

Perfil Institucional



Visão, Missão e Valores

VISÃO

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

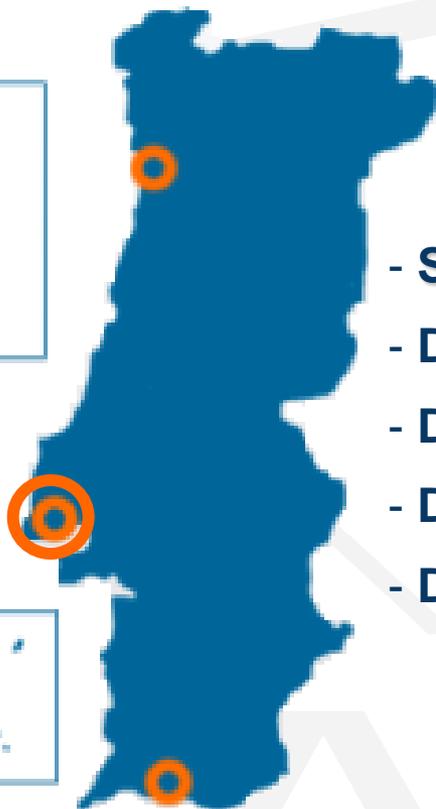
MISSÃO

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

VALORES

- **Integridade, rigor e transparência**
- **Responsabilidade social**
- **Procura e partilha de conhecimento**
- **Iniciativa e dinamismo**
- **Espírito de equipa**

Localização Geográfica



- Sede (Lisboa)
- Delegação Regional do Norte (Porto)
- Delegação Regional do Sul (Faro)
- Delegação Regional da Madeira (Funchal)
- Delegação Regional dos Açores (Ponta Delgada)

Associados

Representa 1.564 associados:

- ❖ 560 sócios coletivos (empresas, instituições públicas e outras entidades)
- ❖ 1.004 sócios individuais

Estruturas Dinamizadoras

INSTITUTO PORTUGUÊS
ipBPM
DE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

cris
centro de responsabilidade e inovação social

GERE
GRUPO DE ESTUDOS DO RISCO EMPRESARIAL

NiC
NUCLEO PARA A INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

COLÉGIO de **AUDITORES**

REDE DE
INVESTIGADORES
DA QUALIDADE

CEGesp
CENTRO DE EXCELÊNCIA
PARA A GESTÃO PÚBLICA

Portfólio de Serviços

- ❖ Informação (Revista Qualidade + Revista TMQ)
- ❖ Formação (Inter e Intra organizações)
- ❖ Reconhecimento de organizações (EFQM)
- ❖ Certificação na área social (EQUASS)
- ❖ Estudo da satisfação dos clientes (ECSI)
- ❖ Estudo da satisfação dos colaboradores (ONRH)
- ❖ Normalização (ONS)
- ❖ Realização de congressos, conferências, seminários
- ❖ Venda de publicações

Ligações Internacionais (1)



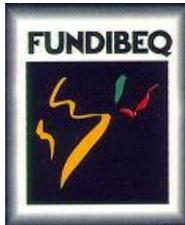
National Representative

European Organization for Quality



National Partner Organisation

European Foundation for Quality Management



Organización Nacional Asociada

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad

Ligações Internacionais (2)



World Partner

American Society for Quality



Licence Holder

European Platform for Rehabilitation



Member of the World Network

World Alliance for Quality

Abordagem Qualidade

- A abordagem mais comum visa a produção e fornecimento de serviços com características intrínsecas para **satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes.**
- Contudo, a ênfase apenas na relação fornecedor-cliente surge insuficiente para responder às ambições de desenvolvimento sustentável, responsabilidade social e envolvimento criativo das partes interessadas, nomeadamente porque **já não constitui a forma mais otimizada de obter os resultados desejados.**

Qualidade - campo para políticas públicas

- Importantes impactes económicos e sociais:
 - Ninguém é a favor de uma má qualidade. Em torno deste conceito é possível criar **amplos movimentos**, o que é mais difícil com outros como a produtividade
 - As profundas alterações tecnológicas e a emergência do ambiente implicam alterações nas organizações e nos poderes públicos. As **políticas públicas são possíveis e desejáveis**, nomeadamente, como forma de compensação da globalização, bem como para impulsionar a introdução de novos paradigmas tecnológicos (Soete, 2000).

Limites à Competitividade ?

- Os Limites à competitividade, por vezes argumentados, passarão de uma preocupação filosófica para conceitos operacionalizáveis, em alguns temas como a introdução de **avanços tecnológicos extraordinários ligados ao ambiente e à energia**.
- **A competitividade da AP** (desde a oferta de serviços até ao fomento da evolução) não deixará de ser um dos grandes vetores da competitividade de países e regiões.

Função Social do Desenvolvimento

- A Função social do desenvolvimento terá de verificar-se em todas as situações.
- Enquanto os **mercados tradicionais**, em termos de produtos, tendem para a saturação, (o que não ocorre com os serviços), os **mercados dos países mais pobres** parecem interessar pouco à globalização, não estando a ser satisfeitas as necessidades básicas de amplas zonas do planeta.
- Esta situação levanta a questão, pelo menos ao nível dos princípios, dos eventuais limites à competitividade, e consequentemente da **natureza da intervenção dos estados**.

Relações Estado com as Partes Interessadas

- As relações entre **os poderes públicos e as PI's** (enquanto expressão das preocupações das comunidades) poderão ser desenhadas em termos de objetivos e interações desejáveis e possíveis.
- O papel do Estado na promoção e apoio das **melhores práticas** na área da Qualidade deverá ser precisado e clarificado: O Estado deve ser um agente central, dado o carácter estruturante da qualidade. Contudo, deve assumir um papel de **regulador e supervisor** das atividades, mobilizando toda a sociedade para o efeito, e aproveitando da melhor forma os recursos (públicos, privados, sociais).
- Os países menos desenvolvidos não têm os mesmos recursos, pelo que **não podem adotar soluções similares** típicas dos países com mais recursos

Sistema Português da Qualidade ?

- Solução organizativa para a Normalização
- A Metrologia científica/fundamental será tendencialmente assegurada no quadro das competências da UE, devendo Portugal participar nessas atividades de acordo com a sua dimensão e recursos
- Qualificação, instrumento para reposicionar o Estado !

Qualificação

- A Qualificação detém um imenso capital de experiência e reconhecimento.
- Independentemente da evolução, será sempre necessário garantir e reforçar a sua credibilidade,
- Nomeadamente minimizando o impacte que a proliferação de esquemas terá na própria capacidade credível de resposta.

APQ

Acreditação - Certificação

- A relevância da Acreditação na gestão e credibilidade de um Sistema de âmbito nacional aconselha a que seja tratada em todos os seus aspetos de forma cuidada, como sendo uma atividade crítica.
- Não existem sobre esta matéria desculpas de financiamento, porque pode ter facilmente um **modelo sustentável**.

O papel do Estado - perspectivas

- **Prestador de serviços**, onde seria interessante dispor de um Centro de Competências para apoiar os organismos públicos (respeitando a sua autonomia) na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e na economia de recursos)
- **Implementação de Políticas** (ex. marcação CE, supervisão de serviços de inspeção (ex: automóvel), fazendo uso das metodologias da Q, utilizando esquemas de Acreditação-Certificação provados e disponíveis no mercado;
- **Defesa do Consumidor**, Monitorização de processos e produtos/serviços, utilizando, por exemplo, os mecanismos já referidos acima.
- **Consumidor**, assumindo, pelo exemplo, as boas práticas de fomento da Q nos seus fornecedores

O papel do Estado - perspetivas

- Em todas as perspetivas, a experiência e o conhecimento existentes poderiam incrementar de forma definitiva a eficácia, **reduzir custos, aligeirar a estrutura do Estado** e melhorar a **qualidade de vida dos cidadãos**.
- Por outro lado, algumas tendências sobre as quais existe um **vasto consenso** poderiam criar condições facilitadas de sucesso para a intervenção organizada das entidades públicas. Por exemplo:

Exemplos de Intervenção das entidades públicas

- As preocupações com o **Ambiente**, a par da importância económica da “indústria” associada, permitiriam operacionalizar instrumentos mais interventivos de competitividade das organizações, utilizando metodologias gratuitas do domínio público (ex: Acreditação-Certificação);
- A **Competitividade** está a deslocar-se da produção para áreas a montante, o que aconselha a dedicar tempo e recursos a essas áreas. Neste quadro, a inovação não pode deixar de ter uma atenção central, não só sobre a **inovação** “controlável” (inovação incremental), mas também sobre a “não controlável” (inovação de rotura);

Exemplos de Intervenção das entidades públicas

- A **Cidadania**, na sua abordagem global, deve ser encarada como campo onde se cruzam os desígnios políticos, a função social do Estado e do desenvolvimento económico, detendo a Q reservas estratégicas que importa aproveitar
- A **Monitorização dos resultados** nos destinatários permitirá validar as abordagens e introduzir de forma planeada e sistemática ações de melhoria e de progresso (aqui podem ser potenciadas metodologias como o ECSI, os Relatórios de Sustentabilidade.....)

Exemplos de Intervenção das entidades públicas

- **Monitorização da qualidade dos produtos e dos serviços** em termos de cliente, cidadão, ser humano, sociedade
- A **Economia do Saber**, que já não constitui um slogan visionário, mas sim a realidade clara da sobrevivência diária. Assim, o Acesso ao Saber surge como elemento de consenso. Contudo, as formas de operacionalização estão pouco elaboradas.
- O que quer que seja o SPQ (Sistema Português da Qualidade), a criação de mecanismos de **acesso às Tecnologias da Qualidade** teria enquadramento relevante.

Sistema Português da Qualidade

- O chamado **Sistema Português da Qualidade** surgiu da necessidade de um País com história recente na matéria e recursos apertados poder impulsionar os agentes económicos na adoção das melhores práticas.
- A experiência acumulada, embora pareça em contra ciclo com a EU, sugere a utilidade de um organismo para a **gestão integrada** da qualidade (utilizando os recursos de forma otimizada e fomentando as práticas e metodologias da qualidade), partindo do pressuposto de que os conceitos essenciais, ainda se mantêm válidos e úteis:

SPQ: conceitos essenciais

- A **Integração e a visão sistémica** (ex: Norm., Metr., Qualificação)
- A **Descentralização dos meios operacionais** (usando os recursos – públicos, privados, sociais) - utilização inteligente dos recursos ao serviço da prossecução das políticas públicas
- As **abordagens oriundas da EU**, - as Diretivas Nova Abordagem e Abordagem Global (ex: A Legislação e regulamentação com recurso a Normas), serão facilitadas pela gestão integrada
- As atividades de **qualificação** de pessoas e entidades atribuídas por lei a diversos organismos (ex: organismos notificados no âmbito de aplicação das Diretivas da EU) deveriam seguir obrigatoriamente as metodologias internacionalmente reconhecidas de Acreditação-Certificação: Utilização integrada e otimizada dos recursos;
- A visão sistémica justifica a existência de **outros subsistemas**, (Inovação, Gestão do Conhecimento, Informação, Comunicação)
- A **defesa dos destinatários** dos produtos e serviços (clientes, cidadãos, ser humano, sociedade) atribuiria coerência a todo o SPQ.

O carácter estruturante do SPQ

- SPQ requer um quadro favorável às mudanças e facilitador das respostas
- Parcerias/**Gestão participada** (público e privado): ascendente institucional (ex: Acreditação) e o pragmatismo dos agentes económicos (ex: Normalização e Qualificação).
- Contudo, a solução passará pelo papel do País na EU (e não forçosamente pelas soluções maioritárias), pelo sistema de **governança inclusiva** das organizações (privadas, públicas, sociais) e das suas associações representativas, pelo correspondente sistema de financiamento e articulação com a orgânica do governo

SPQ e outros sistemas

- A **Interação do SPQ** com outros sistemas é possível e desejável, assumindo que uns sistemas podem aprender com outros, nomeadamente os regulamentares.
- Não se encontram argumentos sólidos para sustentar esquemas específicos que não utilizem as **potencialidades de mercado, a experiência e o saber acumulados.**

SPQ - que evolução ?

- Qualidade
- Inovação
- Empreendedorismo
- Competitividade
- Sustentabilidade
- Consumidor
- Responsabilidade Social

OBRIGADO

António Ramos Pires

www.apq.pt

antonio.pires@estsetubal.ips.pt

APQ