

A Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), à semelhança de outras entidades representativas do Mundo da Qualidade, associa-se ao Manifesto da Qualidade, elaborado no contexto da International Academy for Quality (IAQ). Neste contexto, a APQ subscreve e assume a tradução dos seus princípios fundamentais para a língua Portuguesa, aqui apresentados, os quais podem ser complementados através da leitura integral do documento original, em língua Inglesa, disponibilizado no site da IAQ.

## **Manifesto da Qualidade para o Século XXI**

*A Qualidade consiste, na sua essência, em colocar aquilo que é bom, e deve ser cada vez melhor, ao serviço da Humanidade*

Nós, profissionais da Qualidade de todo o Mundo, unimo-nos e comprometemo-nos a revitalizar a Qualidade e transformar a nossa profissão por forma a aumentar a sua relevância para o Mundo. Acreditamos firmemente que os princípios e as práticas que se situam no centro da Qualidade, enquanto domínio do conhecimento, possuem um enorme potencial, capaz de capacitar as organizações, transformar o modo como funcionam e gerem as suas atividades de forma sustentável e em prol da Humanidade.

Esta capacidade de transformação pela Qualidade pode ser alcançada em todos os tipos de organizações – empresas, saúde, educação, entidades com e sem fins lucrativos, organizações humanitárias ou com fins sociais, bem assim como governos, aos mais diversos níveis – além do mesmo poder suceder quando é colocada nos corações e pensamentos de todas as pessoas.

Reconhecemos que a Qualidade assenta em dois pilares fundamentais: o rigor do correspondente conhecimento científico, combinado com o respeito mútuo por todos os seres humanos.

Assumimos também o compromisso de desenvolver o nosso conhecimento e competências por forma a contribuir para o progresso da Qualidade, com sentido de missão no que se refere a impactar positivamente as comunidades e a sociedade em geral.

Através da nossa dedicação empenhada na aplicação da Qualidade, ambicionamos contribuir para o progresso da Humanidade através da construção e manutenção de um planeta saudável, com isso ajudando a reforçar a Qualidade de vida coletiva e individual.

Para nós, Qualidade significa ter organizações que contribuem para satisfazer as necessidades assumidas, explícitas, implícitas ou latentes das diferentes tipologias de partes interessadas, ao mesmo tempo que se mitiga a existência de impactos negativos para a sociedade ou o ambiente.

Acreditamos que a Qualidade pode e tem de ser aplicada para o bem comum da Humanidade.

Assumimos assim e agora querer revitalizar a nossa aposta e dedicação para que globalmente seja possível desenvolver cada vez mais e melhor a “Liderança através da Qualidade”, assente nos seguintes dez princípios:

- **Aprofundar a nossa arte e ciência:** aprofundar o corpo de conhecimento fundamental associado às ciências da Qualidade e alargar o engenho e a arte inerentes à sua aplicação em todos os domínios relevantes para benefício da Humanidade.
- **Não provocar danos:** incorporar a ideia de que não ter impactos negativos e contribuir para o bem coletivo da sociedade e a ecologia do planeta são dimensões que não devem ser vistas como condições fronteira para aplicações da Qualidade, mas antes enquanto parte integral do estabelecimento de objetivos de melhoria aos mais variados níveis da Qualidade.
- **Alargar o âmbito:** expandir a aplicação da Qualidade a todo o tipo de geografias, setores de atividade e domínios funcionais, bem assim como no apoio às organizações de pequena dimensão.
- **Ir para além dos negócios e das empresas:** desenvolver e aplicar abordagens da Qualidade em contextos que não se limitem ao universo das grandes empresas, por forma a provocar profundas mudanças igualmente na gestão da educação, saúde, ambiente e governos em geral, a qualquer escala.
- **Servir os diferentes tipos de clientes:** envolver todos os líderes das organizações no seu interminável compromisso de aposta na satisfação

das necessidades dos seus clientes-pacientes-estudantes-cidadãos, enquanto principal objetivo e foco da sua intervenção.

- **Definir estratégias baseadas na Qualidade:** sensibilizar os gestores relativamente ao modo como a visão e os objetivos devem ser estabelecidos, não apenas de modo a evitar fraquezas internas e vulnerabilidades ou assegurar uma harmonia entre forças e oportunidades, mas igualmente de modo a bem servir todas as diferentes partes interessadas das organizações.
- **Envolvimento de todos:** estimular o envolvimento universal de todos os colaboradores de uma determinada organização, criando lógicas de apropriação e capacidades no sentido de assegurar a Qualidade do seu próprio trabalho e a incessante introdução de melhorias.
- **Criar confiança e felicidade:** encorajar as organizações a criar um ambiente em que todos os colaboradores se sentem seguros, através de uma experiência baseada na prosperidade, felicidade, confiança e auto-estima, por via da promoção das competências e respeito mútuo.
- **Trazer os dados para o dia-a-dia:** mobilizar e capacitar, numa era de enorme intensidade de dados, toda a gente, desde a gestão de topo até aos operadores de linha, com as competências e conhecimentos necessários para gerar e interpretar dados, com a sua aplicação em atividades de controlo, melhoria e no funcionamento quotidiano das organizações.
- **Abraçar as novas tecnologias:** adaptar e potenciar a Qualidade perante as novas tecnologias emergentes, tais como as relacionadas com transformação digital, biotecnologia ou materiais.

Nota:

Este texto, validado e assumido pela IAQ, foi na sua versão completa e em língua inglesa redigido por N. (RAM) RAMANATHAN e GREGORY H. WATSON, membros da IAQ, com contribuição de outros elementos da mesma IAQ. A tradução para a língua portuguesa é da autoria de PEDRO MANUEL SARAIVA, igualmente membro da IAQ e Presidente da Direção da APQ.