



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Qualified by EFQM

Guia de Candidatura



EFQM

Índice

A quem se destina o Qualified by EFQM?	3
Visão geral do processo Qualified by EFQM	3
Fase 1: Preparação da Candidatura	3
Fase 2: Contacto com a Equipa Avaliadora – Preparação da Visita ao Local	4
Fase 3: Visita ao Local	5
Agenda-padrão de uma visita ao local com 1 dia de duração:.....	6
Diretrizes de Hospitalidade.....	6
Fase 4: Obtenção de Feedback & Reconhecimento	7
Dicas	8
Outras Informações Úteis	9
Custos do Processo Qualified by EFQM	9
Outros Custos Associados	9

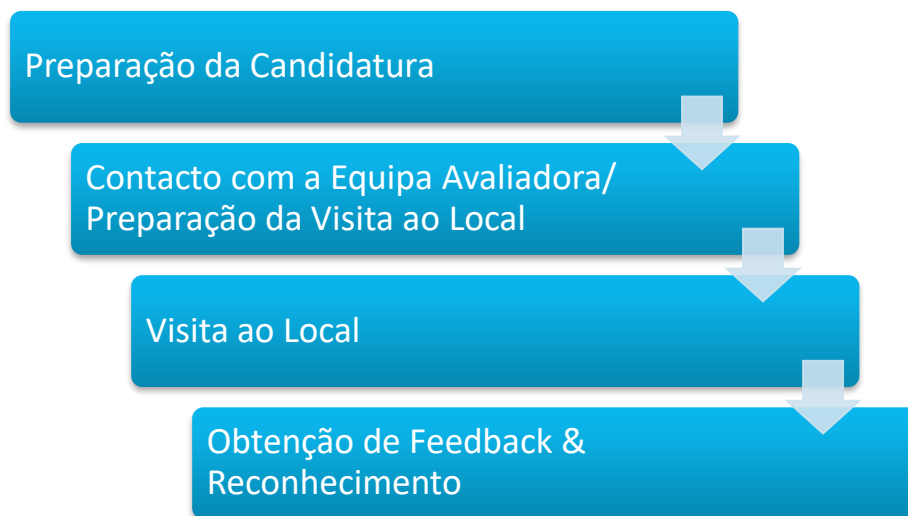
A quem se destina o Qualified by EFQM?

Qualquer organização ou unidade de negócios pode candidatar-se a qualquer momento, independentemente de sua localização, tamanho ou sector.

A avaliação Qualified by EFQM está direcionada a organizações que desejam obter uma análise rápida da sua estratégia, práticas de gestão e desempenho, embora não estejam muito familiarizadas com o Modelo da EFQM.

Visão geral do processo Qualified by EFQM

O processo de candidatura Qualified by EFQM pode ser submetido em qualquer altura do ano, quando for mais conveniente para a organização.



Fase 1: Preparação da Candidatura

É o momento de escolher quanto a avançar ou não com o processo. Preparar e discutir internamente uma primeira versão do plano de projeto e uma estimativa dos custos e benefícios associados poderá ajudar na tomada de decisão.

Após a decisão de candidatura ao Qualified by EFQM é necessário enviar o Formulário de Candidatura assinado à APQ e começar a preparar o documento de candidatura. A organização deverá igualmente informar a APQ de qual a data pretendida para a visita ao local.

- O documento de candidatura deve ser submetido através da plataforma digital da EFQM AssessBase cerca de 6 semanas antes da visita ao local, para que a equipa possa preparar a avaliação.

Elaboração do documento de candidatura

O documento de candidatura é criado na plataforma digital da EFQM AssessBase utilizando a ferramenta EFQM Business Matrix. É uma plataforma muito intuitiva que permite que muitas pessoas da organização candidata contribuam para a criação do documento a submeter. Para mais informações sobre a AssessBase é favor contactar a APQ.

Uma vez fixada a data da visita ao local, a APQ realiza o processo de seleção de Avaliadores e seleciona dois. Antes de confirmar oficialmente a composição da equipa a APQ enviará os nomes dos Avaliadores para que a organização possa verificar se haverá conflito de interesses.

- Por exemplo, poderá ocorrer um conflito de interesses se um Avaliador estiver pessoalmente envolvido com a organização como cliente ou principal fornecedor, ou se tiver trabalhado para a organização no passado. A APQ também fará essa verificação junto dos Avaliadores.

Após o candidato e os avaliadores confirmarem que não há conflito de interesses, os avaliadores assinam o código de conduta e o formulário de confidencialidade e a APQ colocará a organização em contacto com a equipa.

Fase 2: Contacto com a Equipa Avaliadora – Preparação da Visita ao Local

A APQ apresentará a Equipa Avaliadora à organização por e-mail, altura em que poder-se-ão iniciar os contactos entre ambas as partes.

Durante esta fase a Equipa apresentar-se-á e poderá solicitar que a organização forneça informações adicionais para complementar ou esclarecer alguns aspetos do documento de candidatura.

A preparação prévia da visita ao local será feita remotamente e os Avaliadores trabalharão em conjunto por meio de teleconferências e e-mails.

Este será um período de interações contínuas para criar em conjunto o melhor plano possível para a visita ao local:

- Agendas / planos / logística
- Necessidades de tradução
- Dados a serem coligidos para a equipa à sua chegada
- Contactos relevantes
- Prazos-chave
- Etc.

A organização estará também em permanente contacto com a APQ durante este período, pelo que esta deverá ser informada de qualquer questão ou problema que ocorra.

Fase 3: Visita ao Local

A visita ao local é normalmente realizada em um dia (dois dias para grandes organizações). Durante a visita, muitos funcionários de todos os níveis da organização irão interagir com os avaliadores (através de entrevistas, apresentações, visitas às instalações ...). O desempenho da organização será avaliado com base no Modelo da EFQM, utilizando a lógica RADAR para avaliação e pontuação.

A visita ao local é realizada em ambiente muito aberto e construtivo. É o momento da verdade em que os Avaliadores criam opiniões acerca da organização e esta lhe fornece evidências tangíveis e intangíveis.

- A visita ao local começa com a Reunião de Abertura entre a Equipa Avaliadora e a Gestão de Topo e Quadros de Gestão da organização. Durante esta reunião a Equipa Avaliadora apresentar-se-á, explicará a agenda da visita ao local e compartilhará as suas expectativas. Da mesma forma, será solicitado que os representantes da organização se apresentem e descrevam sucintamente a organização, e que compartilhem as suas expectativas relativamente à visita ao local. Esta reunião é essencial para iniciar a visita ao local em ambiente de franqueza e honestidade.
- Após a Reunião de Abertura, a Equipa Avaliadora entrevistará diferentes pessoas da organização para obter mais informações sobre o desempenho da mesma. A agenda de trabalhos terá sido discutida atempadamente com o Coordenador da Equipa e, portanto, deve ser assegurado que as pessoas envolvidas estarão disponíveis para as entrevistas.
- Após as entrevistas os avaliadores terão uma reunião de consenso, pontuarão a organização e prepararão a Reunião de Encerramento.
 - A equipa utilizará o Modelo da EFQM e o RADAR para chegar a um consenso sobre a análise da organização, mantendo o foco nos seus principais desafios e objetivos estratégicos.
- Durante a Reunião de Encerramento, a Equipa de Avaliação compartilhará as suas conclusões de alto nível e apontará concisamente alguns pontos fortes e oportunidades de melhoria da organização no que toca a “Direção”, “Execução” e “Resultados”. De salientar que o resultado da avaliação não será transmitido durante a Reunião de Encerramento. Essas informações serão enviadas pela APQ pouco depois do término da visita ao local juntamente com o Relatório de Feedback preparado pela Equipa Avaliadora.

Agenda-padrão de uma visita ao local com 1 dia de duração:

	Avaliador 1	Avaliador 2
9:00-10:30	Reunião de Abertura Propósito, Visão e Estratégia (Equipa de Gestão)	
10:30-11:00	Intervalo/Reunião de Avaliadores	
11:00-12:00	Envolvimento das Partes Interessadas	Cultura Organizacional e Liderança
12:00-13:00	Almoço	
13:00-14:00	Criação de Valor Sustentável	Condução do Desempenho e da Transformação
14:00-14:30	Intervalo/Reunião de Avaliadores	
14:30-15:30	Resultados da Perceção	Resultados do Desempenho
15:30-16:30	Consenso/Preparação do Feedback	
16:30-17:00	Reunião de Encerramento	

Diretrizes de Hospitalidade

Agradece-se que os candidatos recebam os elementos da Equipa de Avaliação da melhor forma possível e que os tratem com o devido respeito. O mesmo é expectável por parte da Equipa Avaliadora.

A organização candidata deve lidar com os Avaliadores de acordo com as práticas negociais habituais, não sendo expectável um tratamento VIP.

Fase 4: Obtenção de Feedback & Reconhecimento

Após a visita ao local, a Equipa de Avaliação terminará o Relatório de Feedback na AssessBase e enviá-lo-á à APQ. Esta revê-lo-á para verificar a sua consistência e se a pontuação atribuída reflete o que a Equipa apurou.

Se a organização atingir o nível necessário para obtenção do reconhecimento, ser-lhe-á enviado um *e-mail* de Felicitação com:

- O resultado da avaliação
- Os logótipos a utilizar para efeitos promocionais
- O certificado – mais tarde será enviado um exemplar emoldurado
- Um link para o questionário de satisfação online – agradece-se os comentários, uma vez que são utilizados para a melhoria do processo
- O Relatório de Feedback que consiste em duas partes:
 - Relatório Executivo
 - Apêndice: Feedback para cada um dos 7 Critério, com um detalhe dos Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria da organização (desempenho avaliado em relação ao Modelo da EFQM, usando a lógica RADAR para avaliação e pontuação)

Quando o conteúdo do Relatório de Feedback for bem compreendido e analisado pela organização será altura de começar a gerir a mudança e a trabalhar em programas de melhoria contínua.

A APQ publicitará o reconhecimento alcançado pela organização através de diferentes canais de comunicação (newsletter, revista e site).


Dicas

Fase	Sim	Não
Preparação da visita ao local	Preparar a visita ao local com antecedência; manter contacto regular com a Equipa de Avaliação	Não esperar até ao último momento para preparar a visita ao local e organizar as agendas de todas as pessoas envolvidas
Preparação da visita ao local	Informar as pessoas sobre o funcionamento da Avaliação APQ EFQM e como funciona a visita ao local	Não contar que as pessoas estejam familiarizadas com a Avaliação APQ EFQM, se for uma primeira experiência
Visita ao local	Assegurar a existência de materiais de apoio relevantes durante as entrevistas; entrevistar no local de trabalho permite que as informações sejam mais bem esclarecidas durante a entrevista	Não deixar informações impressas na sala para que os Avaliadores as leiam; os Avaliadores pedirão o que precisam durante as entrevistas
Visita ao local (Reunião de Encerramento)	Esperar obter da Equipa de Avaliação constatações de alto nível sobre a organização durante a Reunião de Encerramento, no final da visita ao local	Não esperar obter a pontuação e feedback detalhado

Outras Informações Úteis

Custos do Processo Qualified by EFQM

Os custos do processo de reconhecimento Qualified by EFQM variam de acordo com o tamanho, o âmbito da organização, e o relacionamento com a APQ (associado ou não associado):

	Duração	Preço Não Associados*	Preço Associados*
	1 dia	3215 €	2570 €
	2 dias	3740 €	2990 €

*A licença de utilização da plataforma digital Assess Base poderá ser adquirida diretamente à EFQM por um valor não incluído nos preços apresentados. Para mais informações contacte a APQ.

*A estes valores acresce IVA à taxa legal em vigor.

Outros Custos Associados

Para além dos custos da candidatura, haverá outras despesas a considerar associadas ao processo de avaliação:

- **Viagem e estadia da Equipa Avaliadora para a visita ao local:** as viagens e as estadias dos Avaliadores estão a cargo da organização. Não há especificações sobre a categoria do hotel, mas ambos os avaliadores devem ficar hospedados na mesma unidade. Para as viagens, considera-se a classe económica como padrão para voos e outros meios de transporte.
- **Outros:** impressões, traduções (se necessário) etc.

