional de 121.871,56 €.

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 2011-2015 (em euros)

	Vend. e Prest. Serv.	Sub. à Exploração	Quotizações	Patrocínios	Total
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
2015	419.866	9.471	188.535	33.014	650.886



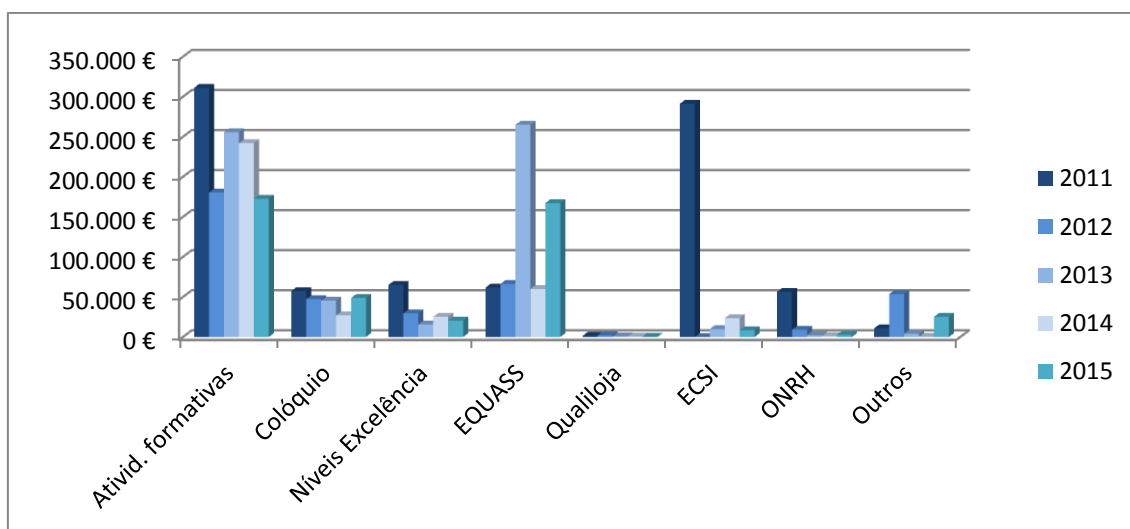
Fonte: Demonstração de Resultados

Constata-se um aumento nas rubricas Vendas e Prestação de Serviços e Patrocínios, por comparação com 2014, e, em contrapartida, uma redução nas rubricas Subsídios à Exploração e

Quotizações dos Associados. Relativamente às Vendas e Prestação de Serviços, o quadro e gráfico seguintes permitem verificar a evolução da faturação nas principais atividades e projetos da Associação.

Ilustração 6 - Evolução da faturação por serviços 2011-2015 (em euros)

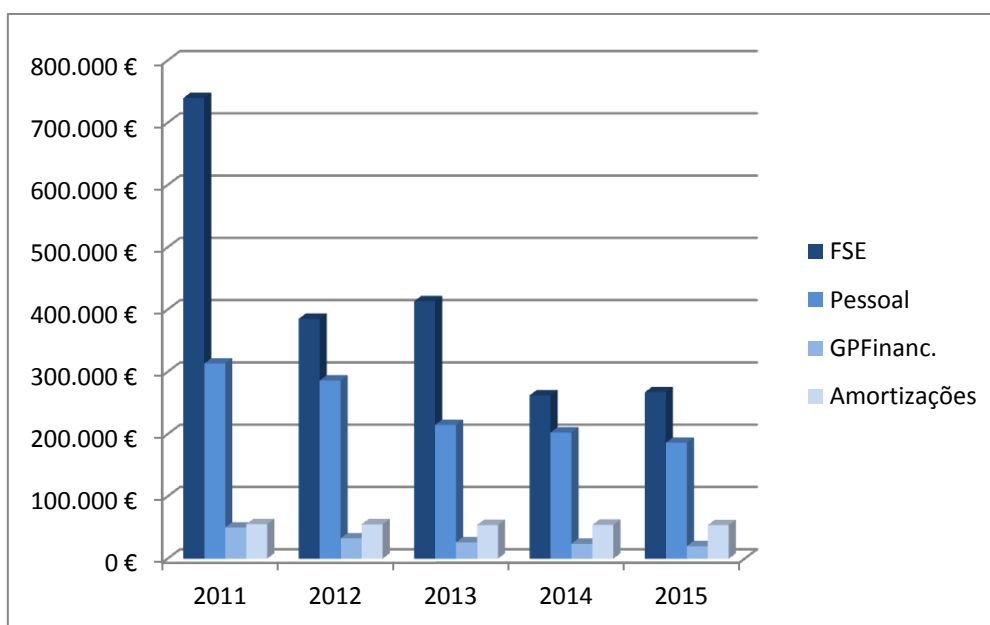
	2011	2012	2013	2014	2015
Atividades formativas	311.186	180.368	255.713	242.039	172.599
Colóquio	57.246	47.357	45.493	27.030	48.779
Níveis Excelência	65.022	29.557	15.733	25.214	20.454
EQUASS	61.754	66.337	264.925	60.018	167.180
Qualiloja	1.673	2.135	778	563	398
ECSI	291.170	***	10.000	23.488	8.425
ONRH	56.209	8.969	2.172	1.273	2.655
Outros	10.950	53.518	3.948	172	25.040
Total	855.210	388.241	598.762	379.797	445.530



Fonte: Gestão Comercial

Ilustração 7 - Evolução dos custos por rubricas 2011-2015 (em euros)

	FSE	Pessoal	GPFin.	Amortiz.	Total
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
2015	267.313	186.180	20.102	53.944	527.539

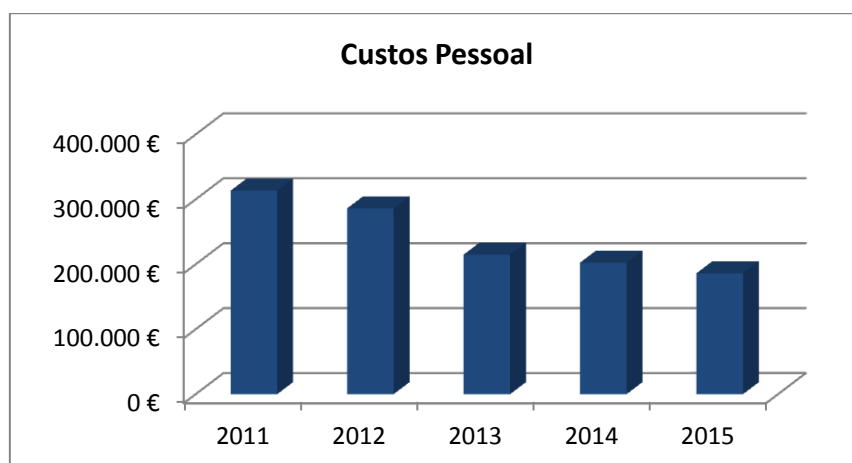


Fonte: Demonstração de Resultados

É de assinalar a redução nas rubricas Custos com o Pessoal e Gastos e Perdas Financeiras, seguindo em ambos os casos a mesma tendência nos últimos anos. No caso dos Custos com o Pessoal, conforme se poderá constatar no gráfico abaixo, verifica-se uma redução progressiva desde 2011 que se deve à diminuição

do quadro de pessoal da Associação e à redução dos níveis de remuneração, ocorrida a partir de novembro de 2012. Relativamente aos Gastos e Perdas Financeiras, a redução justifica-se pela diminuição dos gastos com juros, em virtude da amortização progressiva do capital em dívida, referente ao crédito bancário contraído.

Ilustração 8 - Evolução dos custos com o Pessoal 2011-2015 (em euros)



Fonte: Demonstração de Resultados

Em 2015 mantiveram-se as 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 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 periódico da situação financeira da Associação;
- Customização e *upgrade* do *software* Primavera, designadamente no que se refere à introdução da modalidade de pagamento por Multibanco, que se tornará efetiva a partir do início de 2016.

Ilustração 9 - Evolução de Indicadores financeiros 2011-2015 (em euros)

	2011	2012	2013	2014	2015
--	------	------	------	------	------

Dep. Bancários à ordem	109.572,09	44.415,78	83.636,70	62.061,11	154.319,62
Dívidas de Clientes c/c	352.959,64	246.000,22	344.366,68	212.583,82	178.470,76
Dívidas a Fornec. c/c	179.191,64	147.298,97	148.817,37	72.886,58	80.470,23

Custos com Pessoal	313.389,00	286.070,49	214.750,71	202.494,14	186.180,06
Fornec. e Serviços Externos	739.808,47	385.191,72	413.318,08	262.123,51	267.312,96
Vendas e Serv. Prestados	917.039,86	333.861,10	606.630,74	348.883,86	419.866,67
Subsídios à Exploração	3.718,00	60,00	54.098,83	33.273,59	9.471,13
Quotizações	317.330,00	232.290,00	226.585,83	214.550,06	188.534,62
Patrocínios	52.492,00	94.950,41	34.239,83	29.696,00	33.014,11

Resultado Líquido Exercício	29.170,82	4.772,58	212.271,33	48.192,08	100.769,29
-----------------------------	-----------	----------	------------	-----------	------------

Fonte: Demonstrações Financeiras

Balanco Modelo ESNL

Período: **Dezembro**

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31/12/2015	31/12/2014
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis			
Bens domínio publico		0,00	0,00
Bens do património histórico e cultural		0,00	0,00
Outros	6	1.660.626,37	1.714.570,85
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Activos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros	7	4.740,98	4.740,98
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
		1.665.367,35	1.719.311,83
Activo corrente			
Inventários	8	1.025,37	1.025,37
Clientes	10	178.470,76	212.583,82
Adiantamentos a fornecedores		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	17	1.453,50	20,55
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	10	620,80	590,80
Outras contas a receber	10	46.954,35	44.719,94
Diferimentos	11	579,20	848,46
Outros activos financeiros		0,00	0,00
Caixa e depósitos bancários	4	154.319,62	62.061,11
		383.423,60	321.850,05
Total do activo		2.048.790,95	2.041.161,88
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
FUNDOS PATRIMONIAIS			
Fundos		0,00	0,00
Excedentes técnicos		0,00	0,00
Reservas	12	313.800,52	313.800,52
Resultados transitados	12	913.403,61	865.211,53
Excedentes de revalorização		0,00	0,00
Outras variações de fundos patrimoniais	12	157.737,90	172.864,74
Resultado líquido do período	12	100.769,29	48.192,08
Total do fundo de capital		1.485.711,32	1.400.068,87
PASSIVO			
Passivo não corrente			
Provisões		0,00	0,00
Provisões específicas	13	44.806,30	44.806,30
Financiamentos obtidos	14	344.697,10	390.151,66
Outras contas a pagar		0,00	0,00
		389.503,40	434.957,96
Passivo corrente			
Fornecedores	16	80.470,23	72.492,98
Adiantamentos de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	17	8.419,20	26.178,99
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		800,00	1.001,36
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	15	76.536,80	87.994,17
Diferimentos	11	7.350,00	18.467,55
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
		173.576,23	206.135,05
Total do passivo		563.079,63	641.093,01
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.048.790,95	2.041.161,88

Demonstração dos resultado por naturezas (Modelo ESNL)

Período: **Dezembro**

Rendimentos e Gastos	Notas	Períodos	
		31/12/2015	31/12/2014
Vendas e serviços prestados		641.415,40	593.129,92
Subsídios ,doações e legados à exploração		9.471,13	33.273,59
Variação nos inventários da produção		0,00	0,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custo das mercadorias e das matérias consumidas		-110,51	-6.217,99
Fornecimentos e serviços externos		-267.312,96	-262.123,51
Gastos com o pessoal		-186.180,06	-202.494,14
Imparidade de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		1.488,33	-10.313,41
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Provisões específicas(aumentos/reduções)		0,00	0,00
Outras imparidades (perdas/reversões)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos e ganhos		38.013,73	42.974,78
Outros gastos e perdas		-60.969,02	-60.730,40
Resultados antes de depreciações, gastos financiamento e impostos		175.816,04	127.498,84
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-53.944,48	-54.393,22
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		121.871,56	73.105,62
Juros de rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-20.101,97	-23.905,94
Resultado antes dos impostos		101.769,59	49.199,68
Imposto sobre o rendimento do período		-1.000,30	-1.007,60
Resultado líquido do período		100.769,29	48.192,08

Relatório e Parecer do Conselho Fiscal

De acordo com as respetivas disposições estatutárias, a Direção da APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade apresentou ao Conselho Fiscal o Balanço, Demonstração dos Resultados e respetivos Anexos, Balancete e o Relatório e Contas, referentes ao ano findo em 31 de Dezembro de 2015.

No âmbito das suas atividades de fiscalização e de acordo com as disposições estatutárias, o Conselho Fiscal procedeu ao exame dos registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte, na extensão julgada necessária nas circunstâncias, tendo concluído que os elementos referidos traduzem de forma clara a atividade da Associação e que os valores contabilísticos registados satisfazem os requisitos legais e estatutários.

Relativamente ao exercício de 2015 destacamos os seguintes aspetos:

1. Continuação do processo de consolidação financeira da Associação, com redução de custos de 3 % e reforço do modelo de sustentabilidade da Associação;
2. Estabilidade do quadro de colaboradores. A redução de custos na ordem de 8 % corresponde ao fim do período de compensação por rescisão de contratos de trabalho terminados em anos anteriores;
3. Apuramento um resultado líquido (RL) do exercício no valor de 100.769,29 €, registando-se um resultado operacional de 121.871,56 €;
4. Assume particular destaque no exercício o aumento das vendas e prestações de serviços de 348.884 € em 2014 para 419.866 € em 2015, tendo o valor global de proveitos evoluído de 626.404 € em 2014 para 650.886 €, o que representa um aumento de 4%, resultante em grande parte do programa de Certificação EQUASS;
5. Redução da atividade formativa quer em número de ações (-11%), quer em número de participantes (-26,5%) quer em volume de formação (-36%), com especial incidência na formação intraempresas;
6. Registe-se também uma diminuição do valor das quotizações dos Associados (-12%), apesar do seu número se manter estável por via de uma redução dos associados coletivos e compensada pelo aumento do número de associados individuais;
7. Ainda não se concretizou em 2015 a venda ou aluguer do edifício da Reboleira – Amadora, das antigas instalações dos Serviços Centrais da APQ, apesar dos esforços que têm vindo a ser desenvolvidos;
8. Manteve-se a utilização, em toda a sua extensão, do princípio da especialização contabilística dos exercícios, nas vertentes de proveitos e custos;

- 1 -



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

9. Continuou a adotar-se a mesma metodologia de apuramento da matéria coletável, em sede de IRC, da qual resultou a estimativa de pagamento de imposto de 1.000,30€;
10. Das atividades realizadas salienta-se o 40º Colóquio da Qualidade que decorreu em 12 e 13 de novembro, na Exponor, em simultâneo com a SPQ Expo, evento que foi considerado um dos melhores da história da Associação que contou com cerca de 350 participantes;
11. Salienta-se também a realização de um protocolo com a Fundação Montepio que contempla o apoio a uma IPSS na implementação de um sistema da qualidade e posterior certificação com base no referencial EQUASS Assurance.

Em face do exposto, o Conselho Fiscal expressa o seu reconhecimento e louvor pela forma como a Direção conduziu a atividade da Associação e propõe à Assembleia Geral que seja aprovado o Relatório e Contas relativo ao exercício de 2015.

Manifestamos à Direção e aos Serviços da Associação o nosso agradecimento por toda a atenção e colaboração prestada ao Conselho Fiscal.

Lisboa, 10 de Março de 2016

Presidente

António Manuel Baio Dias

em representação do Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro

Secretário

José António Guerreiro de Deus

em representação da REFRIGE – Sociedade Industrial de Refrigerantes, S.A.

Relator

Eduardo Manuel de Almeida Farinha

SEDE: Rua Carlos Alves, N.º 3 – Pólo Tecnológico de Lisboa • 1600-515 LISBOA • Tel.: 214 996 210 • Fax: 214 958 449 • E-mail: geral@apq.pt
DELEG. REG. NORTE: Rua Orfeão do Porto, N.º 360 – Loja 3 • 4150-728 PORTO • Tel.: 226 153 320 • Fax: 226 153 328 • E-mail: drn@apq.pt
DELEG. REG. SUL: Tel.: 214 996 210 • Fax: 214 958 449 • E-mail: drs@apq.pt
DELEG. REG. AÇORES: Tel.: 226 153 320 • Fax: 226 153 328 • E-mail: dra@apq.pt • DELEG. REG. MADEIRA: Tel.: 226 153 320 • Fax: 226 153 328 • E-mail: ddm@apq.pt
www.apq.pt

07. Conclusões e perspectivas para 2016

7.1. A nível externo

7.2. A nível interno



7. Conclusões e perspetivas para 2016

Durante o exercício de 2015, o primeiro do mandato dos atuais 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. 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.

As linhas de ação estabelecidas para 2016, preveem 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 2016 concluir-se-á o estudo de 2015 e iniciar-se-á o ciclo do estudo de 2016, prevendo-se uma ligeira diminuição para 2016 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 2016 iniciar-se-á uma nova vaga do estudo,

estimando-se que se mantenham os níveis de adesão registados em 2015.

- Parceria com a Fundação Montepio – continuidade da parceria estabelecida em 2015, referente ao apoio de uma entidade da economia social na implementação e certificação do seu sistema da Qualidade pelo nível EQUASS Assurance. Em paralelo, equaciona-se a possibilidade de extensão desta parceria a novas modalidades de intervenção, a estabelecer em novo protocolo.

Formação Profissional

- Apostar em ofertas formativas diferenciadoras e com maior potencial de realização, no âmbito das áreas temáticas nas quais a APQ desenvolve a sua atividade, em particular as que conferem qualificação;
- 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 dos cursos já produzidos e aperfeiçoados a desenvolver as competências, meios humanos e tecnológicos necessários à implementação desta forma de organização da formação;
- Apostar no aumento dos níveis de atividade formativa, especialmente INTRA empresa, nomeadamente através do lançamento de novos cursos e do reforço da atividade comercial dirigida às empresas potencialmente interessadas nesta tipologia de formação.

Projetos de âmbito internacional

- Níveis de Excelência da EFQM – prevê-se manter o número de organizações reconhecidas, comparativamente com 2015, 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 no número de processos de certificação, por comparação com 2015.

Eventos de maior dimensão

- 41º Colóquio da Qualidade, a realizar em novembro, em Lisboa;
- 9ª Conferência BPM Lisbon, a realizar em junho;
- VII Encontro dos Investigadores da Qualidade, a realizar em junho, em Tróia.

Principais iniciativas das Estruturas Dinamizadoras da Qualidade

Colégio de Auditores

- Encontro de Membros do Colégio de Auditores;

IPBPM - Instituto Português de Business Process Management

- Conferência BPM Lisbon 2016;

RIQUA – Rede de Investigadores da Qualidade

- Encontro de Membros da Rede de Investigadores da Qualidade.

7.2. A Nível Interno

- Reforço da 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 das atividades formativas;

- 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;

- Relançamento da revista Qualidade, através de um novo prestador de serviços, assente numa nova imagem gráfica e num realinhamento editorial, em paralelo com um novo modelo de negócio;

- 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. 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 2015

Presidente da Direção

António Manuel Ramos Pires



Vice-Presidentes da Direção

Aida Maria Teves Ferreira (DRA)

BJH, Sociedade Gestora de Participações Sociais, S.A., representada por Francisco António da Cunha Prista Caetano Bárbara

Francisco José Frazão Alves Guerreiro

Fundação AFID Diferença, representada por Domingos Marques Alves Rosa

Grupo Portucel Soporcel, representado por Luís Manuel Cunha de Medeiros Machado

José Maria da Fonseca, Vinhos, S.A., representada por Luís Miguel Mateus Cristóvão

Luís Alberto Jardim Santos (DRM)

Luís Miguel Ciravegna Martins da Fonseca (DRN)

Maria da Glória Pereira Antunes

Nuno Alexandre Ramos Correia (DRS)