



# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021

---

**DEZEMBRO DE 2020**

---

## 1. LINHAS PROGRAMÁTICAS PARA 2021

### 1.1 Introdução

As linhas programáticas da APQ para 2021, consubstanciadas na presente proposta de Plano de Atividades e Orçamento, assentam na estratégia de diversificação e de inovação que tem vindo a ser seguida, materializada nos acordos e parcerias estabelecidas, em alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela Direção.

A diversificação temática e a inovação dos serviços, que caracteriza o processo de reposicionamento institucional em curso, assenta na perspetiva de, por um lado, acompanhar as novas tendências em torno da Gestão da Qualidade e da Excelência Organizacional e, por outro, de alargamento das ofertas já existentes, nomeadamente nos campos da formação e informação técnica e dos sistemas de certificação e reconhecimento.

A promoção do impacto da transformação digital no futuro da Qualidade e na gestão das empresas constitui um outro vetor que orientará a atividade da Associação e um elemento transversal às diversas iniciativas a levar a cabo, com vista à partilha de conhecimento nestas matérias.

### 1.2 Valor para os Associados

Para o ano de 2021 propõe-se visitar a proposta de valor para os associados individuais e coletivos e para a sociedade em geral, com o objetivo de dinamizar o papel da APQ na Sociedade e de maximizar o valor para os associados, através das seguintes iniciativas:

- **Aumentar o número de associados existentes através de:**
  - Oferta de novas atividades e valorização/comunicação das atividades que a APQ oferece;
  - Campanhas de angariação de novos associados (ex. Colóquio da Qualidade);
  - Apresentação de novos benefícios atribuídos aos associados, fruto de novas parcerias.
- **Promover uma forte comunicação com associados e criação de momentos de *networking* entre eles através de:**
  - Reuniões;
  - Sessões temáticas gratuitas online;
  - Eventos;
  - Colóquio Nacional da Qualidade.
- **Consolidar a divulgação das empresas associadas através de:**
  - Diretório de Associados;
  - Newsletter;
  - Revista Qualidade;
  - Redes Sociais (Novos Associados).

• **Criação de um Cartão Digital**

- O cartão digital para além de identificar o associado, permite que o mesmo possa usufruir de um conjunto de benefícios e descontos nos produtos e serviços de diversas entidades parceiras.

• **Manter a dinâmica no processo de cobrança das quotas**

- Manter os três pontos de situação anuais aos associados com quotas por regularizar.

**Movimento de Associados 2020-2021**

	2020		2021 (Estimado)	
	Quotas regularizadas	Com 1 ou 2 quotas em atraso	Quotas regularizadas	Com 1 ou 2 quotas em atraso
Coletivos	394	21	384	20
Individuais	503	67	518	60
<b>Totais</b>	<b>897</b>	<b>88</b>	<b>902</b>	<b>80</b>

*Nota: não estão contabilizados os associados honorários*

**1.3 Formação Profissional**

- As medidas de prevenção que têm sido recomendadas pelas autoridades de saúde e do governo, face à pandemia Covid-19, conduziram à decisão da APQ de continuar a desenvolver a sua atividade formativa, durante o primeiro semestre de 2021, em regime exclusivamente online.
- Continuar a apostar em ofertas formativas diferenciadoras e com qualificação/certificação europeia/internacional, designadamente em alinhamento com a EFQM (formação licenciada), a ASQ e o PMI;
- Apostar na divulgação da atividade formativa INTRA empresa através do reforço da aproximação às entidades associadas.
- Desenvolver novas ofertas formativas no âmbito das parcerias estabelecidas, designadamente Kaizen Institute, Relacre, CTCV, Certibest e Ready2Innov®.
- Continuar a apostar em webinars gratuitos para promoção das temáticas inovadoras e emergentes, tais como Sustentabilidade, Digitalização e Segurança da Informação.

### 1.3.1 Formação INTER - Presencial

Formação Inter 2021 - Sede	Variação 2020/2021	Justificação:  - É estimada uma redução ao nível da atividade formativa inter-empresa presencial, resultante da aposta na modalidade inter online.  - Formação Inter - Presencial a promover no período compreendido entre setembro e dezembro de 2021.  - Não está prevista a realização de formação presencial no Funchal até ao final de 2021.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
5	0	
Formação Inter 2021 - DRN	Variação 2020/2021	
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
7	-3	
Formação Inter 2021 - DRM	Variação 2020/2021	
0	0	

### 1.3.2 Formação INTER – Online

Formação Inter - Online 2021	Variação 2020/2021	Justificação:  - Formação Inter - online a promover no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2021. Estimados 5 cursos licenciados pela EFQM.  - Face aos resultados alcançados em 2020, foi estimada uma significativa adesão do público-alvo da APQ na formação à distância.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
105	+7	

### 1.3.3 Formação INTRA

Formação INTRA 2021 – Sede	Variação 2020/2021	Justificação:  É estimado um ligeiro crescimento ao nível da atividade formativa intra-empresa, resultante do bom nível de adesão das empresas ao formato online. Espera-se também que em 2021 possa existir uma evolução positiva da crise pandémica que permita a realização de algumas ações intra-empresa em formato presencial, em especial no 2º semestre.
Nº Propostas adjudicadas	Nº Propostas	
16	+4	
Formação INTRA 2021 – DRN	Variação 2020/2021	
Nº Propostas adjudicadas	Nº Propostas	
8	+1	

### 1.3.4 E-learning

Formação e-learning 2021	Varição 2020/2021	Justificação:  Espera-se um alargamento da oferta formativa em regime de e-learning, resultante da dinamização de parcerias que potenciem o desenvolvimento de novos cursos e-learning.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
3	+2	

### 1.4 Auditorias Internas

Auditorias Internas 2021 - Sede	Varição 2020/2021	Justificação:  Considerando a atual crise pandémica e o facto deste serviço ser prestado em condições muito limitadas (ajuste direto), não se espera uma variação muito significativa no número de auditorias internas.
Nº Auditorias realizadas	Nº Auditorias	
2	0	
Auditorias Internas 2021 - DRN	Varição 2020/2021	
Nº Auditorias a realizar	Nº Auditorias	
3	-1	

### 1.5 Sistemas de reconhecimento / certificação europeus

- Reconhecimentos EFQM



Nº Candidaturas 2021		Variação 2020/2021		Justificação:
VbE	RbE	C2E / VbE	R4E / RbE	
2	2	+1	+2	

Estimam-se 2 candidatura RbE (Recognised by EFQM) e 2 candidaturas VbE (Validated by EFQM), decorrentes de algumas manifestações de interesse apresentadas em 2020.

- 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.



Nº Candidaturas 2021 EQUASS Assurance	Variação 2020/2021	Justificação:
15	0	Estão previstas 10 certificações de entidades que têm de renovar a certificação até dezembro de 2021, mais 5 certificações de entidades que não conseguiram renovar em 2020 devido à pandemia.

- European Quality Trademark – EQTM (EQQ)



Nº Candidaturas 2021 EQTM	Variação 2020/2021	Justificação:
5	NA	Projeto com início em 2021.

### 1.6 Estudos e projetos 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 (Banca, Comunicações, Energia, Seguros e Águas).



Nº Marcas/Setores aderentes 2021		Variação 2019/2020		Justificação:
Marcas	Setores	Marcas	Setores	
17	5	+2	0	

- 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 2021 será iniciada uma nova edição deste estudo anual.



Nº Empresas Aderentes 2021	Variação 2020/2021	Justificação:
5	0	O número de adesões tem-se mantido constante.

- 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.



Nº IPSS envolvidas 2021	Variação 2020/2021	Justificação:
2	0	Em 2021 prevê-se manter a parceria com a Fundação Montepio na conclusão dos 2 projetos que transitam de 2020.

### **1.7 Eventos de maior dimensão**

- 45º Colóquio da Qualidade, a realizar em novembro (Lisboa);
- 3º Encontro EQUASS, em julho (Lisboa);
- Evento online, a realizar em abril (Porto).

### **1.8 Publicações e informação técnica**

- Revista QUALIDADE – manter a periodicidade da revista Qualidade, numa base trimestral, prevendo-se em 2021 a edição impressa de 4 números. Prevê-se a manutenção da linha editorial definida para o mandato que agora termina, com maior participação das Direções Regionais e Estruturas Dinamizadoras, e secções informativas mais alargadas, designadamente no que se refere aos parceiros da EOQ;
- Publicações em formato digital – desenvolvimento da seção relativa à disponibilização de publicações do novo site institucional, a qual já contempla atualmente o alojamento de um conjunto significativo de publicações em formato digital, designadamente a revista Qualidade (todas as edições), livros, estudos e outra documentação técnica, assim como publicações de entidades parceiras. Toda a informação referente a publicações da APQ se manterá de acesso gratuito aos Associados e disponível para aquisição a não associados.

### **1.9 Comissões Técnicas de Normalização**

- Apoio e acompanhamento das atividades das 5 Comissões Técnicas (CT) de Normalização integradas no Organismo de Normalização Setorial (ONS) APQ.

### **1.10 Estruturas Dinamizadoras da Qualidade**

- Continuação do esforço de reativação da Estrutura CEGESP – Centro de Excelência para a Gestão Pública.

### **1.11 Projetos Regionais**

- Continuação da parceria com a Direção Regional da Economia e Transportes da RAM no Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço / Madeira.

### **1.12 Iniciativas internas**

- Continuação do esforço de qualificação do quadro de colaboradores da Associação, potenciando uma melhoria do desempenho e o aumento da capacidade de resposta aos associados;
- Consolidação dos sistemas de informação e das aplicações informáticas a ele interligadas, em complementaridade com o desenvolvimento do novo site institucional, o qual constitui o principal veículo promocional e 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 diversos projetos e iniciativas.

**2. ORÇAMENTO 2021 (em euros)**
**2.1 Orçamento por Centros de Custo**

		<b>Custos</b>	<b>Proveitos</b>	<b>Resultado</b>
<b>1. Geral</b>		<b>270 333,42</b>	<b>8 236,56</b>	<b>-262 096,86</b>
	1.1 Geral SEDE	213 087,65	6 464,61	-206 623,04
	1.2 Geral DRN	56 992,45	1 771,95	-55 220,50
	1.3 Geral DRS	0,00	0,00	0,00
	1.4 Geral DRM	253,32	0,00	-253,32
	1.5 Geral DRA	0,00	0,00	0,00
<b>2. Associativismo</b>		<b>38 654,24</b>	<b>167 613,31</b>	<b>128 959,07</b>
	2.1 Quotas Assoc.	3 574,24	150 713,31	147 139,07
	2.2 Órgãos Sociais	1 780,00	0,00	-1 780,00
	2.3 Revista Qual.	27 920,00	14 000,00	-13 920,00
	2.4 Rep. Internac.	5 350,00	0,00	-5 350,00
	2.5 ONS	30,00	2 900,00	2 870,00
<b>3. Serviços SEDE</b>		<b>78 667,00</b>	<b>184 831,82</b>	<b>106 164,82</b>
	3.1 Formação Inter	10 931,00	17 020,00	6 089,00
	3.2 Formação Intra	19 310,00	39 690,00	20 380,00
	3.3 E-learning	0,00	0,00	0,00
	3.4 Eventos	6 100,00	32 000,00	25 900,00
	3.5 Estudos e Projetos	0,00	8 723,78	8 723,78
	3.6 Reconhec./Certif.	42 248,00	87 228,04	44 980,04
	3.7 Venda Publicações	78,00	170,00	92,00
<b>4. Serviços DRN</b>		<b>32 240,00</b>	<b>80 211,00</b>	<b>47 971,00</b>
	4.1 Formação Inter	24 710,00	63 446,00	38 736,00
	4.2 Formação Intra	6 680,00	15 390,00	8 710,00
	4.3 Eventos	850,00	1 375,00	525,00
<b>5. Serviços DRS</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	5.1 Iniciativas DRS	0,00	0,00	0,00
<b>6. Serviços DRM</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	6.1 Iniciativas DRM	0,00	0,00	0,00
<b>7. Serviços DRA</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	7.1 Iniciativas DRA	0,00	0,00	0,00
<b>8. Estrut. Dinamiz.</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	8.1 Iniciativas Estruturas	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>		<b>419 894,66</b>	<b>440 892,69</b>	<b>20 998,03</b>