

2021

# Relatório e Contas



**QUALIDADE SOMOS TODOS NÓS!**



# Qualidade Somos Todos Nós!

Relatório e Contas 2021

[www.apq.pt](http://www.apq.pt)



# Índice

<b>Resumo Executivo</b>	
<b>01 A APQ</b>	<b>11</b>
1.1. Missão, Visão e Valores Organizacionais	11
1.2. Composição dos Órgãos Sociais	12
<b>02 Movimento Associativo</b>	<b>14</b>
2.1. Movimento de Associados	14
2.2. Marketing Institucional	20
<b>03 Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade</b>	<b>21</b>
3.1. Formação	21
3.2. 45º Colóquio da Qualidade	29
3.3. Outros Eventos	32
3.4. Projetos Especiais	35
3.5. Organismo de Normalização Setorial	41
3.6. Prémios da Qualidade	45
3.7. Revista Qualidade	49
3.8. Estruturas da APQ	50
<b>04 Desenvolvimento das Capacidades e Competências Internas</b>	<b>54</b>
4.1. Formação / Qualificação dos Colaboradores	55
4.2. Evolução do Quadro de Pessoal	56
4.3. Parque Informático, Software e Equipamentos	56
4.4. Sistemas de Informação, Presença na Internet e Redes Sociais	57
<b>05 Representações Institucionais</b>	<b>60</b>
5.1. A Nível Nacional	60
5.2. A Nível Internacional	65
<b>06 Situação e Desempenho Financeiro</b>	<b>67</b>
6.1. Resumo do Desempenho Financeiro	67
6.2. Demonstrações Financeiras e Correspondentes Anexos	69
<b>07 Agradecimentos</b>	<b>84</b>

# Resumo Executivo

O ano de 2021 é o primeiro de exercício de funções dos corpos sociais eleitos no mês de março para o triénio 2021-2023. Em conformidade com o manifesto eleitoral, sufragado pelos associados, foram desenvolvidas ao longo do ano diferentes iniciativas, abordagens e alcançados importantes resultados alinhados com o mote estratégico adotado, “Qualidade Somos Todos Nós!”.

Conforme se procura retratar no presente documento, importa talvez sublinhar em particular, no que se refere ao caminho percorrido pela APQ em 2021:

- A invulgar capacidade de adaptação e resiliência demonstradas, continuando a desenvolver as atividades e a lutar pela qualidade em Portugal num contexto pandémico com elevado sucesso, sustentabilidade e resultados económicos positivos;
- A agilidade evidenciada na adoção de soluções de formação em formatos online, com elevada adesão dos associados e formandos em geral;
- O alinhamento com a estratégia, prioridades e metas delineadas para o triénio 2021-2023 pela Direção da APQ;
- A definição e implementação de novos modelos organizativos, incluindo soluções de natureza matricial, com crescente profissionalização e partilha de responsabilidades entre os colaboradores e membros da Direção da APQ;
- O reforço da visibilidade internacional da APQ e da “Qualidade Made in Portugal”, com membros da Direção da APQ a desempenhar funções de Vice-Presidente da European Organization for Quality (EOQ), da International Academy for Quality (IAQ) ou de Membro da Direção da American Society for Quality (ASQ);
- A criação de um portefólio alargado de mecanismos e prémios de reconhecimento da qualidade, incluindo os “APQ Awards”.

Adicionalmente, foi definido um conjunto de KPI, alvo de monitorização periódica, e em vários deles com a inclusão também de metas que a APQ se propõe alcançar para os mesmos ao longo do triénio 2021-2023. Além de ilustrarem o presente relatório, onde se enquadram, apresenta-se de seguida

uma tabela de síntese dos valores e metas alcançados para este conjunto de KPI em 2021.

INDICADORES E METAS						
ÁREAS DE MONITORIZAÇÃO	KPI	2018	2019	2020	2021	M2021
<b>ASSOCIADOS</b>						
	Número de Associados	927	946	1 000	1 039	1 050
	Grau de Satisfação de Associados	NA	NA	NA	4,3	>4
	Número de Associados com Quotas em Atraso	78	73	76	119	
	Número de Desistências de Associados	95	37	57	28	
<b>FORMAÇÃO INTER</b>						
	Número de Ações de Formação	62	72	116	123	
	Número Médio de Formandos por Ação de Formação	13,3	10,4	10,7	10,8	
	Número de Formandos	822	747	1 245	1 325	1 300
	Volume Anual de Formação	6 794	9 502	9 037	10 756	
	Grau de Satisfação de Formandos	3,70	3,70	3,68	3,62	>3,5
<b>FORMAÇÃO INTRA</b>						
	Número de Propostas Efetuadas	148	97	80	87	
	Taxa de Adjudicação de Propostas (adjudicadas/elaboradas)	42,57%	48,50%	28,75%	26,44%	
	Número Total de Horas de Formação	1 154	793	343,5	707,5	500
	Grau de Satisfação de Formandos	3,65	3,65	3,67	3,43	>3,5
<b>EVENTOS</b>						
	Número de Eventos	14	20	8	10	>12
	Número de Participantes em Eventos	1 078	1 401	2 163	1 620	
<b>COLÓQUIO</b>						
	Número de Participantes	310	NA	713	702	>400
	Volume de Faturação em Patrocínios	22 650	NA	8 300	23 300	>20 000
<b>RECONHECIMENTOS EFQM</b>						
	Número de Reconhecimentos	3	7	5	5	>5
<b>CERTIFICAÇÃO EQUASS</b>						
	Número de Certificações	21	10	13	12	>15
<b>EQTM</b>						
	Número de Produtos Reconhecidos	NA	NA	NA	1	1
<b>PRÉMIOS</b>						
	Número de Candidatos	NA	NA	NA	21	>30
<b>FINANCEIROS</b>						
	Volume de Vendas e Serviços Prestados	569 227	737 300	451 085	469 846	500 000
	Resultado Operacional	39 385	90 698	5 080	10 900	>20 000
	Dívida de Clientes	48 107	70 992	70 294	87 016	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
	Grau de Satisfação de Colaboradores	NA	NA	NA	3,43	>4
<b>UTILIZADORES SITE</b>						
	Número de Acessos ao Site	79 836	63 998	113 629	176 478	120 000
<b>SEGUIDORES REDES SOCIAIS</b>						
	Número de Seguidores no LinkedIn	1 368	2 437	3 321	3 984	3 750

Como se pode constatar, a partir deste resumo dos principais resultados alcançados pela APQ em 2021, em alinhamento com a estratégia de evolução delineada, os progressos registados são genericamente positivos e as metas

assumidas foram genericamente alcançadas, sendo de sublinhar, em particular:

- O crescimento do número de associados;
- Um decréscimo significativo do número de cancelamentos de associados;
- Elevado grau de satisfação dos associados;
- Crescimento registado no número de formandos;
- Grau de satisfação dos formandos;
- Elevada participação e volume de patrocínios angariados no Colóquio da Qualidade;
- Crescimento muito significativo do número de acessos ao site da APQ e do número de seguidores no LinkedIn.

Enquanto possíveis áreas de melhoria ou aspetos a ter em consideração a nível dos KPI, são de salientar os seguintes:

- O número de associados ficou um pouco aquém da meta assumida;
- Existe uma tendência ligeiramente negativa na evolução do grau de satisfação dos formandos, que no caso da formação intra está igualmente um pouco abaixo da meta definida;
- A quantidade de eventos realizados ficou algo abaixo da meta;
- Os números de reconhecimentos EFQM e certificações EQUASS não atingiram plenamente as correspondentes metas;
- Os volumes de vendas e o resultado operacional ficaram ligeiramente abaixo das metas traçadas;
- O grau de satisfação dos colaboradores não alcançou a meta assumida.

Adicionalmente, a Direção da APQ assumiu para o triénio 2021-2023 um conjunto de onze Projetos e Objetivos Marcantes, sobre os quais se relata aqui o progresso verificado em 2021:



*Criação de condições para tornar a APQ mais atrativa para as Grandes Organizações*

Foi feita uma reflexão sobre este eixo de intervenção, da qual decorrem algumas das atividades inscritas no Plano de Atividades da APQ para 2022.

De forma estruturada e periódica a APQ está a conduzir entrevistas virtuais junto dos seus associados coletivos, de modo a melhor identificar e ir de encontro às suas expectativas.

Conduziu-se um questionário de satisfação dos associados da APQ, cujos resultados permitem constatar existir um elevado grau de satisfação, incluindo também aqui valores segmentados referentes a Grandes Organizações que foram inquiridas.



*Criação de condições para maior envolvimento dos estudantes do ensino superior na vida da APQ*

Definiu-se um Plano de Ação a desenvolver junto das Instituições do Ensino Superior, a ser implementado ao longo de 2022 e 2023.

Participação em eventos organizados ou relevantes para o Ensino Superior.

Aposta no reforço da adesão à APQ por parte de estudantes do Ensino Superior, tendo sido criado igualmente um espaço na revista da APQ para dar visibilidade a esta tipologia de associados.



*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*

Consolidação do espaço de referência que a revista ocupa, com a criação de novos espaços regulares e apelando a uma maior diversidade de contributos provenientes dos associados e estruturas da APQ.

Aumento consistente de contributos editoriais, com natureza diversificada, para os diferentes números da revista.

Manutenção do Português enquanto língua de base da revista, mas com inclusão igualmente de conteúdos relevantes em língua inglesa, de modo a trazer perspetivas internacionais e alargar igualmente o leque de potenciais interessados na sua leitura, o que tem vindo a suceder.

Reforço do envolvimento de patrocinadores e inserção de publicidade na revista, contribuindo assim para garantir a sua sustentabilidade com manutenção ou mesmo alargamento do número de páginas publicadas.



*Criação de um espaço sobre sustentabilidade e respetivos referenciais normativos na revista da APQ*

Foi lançada esta nova secção da revista, que tem acolhido contributos editoriais e agrado por parte dos leitores.



*Dinamização e contributo para a criação duma nova Comissão Técnica de Normalização na área das Cidades e Comunidades Sustentáveis*

A correspondente proposta foi apresentada junto do IPQ, esperando-se que venha a conhecer desenvolvimentos relevantes em 2022.



*Adesão e Participação de Portugal no mecanismo de reconhecimento de produtos European Quality Trademark (EQTM)*

Houve um esforço continuado de adesão e envolvimento neste novo mecanismo de reconhecimento da "European Quality" associada a produtos e empresas que cumprem os requisitos deste sistema, desenvolvido pela European Organization for Quality (EOQ).

O terceiro produto a nível mundial que alcançou o reconhecimento EQTM é de Portugal e corresponde aos esquentadores da BOSCH produzidos na unidade fabril de Cacia.



*Dinamização de um projeto e eventual "geminção" da APQ com entidades congéneres na CPLP*

Desenvolveu-se uma primeira análise de potenciais geografias e parceiros a considerar, esperando-se que esta iniciativa venha a conhecer desenvolvimentos adicionais em 2022 e 2023.



*Obtenção de um equilíbrio financeiro que permita suportar as atividades e reforçar a sustentabilidade da APQ*

Conforme retratado nas contas referentes a 2021, que fazem parte integrante deste documento, apesar do contexto pandémico vivido foi possível assegurar

ao longo do ano a concretização de um amplo conjunto de iniciativas, sendo que algumas destas foram decisivas para que a APQ apresente um resultado operacional e um resultado líquido positivos, referentes ao exercício económico de 2021, que contrasta com o que está infelizmente a suceder com outras associações congéneres.



#### *Implementação de um sistema de avaliação de desempenho na APQ*

Foram instituídos momentos regulares de reunião da Direção e do Secretário-Geral com os colaboradores da APQ.

Iniciou-se a realização anual de um questionário de satisfação dos colaboradores, seguida de uma análise dos correspondentes resultados, que se constatou serem genericamente bastante positivos.

Procedeu-se a uma revisão diferenciada de condições salariais, com efeitos a partir de janeiro de 2022.

Manteve-se a possibilidade de análise anual da eventual atribuição de prémios para a equipa de colaboradores da APQ, indexada aos resultados globais alcançados.



#### *Criação de grupo de "promotores" da Qualidade na Região Autónoma dos Açores*

Deu-se início a contactos preliminares junto de pessoas e entidades da Região Autónoma das Açores, algo que deverá conhecer desenvolvimentos adicionais em 2022, ajudando a concretizar este objetivo.



#### *Aumento do número de associados singulares, coletivos e estudantes na Região Autónoma da Madeira*

Realizou-se um levantamento dos associados existentes e foram discutidas formas de aproximação, colaboração e entreaajuda, a aprofundar em 2022.

Adicionalmente, pelo seu significado estratégico, relevância e impacto, são talvez ainda de sublinhar, no que se refere ao que foi o ano de 2021 na APQ:

- A enorme adesão que foi possível alcançar para iniciativas de formação que tiveram de ser convertidas para formatos online, com ganhos

evidentes que tornam esta realidade incontornavelmente uma componente a ter em consideração em anos futuros e mesmo que em ambientes pós-pandémicos;

- O grande sucesso alcançado pelo Colóquio da Qualidade, que voltou a ter uma vertente presencial, acompanhada da possibilidade de participação online, abordagem híbrida que se perspetiva ser de manter para o futuro;
- Pela primeira vez foi distinguido um português, sob proposta da APQ junto da EOQ, com a atribuição do reconhecimento de “European Quality Leader”, referente a 2021, ao Eng. Carlos Ribas, da BOSCH Portugal;
- Reforçaram-se as relações de colaboração com o IPQ, estando em apreciação conjunta uma evolução no que se refere à articulação entre os níveis de excelência da EFQM e a gestão do PEX, tendo igualmente a APQ desempenhado um papel determinante na criação e aproveitamento de uma oportunidade de inscrição de conjunto integrado de iniciativas de fomento da qualidade em Portugal no contexto da discussão pública do Acordo de Parceria relacionado com a construção dos programas operacionais do Portugal 2030;
- Estabeleceu-se acordo com editora, assegurou-se a viabilidade e deram-se passos importantes de evolução da obra “Seis Décadas da Qualidade em Portugal”, da autoria do Eng. Almeida Júnior, fundador e ex-Presidente da APQ, que deverá ser publicada em 2022;
- As diferentes Comissões Técnicas, em que a APQ desempenha o papel de Organismo de Normalização Setorial, asseguraram um conjunto muito relevante de contributos neste importante domínio de intervenção e afirmação da qualidade.

Estas são apenas algumas das múltiplas iniciativas ou dos principais resultados alcançados pela APQ, sendo mais detalhes apresentados no corpo principal deste relatório, organizado em torno das seguintes vertentes:

- Movimento Associativo;
- Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade;
- Desenvolvimento das Capacidades e Competências Internas;
- Representações Institucionais;

- Situação e Desempenho Financeiro.

Como aqui se retrata, o ano de 2021 marca muito positivamente o progresso da APQ, em múltiplos domínios, com conquistas alcançadas ainda em contexto pandémico, o que só foi possível com o empenho, dedicação e entusiasmo dos Corpos Sociais, da Excelente Pequena Grande Equipa de Colaboradores e a adesão dos nossos Associados e Parceiros às dinâmicas que temos procurado imprimir em prol do reforço da Qualidade em Portugal, o que muito agradecemos e aqui queremos reconhecer.

A Direção da APQ

# 01. A APQ

## 1.1. Missão, Visão e Valores Organizacionais

A Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) é uma Associação sem fins lucrativos, fundada em 1969, tendo sido reconhecida como Instituição de Utilidade Pública em 1984, possui como propósito a promoção da Qualidade e Excelência Organizacional em Portugal.

Sediada em Lisboa, a APQ tem Delegações Regionais no Norte, Sul e nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, conseguindo assim alcançar uma ampla cobertura geográfica do país e, por consequência, uma grande aproximação às empresas, demais organizações e cidadãos.

Nos seus estatutos, a APQ considera duas categorias de associados: coletivos (empresas e outras instituições) e individuais. A APQ conta atualmente com 1.039 associados efetivos, coletivos e individuais, sendo que os associados coletivos abrangem todos os setores de atividade e regiões de Portugal, incluindo muitas das maiores organizações nacionais.

### 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.

### Valores

Partilha  
Integridade  
Impacto  
Conhecimento

## 1.2. Composição dos Órgãos Sociais

Enumera-se seguidamente a composição dos diferentes corpos sociais da APQ, eleitos na Assembleia Geral que teve lugar em março de 2021 para o triénio 2021-2023.

---

<b>Mesa da Assembleia Geral</b>	<b>Presidente</b> – ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade, representado por Francisco José Frazão Alves Guerreiro  <b>Vice-Presidente</b> – CAETANOBUS – Fábrica de Carroçarias, representada por Carlos Rodrigues  <b>Secretário</b> – José António Sarsfield Pereira Cabral  <b>Secretário</b> – João de Deus Melo Filipe
<b>Direção</b>	<b>Presidente</b> – Pedro Manuel Tavares Lopes de Andrade Saraiva  <b>Vice-Presidentes</b>  DELTA SERVIÇOS – Consultoria e Serviços Partilhados, representada por Maria João Cunha (Delegação Regional do Sul)  EDA – Eletricidade dos Açores, representada por Bruno José Henriques Vieira (Delegação Regional dos Açores)  Eduardo Luís de Andrade Morgado  Francisco Manuel Ribeiro Cardoso Barroca  INSULAR – Produtos Alimentares, representada por Bárbara Pires (Delegação Regional da Madeira)  José Carlos Fernandes Pereira (Delegação Regional do Norte)  Maria Odete Anina Fernandes  Paulo Alexandre da Costa Araújo Sampaio  Rui Jorge dos Santos Ramos  SIEMENS, representada por Marina Adelaide Azancot Arnaud Guerra

---

---

**Conselho Fiscal**

**Presidente** – Fundação AFID Diferença,  
representada por Domingos Marques Alves Rosa

**Secretário** - BOSCH TERMOTECNOLOGIA,  
representada por Pedro Cabral Miranda de  
Almeida Cardoso

**Relator** – Rogério Salema de Araújo Puga-Leal

## 02. Movimento Associativo

### 2.1. Movimento de Associados

A APQ encerrou o ano de 2021 com 1.039 associados efetivos, incluindo 910 com as quotas regularizadas, 119 com a quota de 2021 por regularizar e 10 membros honorários. O número de associados com o estatuto ativo aumentou comparativamente com o ano anterior (Gráfico 1).

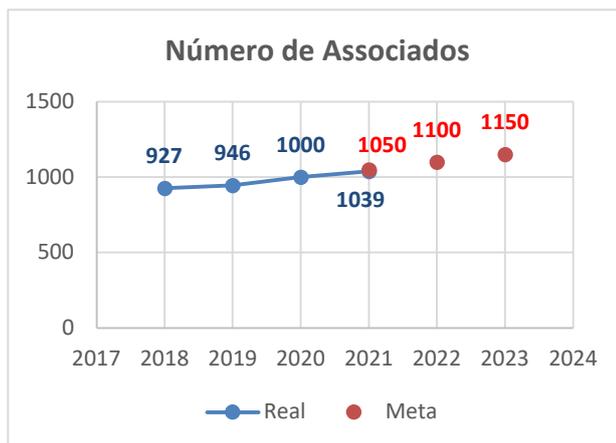


Gráfico 1. Evolução do número de associados da APQ (2018-2021)

Foram contactados os associados com quotas em atraso, concluindo-se o ano com a seguinte situação (Tabela 1).

Quotas pagas por escalão	Quota 2021 - Regularizada	Quota 2021 - Por Regularizar	Totais
Escalão 0	49	5	54
Escalão 1	102	4	106
Escalão 2	71	4	75
Escalão 3	183	9	192
Individuais	479	89	568
Subscritores	26	8	34
Honorários (*)	-	-	10
<b>Totais</b>	<b>910</b>	<b>119</b>	<b>1.039</b>

(\*) isentos de pagamento da quota anual

Tabela 1. Quotas 2021 (regularizadas e não regularizadas).

## Estratégia de Retenção de Associados

Consciente da importância de uma atuação cada vez mais dirigida às necessidades dos seus associados, numa perspetiva de melhoria e aproximação, a APQ promoveu uma auscultação direta junto dos associados coletivos, através da calendarização de reuniões virtuais. Foram deste modo contactadas já 170 empresas, tendo sido realizadas cerca de 70 reuniões deste tipo, de recolha das vozes dos associados.

## Novas Admissões

Relativamente aos fluxos de movimento associativo, registaram-se 92 admissões em 2021 (valor igual ao de 2020), sendo a evolução deste indicador abaixo retratada (Gráfico 2).

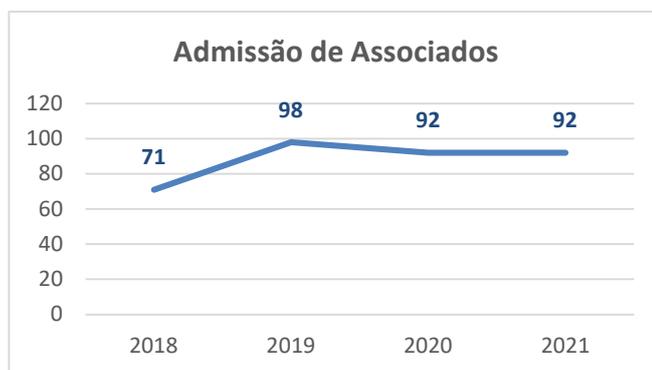


Gráfico 2. Evolução do número de admissões de associados (2018-2021)

Das admissões mencionadas, 68 corresponderam a adesões individuais e 24 a entidades coletivas.

Os principais motivos de adesão pretendem-se essencialmente com necessidades e iniciativas de formação.

Do total das adesões, 7 correspondem a readmissões, que dizem respeito a associados que tinham perdido o vínculo associativo, nomeadamente por falta de pagamento de quotas.

Apresenta-se igualmente uma descrição destas admissões por tipologia de associado (Gráfico 3).

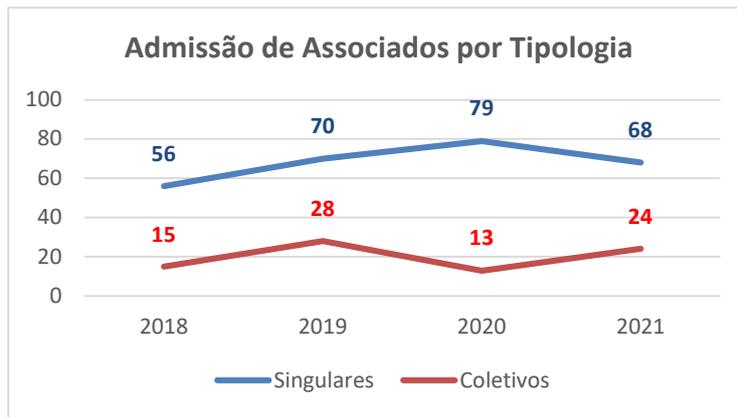


Gráfico 3. Evolução das admissões por tipologia de associado (2018-2021)

## Cancelamentos

No que respeita às saídas de associados, registam-se 28 em 2021 (20 individuais e 8 coletivos), o que corresponde a um decréscimo nos cancelamentos relativamente ao ano anterior (57 em 2020), conforme seguidamente ilustrado (Gráfico 4).

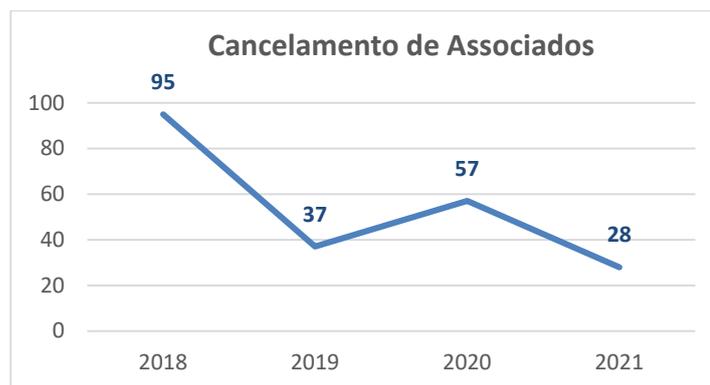


Gráfico 4. Evolução do número de cancelamentos de associados (2018-2021)

Apresenta-se igualmente uma descrição destes cancelamentos por tipologia de associado (Gráfico 5).

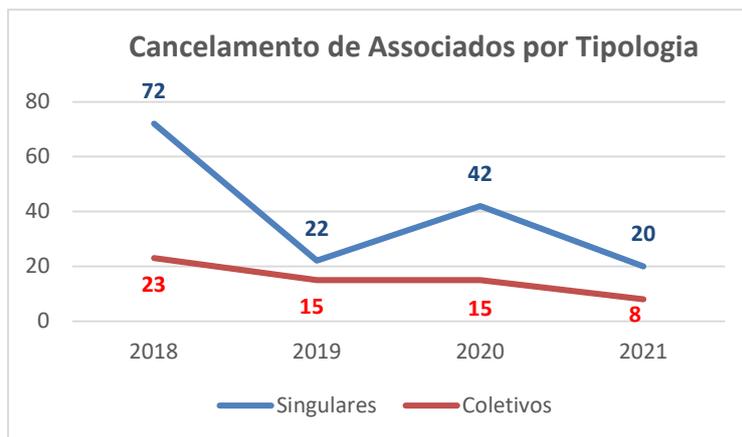


Gráfico 5. Evolução dos cancelamentos por tipologia de associados (2018-2021)

Os motivos de cancelamento que levaram à saída dos associados foram sobretudo os seguintes (Tabela 2).

<b>Associados Singulares</b>			
2021	2020	2019	
75%	66.6%	85.72%	Não especificados
0%	11.9%	4.76%	Não usufrui das vantagens
15%	9.6%	4.76%	Por questões profissionais e/ou pessoais
5%	11.9%	0%	A Organização onde trabalha é associada da APQ
5%	0%	4.76%	Falecimento
<b>Associados Coletivos</b>			
2021	2020	2019	
62,5%	33.3%	69,24%	Não especificados
12,5%	20%	0%	Contenção de custos
12,5%	13.4%	15.38%	Reestruturações/fusões
0%	13.3%	7.69%	Não usufruem das vantagens
12,5%	0%	7.69%	Encerramento da Atividade/Proc.
0%	20%	0%	Outros

Tabela 2. Razões invocadas para cancelamento de associados

## Distribuição Geográfica

Relativamente à distribuição geográfica dos novos associados admitidos em 2021, verificou-se um maior número de adesões de membros singulares dos distritos de Lisboa (24,6%), do Porto (17,4%) e de Braga (11,6%) e de membros coletivos dos distritos de Lisboa (41,7%) e do Porto (20,8%).

No que diz respeito à distribuição geográfica dos cancelamentos registados durante o ano, o maior número de cancelamentos de membros singulares registou-se nos distritos de Lisboa (40%) e do Porto (25%).

Relativamente ao número de cancelamentos de membros coletivos, este ocorreu com maior frequência por parte de associados dos distritos de Lisboa (37,5%) e de Aveiro (25%).

## **Setores de Atividade**

Naquilo que se refere à distribuição pelos principais setores de atividade dos associados coletivos admitidos, 50,0% correspondem ao setor dos serviços, dos quais a maioria desenvolve atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares, 29,2% dizem respeito ao setor da indústria e 20,8% são organismos da administração pública e entidades sem fins lucrativos.

## **Associados Suspensos**

De acordo com as regras estatutárias, ficam automaticamente suspensos do exercício dos seus direitos, os associados que se encontrem em atraso no pagamento de mais de duas quotas. Assim, relativamente ao ano de 2021, foram suspensos 17 associados individuais, 1 subscritor e 5 empresas.

## **Satisfação dos Associados**

Numa ótica de auscultação dos associados foi realizado, em julho de 2021, um inquérito de avaliação do seu nível de satisfação. O correspondente questionário foi enviado a 997 associados, tendo sido obtidas 145 respostas. O grau de satisfação dos associados assim alcançado (Gráfico 6) permite evidenciar uma apreciação globalmente muito positiva dos associados em relação aos diferentes parâmetros de análise.

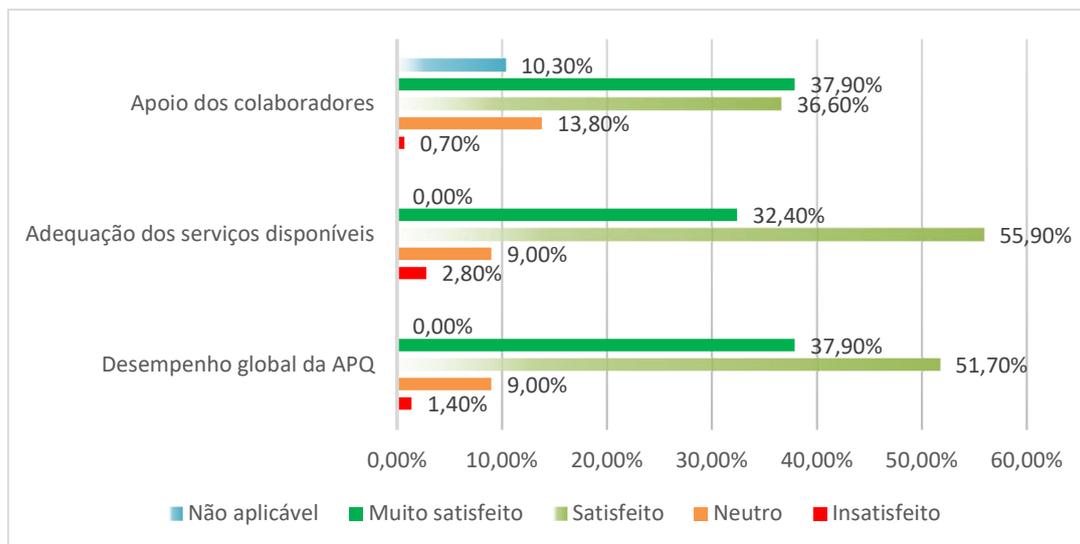


Gráfico 6. Satisfação global dos associados

No que diz respeito às classificações menos positivas, importa realçar que os principais motivos enunciados se relacionam com a necessidade de um maior envolvimento da APQ, por forma a reforçar o sentimento de pertença e de comunidade. O contexto pandémico vivenciado nos últimos anos dificultou a realização de algumas iniciativas habituais de proximidade, cuja dinamização se pretende retomar no decurso de 2022.

Quanto ao grau de satisfação relativo aos serviços da APQ é importante mencionar que, de uma forma geral, os diferentes serviços se encontram bem classificados, sendo de destacar a formação, as comissões técnicas e os eventos (Gráfico 7).

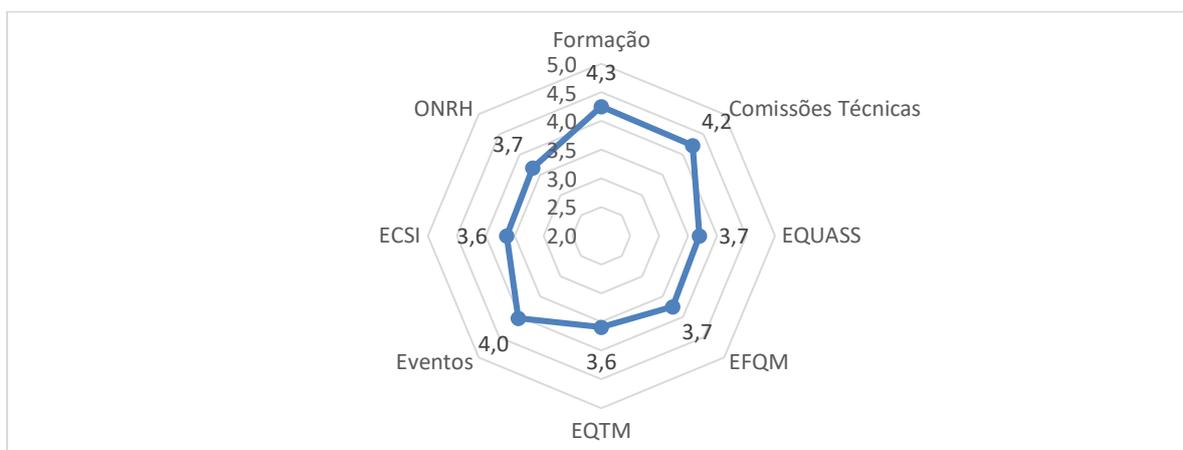


Gráfico 7. Satisfação dos associados em relação aos serviços

## 2.2. Marketing Institucional



A APQ tem aumentado continuamente a sua rede de parceiros, possibilitando o acesso, através do Cartão de Associado, a produtos, serviços e soluções que satisfaçam as suas necessidades em condições vantajosas.

Em 2021 foram estabelecidas novas parcerias com as seguintes entidades:

- Bureau Veritas;
- CP – Comboios de Portugal;
- Grupo Pestana;
- SGS - Société Générale de Surveillance;
- SMOTION;
- Vila Gal  Hotéis;
- PEA – Porto Executive Academy.

## 03. Atividade Técnica e de Promoção da Qualidade

### 3.1. Formação

No global da atividade formativa, foram realizadas 162 ações em 2021, envolvendo 1.817 participantes e um total de 20.550,9 horas de formação.

Tendo em consideração as medidas de confinamento e distanciamento social impostas pela pandemia Covid-19 durante o ano de 2021, destaca-se a realização de cerca 91,9% das ações de formação em regime online, 1,9% em regime híbrido (presencial + online) e 6,2% em regime presencial (as duas últimas formas de organização apenas para a formação Intra Empresas).

Relativamente a 2020, verificou-se um acréscimo de cerca de 14% no número de ações e de cerca de 18% no número de participantes, acompanhado de um acréscimo de cerca de 54% no volume da formação, a que se juntam não apenas um aumento do número de participantes (quer Inter quer Intra Empresas), mas sobretudo um acréscimo muito significativo do número de horas de formação em 2021 (quer Inter quer Intra empresas), conforme abaixo ilustrado (Gráficos 8 e 9).

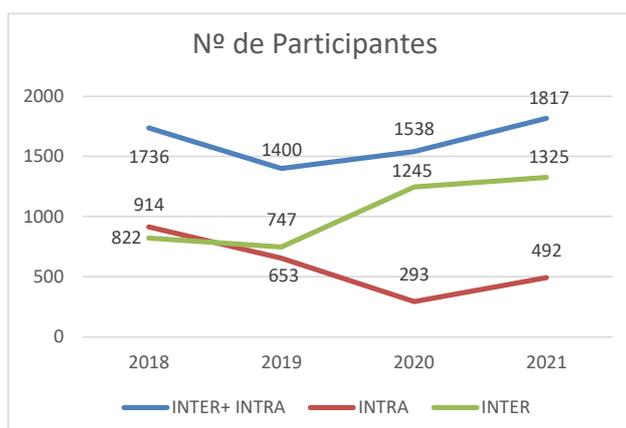


Gráfico 8. Evolução do número de participantes em formação (2018-2021)

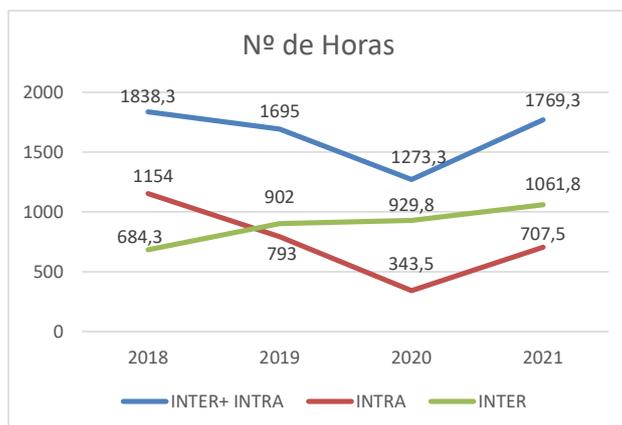


Gráfico 9. Evolução do número de horas de formação (2018-2021)

Ilustram-se igualmente as diferentes formas de organização da formação adotadas em 2021 comparativamente a anos anteriores (Gráficos 10 e 11).

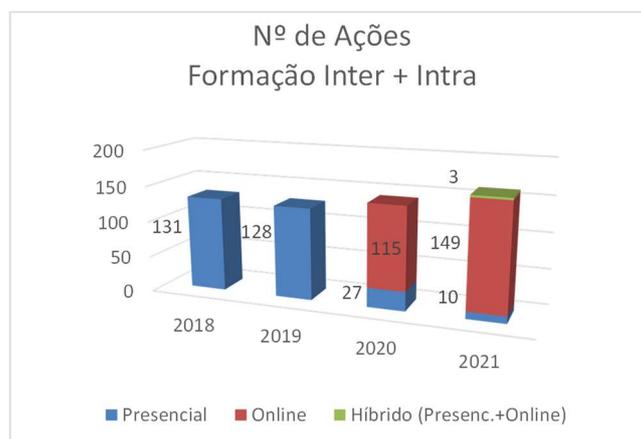


Gráfico 10. Evolução do nº de ações para cada umas das formas de organização da formação (2018-2021)

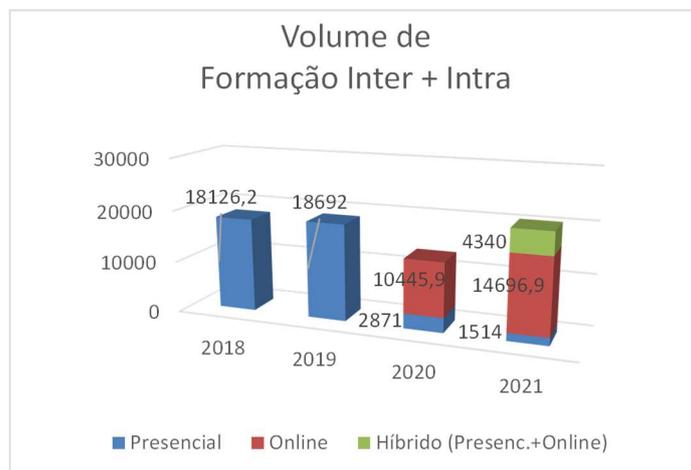


Gráfico11. Evolução do volume de formação para cada umas das formas de organização da formação (2018-2021)

No que diz respeito ao grau de satisfação dos formandos, constata-se que o valor obtido em 2021 para a formação Intra Empresa (3,43 numa escala de 1 a 4) sofreu um decréscimo de 0,35 pontos em relação ao valor registado em 2020 para a mesma forma de organização da formação (3,82), o qual terá resultado essencialmente de um curso Intra-Empresa que não foi ao encontro das expetativas dos formandos (Gráfico 12).

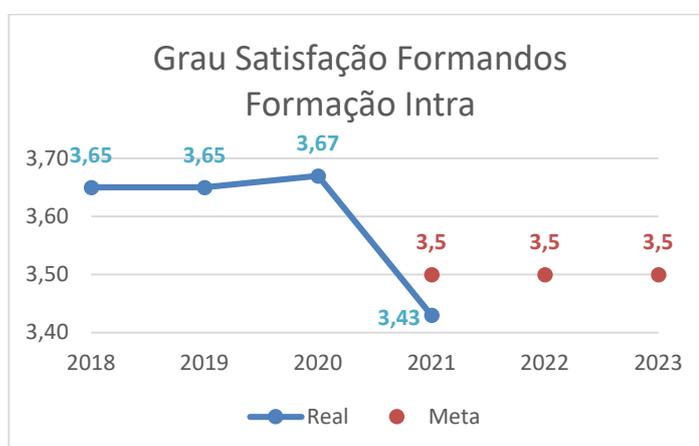


Gráfico 12. Evolução do grau de satisfação na formação Intra Empresa (2018-2021)

Já no que se refere à satisfação dos formandos em contexto de formação Inter Empresa, o valor médio alcançado é de 3,62, o que corresponde a um ligeiro decréscimo face a 2020 (Gráfico 13).

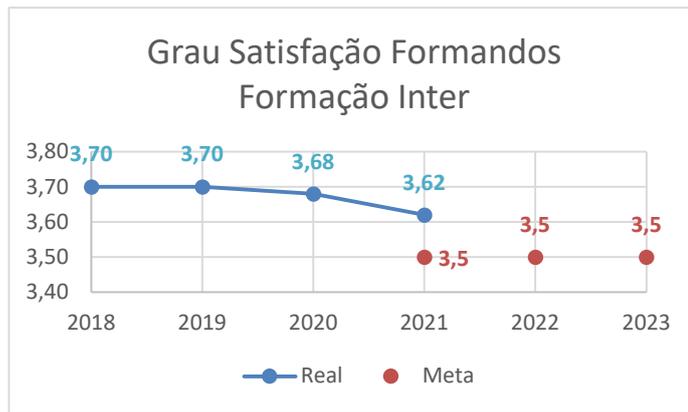


Gráfico 13. Evolução do grau de satisfação na formação Inter Empresa (2018-2021)

Relativamente à formação online, constata-se que o valor obtido em 2021 (3,51 numa escala de 1 a 4) sofreu um decréscimo de 0,02 pontos em relação ao valor registado em 2020 para a mesma forma de organização da formação (3,53). Este valor é porém superior em 0,4 face ao valor obtido para a formação presencial, decorrente do decréscimo verificado em 2021 para aquela forma de organização da formação (Gráfico 14).

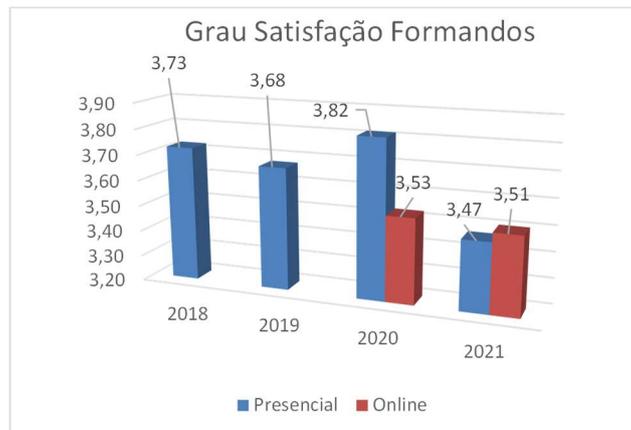


Gráfico 14. Evolução do grau de satisfação em cada uma das formas de organização da formação (2018-2021).

## Formação Intra Empresa

A formação Intra Empresa registou, relativamente a 2020, um acréscimo de 50% no número de ações realizadas e de cerca de 68% no número de participantes. O aumento daqueles indicadores, bem como do número de

horas de formação (que conheceu um aumento de 106%, ultrapassando a meta de 2021 em 207,5 horas) traduziu-se num acréscimo de cerca de 129% no volume de formação, para o qual terão contribuído grandemente três projetos de formação/ação de média/longa duração em regime híbrido.

Por fim, destaca-se a realização de cerca de 67% das ações de formação Intra Empresa em regime online, 25,6% em regime presencial e de cerca de 7,7% em regime híbrido (presencial + online), este último representando cerca de 44% do volume de formação Intra Empresa concretizado em 2021 (Gráficos 15 a 18).

### Formação Intra Empresa (2018-2021)

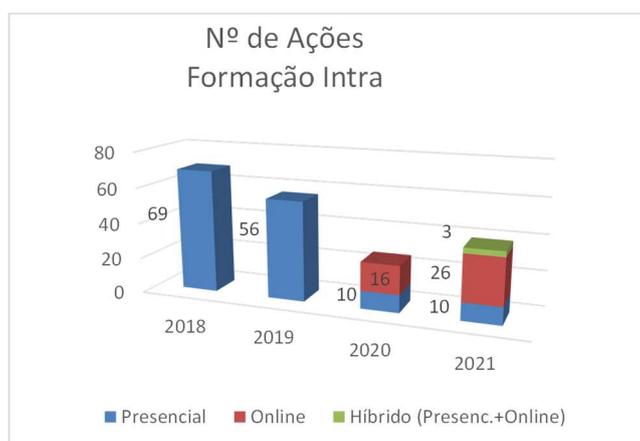


Gráfico 15. Evolução do número de ações de formação Intra Empresa (2018-2021)

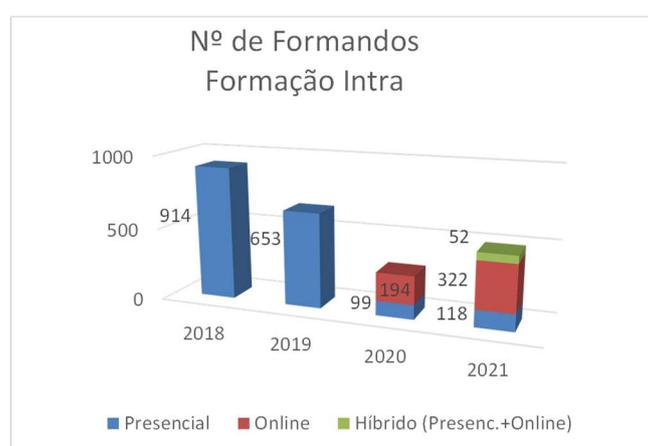


Gráfico 16. Evolução do número de formandos Intra Empresa (2018-2021)

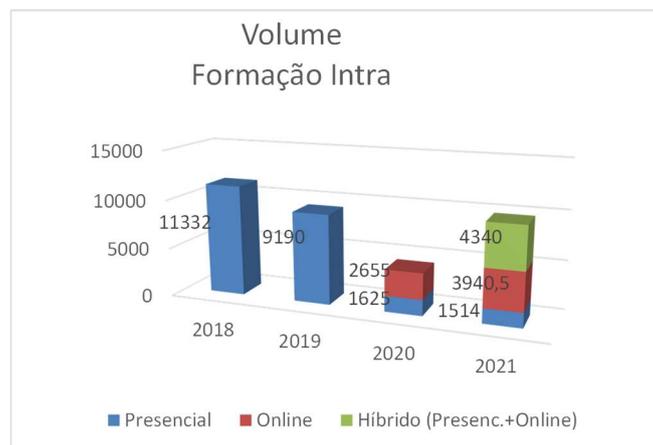


Gráfico 17. Evolução do volume de formação Intra Empresa (2018-2021)

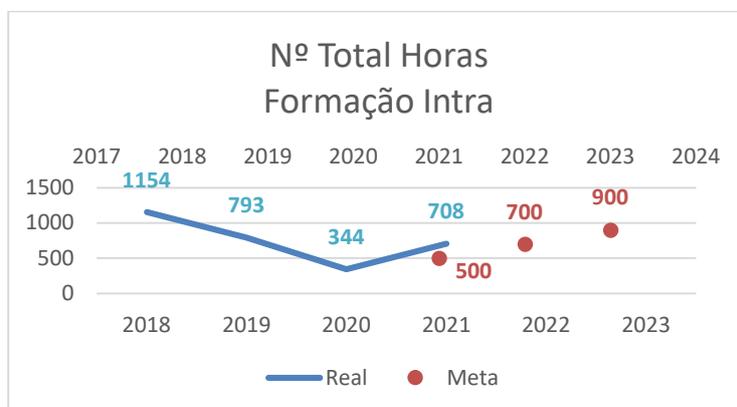


Gráfico 18. Evolução do número total de horas de formação Intra Empresa (2018-2021)

## Formação Inter Empresa

Na formação Inter Empresa houve um acréscimo de 6% no número de ações realizadas comparativamente a 2020, para o qual terá contribuído a continuação da adesão dos associados e clientes da APQ à formação em regime online. O referido acréscimo foi acompanhado de um aumento de cerca de 6,4% no número de formandos (ultrapassando a meta de 2021 em 25 formandos) e de 19% no volume de formação, que resulta não só do aumento do número médio de formandos por ação como também da duração média das ações realizadas.

Do total de cursos promovidos em 2021, 18 correspondem a novas temáticas, das quais se destacam as seguintes:

- A nova ISO 28000 - Sistema de Gestão de Segurança para a Cadeia de Abastecimento;
- Roteiro para a Transformação Sustentável - Alinhado com os Objetivos de Resiliência e Transição Climática do PRR;
- Cultura da Segurança Alimentar;
- Smart ISO - Instrumentos de Gestão de apoio à implementação das estratégias Smart Cities.

Por fim, destaca-se o facto de todas as ações de formação Inter Empresa terem sido realizadas em regime online (Gráficos 19 a 22).

### Formação inter (2018-2021)

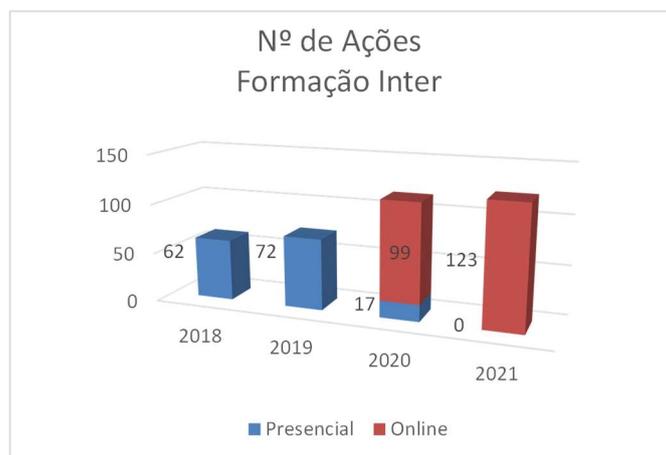


Gráfico 19. Evolução do número de ações Inter Empresa (2018-2021)

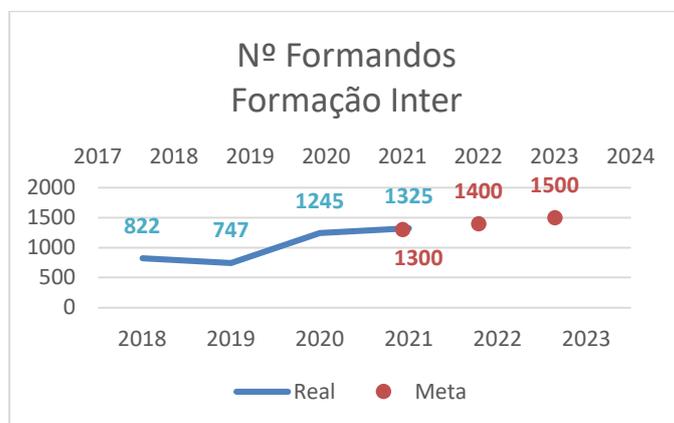


Gráfico 20. Evolução do número de formandos Inter Empresa (2018-2021)

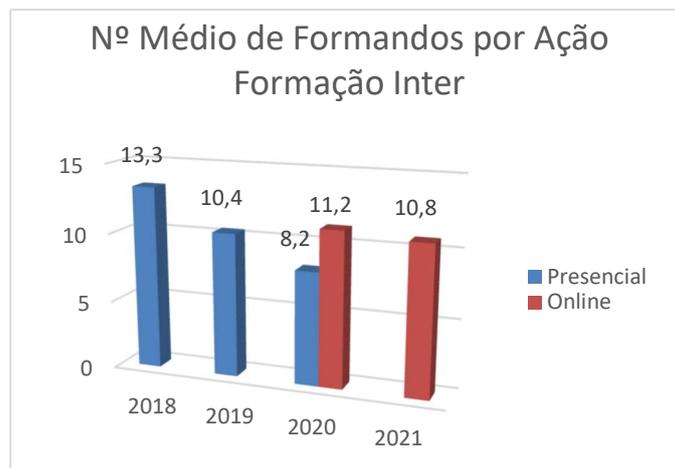


Gráfico 21. Evolução do número de formandos por ação Inter Empresa (2018-2021)

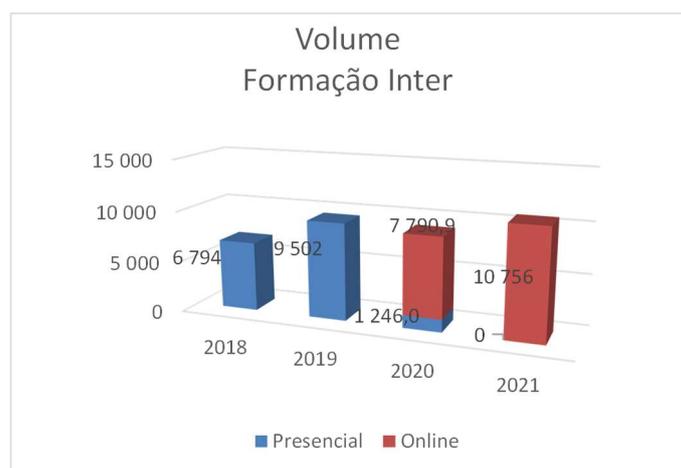


Gráfico 22. Evolução do volume de formação Inter Empresa (2018-2021)

### 3.2. 45º Colóquio da Qualidade



O Colóquio da Qualidade realizou-se a 11 de novembro de 2021, na data que foi convencionada internacionalmente como correspondendo ao Dia Mundial da Qualidade.

Nesta que foi a sua 45ª edição, o Colóquio teve como tema principal “A Qualidade na Era da Transformação Digital” e foi realizado em formato híbrido – presencial em Lisboa e com transmissão online.

Na tradição das anteriores edições, o Colóquio constituiu uma oportunidade para os participantes tomarem contacto com experiências e boas práticas nacionais e internacionais, tendo contado com um total de 702 participantes, alinhado com o número igualmente registado em 2020 (Gráfico 23).

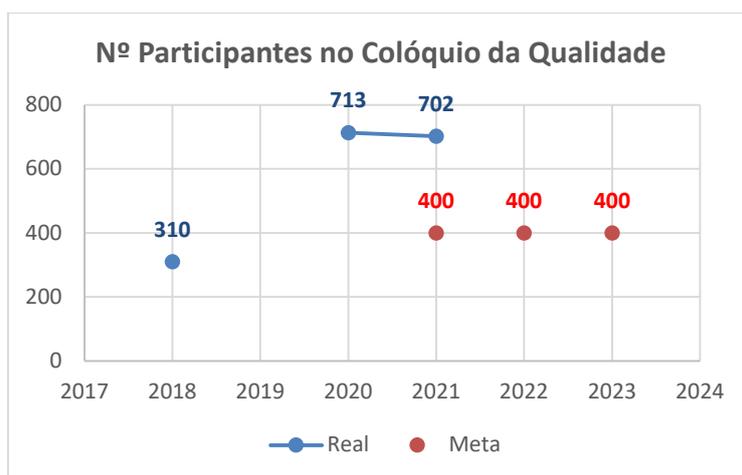


Gráfico 23. Evolução do número de participantes no Colóquio da Qualidade (2018-2021)

A sessão de abertura contou com a presença do Presidente da Direção da APQ, Pedro Saraiva, e com a participação institucional do Secretário de Estado para a Transição Digital, André de Aragão Azevedo e do Presidente do Instituto Português da Qualidade, António Mira dos Santos.

Do programa técnico fizeram parte três sessões plenárias: “Taking Charge of Quality’s Direction in a Time of Turbulent Disruption”, “Projeto “Shift2Future”: Acelerar a Transição Digital das Empresas” e “Qualidade 4.0 na prática”. O Colóquio contemplou ainda uma mesa redonda, que abordou o tema “O papel da Qualidade na transformação digital das organizações portuguesas”, duas sessões paralelas, uma dedicada a “Projetos de Melhoria” e outra a “Dissertações de Mestrado e Teses de Doutoramento”.

Na cerimónia de entrega de prémios e reconhecimentos, foram anunciados os sócios que completaram 25 e 50 anos de filiação na APQ e revelados os vencedores nas várias categorias dos APQ Awards.

O evento terminou com o testemunho do Vice-Almirante Henrique Gouveia e Melo (Ilustração 1).



Ilustração 1. Sessão de encerramento do Colóquio da Qualidade

Foi, efetivamente, uma iniciativa que contou com a participação de um conjunto de líderes – referências na gestão, na qualidade e na obtenção de

resultados, que partilharam as suas melhores metodologias e soluções, num mundo atualmente vulnerável, incerto e complexo.

O 45º Colóquio da Qualidade contou igualmente com um conjunto de organizações patrocinadoras e apoiantes, que muito contribuíram para o sucesso alcançado e a sustentabilidade do evento, com acréscimo muito significativo face aos apoios obtidos em 2020 (Gráfico 24).

Mais informações sobre o 45º Colóquio da Qualidade podem ser encontradas através do seguinte link: <https://apq.pt/eventos/45o-coloquio-da-qualidade/>

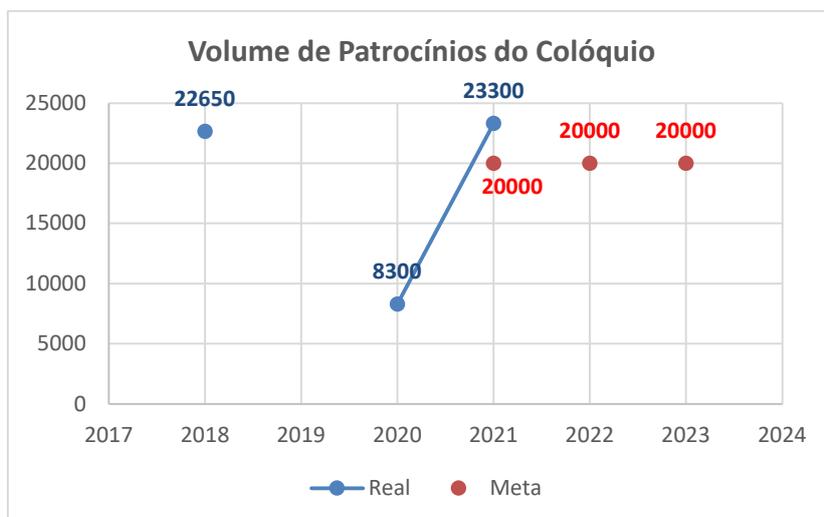


Gráfico 24. Evolução do volume de patrocínios associados ao Colóquio da Qualidade (2018-2021), com valores em Euros.

### 3.3. Outros Eventos

Adicionalmente ao Colóquio da Qualidade, no decurso do ano de 2021 a APQ dinamizou um conjunto amplo de eventos adicionais, que seguidamente se resumem.

#### Ciclo de Eventos “Por Norma...às quintas!”



Este ciclo compreendeu 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. Trata-se portanto de um espaço de partilha de conhecimento e de diversos pontos de vista, potenciando, desta forma, os benefícios que a utilização das normas e a participação no seu desenvolvimento pode trazer para todas as organizações, independentemente da sua dimensão ou setor de atividade. Em 2021 foram realizadas 6 sessões com esta configuração, através da Plataforma Teams, que contaram com um total de 512 inscritos, a saber:

##### *Sessão #01 - 4 de março de 2021*

“O papel da normalização na gestão de exercícios – Uma visão holística e a gestão de exercícios nas organizações em contexto de pandemia”.

##### *Sessão #02 - 1 de abril de 2021*

“Supply Chain Sustainability Management - Evolução do Supply Chain numa ótica integrada de Security, Competitiveness and Sustainability”.

##### *Sessão #03 - 6 de maio de 2021*

“O papel da Normalização na Resiliência Organizacional: desenvolvimento integrado de capacidades”.

Sessão #04 - 17 de junho de 2021

“A Normalização no combate à corrupção”.

Sessão #05 - 15 de julho de 2021

“A relevância da Continuidade do Negócio nas organizações”.

Sessão #06 - 4 de novembro de 2021

“Normalização: A visão para um mundo melhor”.

Estas sessões estão todas disponíveis no [Canal de Youtube](#) da APQ.

Mais informações disponíveis em: <https://apq.pt/por-norma-as-quinatas/>

## Webinar – Gestão da Inovação



Realizou-se no dia 9 de fevereiro de 2021 um webinar centrado no tema da Gestão da Inovação, dinamizado pelos especialistas Isabel Caetano e Tiago Ferrão, que contou com 206 inscritos.

## Webinar – European Quality Trademark (EQTM)”



Realizou-se no dia 30 de março de 2021 um webinar de divulgação da marca EQTM – European Quality Trademark, dinamizado pelo Presidente da APQ, Pedro Saraiva, que contou com cerca de 100 inscritos.

## Webinar – Sustentabilidade Empresarial – Estágios, tendências e inevitabilidades



Realizou-se no dia 9 de setembro de 2021 um workshp onde foi debatido o tema da Sustentabilidade, tendo contado com o testemunho dos CTT e dinamização pelo especialista João Dias da Silva. Este webinar contou com cerca de 100 inscritos.

De forma agregada, a APQ dinamizou assim em 2021 um total de 10 eventos, valor superior ao alcançado em 2020 (Gráfico 25).

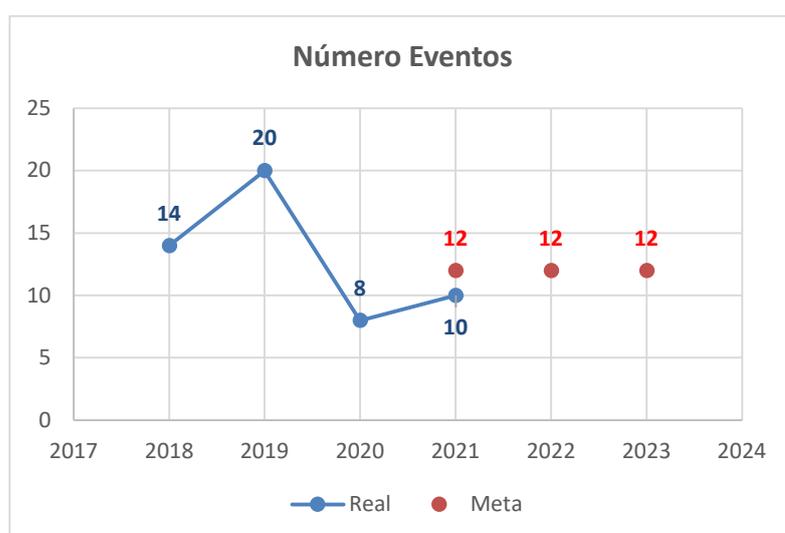


Gráfico 25. Evolução do número de eventos organizados pela APQ (2018-2021)

### 3.4. Projetos Especiais

Faz-se aqui referência a um conjunto de projetos especiais, que conheceram continuidade ou foram lançados pela primeira vez em 2021 pela APQ.

#### European Quality Trademark - EQTM



A European Organization for Quality (EOQ) lançou a marca EQTM para produtos com origem e qualidade europeia.

A APQ, enquanto National Representative da EOQ, acompanha, desde março de 2021, o processo de obtenção desta marca em Portugal.

A empresa Bosch Termotecnologia, associada da APQ, foi a terceira empresa a conseguir esta distinção a nível mundial e a primeira empresa em Portugal a obter o reconhecimento EQTM para os esquentadores produzidos na sua unidade fabril de Cacia (Ilustração 2).



Ilustração 2. Atribuição da marca EQTM aos esquentadores da BOSCH Portugal.

## Projeto Best European Customer Experience (BECX)



O Projeto BECX (Best European Customer Experience) ou Melhor Experiência do Cliente pretende ser a refundação e continuidade do Projeto ECSI (European Customer Satisfaction Index) Portugal, alargando o seu âmbito e adaptando-o às novas realidades, designadamente no que se refere aos múltiplos canais com que presentemente as empresas interagem com os seus clientes e que dão origem a um elevado número de pontos de contacto.

Deste modo, o projeto BECX pretende tornar-se a referência nacional para a avaliação da Experiência do Cliente, bem como para o reconhecimento das organizações que nos diversos setores de atividade da economia portuguesa mais se distinguem na oferta de uma experiência de excelência.

No Projeto BECX é utilizada a mais avançada metodologia de modelação da experiência do cliente, baseada em modelos de equações estruturais, a que foi adotada a partir de 1994 no American Customer Satisfaction Index (ACSI) e a partir de 1999 no European Customer Satisfaction Index (ECSI).

Em 2021, no âmbito deste projeto, desenvolvido em parceria com a NOVA IMS da Universidade Nova de Lisboa, foi possível contar com a adesão de 12 entidades/marcas (3 da Banca, 2 da Energia, 4 de Seguros, 3 de Águas), conforme abaixo retratado (Gráfico 26). O apoio habitualmente prestado pela APS – Associação Portuguesa de Seguradoras ao nível do setor dos Seguros teve continuidade nesta edição do estudo.

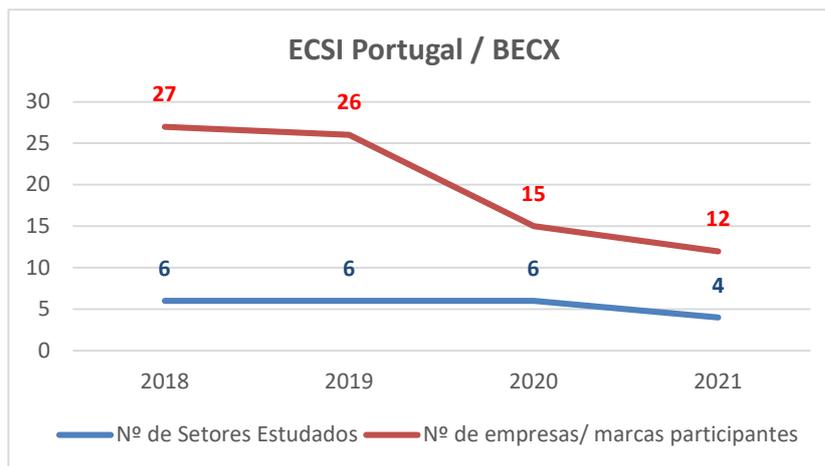


Gráfico 26. Evolução do número de aderentes ao projeto ECSI Portugal / BECX (2018-2021)

## Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais | EQUASS



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

Neste décimo primeiro ano da operacionalização do sistema em Portugal pela APQ, 12 entidades obtiveram a Certificação EQUASS Assurance (Gráfico 27). É de referir ainda que em 2021, devido à pandemia COVID-19, 23 organizações adiaram a sua auditoria de certificação/renovação para 2022, uma vez que o setor social foi muito afetado pelo contexto pandémico, como é sabido.

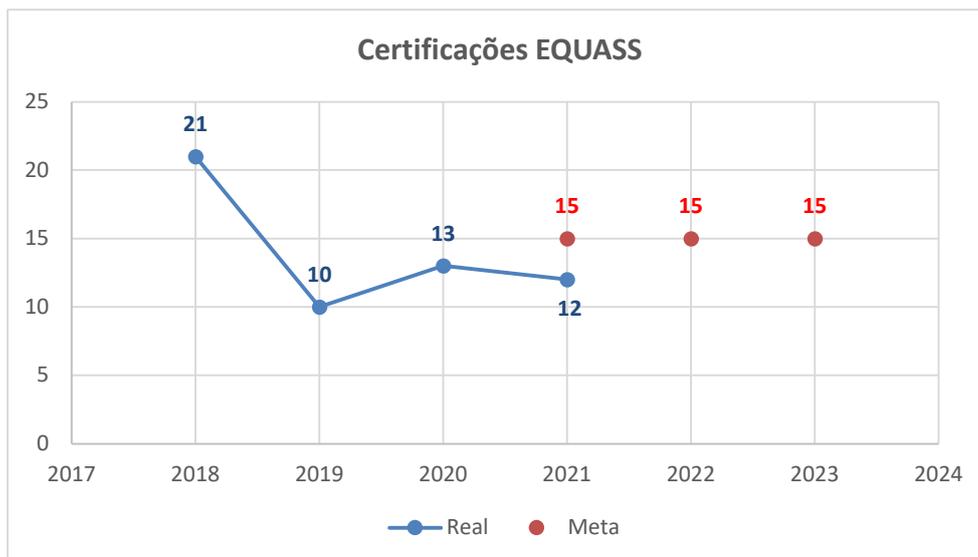


Gráfico 27. Evolução do número de certificações EQUASS (2018-2021)

## 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.

Assente numa metodologia rigorosa e científica de recolha e tratamento da informação, a análise estatística avançada que é efetuada a partir dos dados obtidos em cada organização permite identificar de um modo muito pragmático domínios concretos de intervenção prioritária e implementação de ações de melhoria, convertendo assim a avaliação da satisfação dos colaboradores numa poderosa e eficaz ferramenta de gestão.

Em 2021, no âmbito deste projeto desenvolvido em parceria com a Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos (APG), a QUAL e a Qmetrics, registou-se a adesão de 8 organizações ao ONRH (Gráfico 28).

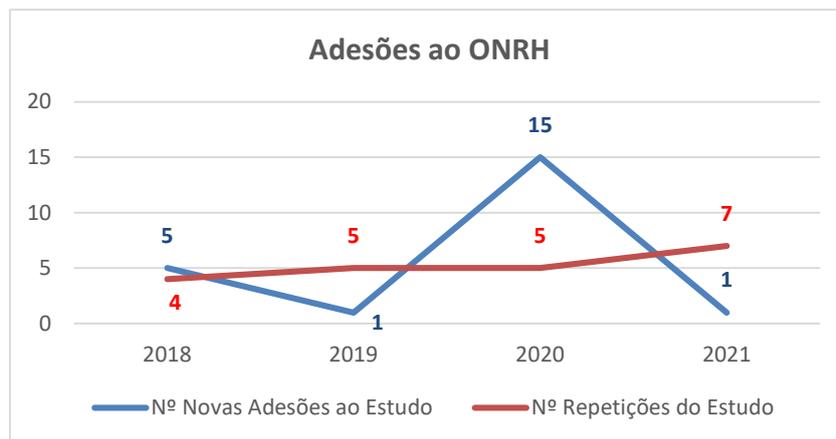


Gráfico 28. Evolução do número de entidades participantes no ONRH (2018-2021)

## Sistema de Reconhecimentos e Formação Licenciada EFQM



A APQ, para além de ser "Reference Organisation" da EFQM – European Foundation for Quality Management, é igualmente "Certified Training Organisation" – responsável pela formação e qualificação de profissionais no âmbito do Modelo EFQM – e "Certified Recognition Organisation" – responsável em Portugal pela gestão do esquema de reconhecimento da EFQM.

Durante o ano de 2021, registaram-se 4 candidaturas a este sistema, uma ao reconhecimento "Validated by EFQM", uma ao "Qualified by EFQM" e duas ao "Recognised by EFQM". Foi igualmente atribuído durante este ano de 2021 um total de 5 reconhecimentos, a saber: dois "Committed to Excellence", um "Validated by EFQM" e dois "Recognised by EFQM" (Gráfico 29).

O aumento do número de candidaturas em 2021 face a 2020 (Gráfico 30) terá decorrido do lançamento do novo Modelo EFQM em 2019/2020.

É de salientar ainda o facto de a APQ ter realizado em 2021 uma edição do curso "EFQM Foundation Training" e uma do curso "EFQM Certified Assessor

Transformation Training”, bem assim como a qualificação pela EFQM de 1 formador APQ para o curso “EFQM Organisational Change Leader”.

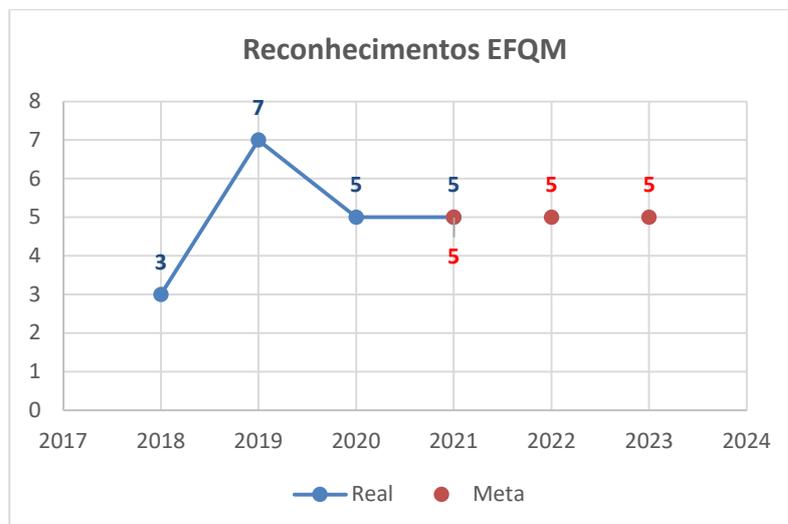


Gráfico 29. Evolução do número de reconhecimentos EFQM (2018-2021)

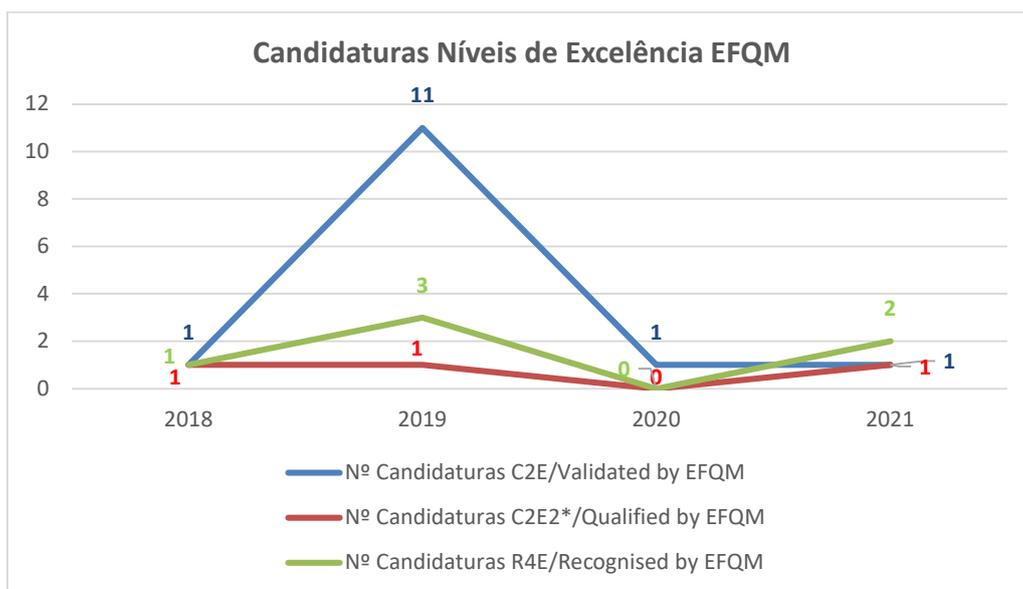


Gráfico 30. Tipologias de candidaturas a reconhecimentos EFQM (2018-2021)

## Parceria com a Fundação Montepio



Foi dada continuidade à parceria estabelecida com a Fundação Montepio, em 2015, tendo sido concretizada a 4ª edição do projeto, iniciada em finais de 2019.

Esta iniciativa envolveu em 2021 o acompanhamento da implementação do Sistema da Qualidade numa IPSS, com vista à sua certificação EQUASS Assurance, e numa outra IPSS com vista à sua “recertificação”.

### **3.5. Organismo de Normalização Setorial**

Um outro importante domínio de intervenção da APQ, que conheceu também desenvolvimentos relevantes ao longo de 2021, prende-se com a normalização e em particular o papel desempenhado enquanto Organismo de Normalização Setorial, ao nível das diferentes Comissões Técnicas (CT), conforme aqui se reporta.

#### **CT 80 - Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade**

Esta comissão acompanhou as atividades europeias e internacionais de normalização do ISO/TC 176 “Quality Management and Quality Assurance”, do CEN/SS F20 “Quality Assurance”, e do ISO/TC 286 “Collaborative Business Relationship Management”.

Ao longo do ano foram realizadas remotamente, através da plataforma Microsoft Teams, 3 reuniões plenárias, foram preparadas 25 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos e efetuou-se a tradução dos seguintes documentos preparados pela TF ISO/IAF Auditing Practice Group:

- “Auditoria Interna (2ª edição)”;
- “Comunicação Interna (2ª edição)”;
- “Processos”;
- “Valor Acrescentado.”

que se encontram disponíveis para consulta e download no site do IPQ, através do seguinte [link](#).

Foi igualmente atualizado o [Glossário da Qualidade](#) utilizado nas respetivas normas, partilhado com o IPQ e outras Comissões Técnicas Nacionais. Este

passou a ser um documento dinâmico, que é mantido permanentemente atualizado, acessível através dos sites da APQ e do IPQ.

Efetuiu-se ainda a participação via remota em 4 reuniões internacionais.

Foram mantidas ligações entre a CT80 e outras Comissões Técnicas do SPQ que têm manifestado interesse no âmbito dos trabalhos desta Comissão Técnica, nomeadamente as seguintes:

- CT42 - Segurança e Saúde do Trabalhador;
- CT98 - Portas, janelas, fachadas cortinas, cerramento de vãos e respetivos acessórios e ferragens;
- CT103 - Veículos de duas rodas;
- CT147 - Critérios de avaliação de entidades;
- CT150 - Gestão ambiental;
- CT152 - Recursos Humanos;
- CT 163 - Segurança em sistemas de informação;
- CT164 - Responsabilidade Social;
- CT165 - Ética nas organizações;
- CT169 - Atividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI);
- CT175 - Gestão de projetos;
- CT177 - Acessibilidade e design inclusivo;
- CT179 - Organizações Familiarmente Responsáveis;
- CT180 - Gestão do Risco;
- CT184 - Gestão de energia;
- CT186 - Respostas Sociais e Cuidados Continuados Integrados;
- CT187 - Aprendizagem formal, não formal e informal;
- CT190 - Aviação, Espaço e Defesa;
- CT 191 - Gestão de Serviços e Governação de TI;
- CT195 - Segurança nas Organizações e na Sociedade;

- CT204 - Gestão de Ativos;
- CT213 - Governação das Organizações.

## **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 remotamente, através da plataforma Zoom, 2 reuniões plenárias, preparadas 33 posições de voto e/ou comentários aos documentos normativos e efetuou-se a tradução das seguintes normas:

- ISO/IEC TS 17021-5:2014 "Avaliação da conformidade. Requisitos para organismos que procedem à auditoria e à certificação de sistemas de gestão. Parte 5: Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão de ativos";
- EN ISO/IEC 17000:2020 "Avaliação da conformidade. Vocabulário e Princípios Gerais";
- EN ISO/IEC 17040:2005 "Avaliação da conformidade. Requisitos gerais para a avaliação por pares de organismos de avaliação da conformidade e de organismos acreditados";
- EN ISO 20387:2018 "Biotecnologia. Biobanco. Requisitos gerais para as atividades do biobanco".

Efetuiu-se ainda a participação via remota em 3 reuniões internacionais.

Foram mantidas ligações entre a CT147 e outras Comissões Técnicas do SPQ que têm manifestado interesse no âmbito dos trabalhos desta Comissão Técnica, nomeadamente:

- CT80 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade;
- CT150 - Gestão Ambiental;
- CT204 - Gestão de Ativos.

## **CT 180 - Gestão do Risco**

A CT180 acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 262 "Risk Management".

Ao longo do ano foram realizadas 5 reuniões plenárias, através da plataforma Microsoft Teams, e preparadas 17 posições de voto e/ou comentários feitos a documentos normativos.

Efetuuou-se ainda a participação remota em 12 reuniões internacionais. Foram mantidas ligações entre a CT180 e outras Comissões Técnicas do SPQ que têm manifestado interesse no âmbito dos trabalhos desta Comissão Técnica, nomeadamente:

- CT42 - Segurança e Saúde do Trabalhador;
- CT80 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade;
- CT175 – Gestão de Projetos;
- CT204 – Gestão de Ativos.

## **CT 195 – Segurança nas Organizações e na Sociedade**

A CT 195 acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 292 "Security and Resilience", ISO/TC 309 "Governance of Organizations", CEN/SS A11 "Security Services" e CEN/TC 391 "Societal and Citizen Security".

Ao longo do ano foram realizadas 5 reuniões plenárias, através da plataforma Microsoft Teams, preparadas 53 posições de voto e/ou comentários a documentos normativos e efetuou-se a tradução das normas ISO 28000:2007 "Especificação para sistemas de gestão da segurança da cadeia de abastecimento" e ISO 28001:2007 "Sistemas de gestão da segurança da cadeia de abastecimento – Melhores práticas para a implementação da cadeia de abastecimento, apreciações e planos – Requisitos e orientação".

Efetuuou-se ainda a participação remota em 55 reuniões internacionais. Realizaram-se também, 6 sessões do ciclo de eventos "Por Norma... às quintas", conforme referido no ponto 3.3 deste documento.

## **CT 213 – Governação das Organizações**

A CT 213 acompanhou as atividades internacionais de normalização do ISO/TC 309 “Governance of Organizations”.

Ao longo do ano foram realizadas 4 reuniões plenárias, através da plataforma Microsoft Teams e preparadas 16 posições de voto e/ou comentários a documentos normativos.

Efetuuou-se ainda a participação remota em 30 reuniões internacionais. Realizou-se também, em conjunto com a CT195, uma das sessões do ciclo de eventos “Por Norma... às quintas” com o tema “A Normalização no combate à corrupção”.

### **3.6. Prémios da Qualidade**

Uma outra importante, estratégica e prioritária na intervenção da APQ, com evolução muito significativa em 2021, prende-se com o reconhecimento da “Qualidade Made in Portugal”, seja através da dinamização de prémios e iniciativas próprias da APQ, seja através do papel de charneira que a APQ pode desempenhar no apoio de candidaturas nacionais a Prémios Internacionais da Qualidade.

O atual portefólio de prémios incorpora alguns que se mantiveram ao longo do tempo, como o Prémio para Melhor Artigo da Revista Qualidade, outros que tinham sido descontinuados, como o Prémio para Equipas de Melhoria, bem assim como novos prémios que foram apenas agora lançados, conforme se apresenta seguidamente.

### **APQ Awards 2021**

Os APQ Awards (portefólio alargado de prémios, de âmbito nacional e internacional) constituem uma aposta estratégica da Direção da APQ, que tem como objetivo promover o reconhecimento público de organizações, profissionais e estudantes que se destacaram pelos resultados alcançados na Qualidade e Excelência Organizacional, contribuindo assim para a sua notoriedade, visibilidade, desenvolvimento e reconhecimento.

Segmentado em três grandes categorias (Pessoas/Profissionais, Estudantes e Empresas), este conjunto de prémios pretende estimular o potencial dos candidatos, avaliar o impacto dos seus resultados e sensibilizar as pessoas/empresas para as questões relacionadas com a qualidade e a excelência, bem como dar a conhecer o trabalho notável que é desenvolvido em Portugal.

## **Pessoas/Profissionais**

Nesta categoria foram atribuídos os seguintes prémios em 2021:

### *Troféu Associados*

Em 2021 completaram 50 anos de filiação na APQ os seguintes associados:

- CODAN Portugal;
- IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional.

Por sua vez, completaram 25 anos de filiação na APQ quatro associados coletivos e nove individuais, os quais passamos a enumerar:

- AGROS – União Cooperativas dos Produtores de Leite de Entre Douro e Minho;
- PENGEST - Planeamento, Engenharia E Gestão;
- CENFIM – Centro de Formação Profissional das Indústrias Metalúrgica e Metalomecânica;
- AICCOPN - Associação dos Industriais da Construção Civil e Obras Públicas;
- Alice Maria Marado Torres;
- Fernando Marques Miranda;
- João Paulo Ruivo Domingos;
- Jorge Henrique Silvestre Mendonça;
- José Manuel dos Santos Morais;
- Maria do Rosário Torres Barata;
- Maria Dulce Ribeiro dos Santos;
- Maria João Labrincha Miranda da Cruz;
- Patrícia Helena Moura e Sá.

### *Prémio Dedicção APQ*

Este reconhecimento, relativo ao ano de 2021, foi atribuído à ex-colaboradora da APQ Lucília Cordeiro Ferreira, admitida em fevereiro de 1974 e que desempenhou relevantes funções durante 35 anos ao serviço da APQ.

### *Melhor Artigo da Revista Qualidade*

Em homenagem ao associado Eng.º João Pires Farinha, este prémio referente a 2021 foi atribuído ao Prof. Luís Miguel Fonseca, autor do artigo “Modelo EFQM 2020 – uma análise crítica”, publicado na edição 4 de 2020 da revista.

### *Equipas de Melhoria*

O primeiro prémio foi atribuído à Equipa da EDP Comercial com a ação de melhoria “Intelligent Interactive Automation”, tendo sido ainda dada uma menção honrosa à Equipa da empresa Silencor com a ação de melhoria “Otimização do Mizusumashi e Implementação do Sistema Kanban na Secção de Soldadura da Silencor”.

### *Portuguese Quality Leader e European Quality Leader*

O vencedor deste prémio referente a 2021 foi o Eng.º Fernando Melo, CEO da Amorim Cork Flooring, S.A. – Unidade de Negócio da Corticeira Amorim SGPS, desde setembro de 2018.

Trata-se de um prémio alinhado com o EQL – European Quality Leader, dinamizado pela EOQ, que em 2021 e pela primeira vez na sua história, sob proposta da APQ, teve um vencedor de Portugal, na pessoa do Eng. Carlos Ribas.

### *Prémio Fotográfico Imagens da Qualidade*

O primeiro prémio deste concurso foi atribuído a Paulo Sapinho, com a fotografia “Almada tem Água de Qualidade”.

Foram também atribuídas duas menções honrosas: a Nuno Costa, com a fotografia “Caminho: da ISO 9001 ao PEX”, e a Fernanda Campos, com a fotografia “Qualidade Emergente”.

## **Estudantes**

Na categoria estudantes foram atribuídos os seguintes prémios:

### *Melhor Estudante*

Este prémio foi atribuído a Inês Miranda, da Universidade do Minho.

### *Melhor Dissertação de Mestrado*

Este prémio foi atribuído à dissertação “Estudo do impacto das práticas Lean Green na sustentabilidade e competitividade das organizações”, da autoria de Pedro Teixeira.

## **Organizações**

Na categoria organizações, os prémios/reconhecimentos de âmbito nacional que foram atribuídos foram os Certificados decorrentes das avaliações levadas a cabo pela APQ às cinco organizações portuguesas com candidaturas aprovadas aos níveis de excelência da EFQM:

- Multicare (Committed to Excellence);
- Instituto de Investigação Agrária e Veterinária (Committed to Excellence);
- Câmara Municipal de Matosinhos (Recognised by EFQM);
- Amorim Cork Flooring (Recognised by EFQM);
- AMA – Agência para a Modernização Administrativa (Validated by EFQM).

## **Prémio Kaizen Lean**

A APQ é uma das entidades parceiras do Prémio Kaizen Lean, tendo-se associado à categoria “Excelência na Qualidade”.

Na sua última edição foram premiadas, nesta categoria, as seguintes organizações:

**1º Prémio**  
Grupo Montalva  
Unidade de Torres Novas



**Menção Honrosa**  
Flex2000 – Produtos  
Flexíveis



**Prémio PME**  
Mistolin



Mais informações sobre este prémio encontram-se disponíveis em:  
<https://awards.kaizen.com/local-kaizen-awards/kaizen-award-portugal>

### 3.7. Revista Qualidade

Foram publicadas em 2021 quatro edições da Revista Qualidade, conforme planeado.

Para além do envio da revista aos associados, foi alargada a sua distribuição junto de um conjunto de entidades e parceiros, nacionais e internacionais.

Destaca-se ainda a disponibilização da revista no site da APQ, onde podem ser encontradas todas as edições da revista em formato digital, desde a sua criação.

A revista manteve a sua linha editorial, mas alargou o leque de conteúdos cobertos numa base regular, procurando assim ajustar-se cada vez mais e melhor às necessidades e expectativas dos seus leitores.



### **3.8 Estruturas da APQ**

As Delegações Regionais e Estruturas Dinamizadoras da APQ desempenham um papel igualmente relevante na vida associativa, resumindo-se seguidamente algumas das iniciativas concretizadas a este nível no ano de 2021.

#### **Delegação Regional dos Açores**

No sentido de dinamizar e aproximar a Delegação Regional dos Açores (DRA) aos associados e empresários da Região Autónoma dos Açores (RAA), foi estabelecido um plano de ação, com 7 iniciativas a realizar entre 2021 e 2023.

Ação 1: Estratégia de retenção e análise da satisfação;

Ação 2: Desenvolver “Ecosistema da Qualidade” na RAA;

Ação 3: Fomentar a aproximação das empresas regionais à Qualidade;

Ação 4: Promover serviços da APQ na RAA;

Ação 5: Jornadas Regionais da Qualidade;

Ação 6: Potenciar o envolvimento dos estudantes do ensino superior da RAA na Qualidade;

Ação 7: Promover prémio regional de reconhecimento na área da Qualidade.

Em 2021 foi enviado um inquérito de avaliação das expectativas e necessidades a potenciais associados da APQ (cerca de 300 empresas), cujos resultados irão permitir afinar a estratégia de atuação da DRA.

Relativamente à presença da DRA nas redes sociais, apesar de ser ainda pouco relevante, verificou-se um aumento de 55% no número de seguidores.

#### **Delegação Regional da Madeira**

A Delegação Regional da Madeira (DRM) estabeleceu alguns pontos-chave de intervenção que serão trabalhados entre 2021 e 2023 no sentido de dinamizar o movimento da Qualidade na Região Autónoma da Madeira (RAM) e criar

uma maior proximidade entre os associados e outros interessados nas temáticas da Qualidade e a APQ.

As principais iniciativas que se pretende concretizar neste contexto são as seguintes:

- Organização das Jornadas Regionais da Qualidade;
- Aferição da satisfação dos associados da RAM e identificação de oportunidades de melhoria;
- Retomar a atividade dos Grupos Dinamizadores da Qualidade;
- Manter as parcerias e contactos institucionais;
- Relançar o sistema de reconhecimento da Qualidade e da Excelência do Serviço na RAM.

### **Delegação Regional do Norte**

A atividade da Delegação Regional do Norte (DRN) tem vindo progressivamente a ser orientada para o contexto nacional, tendência reforçada no âmbito da pandemia, com um incremento de atividades realizadas remotamente.

Considerando as iniciativas concretizadas em 2021, com particular enfoque na Região Norte, salientam-se as seguintes:

- Reuniões de aproximação, auscultação e recolha das vozes dos associados da APQ;
- Participação no Prémio Kaizen Lean;
- Realização de Webinars de apresentação de temáticas emergentes;
- Lançamento da primeira edição da Pós-Graduação em Gestão da Qualidade, em parceria com a Porto Executive Academy (PEA).

### **Delegação Regional do Sul**

A Delegação Regional do Sul (DRS) estabeleceu em 2021 as linhas de ação prioritárias para o mandato em curso, que passam pela dinamização da Qualidade e criação de condições de aproximação da APQ aos associados da região.

Em resumo, salientam-se as seguintes ações realizadas em 2021:

- Criação de uma seção relacionada com a temática da sustentabilidade na revista Qualidade, tendo sido elaborado em 2021 um primeiro artigo sobre o assunto;
- Contacto com empresas da região, dando a conhecer a APQ e as vantagens de se tornar associado;
- Inquirição das necessidades e expectativas dos associados, permitindo a criação de um plano de ação que posse dar resposta ao identificado e potenciando a captação de novos associados.

### **Núcleo Dinamizador da Região Centro**

Em 2021, no seguimento das eleições para os órgãos sociais da APQ, foi constituído um grupo de trabalho para avaliar a pertinência da criação de uma delegação regional da APQ na Região Centro.

Os elementos que compõem este grupo elaboraram em 2021 uma proposta de plano de atividades para o horizonte temporal 2021-2022, composta por um conjunto de objetivos e iniciativas que pretendem dar contribuições válidas para as ambições estratégicas da APQ na Região Centro.

Foi estruturado um questionário para auscultação dos associados da APQ da Região Centro para analisar a viabilidade da criação de uma Delegação Regional do Centro (DRC), procurando compreender em que medida a DRC pode dar respostas mais adequadas às necessidades dos associados e em que áreas.

Este questionário foi enviado a 186 associados da APQ da Região Centro, no início de dezembro de 2021, aguardando-se ainda a obtenção de respostas adicionais, antes de se proceder ao correspondente tratamento de resultados.

### **Estruturas Dinamizadoras**

Das diferentes Estruturas Dinamizadoras da APQ, releva-se aqui a actividade desenvolvida pelo Colégio de Auditores.

## Colégio de Auditores

O núcleo coordenador do Colégio de Auditores (CA) desencadeou em 2021 um conjunto de iniciativas de relançamento desta Estrutura, focalizando num primeiro momento a atenção na criação de uma infraestrutura digital, no seio da APQ, assente nas plataformas e ferramentas de comunicação e partilha de informação, potenciadora de uma maior e mais ágil interação entre os membros do CA e a própria comunidade.

Por outro lado, foi efetuada uma atualização da base de dados de membros do CA, validando a condição de associado da APQ e salvaguardando as questões de proteção de dados. Em paralelo, foi criada uma nova ficha de membro e reviram-se os Princípios Gerais do CA.

Foi também preparado um Plano de Atividades para 2022, que envolve a criação de um Código Deontológico, a realização de reuniões remotas entre os membros do CA, a concretização de webinar(s), a elaboração de um artigo técnico e a participação em eventos externos.

## 04. Desenvolvimento das Capacidades e Competências Internas

A crescente dinâmica de evolução da APQ, delineada para o triénio 2021-2023 e que conheceu já importantes progressos de implementação em 2021, conforme relatado neste documento, assenta incontornavelmente num esforço permanente de profissionalização e reforço de capacitação da APQ, tanto em capital humano como em recursos disponíveis.

Assim sendo, está a apostar-se num novo modelo organizativo, de natureza matricial, com auscultação, envolvimento e responsabilização dos colaboradores da APQ, em paralelo com a partilha junto dos mesmos dos resultados e sucessos alcançados.

Foi deste modo definido um pelouro específico na Direção direcionado para os recursos humanos, com cada colaborador a assumir e reportar perante a mesma face a um conjunto de objetivos a alcançar e iniciativas a desenvolver. Adicionalmente, promoveram-se em 2021 reuniões periódicas com os colaboradores, tanto por parte da Direção como do Secretário-Geral da APQ, com constante abertura para colher sugestões e encontrar formas de melhorar ou renovar o funcionamento da APQ, sendo até ao momento feito um balanço francamente positivo das mudanças introduzidas.

Adicionalmente, deu-se reinício à condução, de forma anónima e por entidade externa, de um questionário de satisfação dos colaboradores, com adesão a 100% por parte dos mesmos, e resultados que são reconfortantes (Ilustração 3), ao mesmo tempo que apontam para prioridades de intervenção neste domínio, por forma a tentar convergir igualmente para a meta assumida neste indicador (4, com um valor médio de satisfação alcançado em 2021 cifrado em 3,43).

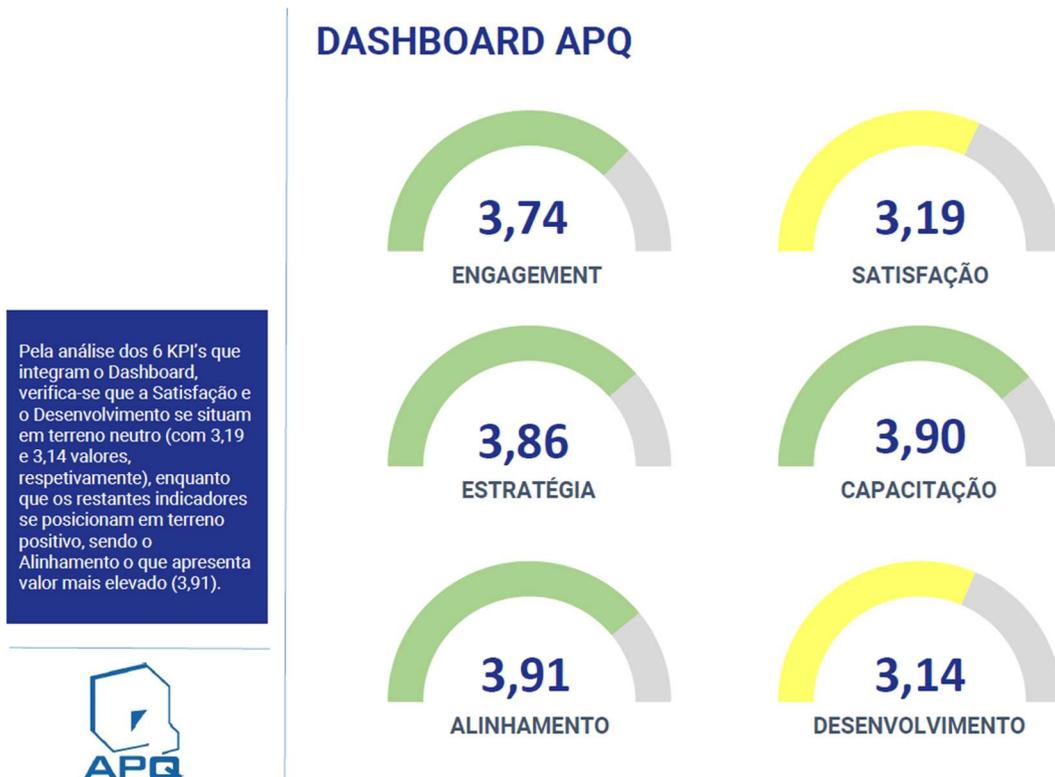


Ilustração 3. Grau de satisfação dos colaboradores da APQ

Nunca é demais sublinhar que quase tudo aquilo, e muito é, que a APQ conseguiu concretizar ao longo do ano de 2021, conforme aqui reportado, só o foi por via da dedicação competente e o “amor à camisola” da pequena grande equipa de colaboradores que fazem as coisas acontecer diariamente na vida da APQ.

#### 4.1. Formação / Qualificação dos Colaboradores

A formação interna dos colaboradores envolveu um total de 177 horas de formação, tendo-se centrado essencialmente em cursos e eventos organizados pela APQ ou entidades parceiras, na sua maioria em regime online.

Esta formação abrangeu áreas muito variadas, tais como as seguintes:

- Gestão do Risco;
- Gestão da Continuidade do Negócio;
- Sistemas de Gestão Anti-Corrupção;

- Gestão de Conteúdos Digitais;
- Técnicas de Marketing Digital;
- Gestão de Redes Sociais.

## 4.2. Evolução do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APQ, a dezembro de 2021, era composto por 6 colaboradores efetivos e 1 contratado (Tabela 3).

	Colaboradores	
	Efetivos	Contratados
Lisboa	4	-
Porto	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

Tabela 3. Caracterização dos colaboradores da APQ

## 4.3. Parque Informático, Software e Equipamentos

Ao nível do parque informático, foram adquiridos dois novos computadores, um de secretária (posto tesouraria/contabilidade) e um portátil, continuando a assegurar-se desta forma que todos os colaboradores da APQ dispõem de equipamentos para utilização remota, designadamente em contexto de teletrabalho.

Foram também substituídos os discos rígidos de 4 computadores portáteis, por forma a melhorar a sua velocidade de processamento.

Foi ainda dada continuidade em 2021 ao licenciamento do seguinte software:

- PRIMAVERA, relativo à gestão comercial, contabilidade e processamento de vencimentos, com migração para a versão 10 desta solução informática;
- FORINSIA, dedicado à gestão da formação, em regime de aluguer;
- OFFICE 365, com 10 licenças para uso generalizado nos postos de trabalho e por via remota, incluindo Microsoft Teams;

- ZOOM, com 2 licenças para complemento das soluções de transmissão online, quer no âmbito da formação quer da realização de eventos;
- ADOBE, para edição e criação de conteúdos multimédia por parte dos colaboradores da APQ.

Manteve-se igualmente em 2021 a disponibilização de telemóveis para a generalidade dos colaboradores da APQ, por forma a assegurar acessibilidade das comunicações, designadamente em contexto de teletrabalho.

#### 4.4. Sistemas de Informação, Presença na Internet e Redes Sociais

No ano de 2021, a APQ optou por prosseguir uma aposta de reforço da sua presença na internet, tornando mais robusta a interação com os seus associados e clientes por via nomeadamente do site, que tem conhecido crescente procura (Gráfico 31).

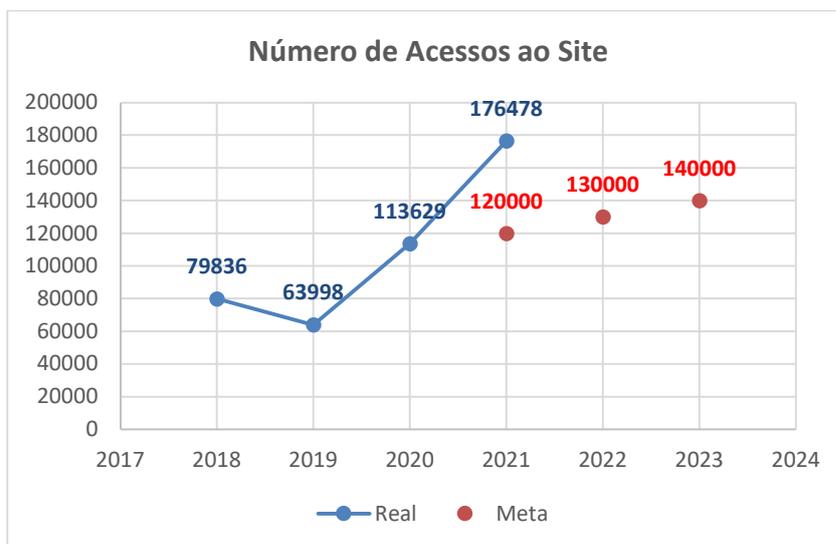


Gráfico 31. Evolução do número de acessos ao site da APQ (2018-2021)

O site da APQ foi continuamente atualizado em 2021, e criaram-se novas configurações, que permitem alcançar uma reforçada aproximação aos públicos-alvo, incluindo (Ilustração 4):

- possibilidade de contacto direto através do chat;

- área privada de acesso reservado para os associados, onde estes podem descarregar publicações, o cartão de associado, aceder à bolsa de emprego e estágios.



Ilustração 4. Novas funcionalidades do site da APQ

Relativamente à presença da APQ e utilização de redes sociais, foram em 2021 reforçadas as apostas de comunicação através deste tipo de canais, com acréscimo significativo dos correspondentes seguidores (Gráfico 32).

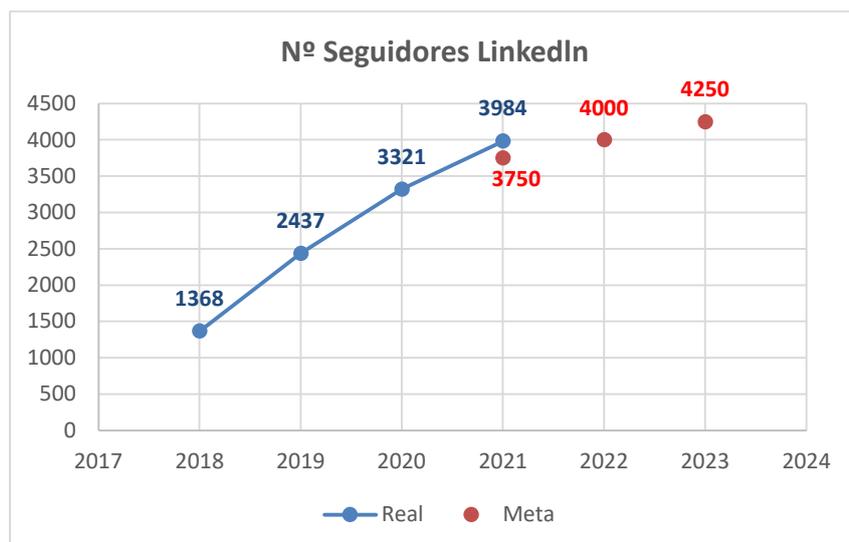


Gráfico 32. Evolução do número de seguidores da APQ no LinkedIn (2018-2021)

Como abaixo se ilustra (Ilustração 5), a APQ em 2021 de forma integrada registou assim uma evolução muito positiva em termos de presença nas plataformas digitais.



Ilustração 5. Síntese de indicadores de comunicação digital em 2021 e evolução dos mesmos face a 2020

## 05. Representações Institucionais

Fruto das atividades desenvolvidas ao longo do tempo pela APQ, esta tem estado envolvida e estabelecido múltiplas parcerias, do mais variado tipo, com ganhos crescentes de visibilidade e envolvimento não apenas a nível nacional, mas igualmente a nível internacional.

### 5.1. A Nível Nacional

A nível nacional, importa sublinhar desde logo o reforço de colaboração estabelecido com o IPQ, através de contactos periódicos, participação ativa igualmente no Fórum da Qualidade e lançamento de trabalhos conjuntos relacionados nomeadamente com:

- Revisão e promoção do PEX, incrementando a sua articulação com os restantes níveis de reconhecimento da EFQM;
- Realização de conjunto de webinars dedicados a debater conteúdos da “Agenda Estratégica para a Qualidade 2030”;
- Contribuição para a construção de um Plano de Ação para a Qualidade em Portugal, que possa vir a encontrar enquadramentos de financiamento nomeadamente no que diz respeito ao programa Portugal 2030;
- Eventual criação de uma Comissão Técnica centrada em Cidades e Comunidades Sustentáveis.

### Comissões Técnicas de Normalização

A APQ esteve representada nas seguintes Comissões Técnicas:

- CT 80 Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade – Eduardo Morgado;
- CT 144 Serviços Turísticos – Maria do Céu Almeida;
- CT 169 Atividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação – Helena Navas;
- CT 186 Respostas Sociais e Cuidados Continuados Integrados – Maria da Glória Antunes;
- CT 187 Aprendizagem Formal, não Formal e Informal – Susana Monteiro;
- CT 215 Gestão da Proteção de Dados – Fernando Reis;

- CT 216 Igualdade Salarial entre Mulheres e Homens – Marina Guerra;
- CT 219 Bem-Estar e Felicidade Organizacional – Eduardo Morgado.

## **Representação na Entidade Nacional de Acreditação**

A APQ manteve a sua representação na Comissão Consultiva da Entidade Nacional de Acreditação (IPAC – Instituto Português de Acreditação) - Odete Fernandes.

## **Organismos Certificadores**

A APQ esteve representada nas Comissões Consultivas/de Certificação, Comitês de Partes ou Conselhos de Ética dos seguintes organismos certificadores:

- BV *Bureau Veritas Certification* – Domingos Rosa;
- SGS ICS *Internacional Certification Services* – Rui Santos Ramos;
- CERTIF Associação para a Certificação – Pedro Saraiva;
- LR BA *Lloyds Register Business Assurance* Ibéria – Rui Santos Ramos.

## **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 - José Carlos Pereira.

## **Confederação Empresarial de Portugal (CIP)**

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

- Conselho Geral - Francisco Frazão Guerreiro;
- Conselho Empresarial - Francisco Frazão Guerreiro;
- Conselho da Indústria Portuguesa - Francisco Frazão Guerreiro;
- Conselho Estratégico para as Relações Internacionais – Francisco Frazão Guerreiro;
- Conselho Estratégico para a Economia Digital – Francisco Frazão Guerreiro;

- Conselho Estratégico Nacional da Energia – Bruno Vieira;
- Conselho Estratégico Nacional do Ambiente e do Clima – Eduardo Morgado;
- Conselho Estratégico Nacional da Saúde - Francisco Velez Roxo.

## **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.

## **Resumo da atividade da CS 03**

A atividade da CS 03 em 2021 poderá resumir-se no seguinte:

- Ao longo do ano a comissão reuniu diversas vezes, sempre por recurso à plataforma ZOOM;
- O tópico principal das reuniões continua a ser a organização da conferência QuaTIC, que em 2021 decorreu com formato de videoconferência, contando com a Universidade do Algarve como entidade organizadora;
- Tem-se procurado encontrar formas de dinamização da atividade da comissão, nomeadamente procurando a adesão de novas entidades e organizando sessões temáticas de atualização/divulgação.

## **Resumo da atividade da CS 09**

A CS 09 é constituída por 31 membros ativos e dispõe de 5 grupos de trabalho, orientados para diversas temáticas, designadamente:

- GT-1 Metrologia na Saúde
- GT-2 Informação em Saúde
- GT-3 Uso Responsável do Medicamento
- GT-4 Saúde Mental e Bem-estar
- GT-5 Sistemas de Informação em Saúde

Em 2021 houve apenas uma reunião plenária da CS/09, que decorreu online, desdobrada em 2 sessões, respetivamente a 17 e 24 de novembro, e cujo programa envolveu a apresentação e aprovação de dois documentos importantes, designadamente o Guia de Boas Práticas Parte II: Desfibrilhadores (elaborado pelo grupo de trabalho da Metrologia) e a Recomendação para Automedicação em Segurança (elaborada pelo grupo de trabalho do Medicamento).

O Presidente da CS 09, Prof. Doutor Henrique Lopes, manifestou em 2021 a vontade de não continuar a presidir à comissão, tendo sido proposta uma nova equipa, aprovada por unanimidade, tendo como Presidente o Prof. Dr. Henrique Santos e como Vice-Presidente o Prof. Doutor Mário Macedo.

### **Resumo da atividade da CS 11**

A APQ manteve a coordenação da CS 11, terminando em 2021 o seu mandato (triénio 2019-2021). Foi reforçada a presença na comissão, traduzida num maior envolvimento dos seus membros nos trabalhos dos seus três grupos temáticos (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, Ensino da Qualidade e Sistemas de Gestão da Qualidade), na participação nas reuniões plenárias mensais, assim como na organização e colaboração em eventos e conferências (RIQUAL, Congresso Nacional da Formação Profissional, conferência anual da própria CS/11, entre outros).

Apresenta-se, seguidamente, um resumo das diferentes participações e atividades realizadas em 2021:

- International Fórum Education, Employment and Training in Tourism; Webinars do CNE, tomada de posse da ANESP, Congresso Nacional da Formação, Conferências ISCTE;
- Júri do Prémio Criatividade e Inovação na Formação, a convite da Forma-te, atribuído em 21 de março;
- Publicação na revista TMQ (Techniques, Methodologies and Quality) do artigo "Sustentabilidade - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nas práticas das Instituições de Ensino e Formação";

- Participação no XI Encontro da RIQUAL (Universidade de Aveiro, 18 de setembro) onde apresentou a comunicação “Sustentabilidade - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nas práticas das Instituições de Ensino e Formação”;
- Apresentação do trabalho que tem vindo a desenvolver como case study para a rúbrica Accelerating Education for the SDGs in Universities 2021, no âmbito da International Conference on Sustainable Development;
- Participação a convite do Programa Erasmus numa sessão sobre a integração dos ODS nos projetos “Transnational Cooperation Activity - Quality, Inclusion and Corporate Social Responsibility - goals for 2021-2027”, nos dias 21 e 22 de junho;
- Visita à Escola Novas Rotas (Açores), no âmbito de um projeto educativo inovador integrado no Agrupamento EBI de Capelas e aprovado pela Direção Regional da Educação da Região Autónoma dos Açores;
- Realização da conferência anual da CS 11, no dia 13 de outubro, dedicada ao tema Transformação Digital na Educação e Formação, que teve o apoio e acolhimento da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Com uma assiduidade média que ultrapassou os 70% (num total de 51 entidades ativas) a comissão conta com representantes de todos os setores do ensino e formação, incluindo associações e organismos públicos com responsabilidades diretas no acompanhamento das políticas de educação e implementação de novas orientações governamentais.

## 5.2. A Nível Internacional

Neste contexto, além das participações institucionais, abaixo enumeradas, é de sublinhar a oportunidade que tem sido dada de a APQ, através do seu Presidente, ter intervenção em diferentes eventos internacionais da qualidade, realizados no ano de 2021 em formato online, nomeadamente aqueles que decorreram na China e Rússia, que se destacam pelo elevado número de participantes e relevância.

### European Organization for Quality (EOQ)

Enquanto *National Representative* da EOQ, a APQ manteve em 2021 uma estreita colaboração com esta organização europeia, tendo o Presidente da Direção e representante da APQ, Pedro Saraiva, mantido a sua participação como Vice-Presidente do *Executive Board* da EOQ para o mandato 2020-2023.

Ressalta-se ainda a este nível o lançamento do sistema europeu de reconhecimento de produtos (*European Quality Trademark*), que mereceu o apoio da APQ desde o seu início, bem como o reconhecimento dado ao Eng. Carlos Ribas, sob proposta da APQ, enquanto *European Quality Leader* de 2021.

A APQ participou tanto na Assembleia Geral da EOQ, em junho, como nas diferentes reuniões do *Executive Board*, realizadas em formato online, além de ter dado a conhecer na revista Qualidade a realidade da qualidade vivida em diferentes países e divulgado diferentes eventos online promovidos pela EOQ e que contaram com participantes de Portugal.

### European Foundation for Quality Management (EFQM)

Enquanto *Reference Organisation* da EFQM, a APQ manteve a cooperação institucional com esta organização europeia, designadamente no âmbito dos processos de reconhecimento pelos Níveis de Excelência, formação e na promoção do Modelo EFQM 2020.

## **American Society for Quality (ASQ)**

Enquanto *World Partner* da ASQ, a APQ manteve a cooperação institucional com esta organização internacional, designadamente no âmbito da formação certificada, sendo de sublinhar ainda que um elemento da Direção da APQ integra o Board da ASQ e que o Presidente da APQ foi eleito em 2021 para fazer igualmente parte do mesmo.

## **International Academy for Quality (IAQ)**

A APQ manteve durante 2021 uma colaboração institucional com a IAQ, sendo de ressaltar a participação do Presidente da Direção, Pedro Saraiva, como Vice-Presidente, membro do *Board of Trustees* da IAQ e *Chair* do seu *Quality in Education Think Tank*.

## **European Platform for Rehabilitation (EPR)**

Foi dada continuidade ao acordo firmado com a EPR, tendo a APQ mantido a sua colaboração com esta organização europeia na sua condição de "*Local License Holder*", no âmbito da certificação EQUASS Assurance.

## **Fundação Iberoamericana para a Gestão da Qualidade (FUNDIBEQ)**

Foi reforçada a colaboração institucional com a FUNDIBEQ, envolvendo a assinatura de um novo protocolo de cooperação, enquanto Organização Nacional Associada (ONA) para Portugal.

A APQ foi convidada a participar, na qualidade de observador, na reunião do júri do Prémio Iberoamericano da Qualidade 2021, realizada em setembro, e estão a ser desenvolvidos esforços no sentido de identificar entidades nacionais potencialmente interessadas em candidatar-se a futuras edições deste mesmo prémio.

## 06. Situação e Desempenho Financeiro

### 6.1. Resumo do Desempenho Financeiro

Apesar da situação pandémica vivida desde 2020, os esforços de adaptação resiliente concretizados pela APQ permitiram fechar o ano de 2021 com uma posição sólida do ponto de vista económico e financeiro, refletida igualmente na obtenção de um resultado operacional (Gráfico 33) e de um resultado líquido positivos.



Gráfico 33. Evolução do resultado operacional alcançado pela APQ (2018-2021), com valores em Euros

Para a obtenção deste desempenho em muito contribuíram as diferentes atividades concretizadas em 2021 pela APQ e aqui reportadas, com um crescimento do volume de vendas e serviços prestados face a 2020 (Gráfico 34).

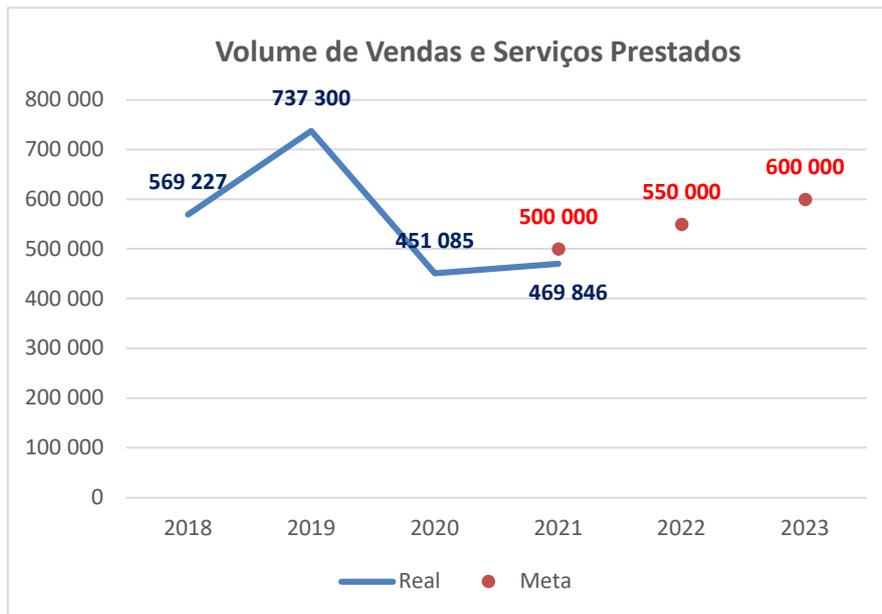


Gráfico 34. Evolução do volume de vendas e serviços prestados pela APQ (2018-2021), com valores em Euros

## 6.2. Demonstrações Financeiras e Correspondentes Anexos

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade  
Demonstrações Financeiras Individuais  
31 de dezembro de 2021

---

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade  
**Demonstrações Financeiras Individuais**  
Exercício 2021

---

Rua Carlos Alves, n.º 3, r/c – Polo Tecnológico de Lisboa 1600-515 Lisboa  
Contribuinte n.º 500 960 410  
Conservatória do registo comercial de Lisboa

M *ADS*  
1 *[assinatura]*

## Índice

### Demonstrações financeiras individuais para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

• Balanço Individual em 31 de dezembro de 2021.....	4
• Demonstração dos Resultados Individuais em 31 de dezembro de 2021.....	5
• Anexo	
1. Nota introdutória.....	6
2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras.....	7
3. Principais políticas contabilísticas.....	8
4. Ativos fixos tangíveis.....	10
5. Outros ativos financeiros.....	10
6. Clientes.....	10
7. Estado e outros entes públicos.....	11
8. Outros créditos a receber.....	11
9. Diferimentos.....	12
10. Caixa e depósitos bancários.....	12
11. Instrumentos de capital próprio.....	12
12. Fornecedores.....	12
13. Outras dívidas a pagar.....	13
14. Rédito.....	13
15. Fornecimentos e serviços externos.....	13
16. Gastos com o pessoal.....	14
17. Outros gastos.....	14
18. Gastos/reversões de depreciação e de amortização.....	14
19. Resultados financeiros.....	14
20. Tributação autónoma.....	15
21. Compromissos.....	15
22. Eventos subsequentes.....	15
23. Informações exigidas por diplomas legais.....	15

Demonstrações Financeiras Individuais  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

---

Rua Carlos Alves, n° 3, r/c – Polo Tecnológico de Lisboa 1600-515 Lisboa  
Contribuinte n° 500 960 410  
Conservatória do registo comercial de Lisboa

AS  
3

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

Balanço Individual em dezembro de 2021

(Valores expressos em euros)

	Notas	31-dez-21	31-dez-20
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	4	1 008 672,15	1 038 436,96
Investimentos financeiros	5	16 611,86	17 295,19
<b>Total dos Ativos Não Correntes</b>		<b>1 025 284,01</b>	<b>1 055 732,15</b>
<b>Ativo corrente</b>			
Inventários		-	-
Clientes / Utentes	6	87 016,20	70 293,51
Estado e outros entes públicos	7	1 290,35	1 300,28
Outros créditos a receber	8	5 190,65	5 400,00
Diferimentos	9	15 027,31	16 796,91
Caixa e depósitos bancários	10	451 398,76	408 610,72
<b>Total dos Ativos Correntes</b>		<b>559 923,27</b>	<b>502 401,42</b>
<b>Total do Ativo</b>		<b>1 585 207,28</b>	<b>1 558 133,57</b>
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Reservas	11	313 800,52	313 800,52
Resultados transitados	11	1 145 922,37	1 135 292,17
<b>Resultado líquido do exercício</b>	11	<b>16 440,30</b>	<b>10 630,21</b>
<b>Total do fundo de capital</b>		<b>1 476 163,19</b>	<b>1 459 722,90</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	12	33 565,71	28 250,59
Estado e outros entes públicos	7	15 190,34	16 883,02
Diferimentos	9	14 925,00	23 032,50
Outras dívidas a pagar	13	45 363,04	30 244,56
<b>Total dos Passivos Correntes</b>		<b>109 044,09</b>	<b>98 410,67</b>
<b>Total do Passivo</b>		<b>109 044,09</b>	<b>98 410,67</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>1 585 207,28</b>	<b>1 558 133,57</b>

Lisboa, 10 de Fevereiro de 2022

O CONTABILISTA CERTIFICADO

A DIREÇÃO

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

Demonstração dos Resultados Individuais  
 Exercício findo em dezembro de 2021

(Valores expressos em euros)

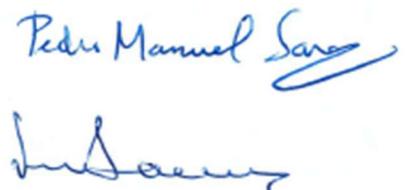
	Notas	31-dez-21	31-dez-20
Vendas e Serviços Prestados	14	469 845,66	451 085,43
Subsídios, doações e legados à exploração	14	7 816,43	3 609,31
Trabalhos para a própria entidade	14	-	16 667,00
Fornecimentos e serviços externos	15	(233 959,29)	(239 251,75)
Gastos com o pessoal	16	(194 252,83)	(191 445,10)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	6	(1 047,67)	(2 778,25)
Outros rendimentos	14	2 493,32	2 561,62
Outros gastos	17	(9 482,12)	(4 498,92)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>41 413,50</b>	<b>35 945,34</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	18	(30 513,81)	(30 869,67)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>10 899,69</b>	<b>5 079,67</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	19	5 667,01	5 667,01
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>16 566,70</b>	<b>10 746,68</b>
Impostos sobre o rendimento do período	20	(126,40)	(116,48)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>16 440,30</b>	<b>10 630,21</b>

Lisboa, 10 de Fevereiro de 2021

O CONTABILISTA CERTIFICADO



A DIREÇÃO



APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais  
para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

(Valores expressos em euros)

**I. Nota introdutória**

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 APQ 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 2021, a APQ manteve várias parcerias nacionais e internacionais, designadamente:

Projeto BICX (Best European Customer Experience), desenvolvido em parceria com a NOVA IMS da Universidade Nova de Lisboa, e que constitui um sucedâneo do Projeto ECSI Portugal, tem como objetivo a avaliação da Experiência do Cliente e a premiação das organizações que nos diversos setores de atividade da economia portuguesa mais se distinguem na oferta de uma experiência de excelência.

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 Sistemas de Gestão da Qualidade EQUASS Assurance em IPSS e correspondente certificação, fomentando a capacitação das organizações da economia social.

O projeto EQUASS – European Quality in Social Services, em parceria com a EPR – European Platform for Rehabilitation, tem como objetivo estimular o desenvolvimento do setor dos serviços sociais, promovendo o compromisso com a qualidade e a melhoria contínua, constituindo-se como um instrumento de garantia da qualidade reconhecido pelos clientes.

Parceria com a EOQ – European Organization for Quality no âmbito da promoção da Qualidade a nível europeu, assumindo a APQ atualmente uma Vice-Presidência do Executive Board, havendo a destacar em 2021 o lançamento de um sistema de reconhecimento de produtos com origem europeia (EQTM - European Quality Trademark).

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 EFQM, assim como pela gestão do esquema de reconhecimento Níveis de Excelência.

Rua Carlos Alves, nº 3, r/c – Polo Tecnológico de Lisboa 1600-515 Lisboa  
Contribuinte nº 500 960 410  
Conservatória do registo comercial de Lisboa

PAS  
6

## 2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

### a) Referencial Contabilístico

Em 2021 as demonstrações financeiras da Associação foram preparadas de acordo com o referencial do Sistema Normalização Contabilística para as entidades do sector não lucrativo (SNC-ESNI.), que integra a Norma Contabilística de Relato Financeiro (NCRF-ESNI.). Atendendo a que a Associação tinha adotado o SNC com efeitos a 1 de janeiro de 2010, a transição para o SNC –ESNI. não produziu quaisquer impactos.

### b) Pressuposto da continuidade

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Associação, mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

### c) Regime do acréscimo

A Associação regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo, pelo qual os rendimentos e ganhos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas de “Devedores e credores por acréscimos e diferimentos”.

### d) Classificação dos ativos e passivos não correntes

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis a mais de um ano a contar da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, como ativos e passivos não correntes. Adicionalmente, pela sua natureza, as ‘Provisões’ são classificados como ativos e passivos não correntes.

### e) Passivos contingentes

Os passivos contingentes não são reconhecidos no balanço, sendo os mesmos divulgados no anexo, a não ser que a possibilidade de uma saída de fundos afetando benefícios económicos futuros seja remota.

### f) Passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da forma legal que assumam.

### g) Eventos subsequentes

Os eventos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras.

Caso existam eventos materialmente relevantes após a data do balanço, são divulgados no anexo às demonstrações financeiras.

### h) Derrogação das disposições do ESNI.

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC para as ESNI..

### 3. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas de contabilidade aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

#### 3.1. Moeda funcional e de apresentação

As demonstrações financeiras da APQ são apresentadas em euros. O euro é a moeda funcional e de apresentação.

As transações em moeda estrangeira são transpostas para a moeda funcional utilizando as taxas de câmbio prevalentes à data da transação.

Os ganhos ou perdas cambiais resultantes dos pagamentos/recebimentos das transações bem como da conversão de taxa de câmbio à data de balanço dos ativos e passivos monetários, denominados em moeda estrangeira são, reconhecidos na demonstração dos resultados na rubrica “Gastos de financiamento”, se relacionados com empréstimos ou em “Outros gastos ou perdas operacionais”, para todos os outros saldos/transações.

#### 3.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

As depreciações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método das quotas constantes em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

De acordo com o Decreto Regulamentar nº 25/2009, de 14 de setembro, as taxas de depreciação utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Bem	Anos de vida útil
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 activos fixos tangíveis	10 a 25

Os ativos fixos tangíveis em curso representam bens ainda em fase de construção/promoção, encontrando-se registados ao custo de aquisição deduzido de eventuais perdas por imparidade.

Estes bens são depreciados a partir do momento em que os ativos subjacentes estejam concluídos ou em estado de uso.

As mais ou menos valias resultantes da venda ou abate de ativos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico na data de alienação/abate, sendo registadas na demonstração dos resultados nas rubricas “Outros rendimentos operacionais” ou “Outros gastos operacionais”, consoante se trate de mais ou menos valias.

#### 3.3. Imposto sobre o rendimento

A Associação é uma entidade sem fins lucrativos e encontra-se isenta do Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC), exceto no valor da tributação autónoma, que incide sobre os gastos com viaturas de turismo, despesas de representação, ajudas de custo e kms pagos por deslocações em viaturas próprias dos colaboradores.

#### 3.4. Clientes e outros valores a receber

As contas de “Clientes” e “Outros valores a receber” não têm implícitos juros e são registadas pelo seu valor nominal diminuído de eventuais perdas de imparidade, reconhecidas nas rubricas ‘Perdas de imparidade acumuladas’, para que as mesmas reflitam o seu valor realizável líquido.

Rua Carlos Alves, nº 3, r/c – Polo Tecnológico de Lisboa 1600-515 Lisboa  
Contribuinte nº 500 960 410  
Conservatória do registo comercial de Lisboa

PAZ  
8  
b

### 3.5. Caixa e equivalentes de caixa

Esta rubrica inclui caixa, depósitos à ordem em bancos e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez com maturidades até três meses. Os depósitos bancários são incluídos na rubrica "Financiamentos obtidos", expresso no "passivo corrente".

### 3.6. Provisões

A Associação analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultam de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

### 3.7. Fornecedores e outras contas a pagar

As contas a pagar a fornecedores e outros credores, que não vencem juros, são registadas pelo seu valor nominal, que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

### 3.8. Encargos financeiros com empréstimos obtidos

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido líquido de comissões com a emissão desses empréstimos. Os encargos financeiros apurados de acordo com a taxa de juro efetiva são registados na demonstração dos resultados de acordo com o regime do acréscimo.

### 3.9. Rédito e regime do acréscimo

O rédito compreende o justo valor da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços decorrentes da atividade normal da Associação.

A APQ reconhece rédito quando este pode ser razoavelmente mensurável, seja provável que a Associação obtenha benefícios económicos futuros, e os critérios específicos descritos a seguir se encontrem cumpridos. O montante do rédito não é considerado como razoavelmente mensurável até que todas as contingências relativas a uma venda estejam substancialmente resolvidas.

Os rendimentos são reconhecidos na data da prestação dos serviços.

Os juros recebidos são reconhecidos atendendo ao regime do acréscimo, tendo em consideração o montante em dívida e a taxa efetiva durante o período até à maturidade.

### 3.10. Subsídios

Os subsídios são reconhecidos ao seu justo valor, quando existe uma garantia suficiente de que o subsídio venha a ser recebido e de que a Associação cumpre com todas as condições para o receber.

17 PAS  
9  
+

#### 4. Ativos fixos tangíveis

O movimento ocorrido nos ativos fixos tangíveis e respetivas depreciações, nos exercícios de 2021 e de 2020 foi o seguinte:

	31-dez-21					Saldo em 31-Dez-21
	Saldo em 01-Jan-21	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Reversões	
<b>Custo:</b>						
Edifícios e outras construções	1 430 994,80	-	-	-	-	1 430 994,80
Equipamento básico	228 688,15	-	-	-	-	228 688,15
Equipamento de transporte	12 469,95	-	-	-	-	12 469,95
Equipamento administrativo	98 432,72	749,00	-	-	-	99 181,72
Outros ativos fixos tangíveis	3 244,95	-	-	-	-	3 244,95
	<u>1 773 830,57</u>	<u>749,00</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>1 774 579,57</u>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Edifícios e outras construções	415 739,58	25 523,70	-	-	-	441 263,28
Equipamento básico	209 100,51	2 943,69	-	-	-	212 044,20
Equipamento de transporte	12 469,95	-	-	-	-	12 469,95
Equipamento administrativo	94 839,62	2 046,42	-	-	-	96 886,04
Outros ativos fixos tangíveis	3 244,95	-	-	-	-	3 244,95
	<u>735 399,61</u>	<u>30 513,81</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>765 913,42</u>

	31-dez-20					Saldo em 31-Dez-20
	Saldo em 01-Jan-20	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Reversões	
<b>Custo:</b>						
Edifícios e outras construções	1 430 994,80	-	-	-	-	1 430 994,80
Equipamento básico	207 130,99	21 557,36	-	-	-	228 688,15
Equipamento de transporte	12 469,95	-	-	-	-	12 469,95
Equipamento administrativo	93 041,84	5 390,88	-	-	-	98 432,72
Outros ativos fixos tangíveis	3 244,95	-	-	-	-	3 244,95
	<u>1 746 882,53</u>	<u>26 948,24</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>1 773 830,57</u>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Edifícios e outras construções	389 609,37	26 130,21	-	-	-	415 739,58
Equipamento básico	206 157,83	2 942,68	-	-	-	209 100,51
Equipamento de transporte	12 469,95	-	-	-	-	12 469,95
Equipamento administrativo	93 041,84	1 796,78	-	-	-	94 839,62
Outros ativos fixos tangíveis	3 244,95	-	-	-	-	3 244,95
	<u>704 529,94</u>	<u>30 869,67</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>735 399,61</u>

#### 5. Outros ativos financeiros

O movimento ocorrido na rubrica de "Outros ativos financeiros", nos exercícios de 2021 e de 2020 foi o seguinte:

	31-dez-21		31-dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Investimentos em outras empresas	16 245,45	0,00	16 245,45	0,00
Outras aplicações financeiras				
FCT	366,41	0,00	1 049,74	0,00
Perdas por imparidade acumuladas	16 611,86	0,00	17 295,19	0,00
	<u>16 611,86</u>	<u>0,00</u>	<u>17 295,19</u>	<u>0,00</u>

#### 6. Clientes

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica "Clientes" tinha a seguinte composição:

	31-dez-21		31-dez-20		Total
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente	
<b>Clientes / Clientes</b>					
Clientes conta corrente	20 809,39	87 016,20	19 761,72	70 293,51	
Perdas por imparidade acumuladas	-20 809,39	0,00	-19 761,72	0,00	
	<u>0,00</u>	<u>87 016,20</u>	<u>0,00</u>	<u>70 293,51</u>	
	até 6 meses	6 a 12 meses	12 a 18 meses	18 a 24 meses	superior a 24 meses
Clientes conta corrente	87 636,04	11 338,56	2 031,60	6 779,39	20 809,39
	<u>87 636,04</u>	<u>11 338,56</u>	<u>2 031,60</u>	<u>6 779,39</u>	<u>0,00</u>
					<u>107 825,59</u>

10  
PSE

A rúbrica perdas por imparidade

Perdas por imparidades	31-dez-21	31-dez-20
Saldo a 1 de Janeiro	19 761,72	16 987,47
Aumento	1 047,67	2 774,25
Reversão	0,00	0,00
Regularizações	0,00	0,00
	<u>20 809,39</u>	<u>19 761,72</u>

#### 7. Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-dez-21	31-dez-20
<b>Ativo</b>		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	1 290,35	1 300,28
	<u>1 290,35</u>	<u>1 300,28</u>
<b>Passivo</b>		
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	7 668,37	4 525,41
Imposto sobre o rend. das pessoas singulares (IRS)	2 928,25	5 898,50
Segurança Social	4 584,97	6 450,36
Outros impostos e taxas - ICI	8,75	8,75
	<u>15 190,34</u>	<u>16 883,02</u>

Não existem dívidas em mora ao Estado e à Segurança Social, e os valores credores respeitam a dívidas correntes liquidadas no período seguinte.

#### 8. Outros créditos a receber

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, a rubrica “Outros créditos a receber” tinha a seguinte composição:

	31-dez-21		31-dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Acréscimos de proveitos	0,00	0,00	0,00	5 400,00
Adiantamentos a fornecedores	0,00	379,98	0,00	0,00
Outros	0,00	4 810,67	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>5 190,65</u>	<u>0,00</u>	<u>5 400,00</u>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>5 190,65</u>	<u>0,00</u>	<u>5 400,00</u>

#### 9. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 os saldos da rubrica “Diferimentos” do ativo e passivo foram como segue:

	31-dez-21	31-dez-20
<b>Diferimentos ( Ativo)</b>		
Seguros pagos antecipadamente	1 480,67	1 556,47
Outros gastos a reconhecer	13 546,64	15 240,44
	<u>15 027,31</u>	<u>16 796,91</u>
<b>Diferimentos ( Passivo)</b>		
Proveitos Patrocínios	7 000,00	0,00
Proveitos Equass	7 925,00	15 562,50
Proveitos Níveis excelência	0,00	5 390,00
Proveitos formação intra	0,00	2 080,00
	<u>14 925,00</u>	<u>23 032,50</u>

Os valores ativos desta rubrica incluem além de seguros emitidos em 2021 referentes ao período seguinte, e em outros gastos a reconhecer regista prestação de serviços faturados em 2021, sendo o serviço prestado em 2022.

Nos diferimentos passivos são registados proveitos faturados em 2021 cujos custos acontecem no ano de 2022.

#### 10. Caixa e depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-dez-21	31-dez-20
Caixa	1 000,00	1 000,00
Depósitos à ordem	450 398,76	407 610,72
	<u>451 398,76</u>	<u>408 610,72</u>

#### 11. Instrumentos de capital próprio

Os movimentos efetuados no Capital Próprio, em 2021 foram os seguintes:

Contas	Saldo inicial	Aumentos	Diminuições	Transferências	Saldo final
<b>Capital próprio:</b>					
Outras Reservas	313 800,52	0,00	0,00	0,00	313 800,52
Resultados transferidos	1 135 292,17	10 630,20	0,00	0,00	1 145 922,37
Resultado líquido do exercício	10 630,21	16 440,30	-10 630,21	0,00	16 440,30
	<u>1 459 722,90</u>	<u>27 070,50</u>	<u>-10 630,21</u>	<u>0,00</u>	<u>1 476 163,19</u>

#### 12. Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica “Fornecedores” tinha a seguinte composição:

	31-dez-21	31-dez-20
Fornecedores conta corrente	33 565,71	28 250,59
	<u>33 565,71</u>	<u>28 250,59</u>

### 13. Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica “Outras dívidas a pagar” não corrente e corrente tinha a seguinte composição:

	31-dez-21		31-dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Acréscimos de gastos - diversos	0,00	10 160,84	0,00	4 356,86
Acréscimos de gastos - remunerações	0,00	23 336,30	0,00	25 887,70
Adiantamento de clientes	0,00	11 865,90	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>45 363,04</b>	<b>0,00</b>	<b>30 244,56</b>

### 14. Rédito

O rédito reconhecido pela Associação em 31 de dezembro de 2021 e 2020 é detalhado conforme se segue:

	31-dez-21	31-dez-20
<b>Vendas</b>	<b>1 210,43</b>	<b>466,13</b>
<b>Prestação de serviços</b>		
Quotas	156 005,08	154 460,39
Projetos	50 088,58	100 601,19
Ações de formação	222 123,00	171 711,28
Patrocínios	20 000,00	12 137,50
Serviços secundários	20 418,57	11 708,94
<b>Total da prestação de serviços</b>	<b>468 635,23</b>	<b>450 619,30</b>
<b>Total das Vendas e da Prestação de Serviços</b>	<b>469 845,66</b>	<b>451 085,43</b>
<b>Outros rendimentos e ganhos</b>		
Trabalhos para a própria empresa	0,00	16 667,00
Subsídio à exploração	7 816,43	3 609,31
Outros	2 493,32	2 560,62
<b>Total de outros rendimentos</b>	<b>10 309,75</b>	<b>22 836,93</b>

Na rubrica de “Vendas” regista-se o valor referente aos artigos vendidos.

Os trabalhos para a própria empresa lançados em 2020, respeitam a custos internos com a construção de um novo site da Associação na internet.

### 15. Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, foi a seguinte:

	31-dez-21	31-dez-20
Subcontratos	23 369,82	12 817,48
Serviços especializados	183 536,53	201 447,34
Materiais	4 487,37	2 494,06
Energia e fluidos	4 855,91	6 088,70
Deslocações, estadas e transportes	1 801,53	962,05
Serviços diversos	15 908,13	15 444,12
Rendas e alugueres	2 423,21	1 813,30
Comunicação	11 693,12	7 540,17
Seguros	659,23	786,84
Contencioso e notariado	5,00	315,00
Limpeza, higiene e conforto	636,79	1 115,04
Outros serviços	490,78	3 873,77
	<b>233 959,29</b>	<b>239 253,75</b>

Rua Carlos Alves, nº 3, r/c – Polo Tecnológico de Lisboa 1600-515 Lisboa  
 Contribuinte nº 500 960 410  
 Conservatória do registo comercial de Lisboa

13

**16. Gastos com o pessoal**

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, foi a seguinte:

	<u>31-dez-21</u>	<u>31-dez-20</u>
Remunerações do pessoal	159 991,54	158 182,51
Encargos sobre remunerações	32 440,31	31 742,89
Seguros	1 670,98	1 520,70
Outros gastos com pessoal	150,00	0,00
	<u>194 252,83</u>	<u>191 446,10</u>

Não existem saldos devedores e credores entre a Associação e o pessoal.

**17. Outros gastos**

Os outros gastos, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020, foram como segue:

	<u>31-dez-21</u>	<u>31-dez-20</u>
Impostos	1 131,22	200,53
Quotizações	8 170,00	2 160,00
Outros gastos e perdas	180,90	2 138,39
	<u>9 482,12</u>	<u>4 498,92</u>

**18. Gastos/reversões de depreciação e de amortização**

Esta rubrica, nos períodos de 2021 e de 2020, tinham a seguinte composição:

	<u>31-dez-21</u>			<u>31-dez-20</u>		
	Gastos	Reversões	Total	Gastos	Reversões	Total
Ativos fixos tangíveis	30 513,81	0,00	30 513,81	30 869,67	0,00	30 869,67
	<u>30 513,81</u>	<u>0,00</u>	<u>30 513,81</u>	<u>30 869,67</u>	<u>0,00</u>	<u>30 869,67</u>

**19. Resultados financeiros**

Esta rubrica, nos períodos de 2021 e de 2020, tinham a seguinte composição:

	<u>31-dez-21</u>	<u>31-dez-20</u>
<b>Juros e rendimentos similares obtidos</b>		
Dividendos	5 667,01	5 667,01
	<u>5 667,01</u>	<u>5 667,01</u>

**20. Tributação autónoma**

Os valores considerados para o cálculo da tributação autónoma foram de:

	31-dez-21	31-dez-20
Conservação de viaturas	464,70	31,50
Combustíveis	232,23	653,82
Estacionamentos e portagens	168,25	189,64
Seguros	165,75	220,98
Aluguer viaturas	135,06	0,00
Imposto sobre transportes rodoviários	57,73	57,73
	<b>1 223,72</b>	<b>1 153,67</b>
	<b>10%</b>	<b>115,37</b>
Kms	80,55	22,16
	<b>80,55</b>	<b>22,16</b>
	<b>5%</b>	<b>1,11</b>
<b>Total</b>	<b>126,40</b>	<b>116,48</b>

**21. Compromissos**

Em 31 de dezembro de 2021, a Associação não regista nenhum compromisso não registado no balanço da Entidade.

**22. Eventos subsequentes**

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2021.

Após o encerramento do exercício, e até à elaboração do presente relatório, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação relevada nas contas, para efeitos do disposto na alínea b) do n.º 5 do Artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais.

**23. Informações exigidas por diplomas legais**

A Direção informa que a Associação APQ não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de novembro.

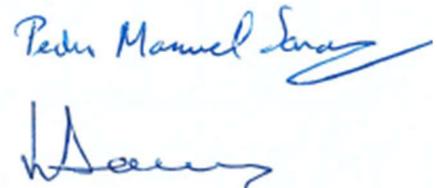
Dando cumprimento ao estipulado no Decreto nº 411/91, de 17 de outubro, a Direção informa que a situação da Associação perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2021

Ó CONTABILISTA CERTIFICADO



A DIREÇÃO



## 07. Agradecimentos

Nada do que a APQ conseguiu alcançar em 2021, e muito foi, conforme aqui relatado, teria sido possível sem a cumplicidade, envolvimento e dedicação de um conjunto muito alargado de pessoas e entidades. Assim sendo, a Direção quer aqui reconhecer publicamente o apoio incessante e deixar por este via os seus agradecimentos:

- Aos membros dos demais Órgãos Sociais da APQ, 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;
- A todos aqueles que representam a APQ em diferentes tipos de comissões, estruturas dinamizadoras e perante entidades externas, pelo seu dedicado e decisivo contributo;
- Aos Associados da APQ, principal razão de ser da Associação, cuja participação no trabalho associativo e nos eventos realizados, constituiu um importante estímulo para o trabalho desenvolvido, o progresso e resultados alcançados;
- Às Empresas Associadas, Entidades Parceiras e Formadores, cujo apoio em muito contribuiu igualmente para a construção do sucesso obtido;
- A todas as Entidades, Públicas e Privadas, que, como clientes, apoiantes ou patrocinadoras, colaboraram com a APQ nas realizações que durante o ano foram levadas a efeito;
- E como os últimos são os primeiros, aos Colaboradores da APQ que, com o seu empenho, enorme dedicação e “amor à camisola”, contribuíram de forma decisiva para quase tudo aquilo que se apresenta neste relatório, pois é esta pequena grande equipa que faz a APQ acontecer todos os dias do ano.

Realmente, como este leque de merecidos agradecimentos bem demonstra, “QUALIDADE SOMOS TODOS NÓS!”.

Lisboa, 22 de fevereiro de 2022

### **Presidente da Direção**

Pedro Manuel Tavares Lopes de Andrade Saraiva

### **Vice-Presidentes da Direção**

DELTA SERVIÇOS – Consultoria e Serviços Partilhados, representada por Maria João Cunha (Delegação Regional do Sul)

EDA – Eletricidade dos Açores, representada por Bruno José Henriques Vieira (Delegação Regional dos Açores)

Eduardo Luís de Andrade Morgado

Francisco Manuel Ribeiro Cardoso Barroca

INSULAR – Produtos Alimentares, representada por Bárbara Pires (Delegação Regional da Madeira)

José Carlos Fernandes Pereira (Delegação Regional do Norte)

Maria Odete Anina Fernandes

Paulo Alexandre da Costa Araújo Sampaio

Rui Jorge dos Santos Ramos

SIEMENS, representada por Marina Adelaide Azancot Arnaud Guerra

**QUALIDADE SOMOS TODOS NÓS !**

 214 996 210

 geral@apq.pt

 [www.apq.pt](http://www.apq.pt)