



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Unidos pelo Sucesso Sustentável

Relatório e Contas 2018



| | Indice |
|---|--------|
| 01. A APQ | 3 |
| 1.1.Missão, Visão e Valores Organizacionais | 3 |
| 1.2.Composição dos Órgãos Sociais | 4 |
| 1.3. Enquadramento Estratégico e Aspetos relevantes da Atividade | 5 |
| 02. Movimento Associativo | 7 |
| 2.1. Movimento de Sócios [2013-2018] | 7 |
| 2.2.Cartão de Associado | 9 |
| 03. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade | 11 |
| 3.1.Formação <i>inter</i> e <i>intra</i> empresas | 11 |
| 3.2.43° Colóquio da Qualidade | 14 |
| 3.3.Outros eventos | 15 |
| 3.4. Projetos Especiais | 20 |
| 3.5. Organismo de Normalização Setorial | 24 |
| 3.6. Organização de Prémios | 26 |
| 3.7. Publicações | 27 |
| 04. Desenvolvimento das capacidades e competências interna | as 29 |
| 4.1. Formação / Qualificação dos Colaboradores | 29 |
| 4.2. Evolução do Quadro de Pessoal | 29 |
| 4.3. Parque informático, equipamentos e software | 30 |
| 4.4. Sistemas de Informação, presença na internet e redes sociais | 30 |
| 4.5 Regulamento Geral de Proteção de Dados | 32 |
| 05. Representações Institucionais | 33 |
| 5.1. A Nível Nacional | 33 |
| 5.2. A Nível Internacional | 34 |
| 06. Situação e Desempenho Financeiro | 36 |
| 07. Conclusões e perspetivas para 2019 | 52 |
| 7. Conclusões e perspetivas para 2019 | 52 |
| 7.1 A nível Externo | 52 |
| 7.2. A Nível Interno | 54 |
| 08. Agradecimentos | 55 |

01. A APO

- 1.1. Missão, Visão, Valores
- 1.2. Composição dos Orgão 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, sido reconhecida tendo 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 Associados valor para os contribuindo para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa.

Sediada em Lisboa, a APQ tem Delegações Regionais no Norte, Sul e

nas Regiões Autónomas dos Açores e da 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 APO conta atualmente com 836 associados, coletivos e individuais, com a situação regularizada, sendo que os associados coletivos abrangem todos os setores de atividade e regiões do país, onde se incluem muitas das maiores empresas Portuguesas.

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.

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

Acrescentar valor aos Associados e contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade portuguesa, através da criação e divulgação do conhecimento e da promoção de práticas inovadoras nos dominios da Qualidade e da Excelência.

Valores Organizacionais

Integridade Rigor e Transparencia Responsabilidade Social Procura e Partilha de Conhecimento Iniciativa e Dinamismo Espírito de Equipa

Composição dos Órgãos Sociais 1.2.

Mesa da Assembleia Geral

Presidente BOSCH TERMOTECNOLOGIA. representada por Pedro Cabral Miranda de Almeida Cardoso

Vice-Presidente - CAETANOBUS - Fábrica de Carroçarias, representada por Jorge Pinto

Secretário – CATIM – Centro de Apoio Tecnológico à Indústria Metalomecânica, representado por Francisco Alba

Secretário - João de Deus Melo Filipe

Direção

Presidente – ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade, representado por Francisco José Frazão Alves Guerreiro

Vice-Presidentes

António Fernando Batista Moitinho de Almeida

Francisco Manuel Ribeiro Cardoso Barroca

1

Fundação AFID Diferença, representada por Domingos Marques Alves Rosa

Luís Alberto Jardim Santos (DRM)

Luís Miguel Ciravegna Martins da Fonseca (DRN)

Maria Margarida Serra Marques Martins Saraiva (DRS)

Maria Odete Anina Fernandes

Norma Açores, representada por Pedro Miguel Lourenço dos Santos (DRA)

Pedro Manuel Tavares Lopes de Andrade Saraiva

Rui Jorge dos Santos Ramos

Conselho Fiscal

Presidente – IAPMEI – Agência para a

Competitividade e Inovação, representada por Jorge Marques dos Santos

Secretário - Coca-Cola European Partners Portugal (CCEP Portugal), 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 2018 foi marcado pela eleição dos Órgãos Sociais para o triénio 2018-2020 e decorreu num contexto de reposicionamento institucional da Associação e de importantes ajustamentos, com vista a assegurar a sustentabilidade financeira 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 eleitoral apresentado aos Associados na Assembleia Geral Eleitoral de 27 de março de 2018, para o triénio, considerando os objetivos e metas estratégicas estabelecidas.

1

No exercício de 2018 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 *Great People Inside* no âmbito do sistema de assessment de perfis profissionais; com a Academia LIPOR no âmbito das atividades formativas. A nível internacional merecem destaque a colaboração com a European Organization for Quality no âmbito do Congresso Europeu 2019, a realizar em Portugal; com a European Platform for Rehabilitation no âmbito da certificação EQUASS Assurance, que resultou na renovação do protocolo de parceria; com o Club Excelencia en Gestión vía Innovación no âmbito das atividades formativas.

Merece também destague o reposicionamento em relação Estruturas Dinamizadoras Qualidade, tendo sido ouvidas e apresentado um Regulamento comum para todas elas. Resultou que o IPBPM - Instituto Português de Business Process Management decidiu autonomizar-se da APO as Estruturas CEGesP - Centro de Excelência para a Gestão Pública, o GERE - Grupo de Estudos de Risco Empresarial e o NIC - Núcleo para a Inovação e Competitividade não demonstraram interesse em se manter ativas. Por seu lado o SCOPE - Centro de Estudos para o Desenvolvimento Organizacional decidiu integrar-se na

RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade.

Das atividades desenvolvidas no decurso de 2018, merecem particular destaque as seguintes:

- Realização do 43º Colóquio da Qualidade, no Porto;
- Realização da 11ª Conferência BPM Lisbon (Innovative Conference), pelo IPBPM;
- Realização do IX Encontro da RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade, no Porto;
- Iniciada a 3ª edição do projeto de implementação de um SGQ numa IPSS, no âmbito da parceria com a Fundação Montepio;
- Conclusão do projeto E&I PME: rumo à Excelência e Inovação Empresarial, aprovado do âmbito do P 2020:
- Início da preparação do Congresso Europeu da Qualidade da EOQ e respetiva promoção;
- Implementação do RGPD, envolvendo formação dos colaboradores. identificação е de mapeamento áreas de intervenção, definição de políticas, ajustamentos nos sistemas de informação e Bases de Dados;
- Lançamento de novas ofertas formativas e incremento da plataforma de formação à distância;
- Consolidação e aperfeiçoamento dos sistemas de informação internos e respetivas aplicações informáticas.

02. Movimento Associativo



- 2.1. Movimento de Sócios
- 2.2. Marketing Institucional

2.1. Movimento de Sócios [2013-2018]

A implementação do sistema de informação de gestão de associados permitiu uma melhor identificação da sua situação em termos de regularização das quotas e dos correspondentes benefícios.

Foram contactados os associados com quotas em atraso, na sequência de ações já realizadas em anos anteriores, concluindose o ano com a seguinte situação:

| | Com as quotas | Com 1 ou 2 anos de | Suspensos | |
|-------------|---------------|--------------------|-----------|--|
| | regularizadas | quotas em atraso | | |
| Individuais | 435 | 73 | 474 | |
| Coletivos | 401 | 5 | 46 | |
| Total | 836 | 78 | 520 | |

Novas admissões

Registaram-se 71 admissões (56 individuais e 15 coletivas), devendo-se o maior número de adesões singulares ao lançamento do site das publicações, tendo

muitos estudantes aderido para usufruir da vantagem de poder fazer download de artigos e revistas científicas.





Cancelamentos

Cancelaram a sua subscrição 95 associados (72 individuais e 23 coletivos), o que corresponde a um

aumento dos cancelamentos de

associados singulares, embora tenha havido uma redução nos cancelamentos dos associados coletivos.



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

| 2018 | 2017 | 2016 | | |
|----------|-------------|-------|--|--|
| 66,7% | 53,23% | 60,0% | Não especificados | |
| 6,9% | 14,52% | 3,3% | Não usufrui das vantagens | |
| 23,6% | 22,58% | 26,7% | Por questões profissionais e/ou pessoais | |
| 2,8% | 3,23% | 3,3% | A Organização onde trabalha é associada | |
| 0.0% | 6,45% | 6,7% | Falecimento | |
| ssociado | s Coletivos | | | |
| 2018 | 2017 | 2016 | | |
| 69,60% | 34,48% | 63,9% | Não especificados | |
| 0% | 10,34% | 2,8% | Contenção de custos | |
| 4,3% | 3,45% | 13,9% | Reestruturações/fusões | |
| 4,3% | 3,45% | 5,6% | Não usufruem das vantagens | |
| 13,0% | 37,93% | 11,1% | Encerramento da Atividade/Proc. | |
| 8,7% | 6,90% | 2,8% | Outros | |

Distribuição Geográfica

Relativamente à distribuição geográfica dos associados entrados até 31 de dezembro, verificou-se um maior número de adesões de membros singulares dos distritos do Porto (29%), de Lisboa (22%) e de Braga (8%) e de membros coletivos dos distritos de Lisboa (40%) e do Porto (33%).

Relativamente à distribuição geográfica dos cancelamentos

registados durante o ano, o maioy número de cancelamentos de membros singulares foi no distrito de Lisboa (25%) e de Setúbal (15%). Relativamente ao número de cancelamento de membros coletivos, ocorre com maior frequência por parte de associados do distrito de Lisboa (39%) e de Santarém (22%).

Setores de Atividade

Na distribuição pelos principais setores de atividade dos associados coletivos admitidos, 26,6% pertencem ao setor da Indústria e do Ensino e mais de 73,33% dos Serviços, dos quais a maioria desenvolve atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares.

Associados Suspensos

Os associados com mais de dois anos de quotas por regularizar foram considerados suspensos.

2.2. Cartão de Associado

Protocolos e Parcerias

A APQ tem procurado aumentar continuamente a rede de parceiros, que possibilitem o acesso dos nossos associados, através do **Cartão de**



Associado, 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 A Farmácia, AMC Advogados, APMI -Associação Portuguesa de Manutenção Industrial, Eco Oficina, Edições Sílabo, GlassDrive, Hotéis Axis, Hubizz, Iberogestão, IHNCAM -Serviço de Assessoria Financeira, Instituto Óptico, INP - Instituto Superior de Novas Profissões, ISCAC -Coimbra Business School, Instituto Português da Qualidade, ISG -Instituto Superior de Gestão, Jump4better, MedialCare. Origem Segura, Pestana Hotéis & Resorts, Pousadas de Portugal, Cambridge School, Hotéis Tivoli, LeanPub.

Ludologos - Centro de Estudos, iump4better. Lusitânia Seguros, Multiópticas, Noiselab - Laboratório de Engenheiros Acústicos Associados Lda, Ótica do Olival, PHC – Business at Speed, Relacre - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal, Renault Retail Group Servilusa, Smart Arquitecture, Sorriso Plan, ThinkOpen TRÊS-C Solutions. Empreendimentos Imobiliários, Lda., Universidade Aberta, Universidade Lusófona. Universidade da Madeira e Via GPS, foram estabelecidas em 2018 parcerias com as seguintes entidades: Atlas Seguros, Green World e Dantas Rodrigues & Associados. Para 2019 continuidade do prevê-se а alargamento da rede de parceiros.



03. Atividade Técnica e de Promoção

da Qualidade

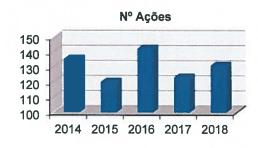
- 3.1. Formação inter e intra empresas
- 3.2. 43° Colóquio da Qualidade
- 3.3. Outros Eventos
- 3.4. Projetos Especiais
- 3.5. Organismo de Normalização Setorial
- 3.6. Organização de Prémios
- 3.7. Publicações

3.1. Formação inter e intra empresas

No global da atividade formativa, foram realizadas em 2018 131 ações, envolvendo 1736 participantes e um total de volume de formação de 18.126,20 horas. Relativamente a 2017, verificou-se um acréscimo de 6,5% no número de ações e de 25,7% no número de participantes. Aquele

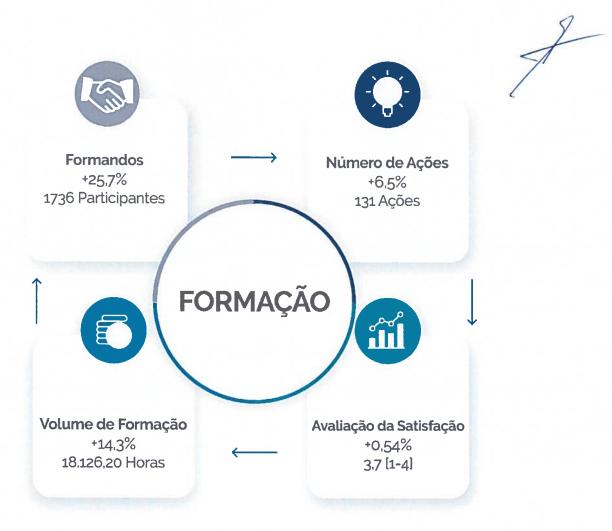
aumento foi acompanhado por um acréscimo de 14,3% no volume de horas da formação, o qual terá resultado, essencialmente, de um aumento significativo no número de formandos e horas de formação *intra* empresas.

Global da Atividade de Formação (2014-2018)







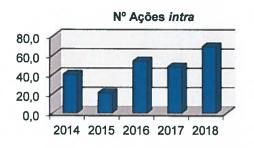


Formação intra empresas

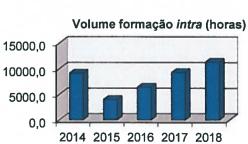
A formação *intra* empresas registou, relativamente a 2017, um acréscimo de 43,8% no número de ações realizadas e de cerca de 31,5% no número de participantes. O aumento significativo daqueles indicadores traduziu-se num

acréscimo de 22,2% no volume de horas de formação, para o qual contribuiu, significativamente, o aumento do número de propostas *intra* empresas apresentadas e respetiva taxa de adjudicação (na ordem dos 42,6%).

Formação *intra* (2014-2018)







Formação inter empresas

Na formação *inter* empresas, e relativamente a 2017, verificou-se um acréscimo de 19,8% no número de formandos e de 3,1% no volume de horas de formação, para o qual terá contribuído o aumento da duração média e o número de formandos por ação. Contudo, ocorreu um decréscimo de cerca de 17,3% no número de ações realizadas, para o qual terá contribuído significativamente a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados e as consequentes limitações no envio de mensagens de divulgação por e-mail.

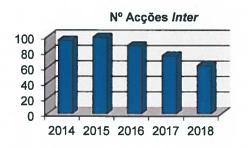
Foram, também, levados a cabo dois *webinars* gratuitos em temáticas emergentes, os quais tiveram uma adesão muito significativa. A partilha

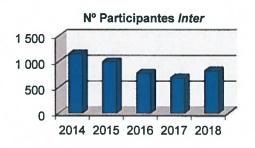
de conhecimento proporcionada por estas iniciativas foi muito apreciada pelos participantes.

De salientar a realização de um curso em formato *e-learning* e o desenvolvimento de um curso em formato *b-learning* (a lançar em 2019).

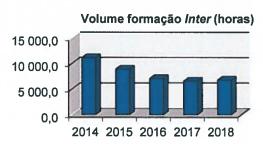
Do total de cursos promovidos em 2018, 13 (13,6% do total) correspondem a novas temáticas, das quais se destacam: Certified Six Sigma Black Belt (curso de preparação para a certificação, no âmbito de um protocolo com a ASQ); ISO 27001 Lead Implementer; ISO 27001 Lead Auditor (cursos com certificação TUV SUD) e Master Lean Logistics (Em parceria com o KAIZEN INSTITUTE).

Formação *inter* (2014-2018)









3.2. 43º Colóquio da Qualidade







O 43º Colóquio realizou-se no Porto, na Porto Business School, no dia 24 de outubro de 2018, com o tema genérico "Fazer Acontecer: A Qualidade em Ação" e contou com a presença de mais de 300 participantes. Do Programa Técnico fizeram parte três Sessões Plenárias e quatro Sessões Paralelas, apresentadas por oradores de reconhecido prestígio nacional e internacional.



Incluiu, como habitual, uma Cerimónia de Reconhecimentos, onde foram entregues troféus aos sócios presentes que completaram 25 anos de filiação na APQ, anunciados os vencedores dos Prémios "Equipas de Melhoria" e "Melhor artigo publicado na Revista Qualidade".



Em termos de Apreciação Global, 97,4% das respostas obtidas dos participantes registaram-se ao



nível do somatório dos índices "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

Os participantes destacaram como aspetos mais positivos o programa do Colóquio, a qualidade das apresentações e o local.

O 43.º Colóquio da Qualidade contou com um conjunto de organizações patrocinadoras e apoiantes, que muito contribuíram para o sucesso alcançado. A Sessão de Encerramento teve a participação do Presidente do IPQ.



3.3. Outros eventos

Sede

Encontro da RIQUAL



O IX Encontro do RIQUAL — Rede de Investigadores da Qualidade realizou-se no dia 15 de junho, na

Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, contou com 68 inscrições, 5 patrocinadores, 3 universidades de apoio e 3 revistas científicas associadas.

O programa incluiu 32 comunicações orais, que trataram diversos temas, tendo dado origem a 9 sessões paralelas:

Pessoas: motivação, satisfação e responsabilidade social: Métodos e técnicas: Novos desafios perspetivas; Qualidade no ensino superior: referenciais desenvolvimentos; Qualidade ensino secundário e profissional: referenciais e aplicações; Qualidade na administração pública; Qualidade nas organizações empresariais; Qualidade nos fornecedores e subcontratados; Qualidade nos produtos e nos processos.

Os investigadores vieram de 12 instituições de ensino superior nacionais e de 4 estrangeiras.

Este encontro teve, também, como Orador convidado o Prof. Lars Sorqvist do Royal Institute of Technology da Suécia, que tratou o tema "Quality – the critical factor for future development of Portugal".



Conferência BPM Lisbon



O IPBPM – Instituto Português de Business Process Management realizou a 11ª Conferência anual BPM Lisbon, com o título INNOVATIVE CONFERENCE 2018, que teve como



tema principal "Organizational and Process Innovation"". O evento decorreu nos dias 27 e 28 de junho nas instalações do IAPMEI e contou com 63 participantes.

Delegação Regional do Norte

Conferência | O Risco e a Continuidade do Negócio na Gestão das Organizações

contou com mais de uma dezena de oradores e cerca de uma centena de participantes que tiveram a oportunidade de assistir a diferentes perspetivas sobre os temas centrais

deste evento.

As Comissões Técnicas de Normalização "CT 180 — Gestão do Risco" e "CT 195 — Segurança nas Organizações e na Sociedade", ambas sob a dependência do Organismo de Normalização Sectorial APQ, realizaram, no dia 1 de março de 2018, uma Conferência sobre o tema "O Risco e a Continuidade do Negócio na Gestão das Organizações".

Tratou-se de uma jornada bastante enriquecedora, quer pela qualidade dos testemunhos trazidos, quer pela interação e intervenção de todos os participantes, fatores cruciais para a troca de ideias e debate no final de cada uma das sessões.

A Conferência teve como principais objetivos a divulgação externa do trabalho desenvolvido pelas duas comissões junto dos seus destinatários em Portugal — as Organizações e a Sociedade em geral — e o debate centrado em dois temas que, atualmente, se encontram na agenda da grande maioria das organizações — a Gestão do Risco e a Gestão da Continuidade do Negócio.



A conferência teve lugar nas instalações da Porto Business School,

II Encontro das Autarquias e Setor Social | Criação de Valor Integrado

Subordinado ao tema "Criação de Valor Integrado", decorreu, no dia 18 de maio de 2019, em Coimbra, o 2.º Encontro das Autarquias e Setor Social, organizado pela Associação Portuguesa para a Qualidade, em

parceria com o ISCAC – Coimbra Business School.

O evento teve lugar no Auditório do ISCAC e reuniu cerca de duas centenas de participantes.

Contou com a intervenção de um conjunto alargado de oradores, que

abordaram o "Regulamento Geral de Proteção de Dados — Um Desafio para o Setor Autárquico e Social", "A Gestão do Risco e os Sistemas de Informação no Serviço Social", "Sistemas e Ferramentas da Qualidade", "Liderança e Coaching". Proporcionouse, assim, a partilha de experiências e debate entre os participantes.





Delegação Regional do Sul

Seminários na Universidade de Évora

Realização de 4 seminários subordinados aos temas "Serviços com Oualidade". "Escolhas Alimentares Saudáveis, um pequeno passo para uma vida com qualidade", "Qualidade da Gestão Está preparado para ser Empresário?" e "Comunicação não-verbal. silenciosa". linguagem Estes

seminários foram realizados entre abril e outubro e envolveram um total de 108 alunos.

Seminários no Instituto Politécnico de Beja

Realização de 2 seminários subordinados aos temas "Qualidade de Serviços nos Recursos Humanos" e "Recursos Humanos no quotidiano: a perspetiva social para a qualidade", realizados em maio e novembro, respetivamente, tendo contado com a participação de 40 assistentes.

Outras iniciativas

Realização de seminário sobre "Metodologias de Investigação aplicada nas organizações — contributos de alunos de mestrado em projetos de investigação", na Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo do Algarve, em novembro.

Realização de curso de formação sobre "Gestão de equipas e cultura interna orientada para a qualidade", na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Bispo, em junho, envolvendo 15 colaboradores desta instituição. Realização de visita à empresa

Mecachrome em Évora, em novembro, envolvendo 30 alunos.



Delegação Regional dos Açores

IV Jornadas Regionais da Qualidade

As IV Jornadas Regionais da Qualidade inseriram-se nos eventos promovidos pela APQ a nível nacional, com objetivo de desenvolver temáticas da qualidade e da excelência organizacional, tendo contado com a presença de 89 elementos.

Este evento decorreu nos Açores, a 12 de junho de 2018 e foi coorganizado com a NORMA AÇORES. O evento visou proporcionar um ponto de encontro onde foram abordadas experiências da gestão da qualidade como modelo de gestão organizações privadas, públicas e nas IPSS. A Sessão de Abertura contou com a presenca do Dr. Ricardo Medeiros, Diretor Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade, em Senhor Vicerepresentação do Presidente do Governo Regional, tendo contado igualmente com a presença do Presidente da Direção da APO, Engo Francisco Frazão Guerreiro.







Delegação Regional da Madeira

VI Jornadas Regionais da Qualidade | TNM – Todos Num Mundo Novo

A VI edição das Jornadas Regionais da Qualidade, organizadas pela Delegação Regional da Madeira da APQ, decorreu no dia 1 de outubro de 2018, na Universidade da Madeira e contou com cerca de 100 participantes. A Sessão de Abertura

foi presidida pelo Dr. Pedro Calado, Vice-Presidente do Governo Regional, tendo participado igualmente um representante da Universidade da Madeira e o Presidente da Direção da APQ. O romance histórico do Aldous Huxley – "Admirável Mundo Novo" foi a fonte de inspiração da Comissão Organizadora.

A "Era da Informação" foi tema central, sendo as temáticas como o *Big Data, Industry* 4.0 e a Sociedade abordadas pelos oradores convidados.

A Sessão de Encerramento foi realizada pela Vice-Reitora da Universidade da Madeira, a Diretora Regional de Economia e Transportes, Dra Isabel Rodrigues, e o Presidente da Delegação Regional da Madeira da APQ.



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 parceira com o IPQ -Instituto Português da Qualidade e a NOVA Information Management School (NOVA IMS), foram em 2018 concluídos os trabalhos relativos ao estudo desse ano, ao qual aderiram 27 entidades/marcas, representando 6 setores: Águas, Banca, Combustíveis e Energia, Comunicações, Seguros e Transporte de Passageiros. Das 27 entidades/marcas aderentes, 18 foram

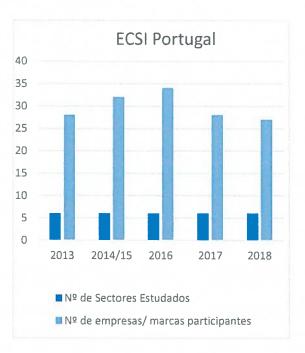


angariadas pela APQ, tendo as restantes 9 sido angariadas pela NOVA IMS.

0 apoio habitualmente prestado pela APS - Associação Portuguesa de Seguradoras ao nível do setor dos Seguros teve continuidade nesta edição do estudo. No entanto 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. assim como setor das Comunicações, que também não teve o apoio da ANACOM.

Os resultados globais deste estudo serão divulgados numa sessão

de apresentação a realizar em janeiro de 2019.

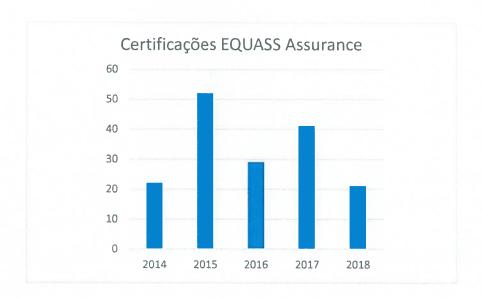


Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais | EQUASS



No âmbito deste projeto, cabe à APQ, enquanto representante nacional, divulgar o sistema em Portugal, prestar informações aos interessados, receber as candidaturas, nomear os auditores devidamente certificados no âmbito do EQUASS, submeter as candidaturas instruídas à decisão do Comité de Certificação do EQUASS, e transmitir a mesma à organização, bem como assegurar todas as transações financeiras

envolvidas no processo. Neste nono da operacionalização deste sistema em Portugal pela APQ, à candidataram-se Certificação EQUASS Assurance 21 entidades (2 novas e 19 renovações). De referir que em 2018, mais uma vez, as entidades já não tiverem apoios financeiros a que pudessem recorrer para financiar a certificação renovação da certificação.





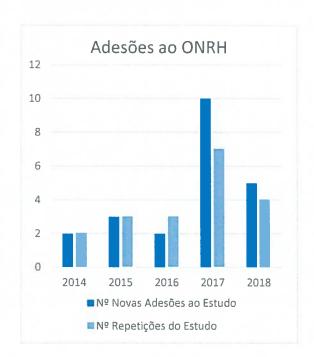
Observatório Nacional de Recursos Humanos - ONRH



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 recolha е tratamento 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 implementação de ações de melhoria, convertendo assim a avaliação da satisfação dos colaboradores numa poderosa e eficaz ferramenta de gestão.

Em 2018, no âmbito deste projeto desenvolvido em parceria com a Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos (APG), a QUAL e a Qmetrics, registouse a adesão de 9 organizações. O seminário de apresentação de resultados realizou-se no dia 23 de outubro.

Os agregados estatísticos de 2018 do ONRH, são compostos pelas respostas de 37.127 colaboradores de organizações públicas (51,4%) e privadas (48,6%).





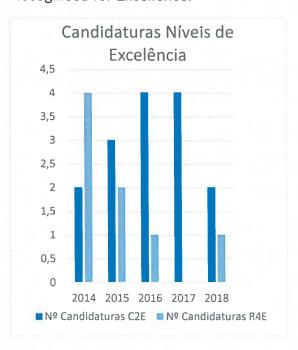


Níveis de Excelência da EFQM

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

Durante o ano de 2018, registaram-se 2 candidaturas ao reconhecimento pelo Committed to Excellence (uma das quais ao Committed to Excellence 2 estrelas) e 1 candidatura ao Recognised for Excellence. Foram atribuídos durante

este ano 3 reconhecimentos: 1 Committed to Excellence, 1 Committed to Excellence 2 estrelas e 1 Recognised for Excellence.





Parceria com a Fundação Montepio

Foi dada continuidade à parceria estabelecida com a Fundação Montepio, em 2015, tendo a 2ª IPSS apoiada pelo projeto obtido a certificação EQUASS Assurance (Comunidade Vida e Paz — Centro de Fátima). Em paralelo, foi dado seguimento à 3ª edição do projeto,

acompanhamento com 0 da implementação do da sistema Qualidade а uma nova **IPSS** (Associação Vale de Acór). A 4ª edição do projeto terá início em 2019 com o apoio a uma nova IPSS ainda por selecionar.

3.5. Organismo de Normalização Setorial

CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade

A CT 80 acompanhou as atividades europeias e internacionais de normalização do ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", do CEN/SS F20 "Quality Assurance", do ISO/TC 286 "Collaborative business relationship management" e do ISO/PC 302 "Guidelines for auditing management systems". Ao longo do ano foram

realizadas 3 reuniões plenárias, preparadas 40 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos e efetuou-se a tradução das normas ISO 9004:2018 "Gestão da Oualidade. Oualidade de uma organização. Linhas de orientação para atingir o sucesso sustentado" e ISO 19011:2018 "Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão".

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". Ao longo do ano foram realizadas 2 reuniões plenárias, preparadas 15 posições de voto e/ou comentários aos documentos

normativos e efetuou-se a tradução das normas ISO/IEC 17011:2017 "Avaliação da Conformidade Requisitos organismos de para acreditação que procedam à acreditação de organismos de avaliação da conformidade" e ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos gerais de competência para laboratórios ensaio e calibração".

CT 180 - Gestão do Risco

A CT 180 acompanhou atividades internacionais de normalização do ISO/TC 262 "Risk management". Foram realizadas 5 reuniões plenárias, preparadas 25 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos efetuou-se a tradução da norma ISO "Gestão 31000:2018 do risco. Princípios e linhas de orientação". Efetuou-se ainda a participação em 6 reuniões internacionais (1 do ISO/TC 262 em Baku via webex, 3 do ISO/TC262/TCG via webex e 2 presenciais do IWA 31 em Londres). Realizou-se também, em conjunto com a CT195, a Conferência "O Risco e a continuidade do negócio na gestão das organizações", no dia 1 de março, no Porto, que contou com a presença de cerca de uma centena de participantes e efetuou uma intervenção no "II SEMINÁRIO BPL da OCDE - Temas Atuais em BPL", organizado pelo IPQ no dia 6 de Dezembro.

CT 195 – Segurança nas Organizações e na Sociedade

A CT 195 acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 292 "Security resilience", ISO/TC "Governance of organizations". CEN/SS A11 "Security services" e CEN/TC 391 "Societal and Citizen Security". Realizou 5 reuniões plenárias, preparou 73 posições de voto e/ou comentários documentos normativos e efetuou-se a tradução da norma ISO 22315:2014 "Societal security Mass evacuation

Guidelines for planning" e a revisão da tradução da ISO 37001 "Sistemas de gestão anticorrupção. Requisitos e orientação para a sua utilização". Efetuou-se ainda a participação em 2 reuniões internacionais do ISO/TC 292/WG 2 em Sidney e Stavenger. Realizou-se também, em conjunto com a CT180, a Conferência "O Risco e a continuidade do negócio na gestão das organizações", no dia 1 de Março, no Porto, que contou com a presença de 74 participantes.

CT 213 – Governação das Organizações

No âmbito dos trabalhos da "CT 195 — Segurança nas organizações e na sociedade" surgiu o tema da "Governação das organizações", oriundo do ISO/TC 309 que tem vindo

a ser acompanhado por esta Comissão. No entanto, dado o volume adicional de documentos emitido por este comité da ISO e ainda que nem todas as partes potencialmente interessadas estariam devidamente representadas na CT195, considerou esta CT que seria de todo o interesse cometer esta ação a uma nova Comissão Técnica. Neste sentido, foi efetuada uma reunião preparatória com diversas partes interessadas, por forma a averiguar a viabilidade da

criação desta nova Comissão Técnica, tendo sido enviada ao IPQ esse pedido. A CT213 «Governação das organizações», foi assim oficialmente criada em Dezembro de 2018 e irá acompanhar o ISO/TC 309 "Governance of organizations".

3.6. Organização de Prémios

Prémio para o Melhor Artigo da Revista Qualidade

O prémio para o melhor artigo da Revista Qualidade é dedicado a um associado da APQ, constituindo em simultâneo uma homenagem ao mesmo, tendo este ano distinguido a Professora Maria da Glória Pereira Antunes.

Nesta 14ª edição, este prémio foi atribuído ao artigo "Melhoria do Processo de Enchimento de uma Linha



1º Prémio

de Embalagens PET numa Empresa do Setor Alimentar" publicado na edição #2/2018, da autoria da Professora Helena Navas e do Mestre António Agostinho. Foi ainda atribuída uma Menção Honrosa à Professora Patrícia Moura e Sá, com o artigo "Clientes Vulneráveis: Um Desafio para os Modelos da Qualidade", publicado na edição #1/2018.



Menção Honrosa

Prémio Kaizen Lean

A APQ é uma das entidades parceiras do Prémio Kaizen Lean, tendo-se associado à categoria "Excelência na Qualidade". Na edição do Prémio Kaizen Lean 2017, nesta

categoria, foram premiadas a Galp (1º Prémio, Grandes Empresas), a Fnac (Menção Honrosa, Grandes Empresas) e a Vieira de Castro, (1º Prémio, PME's).





3.7. Publicações

Revista Qualidade

Foram publicadas as quatro edições da Revista Qualidade, conforme planeado.

Foi nomeado um novo Diretor da revista, que procurou introduzir algumas alterações, designadamente a criação do "Espaço Regiões", que procura dar voz às diferentes regiões onde a APQ se encontra sedeada, através da publicação de artigos e divulgação de informação proveniente dessas mesmas regiões.

Para além da sua distribuição aos associados, a revista foi, também,

distribuída em diversos eventos, quer da APQ, quer de entidades externas.



Portal das Publicações

O portal das publicações na área da Qualidade foi desenvolvido de raiz e enriquecido com a disponibilização de um conjunto de publicações em formato digital, editadas pela Associação, pelos seus Associados e Entidades parceiras.

O portal recebeu visitas e registos variados, designadamente internacionais, alguns dos quais que

se tornaram Associados da APQ, para beneficiar do acesso gratuito aos conteúdos disponibilizados no portal.

Estão disponíveis no portal os últimos 23 anos da revista Qualidade (1995-2018), todas as revistas TMQ (14 números), um conjunto de documentos de apoio à transição para a norma ISO 9001:2015, as Atas dos Encontros da RIQUAL (9 Atas), as

publicações da EFQM e da Iberogestão, os Guias Relacre, os estudos da ASQ e o livro "O Futuro da Qualidade em Portugal", para além da revista FORGES (2 publicações) e das Atas dos congressos da SHO (2 publicações), da ICQEM (2

publicações) e da CIBEM (6 temáticas diferentes).

Foi publicado o Número Especial da Revista TMQ sobre Segurança e Saúde no trabalho. O Número regular de 2018 será publicado em 2019.



Disponíveis em: www.publicacoes.apq.pt

Para além da venda de publicações APQ e das suas representadas, continua a ser promovida a compra direta de publicações a editoras que concedem descontos aos Associados.

04. Desenvolvimento das capacidades e competências internas



- 4.1. Formação/Qualificação dos Colaboradores
- 4.2. Evolução do Quadro de Pessoal
- 4.3. Parque informático, Equipamentos e Software
- 4.4. Sistemas de Informação e presença na Internet
- 4.5. Regulamento Geral de Proteção de Dados

4.1. Formação / Qualificação dos Colaboradores

A formação interna dos colaboradores envolveu um total de 198,5 horas de formação, correspondendo a um valor médio de cerca de 25 horas por colaborador. A maior parte da formação centrou-se em cursos e eventos organizados pela

APQ, designadamente sobre o RGPD, Modelo de Excelência da EFQM, gestão por processos / BPM, referencial EQUASS, gestão de prioridades, para além da participação no 43° Colóquio da Qualidade.

4.2. Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a dezembro de 2018, era composto por 8

colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

| | | Colaboradores | |
|------|-------|---------------|------------|
| | | Efetivos | A contrato |
| Sede | | 4 | 2 (*) |
| DRN | | 1 | 1 |
| DRS | | | - |
| DRM | | | |
| DRA | | | - |
| | TOTAL | 5 | 3 |

(*) 1 ao abrigo de estágio profissional financiado pelo IEFP

Em 2018 a APQ acolheu 7 estágios curriculares, na área de

informática para apoio nas tarefas diárias, designadamente na

atualização e manutenção dos sistemas de informação (formação, sites, associados, e-learning, eventos e parque informático). Para a identificação de processos e desenho dos respetivos fluxogramas, a APQ acolheu 2 estágios curriculares do IST e da FCT-UNL para apoio no âmbito do projeto Lean.

4.3. Parque informático, equipamentos e software

Relativamente à rede e parque informático foi prestada assistência ao servidor e computadores instalados, assegurando atualizações, backups e segurança da informação. Foram, também, adquiridos 6 novos computadores, 1 novo switch de 48 portas, 8 monitores, 1 NAS para armazenamento de arquivo morto e 2 discos externos para armazenamento de backups.

Para a realização de videoconferências foram adquiridos

equipamentos de voz e de som para a sala de formação / reuniões.

Por outro lado, foi renovada a licença do software Primavera relativo à Gestão Comercial e Gestão de Vencimentos (instalado na Sede) e as licenças de antivírus.

Foi, também, adquirida uma licença do Adobe para tratamento das imagens utilizadas nos diferentes suportes de comunicação.

4.4. Sistemas de Informação, presença na internet e redes sociais

O ano de 2018 foi essencialmente marcado pela consolidação e aperfeiçoamento do sistema de informação implementado em 2017, permitindo otimizar e agilizar as operações internas, potenciar a eficácia de comunicação e melhorar o serviço ao Associado.

Para fomentar a utilização do sistema de informação, foi criado um manual de utilizador e, em paralelo, foi realizada uma ação de formação.

Os colaboradores da APQ que contactam com os Associados conseguem consultar o histórico / percurso do Associado, melhorando a comunicação externa e agilizando o processo de validação do direito a benefícios / descontos por parte dos Associados.

Foi automatizado o processo de emissão das quotas, através da parametrização de um ficheiro em excel que é importado pelo sistema de

faturação e permite criar automaticamente a fatura.

Foram realizados 2 webinars para apresentação de 2 ações formativas, utilizando recursos gratuitos (youtube e hangout), tendo sido criados tutoriais para a realização autónoma de webinars.

No que se refere à plataforma de gestão da formação - Forinsia, foi ação realizada uma formativa disponibilizada pela Insia para consolidação conhecimentos. de Foram identificadas novas necessidades de parametrização e melhorias no sistema.

Foram atualizados os tutoriais (vídeos e pdf) para a utilização da plataforma de formação a distância http://elearning.apq.pt, na perspetiva de administrador (APQ), utilizador (formando) e formador.

Ao nível da presença na internet, foi melhorada a imagem e a forma de divulgação do site institucional, dando relevo à interatividade e comunicação através da criação de formulários de contacto.

Passou a existir, também, a área "APQ News" onde se partilham informações relevantes para assuntos pertinentes, nomeadamente eventos, notícias, revista ISO Focus (ISO), revista Quality Progress (ASQ), novas parcerias, atividade institucional, entre outros.

O portal das publicações foi renovado, através da utilização da plataforma woocomerce em wordpress, procurando facilitar o acesso às publicações e outra informação por parte dos Associados e demais utilizadores, mantendo o princípio do acesso gratuito a Associados. A atualização para a nova plataforma permitiu reduzir o tempo de inserção de conteúdos no site.

No que se refere aos eventos, foi utilizada a plataforma eventkey no 43° Colóquio da Qualidade, com o objetivo de reduzir o trabalho administrativo.

Para a promoção e divulgação de eventos de grande dimensão, foram criados sites dedicados, cabendo ao gestor de cada evento a atualização dos respetivos conteúdos.



4.5 Regulamento Geral de Proteção de Dados

Regulamento Geral Proteção de Dados (RGPD) entrou em vigor a 25 de Maio de 2018 pelo que a APQ tem vindo a tomar as medidas técnicas e organizativas necessárias para garantir a sua implementação.

Para o efeito está em curso um plano de ações que visa a conclusão da implementação deste regulamento durante o ano de 2019.

No ano de 2018. implementação do RGPD envolveu formação dos colaboradores, identificação e mapeamento das áreas de intervenção, definição de políticas, ajustamento sistemas nos informação e nas Bases de Dados.

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 Educação 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 152 Recursos
 Humanos Ana Rita Lopes

- CT 169 Atividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação – Helena Navas
- CT 186 RespostasSociais Maria da Glória Antunes
- CT 187 Aprendizagem
 Formal, não Formal e Informal Miguel
 Tato Diogo

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, Comités de Certificação/Controlo ou Conselhos de Ética dos seguintes organismos certificadores:

- BV Bureau Veritas
 Certification Isaltina Carrasquinho
- EIC Empresa Internacional de Certificação S.A. — Odete Fernandes

- SGS ICS Internacional
 Certification Services Francisco Seco
 de Oliveira
- CERTIF Associação para a Certificação – Francisco Caetano
- LRQA Lloyds Register
 Quality Assurance José Figueiredo
 Soares

Associação Portuguesa de Certificação (APCER)

A APQ manteve a sua participação na Mesa da Assembleia Geral da APCER — Associação Portuguesa de Certificação, na qualidade de 1º Secretário, 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, Francisco Frazão Guerreiro

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 o Vice-Presidente da Direção, Luís Fonseca, participado

ers e no Fórum, em Paris, sendo de salientar a

na reunião de *Partners* e no Fórum, em outubro, em Viena.

No caso da EOQ, ressalta-se a participação do Vice-Presidente da Direção, Pedro Saraiva, na Assembleia Geral e no Congresso de junho, em Paris, sendo de salientar a apresentação do Congresso da EOQ 2019 a realizar em Portugal, por ocasião da comemoração dos 50 anos da APQ.

European Platform for Rehabilitation (EPR)

Foi dada continuidade ao acordo com a EPR — European Platform for Rehabilitation, tendo a APQ mantido a sua colaboração com esta organização europeia, na sua condição de "Local License Holder", no âmbito da certificação EQUASS —

European Quality Assurance in Social Services. O Presidente da Direção, Francisco Frazão Guerreiro, participou na sessão de abertura da conferência anual europeia do EQUASS, realizada em novembro, em Lisboa.

06. Situação e Desempenho Financeiro

2 dr

Demonstrações Financeiras e Respetivos Anexos

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

2018

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade NIPC 500 960 410

Anexos às Demonstrações Financeiras 2018

Ja M

Balanço e Demonstração de Resultados

BALANÇO

31/dez/18

| | | PERÍODOS euros | | | |
|--|---------|---------------------------|--------------------------|--|--|
| RUBRICAS | NOTAS | 2018 | 2017 | | |
| ATIVO | | | | | |
| Ativo não corrente | | | | | |
| Ativo nao corrente Ativos fixos tangíveis | - 1 | 1 072 200 65 | 1 102 220 10 | | |
| Investimentos financeiros | 5 16 | 1 072 286,65 17 633,66 | 1 103 239,10 5 040,76 | | |
| IIIVestaticitos talatreaos | 10 | 1 089 920,31 | 1 108 279,86 | | |
| Ativo corrente | | | | | |
| Créditos a Receber | 6 | 48 107,46 | 75 875,63 | | |
| Estado e outros entes públicos | 10 | 0.00 | 16 439,55 | | |
| Outros activos correntes | 6 | 41 682,34 | 44 072,50 | | |
| Diferimentos | 9 | 4 008,14 | 1 449,20 | | |
| Caixa e depósitos bancários | 4 | 320 140,56 | 338 370,99 | | |
| | | 413 938,50 | 476 207,87 | | |
| TOTAL DO ATIVO | W. Tark | 1 503 858,81 | 1 584 487,73 | | |
| | | | | | |
| CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO | | | | | |
| CAPITAL PRÓPRIO | | | | | |
| Reservas | 7 | 313 800,52 | 313 800,52 | | |
| Resultados transitados | 7 | 1 019 404,20 | 1 051 583,40 | | |
| | | 1 333 204,72 | 1 365 383,92 | | |
| Resultado Líquido do Período | 7 | 37 630,49 | 14 498,92 | | |
| Total do Capital Próprio | | 1 370 835,21 | 1 379 882,84 | | |
| PASSIVO | | | | | |
| Passivo Corrente | 1 | | | | |
| Fornecedores | 8 | 57.545.44 | E3 20E 30 | | |
| | 10 | 57 515,11 | 52 385,30 | | |
| Estado e outros entes públicos Financiamentos obtidos | 17 | 41 471,86 | 10 890,10 | | |
| Outras contas a pagar | 8 | 980,05 | 936,40 | | |
| Diferimentos | 9 | 33 056,58 0,00 | 122 524,62 17 868,47 | | |
| Official | 3 | 0,00 | 17 606,47 | | |
| No. COLUMN TO A STATE OF THE ST | - | 133 023,60 | 204 604,89 | | |
| Total do Passivo | | 133 023,60 | 204 604,89 | | |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E DO PASSIVO | | | | | |

Contabilista Certificado António Almeida - CC nº 6326

3

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA

31/dez/18

| RUBRICAS | NOTAS | PERÍ | opos |
|---|---------------------------------------|--------------|--------------|
| ROBRICAS | NUIAS | 2018 | 2017 |
| RENDIMENTOS E GASTOS | | | |
| Vendas e serviços prestados | 11 | 569 226,64 | 571 842,22 |
| Subsídios à exploração | 11 | 32 692,30 | 76 556,85 |
| Custo das mercadorias vendidas e das mat. consumidas | | 0,00 | (1 025,37) |
| Fornecimentos e serviços externos | 12 | (332 412,95) | (407 920,96) |
| Gastos c/ pessoal | 13 | (168 021,18) | (237 015,12) |
| Outros rendimentos e ganhos | 11 | 10 893,47 | 153 696,43 |
| Outros gastos e perdas | 15 | (42 041,06) | (58 405,77) |
| Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos | | 70 337,22 | 97 728,28 |
| Gastos/ Reversões de depreciação e amort. | 14 | (30 952,45) | (76 124,71) |
| Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) | | 39 384,77 | 21 603,57 |
| Juros e gastos similares suportados | | 0,00 | (5 833,29) |
| Resultado antes de impostos | (((((((((((((((((((| 39 384,77 | 15 770,28 |
| Imposto sobre o rendimento do período | | (1 754,28) | (1 271,36) |
| RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO | | 37 630,49 | 14 498,92 |

Contabilista Certificado António Almeida - CC nº 6326 A Direção

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade NIPC 500 960 410 Anexos às Demonstrações Financeiras 2018

Anexo ao Balanço e à Demonstração dos Resultados

1- Entidade

A APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1969, tendo sido reconhecida como Instituição de Utilidade Pública em 1984.

A associação tem a sua sede social na Rua Carlos Alves, nº 3, R/C, na freguesia de Carnide, no concelho de Lisboa e exerce a sua ação em todo o território nacional.

A Associação tem por objeto a promoção e divulgação de conhecimentos teóricos e práticas no domínio da Qualidade e Excelência das organizações, de modo a sensibilizar todos os Agentes para a melhoria contínua da inovação, da competitividade e da economia Portuguesa em geral.

No decorrer do exercício de 2018, a APQ manteve várias parcerias nacionais, designadamente:

O projeto EQUASS - European Quality in Social Services, tem como objetivo estimular o desenvolvimento do sector dos serviços socials, promovendo o compromisso com a qualidade e a melhoria contínua, constituindo-se como um instrumento de garantia da qualidade reconhecido pelos clientes.

Projeto ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, trata-se de uma parceira com o IPQ – Instituto Português da Qualidade e a NOVA Information Management School (NOVA IMS) e constitui um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente.

Projeto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos, trata-se de uma parceria com a Associação Portuguesa de Gestão das Pessoas (APG), a QUAL e a Qmetrics e constitui um sistema de avaliação e compreensão dos fatores conducentes à satisfação, lealdade e envolvimento dos colaboradores, baseado num conjunto de indicadores.

Parceria com a Fundação Montepio visando o apoio à implementação de um Sistema da Qualidade EQUASS Assurance em IPSS e correspondente certificação, fomentando a capacitação das organizações da economia social.

No âmbito da parceria com a EFQM – European Foundation for Quality Management, a APQ é responsável 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.

2- Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

A) As Demonstrações Financeiras apresentadas, têm como referencial contabilístico o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), tendo sido adotada a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector não Lucrativo (NCRF-ESNL) e as Normas Interpretativas.

Todos os valores constantes das notas e para as quais não esteja indicada a unidade monetária, estão expressos em EUROS.

3- Principais políticas contabilisticas

B) Base de apresentação

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Associação, de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro para o setor não lucrativo.

C) Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis da associação encontram-se registados ao custo de aquisição deduzido das respetivas depreciações acumuladas.

Os custos subsequentes são reconhecidos como ativos fixos tangíveis apenas se for provável que deles resultarão benefícios económicos futuros para a associação. As despesas com manutenção e reparação são reconhecidas como gastos à medida que são incorridas de acordo com o regime de acréscimo.

Os terrenos não são depreciados.

As amortizações são calculadas, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, de acordo com o método das quotas constantes (método da linha reta), em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

De acordo com o Decreto Regulamentar n.º 25/2009, de 14 de setembro, as taxas de amortização utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

| Bem | Anos |
|---|---------|
| Edifícios e outras construções | 8 a 50 |
| Equipamento básico | 5 a 10 |
| Equipamento de transporte | 4 a 25 |
| Equipamento administrativo e utensílios | 4 a 10 |
| Outros ativos fixos tangíveis | 10 a 25 |

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

Anexos às Demonstrações Financeiras 2018

Just

NIPC 500 960 410

O ganho (ou a perda) resultante da alienação ou abate de um ativo fixo tangível é determinado como a diferença entre o justo valor do montante recebido na transação ou a receber e a quantia escriturada do ativo e é reconhecido em resultados no período em que ocorre o abate ou a alienação.

D) Imparidade de ativos fixos tangíveis e intangíveis

Em cada data de relato é efetuada uma revisão das quantias escrituradas dos ativos fixos tangíveis e intangíveis da associação com vista a determinar se existe algum indicador de que os mesmos possam estar em imparidade. Se existir algum indicador, é estimada a quantia recuperável dos respetivos ativos a fim de determinar a extensão da perda por imparidade (se for o caso). Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

E) Impostos sobre rendimentos

O imposto sobre o rendimento do exercício corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes correspondem ao valor esperado a pagar sobre o rendimento tributável do período, utilizando a taxa de imposto em vigor, à data de balanço, e quaisquer ajustamentos aos impostos de períodos anteriores. Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação.

F) Inventários

Os inventários são registados ao menor de entre o custo e o valor líquido de realização. O valor líquido de realização representa o preço de venda estimado deduzido de todos os custos estimados necessários para a concluir os inventários e para efetuar a sua venda. Nas situações em que o valor de custo é superior ao valor líquido de realização, é registado um ajustamento (perda por imparidade) pela respetiva diferença.

G)-Ativos e passivos financeiros

Os ativos e os passivos financeiros são reconhecidos no balanço quando a entidade se torna parte das correspondentes disposições contratuais, sendo utilizado para o efeito o previsto na NCRF 27 — Instrumentos Financeiros.

Todos os ativos e passivos financeiros não classificados na categoria "ao custo ou custo amortizado" são classificados na categoria "ao justo valor com as alterações reconhecidas na demonstração dos resultados".

Tais ativos e passivos financeiros são mensurados ao justo valor, sendo as variações no mesmo registadas em resultados nas rubricas "Perdas por reduções de justo valor" e "Ganhos por aumentos de justo valor".

Para os ativos financeiros mensurados ao custo, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e a melhor estimativa do justo valor do ativo.

As perdas por imparidade são registadas em resultados na rubrica "Perdas por imparidade" no período em que são determinadas.

H) Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira (moeda diferente da moeda funcional da associação) são registadas às taxas de câmbio das datas das transações. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data.

As diferenças de câmbio resultantes das atualizações atrás referidas são registadas na demonstração dos resultados do período em que são geradas.

I) Provisões

São reconhecidas provisões apenas quando a associação tem uma obrigação presente (legal ou implícita) resultante dum acontecimento passado, é provável que para a liquidação dessa obrigação ocorra uma saída de recursos e o montante da obrigação possa ser razoavelmente estimado.

O montante reconhecido das provisões consiste no valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação. Tal estimativa é determinada tendo em consideração os riscos e incertezas associados à obrigação.

As provisões são revistas na data de relato e são ajustadas de modo a refletirem a melhor estimativa a essa data.

K) Rédito

O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber. O rédito a reconhecer é deduzido do montante estimado de devoluções, descontos e outros abatimentos. O rédito reconhecido não inclui IVA e outros impostos liquidados relacionados com a venda.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que beneficios económicos fluam para a associação e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

L) Encargos financeiros com empréstimos obtidos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são geralmente reconhecidos como gastos à medida que são incorridos.

4 - Fluxos de caixa



Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, caixa e seus equivalentes inclui numerário, depósitos bancários imediatamente mobilizáveis (de prazo inferior ou Igual a três meses) e aplicações de tesouraria no mercado monetário, líquidos de descobertos bancários e de outros financiamentos de curto prazo equivalentes.

Caixa e seus equivalentes em 2018 e 2017 detalha-se conforme se segue:

| Rubricas | 2018 | 2017 |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Calxa | 629,35 | 487,36 |
| Depósitos à ordem | 319 511,21 | 337 883,63 |
| Total de caixa e depósitos bancários | 320 140,56 | 338 370,99 |

5 - Ativos fixos tangíveis e intangíveis

Durante o exercício findo em 2018 o movimento ocorrido na quantia escriturada dos ativos fixos tangíveis e intangíveis, bem como nas respetivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

31/12/2018

euros

| Cla | esse de ativos \ Valores apurados | Ed. e outras const. | Equip. básico | Equip. de transporte | Equip. admin. | CAFT | Total |
|----------------|--|------------------------|------------------|-------------------------|------------------|------------|--------------|
| Inicio do | Valor bruto escriturado | 1 430 994,80 | 207 130,99 | 12 469,95 | 93 041,84 | 3 244,95 | 1 746 882,53 |
| período | Amortização acumulada + perdas por imp | (329 384,61) | (205 502,08) | (12 469,95) | (93 041,84) | (3 244,95) | (643 643,43) |
| Período | Aquisições | | | | | Telephone | 0,00 |
| | Allenações | | | | E (8-11) | | 0,00 |
| | Ativos classificados como detidos para venda | | | | | | 0,00 |
| | Amortização do período | (30 584,65) | (367,80) | | | | (30 952,45 |
| | Perdas por imparidade | 1 | | | | | 0,00 |
| | Revalorização | | | | | | 0,00 |
| | Outras alterações | | | | | | 0,00 |
| F1- 4- | Valor bruto escriturado | 1 430 994,80 | 207 130,99 | 12 469,95 | 93 041,84 | 3 244,95 | 1 746 882,5 |
| Fim do período | Amort. Acumulada (incl. Perdas por imp acum) | (359 969,26) | (205 869, 88) | (12 469,95) | (93 041,84) | (3 244,95) | (674 595,88 |
| periodo | Valor liquído escriturado | 1 071 025,54 | 1 261,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1 072 286,6 |

6 - Créditos a Receber

J. W.

Em 2018 e 2017 as contas a receber da Associação apresentavam a seguinte composição:

| | | 2018 | | | 2017 | euros |
|----------------------------|------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| | Quantia bruta | Imparidade acumulada | Quantia escriturada liquida | Quantia bruta | Imparidade acumulada | Quantia escriturada liquida |
| Correntes | | | | | | |
| Clientes | 48 107,46 | | 48 107,46 | 75 875,63 | | 75 875,63 |
| Clientes Cobrança Duvidosa | 97 040,67 | 97 040,67 | 0,00 | 97 040,67 | 97 040,67 | 0,00 |
| Outras contas a receber | 41 682,34 | | 41 682,34 | 44 072,50 | | 44 072,50 |
| | 186 830,47 | 97 040,67 | 89 789,80 | 216 988,80 | 97 040,67 | 119 948,13 |

Nas outras contas a receber, consta o acréscimo do subsídio SIAC referente ao projeto E & I PME: Rumo à Excelência e Inovação Empresarial, que está a ser promovido pela APQ.

7 - Instrumentos de capital próprio

Os movimentos efetuados no Capital Próprio, em 2018 foram os seguintes:

| Contas | Saldo inicial | Aumentos | Diminuições | Transferência | Saldo final | | |
|--------------------------------|---------------|-----------|-------------|---------------|--------------|--|--|
| Capital próprio: | | | | | | | |
| Capital realizado | | | | | 0,00 | | |
| Outras reservas | 313 800,52 | | | | 313 800,52 | | |
| Resultados transitados | 1 051 583,40 | 14 498,92 | 46 678,12 | | 1 019 404,20 | | |
| Resultado líquido do exercício | | 37 630,49 | | | 37 630,49 | | |
| | 1 365 383,92 | 52 129,41 | 46 678,12 | 0,00 | 1 370 835,21 | | |

Na rúbrica "Resultados Transitados", foi reconhecido nas Diminuições o valor do acerto obtido na retificação da taxa Pró-Rata do exercício de 2017.

8 - Passivos financeiros

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017 as rubricas de "Fornecedores" e de "Outros passivos financeiros" apresentavam a seguinte composição:

| | | euros |
|----------------------------------|-----------|------------|
| | 2018 | 2017 |
| Fornecedores | | |
| Fornecedores c/c | 57 515,11 | 52 385,30 |
| Fornecedores de investimento | 0,00 | 63 775,50 |
| Outros passivos financeiros | | |
| Financiamentos obtidos | 980,05 | 0,00 |
| Credores por acréscimo de gastos | 0,00 | 41 300,36 |
| Devedores e credores diversos | 33 056,58 | 18 385,16 |
| | 91 551,74 | 175 846,32 |

9 - Diferimentos

Em 2018 e 2017, as rubricas do ativo corrente "Diferimentos" apresentavam a seguinte composição:

| | | euros |
|---------------------------|----------|----------|
| Rubricas | 2018 | 2017 |
| Seguros | 0,00 | 1 449,20 |
| Gastos a reconhecer | 4 008,14 | 0,00 |
| TOTAL DIFERIMENTOS ATIVOS | 4 008,14 | 1 449,20 |

O saldo de 4.008,14€ é constituído de faturas de prestação de serviços emitidas em 2018, no entanto o serviço será prestado no decorrer do ano de 2019.

10 - Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017 a rubrica "Estado e outros entes públicos" apresentava os seguintes valores:

| _ | | | | euros |
|---|-------|-----------|-----------|------------|
| | 2018 | | 2017 | |
| | Ativo | Passivo | Ativo | Passivo |
| Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares | | 2992,00 | | 4015,17 |
| Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas | 1 | 2 274,56 | | 1 271,36 |
| Imposto sobre o valor acrescentado | | 29 868,98 | 16 439,55 | |
| Contribuições para a Segurança Social | | 6 336,32 | | 5 603,57 |
| | 0,00 | 41 471,86 | 16 439,55 | 10 890, 10 |

Neste quadro estão discriminados os valores a pagar ao Estado, 2.992,00€ de IRS de dependentes, 520,28€ de retenção efetuada por trabalhadores independentes, 29.868,98€ de IVA, 6.336,32€ de segurança social, todos estes liquidados em janeiro de 2019.

11 - Rédito

O rédito reconhecido pela Empresa em 31 de dezembro de 2018 e 2017 é detalhado conforme se segue:

| Rédito | | 31/dez/18 |
|-----------------------------|------------|------------|
| | | euros |
| | 2018 | 2017 |
| Vendas | 195,06 | 0,00 |
| Prestação de Serviços | 569 031,58 | 571 842,22 |
| Quotas | 160 131,00 | 152 963,18 |
| Projetos | 101 673,47 | 151 127,15 |
| Ações de formação | 225 549,57 | 223 718,74 |
| Patrocinios | 52 593,75 | 40 228,41 |
| Serviços secundários | 29 083,79 | 3 804,74 |
| TOTAL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 569 226,64 | 571 842,22 |
| Outros Rendimentos e Ganhos | | |
| Subsídios à Exploração | 32 692,30 | 76 556,85 |
| Outros | 10 893,47 | 153 696,43 |
| TOTAL DE OUTROS RENDIMENTOS | 43 585,77 | 230 253,28 |

Na rúbrica "Outros" está registado a distribuição de dividendos efetuada pela APCER no decorrer do ano de 2018. Na rúbrica "Vendas" regista-se o valo referente aos artigos vendidos em 2018.

12 - Fornecimentos e serviços externos



A rubrica de "Fornecimentos e serviços externos" nos exercícios findos em 2018 e 2017 é detalhada conforme se segue:

| еигоз | | | |
|---|------------|------------|--|
| | 2018 | 2017 | |
| Fornecimentos e serviços externos | | | |
| Subcontratos | 0,00 | 57 852,34 | |
| Serviços especializados | 144 764,87 | 159 845,16 | |
| Publicidade e Propaganda | 2 755,64 | 3 210,00 | |
| Honorários | 71 156,52 | 65 950,94 | |
| Conservação e Reparação | 9 327,10 | 8 331,88 | |
| Materiais | 48 258,63 | 31 285,92 | |
| Energia e fluidos | 7 444,94 | 7 201,77 | |
| Deslocações, estadas e transportes | 15 672,76 | 27 812,12 | |
| Rendas e alugueres | 328,36 | 303,48 | |
| Comunicação | 14 087,50 | 10 717,92 | |
| Seguro | 1 114,90 | | |
| Despesas de Representação | 0,00 | 651,15 | |
| Limpeza, higiene e conforto | 1 780,42 | | |
| Serviços diversos | 5 066,49 | | |
| TOTAL FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS | 321 758,13 | 407 920,96 | |

O saldo nulo da conta Subcontratos deve-se à alteração de critério na contabilização, passando os gastos, em 2018, a serem contabilizados em serviços especializados.

13 - Gastos com o pessoal

A rubrica de "Gastos com o pessoal" nos exercícios findos em 2018 e 2017 é detalhada conforme se segue:

| euro | | | |
|------------------------------------|------------|------------|--|
| Rubricas | 2018 | 2017 | |
| Remunerações do pessoal | 136 860,74 | 150 350,23 | |
| Indemnizações | 0,00 | 48 091,12 | |
| Encargos sobre remunerações | 28 531,34 | 36 439,42 | |
| Seg. ac. de trabalho e acid. prof. | 1 449,20 | 905,30 | |
| Outros | 1 179,90 | 1 229,0 | |
| | 168 021,18 | 237 015,1 | |

14- Amortizações



A decomposição da rubrica de "Gastos / reversões de depreciação e de amortização" nos exercícios findos em 2018 e 2017 é conforme se segue:

| | euros | | |
|------------------------|-----------|-----------|--|
| | 2018 | 2017 | |
| Ativos fixos tangíveis | 30 952,45 | 76 124,71 | |
| TOTAL | 30 952,45 | 76 124,71 | |

15 – Outros gastos e perdas

A decomposição da rubrica de "Outros gastos e perdas" nos exercícios findos em 2018 e 2017 é conforme se segue:

| euros | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|--|
| | 2018 | 2017 | |
| Impostos | 175,57 | 545,83 | |
| Correções exercícios anteriores | 122,37 | 0,00 | |
| Outras Correções no período | 36 803,12 | 0,00 | |
| Insuficiência estimativa de imposto | 0,00 | 708,67 | |
| Gastos em investimentos | 0,00 | 52 412,97 | |
| Outros gastos e perdas | 4 940,00 | 4 738,30 | |
| TOTAL GASTOS E PERDAS | 42 041,06 | 58 405,77 | |

Em "Outras Correções do período", foi registada a correção da taxa Pró-Rata referente ao ano de 2018.

16 - Investimentos Financeiros

A decomposição da rubrica de "Investimentos financeiros" nos exercícios findos em 2018 e 2017 é conforme se segue:

euros

| Investimentos Financeiros | 2018 | 2017 | |
|---------------------------|-----------|----------|--|
| Aquisições | 12 368,07 | 0,00 | |
| Fundos Compensação | 224,83 | 299,78 | |
| Ativo Liquido | 17 633,66 | 5 040,76 | |

Na rúbrica "Aquisições" foi considerada a participação de 12.368,07€ efetuada na APCER no decorrer do ano de 2018.

17 - Financiamentos Obtidos

Os financiamentos obtidos no decurso dos exercícios findos em 2018 e 2017 são detalhados conforme se segue:

| The second second | Entidade | 31/dez/18 | | .8 | 31/dez/17 | | | |
|-------------------|----------|--------------|----------|-----------------|-----------|------------|-----------------|-----------|
| | | Partition in | | Montante | utilizado | | Montante | utilizado |
| | | LIPMITA | Corrente | Não corrente | Limite | 1.Coreembe | Não corrente | |
| Cartão de Crédito | BPI | - | 980,05 | 0,00 | - | 936,40 | - | |
| Total | Total | | 980,05 | 0,00 | | 936,40 | 0,00 | |

Contabilista Certificado António Almeida - CC nº 6326

16

07. Conclusões e perspetivas para 2019

1

7.1. A nível externo

7.2. A nível interno

7. Conclusões e perspetivas para 2019

Durante o exercício de 2018, o primeiro do mandato dos atuais Órgãos Sociais, a Direção centrou a sua ação no reposicionamento institucional da Associação, quer através do alargamento da rede de cooperação quer no aprofundamento de parcerias, tanto a nível nacional como internacional.

A nível externo, foram continuados os esforços para promover os modelos EQUASS e EFQM, onde se destaca o projeto P2020 "E&I PME: rumo à Excelência e Inovação Empresarial", e a continuação da parceria com a Fundação Montepio.

A nível interno, salienta-se a consolidação e aperfeiçoamento dos sistemas de informação, o reforço da presença na internet e redes sociais, assim como a implementação do RGPD.

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 principais linhas de ação para 2019 resumem-se, no essencial, ao seguinte:

7.1 A nível Externo

Principais parcerias nacionais

■ Projeto ECSI Portugal – parceria com o IPQ e a NOVA IMS, visando o estudo da satisfação dos clientes junto de um conjunto de setores económicos relevantes da economia nacional, tendo cabido à APQ em 2018 a gestão comercial de 19 marcas aderentes pertencentes a 4

setores de atividade (Banca, Energia, Seguros e Águas). Em 2019 a APQ tenciona manter o número de marcas/setores aderentes.

Projeto ONRH –
 Observatório Nacional de Recursos
 Humanos – parceria com a QUAL,
 QMETRICS e APG, visando o estudo da

satisfação dos colaboradores num conjunto de empresas aderentes, cabendo à APQ uma participação institucional no projeto. Em 2019 será iniciada uma nova edição deste estudo anual, estimando-se manter o número de entidades aderentes.

Projeto Qualidade nas
 IPSS – parceria com a Fundação

Montepio, visando a implementação de um sistema de gestão da qualidade numa IPSS e posterior certificação EQUASS Assurance, sendo a APQ a entidade promotora do projeto. Prevêse iniciar em 2019 uma nova edição deste projeto.

Formação Profissional

- Apostar em ofertas formativas diferenciadoras e com qualificação /certificação europeia/ internacional, designadamente em alinhamento com a ASQ;
- Apostar no aumento dos níveis de atividade formativa INTRA empresa através do reforço da atividade comercial;
- Alargar a oferta formativa em regime de e-learning,

nomeadamente em matérias relevantes para a APQ tais como o Modelo de Excelência da EFQM e o Modelo EQUASS;

Desenvolvimento das ofertas formativas no âmbito das parcerias estabelecidas e alargamento a novas parcerias, designadamente Kaizen Institute, Relacre, Academia Lipor, CTCV, OE-RC, Certibest, CEG, entre outras.

Projetos de âmbito internacional

- Níveis de Excelência da

 EFQM sistema europeu de
 reconhecimento de organizações,
 pelos níveis *Committed to Excellence*(C2E) e *Recognised for Excellence*(R4E). Prevê-se um aumento (+1) nos
 reconhecimentos C2E e R4E, por
 comparação com 2018;
- Certificação EQUASS –
 European Quality in Social Services,

em parceria com a EPR – European Platform for Rehabilitation – sistema europeu de certificação de entidades da área social pelo nível EQUASS Assurance. Prevê-se uma ligeira diminuição (-1) no número de candidaturas à certificação EQUASS Assurance, por comparação com 2018.



Eventos de major dimensão

- Comemoração dos 50 anos da APQ, com iniciativas diversas, a divulgar oportunamente;
- Conferência "O Risco na Gestão de Ativos", a realizar no dia 28 de fevereiro, na Caparica, em parceria com a APMI;
- 2° Encontro EQUASS, a realizar em junho, no Porto;
- 10° Encontro dos Investigadores da Qualidade, a realizar

pela RIQUAL, no dia 7 de junho, em Setúbal;

- 63° Congresso Europeu da Qualidade (EOQ), a realizar nos dias 23 e 24 de outubro, em Lisboa;
- Jornadas Regionais da Qualidade da DRS, a realizar em data e local a definir;
- Jornadas Regionais da Qualidade da DRA, a realizar em junho, em Ponta Delgada.

7.2. A Nível Interno

- Consolidação dos sistemas de informação das informáticas aplicações ele interligadas, em simultâneo com os sites, institucional e das publicações, os quais constituem os principais veículos promocionais de comunicação com os Associados, funcionando igualmente como suporte de vendas da Associação;
- 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. Manutenção

da newsletter mensal, potenciando a promoção das iniciativas da Associação;

- Continuação do esforço de consolidação financeira da Associação, assente numa otimização de custos e numa rentabilização dos projetos e iniciativas da Associação;
- Continuação do esforço qualificação do quadro colaboradores da Associação, potenciando uma melhoria desempenho е aumento da capacidade de resposta aos Associados.

08. 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 2018

Presidente da Direção

ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade, representado por Francisco José Frazão Alves Guerreiro

Vice-Presidentes da Direção

António Fernando Batista Moitinho de Almeida

Francisco Manuel Ribeiro Cardoso Barroca

Fundação AFID Diferença, representada por Domingos Marques Alves Rosa

Luís Alberto Jardim Santos (DRM)

Luís Miguel Ciravegna Martins da Fonseca (DRN)

Maria Margarida Serra Marques Martins Saraiva (DRS)

Maria Odete Anina Fernandes

Norma Açores, representada por Pedro Miguel Lourenço dos Santos (DRA)

Pedro Manuel Tavares Lopes de Andrade Saraiva

Rui Jorge dos Santos Ramos



Unidos pelo Sucesso Sustentável

- **** 214 996 210
- www.apq.pt