

Plano de Atividades e Orçamento 2022



1. Introdução

Este é o primeiro Plano de Atividades elaborado pela Direção da APQ eleita em março para o triénio 2021-2023, e naturalmente alinhado com o Manifesto Eleitoral, então apresentado e sufragado de forma muito expressiva pelos Associados da APQ.

Na linha de processo de continuidade e transformação já em curso no presente ano de 2021, importa sublinhar a resiliência e vontade de progresso da parte da Direção e da pequena mas grande equipa de colaboradores da APQ, com significativa adesão igualmente de todos os associados, o que tem possibilitado mesmo em contexto de pandemia covid-19 continuar a fazer um caminho sólido, robusto e sustentável de evolução, que queremos ver reforçado ao longo de 2022, um ano que tem ainda muito de incerto também no que diz respeito à evolução da sociedade e do ritmo a que será possível migrar para ambientes pós-pandémicos de comportamento individual e organizacional.

Acreditamos que independentemente de todas essas incertezas, o caminho da APQ em 2022 só pode e deve ser o de reforço de afirmação do seu posicionamento e reconhecimento enquanto parceiro vital da construção da Qualidade em Portugal, mas também crescentemente a nível Europeu e Mundial. Vai ser igualmente um ano de clarificação dos detalhes de programação associados aos fundos comunitários do programa Portugal 2030, esperando-se que a iniciativa tomada pela APQ, com eco alcançado junto do IPQ, possa surtir efeito e vir a traduzir-se na existência de um eixo de intervenção centrado na Qualidade e alinhado com a Agenda Estratégica para a Qualidade 2030, que a APQ ajudou igualmente a definir.

Mantendo uma cadência quinzenal de reuniões, a Direção da APQ vai em 2022 continuar a dar o seu melhor para que este Plano de Atividades seja implementado com o maior sucesso possível, envolvendo a equipa de colaboradores da APQ, na linha de processo de funcionamento de acordo com modelo matricial que foi assumido e já concretizado, e acreditando na plena mobilização de todos os associados, incluindo também o alargamento do correspondente universo e o papel desempenhado pelas Estruturas Dinamizadoras da APQ.

Dando continuidade ao que já se procurou concretizar em 2021, queremos estar cada vez mais perto de todos os Associados, recolher as vossas vozes, compreender e corresponder às vossas expectativas, gerando e medindo os correspondentes graus de satisfação, com um ponto de partida, aferido em 2021, que só nos pode deixar orgulhosos, mas igualmente entusiasmados para ir ainda mais longe em 2022 na motivação, envolvimento e lealdade dos nossos Associados, criando uma APQ com cada vez mais e melhor Qualidade.

Conforme referido desde o primeiro momento, e refletido no mote norteador escolhido por esta Direção, “Qualidade Somos Todos Nós!”, e contamos por isso mesmo com os melhores contributos, ideias, sugestões e iniciativas de todos os Associados da APQ, apelando a que nos façam chegar a qualquer momento comentários, formas de contribuir para concretizar ou reforçar o Plano de Atividades que aqui se apresenta, que começa por enquadrar o que se pretende alcançar na estratégia da APQ e orientações para o triénio 2021-2023, seguindo-se uma descrição sucinta das principais iniciativas a concretizar em 2022, e rematando com apresentação preview das correspondentes estimativas de Rendimentos e Gastos.

2. Orientações Estratégicas e para o Triénio 2021-2023

Para um correto enquadramento e leitura das atividades previstas para 2022, é oportuno recordar o posicionamento estratégico da APQ, refletido nomeadamente nos Estatutos e nos seguintes elementos definidores, que se considera permanecerem perfeitamente atuais.

A APQ

A APQ é uma Associação sem fins lucrativos que desenvolve as suas atividades individualmente ou em parceria com outras entidades, procurando apresentar soluções inovadoras e mobilizadoras, criando valor para os Associados e contribuindo para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa.

Visão

Ser a referência nacional nos domínios da Qualidade e da Excelência Organizacional

Missão

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

Assente no mote “Qualidade Somos Todos Nós!”, a Direção da APQ eleita para o triénio 2021-2023, propõe-se também através das atividades previstas para 2022, abaixo delineadas, fazer com que a APQ dê passos sólidos adicionais, pois acreditamos que:

- A APQ deve prosseguir o seu caminho de mobilização individual e coletiva, inclusivo e diferenciador, junto dos seus associados e da sociedade envolvente, para o reforço da Qualidade em Portugal.
- A Qualidade em Portugal e na APQ faz-se com todos nós (clientes, colaboradores, cidadãos, pessoas em geral, organizações, comunidades) e para todos nós, não deixando ninguém de fora, com exigência, dinamismo e criatividade.
- A APQ pode consolidar o seu papel na afirmação da verdadeira essência da Qualidade, centrada na criação de sorrisos, felicidade, bem-estar, qualidade de vida, ajudando a que Portugal possa vencer através desta Qualidade e de uma intensa aposta em “qualitidade” (produtividade alcançada através da qualidade).

Propomo-nos assim ao longo de 2022 dar continuidade e renovar os múltiplos contributos dados pela APQ ao longo de mais de cinquenta anos, centrados em torno do seu foco estratégico, tal como se encontra igualmente definido e bem no seu objeto social:

“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.”

Esperamos deste modo que em 2022 a APQ possa vir a afirmar-se ainda mais, tanto nacional como internacionalmente, enquanto parceiro incontornável em tudo aquilo que se prende com a promoção e construção da Qualidade, nas suas múltiplas facetas e domínios de aplicação.

VALORES

Assume-se, para concretização do papel fulcral da APQ na construção da Qualidade em Portugal, o seguinte conjunto nuclear de valores, que devem pautar e nortear a cultura organizacional da APQ, vincular-nos a todos e refletir-se nas atividades a desenvolver em 2022:

- Partilha
- Integridade
- Impacto
- Conhecimento

AMBIÇÃO

Pretende-se, portanto, em 2022, continuar a consolidar e mobilizar a APQ, reforçando a sua atratividade, de modo a que Portugal se possa afirmar cada vez mais através da Qualidade, para isso:

- Alcançando graus crescentes de participação e satisfação dos associados da APQ.
- Alargando e diversificando as tipologias de associados da APQ.
- Fazendo com que a APQ se torne e seja vista crescentemente como parceiro estratégico, estruturante e imprescindível na construção da Qualidade em Portugal.
- Reforçando o envolvimento da APQ e de Portugal nas dinâmicas e redes internacionais da Qualidade.
- Contribuindo para que a Qualidade seja permanentemente vista como um ingrediente central na evolução de Portugal e da qualidade de vida dos Portugueses.
- Mobilizando outros parceiros relevantes para a afirmação da qualidade em Portugal, dentro de lógicas de cooperação, união e coesão.
- Promovendo uma aproximação crescente da APQ às Instituições do Ensino Superior e seus Estudantes.

ORGANIZAÇÃO INTERNA

Ao longo de 2022 será consolidada a evolução já assumida em 2021, através de adoção de um modelo de liderança, organização e funcionamento da APQ assente nos seguintes princípios e equipas:

- Explicitação de Responsabilidades Partilhadas a nível da Direção (Gestão Estratégica).
- Profissionalização e Explicitação de Responsabilidades na Implementação das Atividades da APQ a nível dos seus Colaboradores (Gestão Operacional e Reporting).
- Crescente Regionalização da Estrutura da APQ, com análise da viabilidade de criação de uma Delegação Regional do Centro.
- Consolidação de Modelos de Funcionamento em que Atividades Nacionais se cruzam com Territórios de forma matricial e integrada.
- Adesão a Lógicas de Funcionamento assentes em Processos, Inovação, Agilidade, Flexibilidade e Antecipação.

Complementarmente, a Direção propõe-se em 2022 dar apoio e liderar o amadurecimento das funções asseguradas pelos Colaboradores da APQ, nomeadamente no que diz respeito a:

- Gestão Administrativa e Financeira
- Recursos Humanos
- Tecnologias de Informação
- Site, Newsletter e Redes Sociais
- KPI
- Relatórios e Planos de Atividades
- Delegações Regionais

PARTES INTERESSADAS

Nas atividades a desenvolver em 2022, consideram-se os seguintes segmentos de pessoas, entidades e comunidades como alvos preferenciais e destinatários das atividades da APQ, visando alcançar níveis crescentes de atratividade, mobilização e satisfação junto dos mesmos, de forma individual e integrada:

- Grandes Organizações
- Micro, Pequenas e Médias Organizações
- Sector Público
- Terceiro Sector
- Profissionais liberais
- Estudantes
- Relações Internacionais
- Relações Institucionais
- Relações Regionais
- Novo Conhecimento

PRINCIPAIS ÁREAS DE INTERVENÇÃO E INICATIVAS

Numa linha de continuidade, mas igualmente de renovação e inovação, por forma a corresponder ou mesmo exceder as expectativas dos associados da APQ e das diferentes tipologias de partes interessadas, o Plano de Atividades para 2022 procura reforçar projetos, iniciativas e intervenções dentro das seguintes linhas de atuação previstas para o triénio 2021-2023:

- Revista da APQ
- Desenvolvimento de Novos Produtos
- Atribuição de Portefólio Alargado de Prémios
- Formação
- Normalização e Comissões Técnicas
- Colaboração com IPQ
- Dinamização de Comissões Setoriais
- Acreditação
- Certificação de Sistemas e Certificação de Produtos
- Níveis EFQM
- Projetos com Parceiros Nacionais
- Candidaturas a Fundos Europeus

- Promoção e Organização de Eventos
- Projetos de Investigação e Geração de Conhecimento
- Cobrança de Quotas
- Angariação de Patrocínios e Mecenato
- Acompanhamento de Desistências de Associados
- Discussão da Agenda Estratégica da Qualidade 2030
- Mobilização de Lideranças de Topo
- Organização de “Open Days”

Adicionalmente, naquilo que se prende com dinâmicas específicas das atuais Delegações Regionais, apontam-se para cada uma delas os correspondentes eixos centrais de intervenção, a nível dos seus territórios, para o triénio 2021-2023:

Delegação Regional do Norte

- Crescimento de produtos formativos e outros serviços na Região Norte
- Mobilização ativa de crescimento de associados na Região Norte

Delegação Regional do Sul

- Dinamização da APQ junto das MPMEs da Região Sul
- Crescimento de produtos formativos e outros serviços na Região Sul
- Organização de sessões de divulgação da APQ nas Universidades e Institutos Politécnicos da Região Sul

Delegação Regional da Madeira

- Aumentar a oferta formativa da Qualidade na RAM
- Melhorar a divulgação das ações de formação na RAM como forma de aumentar o número de participantes
- Manter as Jornadas Regionais da Qualidade e alargar as apresentações/convidados/oradores a diferentes áreas da Qualidade
- Promover ações conjuntas com a ACIF e Universidade da Madeira como forma de divulgar e envolver estas entidades e os seus representados nos “projetos” da APQ
- Dinamizar “Open Days” entre empresas da RAM como forma de criar sinergias
- Aumentar o número de associados singulares, coletivos e estudantes na RAM

Delegação Regional dos Açores

- Reuniões periódicas entre núcleo de “promotores” da Qualidade na RAA
- Promover a temática da Qualidade na RAA
- Promover e potenciar diálogo com organismos governamentais para promover a Qualidade na RAA
- Mobilizar consultores, profissionais e gestores na área da Qualidade para reconhecer credibilidade e atratividade “APQ”
- Desenvolver programa formativo na RAA, desdobrado pelas diferentes ilhas
- Envolver a Universidade dos Açores para que os seus cursos venham a incorporar módulo sobre Gestão da Qualidade
- Promover a realização de teses de mestrado na Universidade dos Açores que incidam sobre a Qualidade na RAA
- Criar gala de empresas certificadas na RAA, para partilha de boas práticas, com atribuição de prémios em diversas categorias
- Estabelecer parceria com a iniciativa “100 maiores empresas dos Açores”
- Conseguir que a Marca Açores venha a bonificar empresas com Sistema de Gestão da Qualidade certificados

PROJETOS E OBJETIVOS MARCANTES

Em particular, e sendo a equipa da Direção da APQ composta por onze elementos, de forma simbólica assumem-se os seguintes como sendo outros tantos “golos” que com a mobilização e ajuda de todos se espera conseguir vir a “marcar” ao longo do triénio 2021-2023, contando igualmente com contributos relevantes decorrentes de atividades previstas para o ano de 2022:

- ⊕ Criação de condições para tornar a APQ mais atrativa para as Grandes Organizações
- ⊕ Criação de condições para maior envolvimento dos estudantes do ensino superior na vida da APQ
- ⊕ Edição da Revista Qualidade da APQ, garantindo a periodicidade e os prazos previstos, incrementando a sua divulgação internacional e nacional, informando os nossos Associados e indo ao encontro das suas necessidades e interesses na área da Qualidade
- ⊕ Criação de um espaço sobre sustentabilidade e respetivos referenciais normativos na revista da APQ
- ⊕ Dinamização e contributo para a criação duma nova Comissão Técnica de Normalização na área das Cidades e Comunidades Sustentáveis
- ⊕ Adesão e Participação de Portugal no mecanismo de reconhecimento de produtos European Quality Trademark (EQTm)
- ⊕ Dinamização de um projeto e eventual “geminção” da APQ com entidades congéneres na CPLP
- ⊕ Obtenção de um equilíbrio financeiro que permita suportar as atividades e reforçar a sustentabilidade da APQ
- ⊕ Implementação de um sistema de avaliação de desempenho na APQ
- ⊕ Criação de grupo de “promotores” da Qualidade na Região Autónoma dos Açores
- ⊕ Aumento do número de associados singulares, coletivos e estudantes na RAM

MONITORIZAÇÃO DE RESULTADOS

Por forma a monitorizar a evolução da APQ, e aferir do sucesso alcançado, em conformidade com a estratégia delineada, foi em 2021 definido um sistema de acompanhamento de resultados que se baseia no seguinte conjunto de KPI e correspondentes metas a alcançar no triénio 2021-2023 (existem KPI que serão alvo de acompanhamento regular, mas sem metas definidas, conforme abaixo retratado):

ÁREAS DE MONITORIZAÇÃO	KPI	M2021	M2022	M2023
ASSOCIADOS				
	Número de Associados	1 050	1 100	1 150
	Grau de Satisfação de Associados	>4	>4	>4
	Número de Associados com Quotas em Atraso			
	Número de Desistências de Associados			
FORMAÇÃO INTER				
	Número de Ações de Formação			
	Número Médio de Formandos por Ação de Formação			
	Número de Formandos	1 300	1 400	1 500
	Volume Anual de Formação			
	Grau de Satisfação de Formandos	>3,5	>3,5	>3,5
FORMAÇÃO INTRA				
	Número de Propostas Efetuadas			
	Taxa de Adjudicação de Propostas (adjudicadas/elaboradas)			
	Número Total de Horas de Formação	500	700	900
	Grau de Satisfação de Formandos	>3,5	>3,5	>3,5
EVENTOS				
	Número de Eventos	>12	>12	>12
	Número de Participantes em Eventos			
COLÓQUIO				
	Número de Participantes	>400	>400	>400
	Volume de Patrocínios (€)	>20 000	>20 000	>20 000
RECONHECIMENTOS EFQM				
	Número de Reconhecimentos	>5	>5	>5
CERTIFICAÇÃO EQUASS				
	Número de Certificações	>15	>15	>15
EQTM				
	Número de Produtos Reconhecidos	1	>5	>5
PRÉMIOS (APQ Awards)				
	Número de Candidatos	>30	>30	>30
FINANCEIROS				
	Volume de Vendas e Serviços Prestados	500 000	550 000	600 000
	Resultado Operacional	>20 000	>20 000	>20 000
	Dívida de Clientes			

RECURSOS HUMANOS				
	Grau de Satisfação de Colaboradores	>4	>4	>4
UTILIZADORES SITE				
	Número de Acessos ao Site	120 000	130 000	140 000
SEGUIDORES REDES SOCIAIS				
	Número de Seguidores no LinkedIn	3 750	4 000	4 250

De acordo com os protocolos, responsabilidades e periodicidade de recolha dos valores da bateria de KPI acima indicada, que se encontram já definidos, assumem-se deste modo as metas que se visa, com a ajuda de todos, que a APQ venha a ser capaz de alcançar, nomeadamente em 2022 e através da concretização do presente Plano de Atividades.

3. Atividades a Desenvolver em 2022

As principais atividades que a APQ se propõe levar a cabo em 2022, consubstanciadas nesta secção do Plano de Atividades e Orçamento, enquadram-se nas orientações estratégicas assumidas para o triénio 2021-2023, acima resumidas.

A diversificação e inovação dos serviços a prestar assentam na perspetiva de, por um lado, acompanhar as novas tendências registadas em torno da Gestão da Qualidade e da Excelência Organizacional e, por outro lado, de alargamento das ofertas já existentes, nomeadamente nos campos da formação e informação técnica, procurando responder às necessidades dos associados e demais partes interessadas.

O impacto da transformação digital na qualidade e na gestão das organizações constitui um outro vetor que orientará a atividade da APQ em 2022 e um elemento transversal a ter em conta nas diversas iniciativas a levar a cabo, com vista à partilha de conhecimento também neste domínio.

Nos parágrafos seguintes enunciam-se então as iniciativas a concretizar pela APQ em 2022, de acordo com as correspondentes partes interessadas, natureza ou tipologia.

3.1 Iniciativas Direcionadas para Associados e sua Gestão

A APQ assume como uma das suas prioridades para este triénio o foco na identificação de necessidades, concretização de iniciativas e reforço dos graus de satisfação dos seus diferentes tipos de associados.

Levando em linha de conta os resultados alcançados através de inquérito feito aos associados e de reuniões já realizadas com os mesmos em 2021, apontam-se neste domínio as seguintes atividades a concretizar em 2022:

- Realização de dois “Open Days”, com partilha de boas práticas entre organizações participantes;
- Concretização de três sessões de networking com empresas associadas, para fomentar a partilha de boas práticas (em março, maio e setembro);
- Reforço de área exclusiva de acesso para associados no site da APQ, com os correspondentes conteúdos;
- Aproximação aos CEO das empresas associadas, através de uma sessão intitulada “Conversas com os CEO”;
- Disponibilização de serviço de auditorias internas junto de associados coletivos da APQ, estimando-se que possam vir a ser concretizadas cerca de dez ao longo de 2022;
- Identificação e formalização da existência de um docente que seja “Embaixador da APQ” em Instituições de Ensino Superior, com reforço do número de associados estudantes da APQ;
- Realização de sessão de esclarecimento dedicada ao PRR e Portugal 2030;

- Condução anual de inquérito de avaliação da satisfação dos associados, individuais e coletivos;
- Condução anual de reunião com os associados coletivos, para auscultação personalizada de necessidades, formas de envolvimento e reforço de colaboração.

3.2 Formação

As atividades de formação são uma imagem de marca e desempenham um papel essencial na vida da APQ, sendo de sublinhar a forma como foi possível evoluir para soluções de oferta online devido ao contexto de pandemia covid-19 vigente, com elevada adesão e procura, que cumpre realçar, agradecer e reconhecer.

Ao longo de 2022 perspetiva-se a existência de uma combinação entre formação presencial, híbrida e online, com novas apostas tanto para a formação inter-empresas (aberta a participantes de diferentes proveniências) como para a formação intra-empresas (disponibilizada e/ou desenhada à medida das necessidades de uma entidade em concreto), que seguidamente se resumem.

Formação Inter-Empresas

Para 2022 perspetiva-se uma retoma gradual da atividade formativa em regime presencial, salvaguardando as medidas de segurança recomendadas para este modelo de funcionamento. Em simultâneo, a oferta formativa da APQ continuará a ser desenvolvida também em formatos online ou híbridos, e assente em metodologias de carácter prático, que fomentam a participação, mesmo à distância, assim como o networking e a troca de experiências entre os formandos.

Assim sendo, a APQ irá ainda em 2022 apostar em ofertas formativas inovadoras, diferenciadoras e alinhadas com as melhores práticas, modelos ou parcerias nacionais e internacionais (e.g. EFQM, EOQ, ASQ).

Estima-se para 2022 vir a realizar 14 ações de formação inter-empresas presenciais (6 em Lisboa e 8 no Porto) e 93 em formato online, visando-se igualmente reforçar o número médio de participantes em cada uma destas ações de formação.

Formação Intra-Empresas

Em 2022 a APQ propõe-se desenvolver novas ofertas de formação-ação, dirigidas a necessidades específicas dos seus associados coletivos (e.g. EQUASS; Lean/Six Sigma; Sistemas de Gestão; Gestão do Risco; Qualidade 4.0).

Em paralelo, pretende-se continuar a apostar na construção de iniciativas de formação à medida, em co-criação junto de associados coletivos ou outras organizações, garantindo a maior eficácia possível desta oferta customizada.

Prevê-se para 2022 um aumento da taxa de adjudicação para propostas e do número de horas de formação intra-empresas concretizadas (700 horas), meta decorrente da boa adesão que crescentemente se tem vindo a verificar nesta modalidade de formação.

E-Learning

Em 2022 vai procurar-se estabelecer parceria com entidade especializada na componente tecnológica e de maquetização (interpretação dos conteúdos formativos desenvolvidos pela APQ e conceção do produto final), com vista à disponibilização de ofertas formativas em regime de E-Learning, focadas

em temáticas transversais de interesse para a generalidade dos colaboradores das grandes organizações, das PME e da CPLP.

3.3 Eventos e Sessões Informativas

No ano de 2022, a APQ assume como prioritária a criação ou consolidação de espaços de networking, comunidades de aprendizagem e troca de conhecimento, na linha das expectativas expressas pelos associados, através da realização regular de sessões informativas e eventos.

Uma linha de atividade neste domínio prende-se com a concretização de uma série de “webinars”, de periodicidade mensal e acesso gratuito para associados da APQ, contemplando nomeadamente:

- **Webinars “À conversa com a APQ”** – a realizar ao final da tarde, numa primeira fase sendo promovidas pelas Estruturas Dinamizadoras da APQ, com incidência sobre temas que estas considerem ser os mais pertinentes;
- **Sessões “Por Norma às Quintas”** – conversas de fim de tarde sobre temáticas ligadas às Normas ISO no âmbito da Comissão Técnica de Normalização “CT195 – Segurança nas Organizações e na Sociedade”, com a presença de entidades ligadas à normalização e organizações com experiência no tópico em análise, prevendo-se conduzir ao longo do ano 7 sessões deste tipo (em fevereiro, março, abril, maio, junho, outubro e novembro);
- **Webinars “Agenda Estratégica para a Qualidade 2030”** – em colaboração a estabelecer com o IPQ, dinamizar a participação dos associados da APQ em sessões virtuais organizadas pelo Fórum da Qualidade, focadas nos diferentes tópicos que são cobertos na “Agenda Estratégica para a Qualidade 2030”.

Por forma a reforçar a presença e proximidade entre a APQ e Instituições de Ensino Superior, bem assim como a captação de associados estudantes, em 2022 será concretizado um **“Roadshow Universidades e Politécnicos”**, em formato online.

Outros eventos adicionais, igualmente previstos para 2022, são os seguintes:

- Realização do 46º Colóquio da Qualidade (em novembro, no Dia Mundial da Qualidade e ter lugar no Porto, em formato híbrido);
- Evento dedicado ao tema da “Neutralidade Carbónica” (DRN);
- Jornadas Regionais da Qualidade dos Açores (DRA);
- Jornadas Regionais da Qualidade da Madeira (DRM);
- Conclusão do projeto editorial e sessões de lançamento do livro “Seis Décadas da Qualidade em Portugal”, da autoria do Eng. António de Almeida Junior, uma publicação conjunta da APQ e da editora Sílabo.

3.4 Atividades de Representação e Parceria Institucional

A nível internacional, em 2022 a APQ vai procurar reforçar e consolidar ainda mais as relações de parceria mantidas com diferentes instituições internacionais, incluindo em particular:

- EOQ – European Organization for Quality, onde ocupa uma Vice-Presidência
- EFQM – European Foundation for Quality Management
- FUNDIBEQ – Fundação Iberoamericana para a Gestão da Qualidade
- ASQ – American Society for Quality
- IAQ – International Academy for Quality

Já no contexto nacional, a APQ vai igualmente tentar aprofundar a sua participação e intervenção junto de diferentes tipos de entidades, incluindo:

- IPQ – Instituto Português da Qualidade
- Fórum da Qualidade
- IPAC – Instituto Português de Acreditação
- RELACRE
- Entidades Certificadoras
- KAIZEN Institute
- Fundação Montepio
- Governo Regional da Madeira
- CTCV
- Porto Executive Academy do Politécnico do Porto
- CERTIBEST
- CIP

Em particular no que diz respeito ao IPQ, perspetiva-se a realização de reuniões regulares de articulação, uma aposta conjunta na tentativa de mobilização de fundos estruturais para a área da Qualidade, bem assim como a conclusão de trabalho já iniciado de redinamização do PEX-SPQ, sua articulação e integração com os níveis de excelência da EFQM, com papel acrescido a ser desempenhado pela APQ.

Espera-se que também em 2022 venha a ser possível visitar e rever a parceria existente com a Fundação Montepio no âmbito da capacitação EQUASS Assurance, até ao momento centrada na implementação de sistemas de gestão da qualidade em IPSS e sua posterior certificação.

Finalmente, espera-se ainda dar continuidade à parceria existente com a Direção Regional da Economia e Transportes da Região Autónoma da Madeira no âmbito do Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviços.

3.5 Comunicação

No ano de 2022 a APQ propõe-se reforçar a eficácia da sua comunicação junto dos associados e da população em geral, através de uma diversidade de canais e instrumentos, sendo de destacar, a este propósito:

- **Revista Qualidade** – consolidar o caminho de sucesso alcançado por esta publicação trimestral da APQ, com a constante pesquisa e introdução de novidades editoriais. Prevê-se assim dar continuidade ao progresso em curso, com maior participação das estruturas dinamizadoras e regionais da APQ e secções informativas mais alargadas, designadamente sobre os serviços da APQ. Prevê-se ainda reforçar a coluna “Who is Who?”, tanto para empresas associadas como para estudantes e associados individuais. Em paralelo, será posta em marcha a definição de novos espaços, dedicados à sustentabilidade e respetivos referenciais normativos, segurança alimentar ou Qualidade 4.0, dando também visibilidade acrescida e espaços de opinião ou contribuição por parte dos associados da APQ;
- **Newsletter** – dar continuidade à distribuição de newsletter mensal eletrónica junto dos associados da APQ, com reforço de informação e conteúdos técnicos;
- **Site Institucional** – desenvolvimento da secção relativa à disponibilização de publicações no site institucional, a qual já contempla atualmente o alojamento de um conjunto significativo de publicações em formato digital. Toda a informação referente a publicações da APQ irá manter-se de acesso gratuito aos associados da APQ. Será também dada continuidade ao desenvolvimento da secção informativa “Sabia Q”, além de concretizar uma melhor segmentação de conteúdos de acesso exclusivo para associados da APQ;
- **Redes Sociais** – alargamento da participação da APQ nas redes sociais, designadamente Facebook, LinkedIn e Instagram, promovendo as iniciativas da APQ e ampliando a divulgação de conteúdos técnicos e informativos disponibilizados igualmente na secção informativa “Sabia Q” do site institucional da APQ.

3.6 Delegações Regionais

Acredita-se que o futuro da APQ vai assentar reforçadamente em lógicas de funcionamento matriciais, com uma mistura de iniciativas desmaterializadas, de alcance territorial alargado, mas outras de elevada proximidade, nas quais as Delegações Regionais, crescentemente alinhadas territorialmente com as NUTS II de Portugal (pretende-se submeter à eventual aprovação dos associados, na assembleia geral de março de 2022, a proposta de criação da Delegação Regional do Centro da APQ, dando cumprimento a uma das propostas apresentadas no Manifesto Eleitoral para o triénio 2021-2023) irão desempenhar um papel fulcral, mormente através das iniciativas para 2022 que seguidamente se enunciam.

Delegação Regional do Norte

- 46º Colóquio da Qualidade;
- Evento sobre “Neutralidade Carbónica”;
- Realização de três sessões de networking com empresas associadas para fomentar a partilha de boas práticas entre associados;
- Realização de dois Open Days.

Delegação Regional do Centro

- Atração de novos associados individuais e coletivos da APQ;
- Realização de inquérito aos associados da Região Centro;
- Promoção de atividades regionais direcionadas para os associados da Região Centro, tendo em consideração as suas necessidades e expectativas;
- Publicação de um artigo da autoria de associado da Região Centro na revista Qualidade.

Delegação Regional do Sul

- Captação de novos associados individuais e coletivos da APQ;
- Levantamento das empresas pertencentes à região sul;
- Contacto com as empresas, dando a conhecer a APQ e as vantagens de se tornar associado;

- Questionário para identificação de necessidades e expectativas, permitindo a criação de um plano de ação com resposta ao identificado.

Delegação Regional dos Açores

- Sessões de brainstorming com empresas estratégicas para obtenção de inputs;
- Captação de empresas que se venham a tornar novos associados da APQ;
- Estabelecimento de protocolos de colaboração com empresas regionais para oferta de serviços e reforço da comunicação relativa a benefícios existentes para associados da APQ;
- Identificação de elementos dinamizadores da qualidade nas diferentes ilhas da Região Autónoma dos Açores (RAA);
- Realização de Jornadas Regionais da Qualidade.

Delegação Regional da Madeira

- Condução de reuniões periódicas com dinamizadores da qualidade da Região Autónoma da Madeira;
- Realização de Jornadas Regionais da Qualidade.

3.7 Estruturas Dinamizadoras

As diferentes Estruturas Dinamizadoras da APQ congregam associados com áreas comuns de interesse, que depois se traduzem igualmente num conjunto de iniciativas dinamizadas pelas mesmas, resumindo-se de seguida aquelas com realização prevista para 2022 por parte de cada uma destas Estruturas Dinamizadoras.

Colégio de Auditores

- Desenvolvimento de um código deontológico;
- Realização de reuniões remotas com os membros (fevereiro, junho e outubro), com o objetivo de ensaiar e exercitar a plataforma de comunicação e partilha de conhecimento, influenciar boas práticas, estimular angariação de membros e a adesão de potenciais interessados;
- Dinamização de webinar sobre tema atual e apelativo;
- Elaboração de artigo para a revista Qualidade.

CEGESP – Centro de Excelência para a Gestão Pública

- Realização de iniciativa de relançamento desta Estrutura Dinamizadora.

SEGURAMENTE – Estrutura de Dinamização para a Segurança e Saúde no Trabalho e EPSA – Estrutura de Promoção da Sustentabilidade Ambiental

- Retoma da atividade destas duas Estruturas Dinamizadoras, que no passado mais recente realizaram as suas atividades de uma forma articulada, atendendo a que dispõem de alguns membros em comum, perspetivando-se a reunião e auscultação dos seus membros, com vista a alinhar expectativas e a identificar potenciais iniciativas a desenvolver.

3.8 Normalização

Outra das vertentes de intervenção da APQ prende-se com a Normalização, sendo de sublinhar neste contexto e para 2022 o seguinte conjunto de iniciativas:

- Apoio e acompanhamento das atividades das cinco Comissões Técnicas (CT) de Normalização integradas no Organismo de Normalização Setorial (ONS) APQ, cujo trabalho envolve a elaboração e/ou acompanhamento de normas/outros documentos normativos e emissão de pareceres nos domínios para os quais se encontram acreditadas;
- Lançamento de CT sobre Cidades e Comunidades Sustentáveis, dando continuidade ao pedido de criação desta CT junto do IPQ, estando previsto a curto prazo endereçar convite às partes interessadas em integrar a mesma, por forma a realizar a primeira reunião preparatória e elaborar o respetivo dossier de criação.

3.9 Reconhecimentos, Certificações e Prémios

Importa reconhecer, premiar e projetar a “Qualidade Made in Portugal”, querendo a APQ desempenhar um papel cada vez mais interveniente também neste domínio, através de diferentes mecanismos com atividade relevante em 2022, conforme seguidamente se descreve para cada um deles.

Reconhecimentos EFQM e PEX-SPQ

Estima-se vir a contar com sete candidaturas a reconhecimentos EFQM ao longo de 2022, ano em que vai igualmente diversificar-se o leque e cooperação com avaliadores EFQM, que se pretende ver reforçado e diversificado. Será igualmente dada finalização e sequência à implementação de novo acordo com o IPQ, no âmbito da articulação dos níveis de excelência da EFQM com o PEX-SPQ, conforme anteriormente referido.

Certificação EQUASS Assurance

No âmbito desta iniciativa desenvolvida em parceria com a EPR (European Platform for Rehabilitation), enquadrada no Sistema Europeu de Certificação de Entidades da Área Social (EQUASS Assurance), prevê-se em 2022 alcançar esta certificação para cinco entidades que têm de renovar a mesma até dezembro de 2022, acrescendo a estas mais dez certificações de outras tantas IPSS.

Reconhecimentos EQTM

Perspetiva-se continuar a promover o reconhecimento europeu EQTM (European Quality Trademark), desenvolvido no âmbito da EOQ. Para o efeito prevê-se a realização de um Open Day na primeira empresa a obter este reconhecimento em Portugal (BOSCH), a criação de uma rede de parceiros para a divulgação da marca EQTM e a continuidade de esforços de divulgação deste mecanismo de qualificação de produtos com “European Quality”, assumindo-se como meta alcançar cinco novas candidaturas EQTM oriundas de Portugal.

APQ Awards

Em 2022 vai prosseguir-se o caminho iniciado em 2021, ao premiar através de diferentes formatos os bons exemplos de afirmação pela qualidade e da qualidade feita em Portugal, por via da promoção de

candidaturas e atribuição de um conjunto alargado de “APQ Awards”, que contempla as seguintes categorias e correspondentes prémios:

- **Pessoas/Profissionais/Associados** – Melhor Artigo da Revista Qualidade; Equipas de Melhoria; Carreira Qualidade; Troféu Associados; Formador do Ano; Portuguese Quality Leader; Dedicção APQ; Imagens da Qualidade;
- **Estudantes** – Melhor Estudante; Melhor Dissertação de Mestrado; Melhor Tese de Doutoramento; Melhor Apresentação de Mestrado no Colóquio; Melhor Apresentação de Doutoramento no Colóquio;
- **Empresas e Outras Organizações** – PEX do SPQ; EFQM Global Award; IAQ Quality Sustainability Award; Prémio Ibero-Americano da Qualidade.

Será organizada em 2022 a primeira edição da Gala “APQ Awards”, conforme previsto nos atuais regulamentos dos prémios acima referidos, em data a definir.

3.10 Estudos de Satisfação

No ano de 2022 a APQ vai dar continuidade ao seu envolvimento enquanto entidade parceira de dois projetos ligados à medição da satisfação de clientes e colaboradores, seguidamente listados:

BECX (Best European Customer Experience) – iniciativa desenvolvida em parceria com a NOVA IMS, visando o estudo da satisfação dos clientes junto de um conjunto de setores económicos relevantes da economia nacional. Em 2022 será iniciada uma nova edição deste estudo anual, estimando-se que venha a contar com catorze adesões.

ONRH (Observatório Nacional de Recursos Humanos) – iniciativa em parceria com a QUAL, QMETRICS e APG, visando o estudo da satisfação dos colaboradores num conjunto de organizações aderentes. Em 2022 será iniciada uma nova edição deste estudo anual, estimando-se que venha a contar com cinco adesões.

4. Orçamento para 2022

Ainda que num contexto que se continua a antever como incerto e de alguma dificuldade, a APQ ambiciona, na linha do sucedido em 2020 e 2021, continuar a alcançar um desempenho económico em 2022 de sustentabilidade e com um resultado líquido previsional superior a 70.000 euros, conforme abaixo detalhado, no pressuposto de surtir efeito a mobilização coletiva em torno da ideia de que realmente “Qualidade Somos Todos Nós!”.

Em complemento dos recursos habitualmente disponíveis ou angariados, em 2022 a APQ irá igualmente explorar eventuais possibilidades de angariação de meios relacionados com projetos que possam encontrar enquadramento no contexto do PRR e do programa Portugal 2030.

RENDIMENTOS	Realizado 2020	Orçamento 2021	Realizado 2021	Orçamento 2022
Quotas	154 460	150 713	156 278	157 408
Formação	169 214	135 546	198 563	202 135
Eventos	3 694	1 875	0	20 165
Colóquio	10 820	31 500	27 528	25 000
Certificação EQUASS	29 843	47 895	25 525	46 350
Parceria Fundação Montepio	18 833	18 833	19 333	0
Reconhecimentos EFQM	33 402	18 001	22 856	24 960
EQTM (1)	—	—	500	3 000
ONS	3 651	2 900	4 313	2 100
BECCX + ONRH	14 872	2 500	-1 035	4 500
Revista Qualidade	12 296	14 170	16 759	17 500
Outros	28 504	16 960	15 602	11 883
Total dos Rendimentos	479 589	440 893	486 222	515 001
GASTOS				
Pessoal	191 446	191 801	194 253	189 038
Instalações	12 386	13 302	5 927	16 371
Assistência Especializada (2)	16 440	19 080	21 680	21 480
Relações Internacionais	12 931	5 350	5 350	5 350
Formação	96 027	70 381	90 889	71 199
Eventos	-1 005	1 350	1 055	14 905
Colóquio	3 353	6 450	3 184	7 550
Certificação EQUASS	25 696	22 890	13 097	21 950
Parceria Fundação Montepio	11 599	12 308	15 211	0
Reconhecimentos EFQM	6 679	7 050	7 161	12 225
Revista Qualidade	31 454	27 998	35 706	29 145
Depreciações	30 870	26 400	30 514	30 264
Outros	31 083	15 535	45 755	21 444
Total dos Gastos	468 959	419 894	469 782	440 921
Resultados Líquidos	10 630	20 998	16 440	74 080

(1) Atividade iniciada em 2021

(2) Assistência externa em regime de avença (financeira, informática, jurídica)

4.1 Nota Justificativa ao Orçamento para 2022

A elaboração do orçamento num contexto como aquele em que vivemos, dependente de muitos imponderáveis, e em que surgem sempre tantas contrariedades é um exercício muito difícil, pela incerteza que traz, aliado ao facto de as empresas estarem a fazer previsões com prazos cada vez menores.

A APQ, consciente destas dificuldades, e procurando manter um desempenho que, em termos financeiros, garanta a sua sustentabilidade, apresenta um orçamento que procura esse equilíbrio, apostando em novas iniciativas, mas mantendo o foco naquelas que asseguram a manutenção das receitas. O orçamento que apresentamos segue um novo formato, organizado pelas atividades mais relevantes e que permite aos associados uma leitura mais fácil e direta do impacto de cada uma.

Rendimentos

Representando as quotas e a formação cerca de 70% dos rendimentos são os aspetos que, financeiramente, exigem maior atenção. A formação, com 40% da faturação, continuará a ser a grande aposta, beneficiando da aceitação que o modelo online tem tido.

Relativamente às rubricas com alterações há a referir o facto de não estar ainda definida a continuidade da parceria com a Fundação Montepio, assente no modelo de apoio existente. A Certificação EQUASS beneficiará do período de renovação de certificados.

Gastos

As rubricas de Gastos mantêm-se estáveis, havendo, apenas, a referir o acréscimo com auditores EQUASS face ao número de avaliações a efetuar. A diminuição dos custos com a formação deve-se a uma redução do número de cursos inter empresas que se perspectiva, embora com o aumento dos formandos por curso.