



**02
03**
JUNHO
2016

I **1^{AS} JORNADAS IBÉRICAS DE METROLOGIA E QUALIDADE**

CILV | CENTRO DE INOVAÇÃO E LOGÍSTICA DE VALENÇA



**Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade**

Ricardo Fernandes, Vogal do CD do IPQ
I Jornadas Ibéricas de Metrologia e Qualidade
Valença, 2 e 3 de junho de 2016



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Enquadramento geral

“ Organizações excelentes alcançam e mantêm níveis notáveis de desempenho que satisfazem ou excedem as expectativas de todos os seus stakeholders “

É sobre isto que vos venho falar aqui !

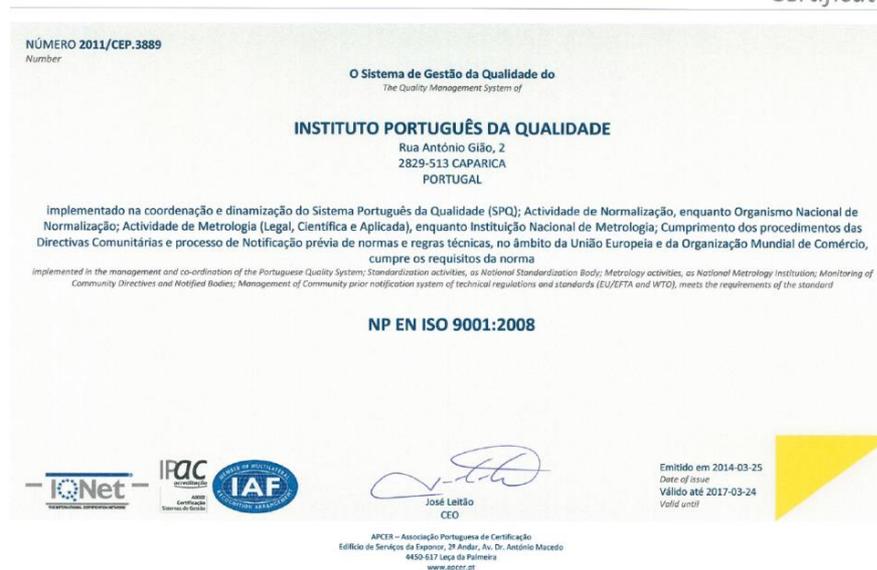
IPQ- Instituto Português da Qualidade

Criado em 12 de Julho 1986



apcer

Certificado
Certificate



- Coordenação e Gestão do Sistema Português da Qualidade (SPQ)
- Organismo Nacional de Normalização
- Instituição Nacional de Metrologia
- Assuntos Europeus



**Prémio
de Excelência**
Sistema Português
da Qualidade

INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE



METROLOGIA
Científica (Fundamental)
Aplicada
Legal

NORMALIZAÇÃO
Organismo Nacional
de Normalização (ONN)
Organismos de Normalização
Setorial (ONS)

QUALIFICAÇÃO

- **Acreditação**
 - Laboratórios
 - Organismos de Inspeção
 - Organismos de Certificação
- **Certificação**
 - Organizações
 - Produtos
 - Pessoas



Instituto Português da Qualidade



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Artigo 3º

Missão e atribuições

3 – f) Garantir a realização e dinamização de prémios de excelência, como forma de reconhecimento e afirmação das organizações

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Decreto-Lei n.º 80/2014

de 15 de maio

A Lei Orgânica do Ministério da Economia, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro, determinou a extinção das direções regionais da economia (DRE), sendo as suas atribuições, nos domínios da qualidade e metrologia, integradas no Instituto Português da Qualidade, I. P. (IPQ, I. P.).



**Prémio
de Excelência**
Sistema Português
da Qualidade

1992 1994 1999 2004 2006 2011 2012 2013, 2014, 2015, 2016

Criação

**Atribuição
pela primeira
vez**

**Alargado às
PME**

**Alargado ao Setor
Público,
Cooperativas,
Associações e
outras Entidades
sem Fins Lucrativos**

**Estratégia
Nacional de
Promoção da
Excelência
IPQ - APQ**

**Relançamento
PEX-SPQ 2012**

**Realização do PEX-SPQ
2013, 2014, 2015 e
2016**



Prémios de Excelência atribuídos

1994

Troféu Ouro:

- Rank Xerox Portugal, Equipamentos de Escritório, Lda.

Troféu Prata:

- ICL Computadores, Lda.
- Texas Instruments Equipamento Electrónico (Portugal), Lda.

Finalistas:

- A. Silva Matos, Metalomecânica, S.A.
- Acumuladores Autosil, S.A.
- Digital Equipment Portugal, Lda.
- Legrand Eléctrica, S.A.





Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Prémios de Excelência atribuídos

1995

Troféu Ouro:

- Texas Instruments - Samsung Electrónica (Portugal), Lda.

Troféu Prata:

- Legrand Eléctrica, S.A.

Galardão da Qualidade:

- Legrand Eléctrica, S.A.



Prémios de Excelência atribuídos



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

1998

Troféu Prata:

- **DHL - Transportadores Rápidos Internacionais, Lda.**

1999

CATEGORIA GRANDES EMPRESAS

Troféu Ouro:

- **DHL - Transportadores Rápidos Internacionais, Lda.**

Troféu Prata:

- **CABELTE - Cabos Elétricos e Telefónicos, S.A.**

CATEGORIA PME INDEPENDENTES

Troféu Prata:

- **A. Silva Matos, Metalomecânica, S.A.**



Prémios de Excelência atribuídos



2000

CATEGORIA PME INDEPENDENTES

Troféu Prata:

- **A. Silva Matos, Metalomecânica, S.A.**



CATEGORIA PME SUBSIDIÁRIAS

Troféu Prata:

- **Termoplás - Produtos e Equipamentos Plásticos p/ Indústria, S.A.**



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Prémios de Excelência atribuídos

2001

CATEGORIA GRANDES EMPRESAS

Galardão da Qualidade:

- TNT Express Worldwide (Portugal)
- Infineon Technologies - F.S. Portugal, S.A.



2003

CATEGORIA GRANDES EMPRESAS

Troféu Prata:

- TNT Express Worldwide (Portugal)



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Prémios de Excelência atribuídos

2004

CATEGORIA GRANDES EMPRESAS

Troféu Ouro:

- **TNT Express Portugal**



CATEGORIA SETOR PÚBLICO, COOPERATIVAS, ASSOCIAÇÕES E OUTRAS ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS

Finalista – Menção Honrosa:

- **Administração da Universidade de Coimbra**

Prémios de Excelência atribuídos



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

2012

CATEGORIA GRANDES EMPRESAS

Troféu Ouro:

- **Bosch Car Multimedia Portugal, S.A.**



Prémios de Excelência atribuídos



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

2015

CATEGORIA GRANDES EMPRESAS

Troféu Ouro:

- **Alliance Healthcare, S.A.**





Critérios do PEX-SPQ

Os **critérios** subjacentes ao **PEX-SPQ** são os definidos pelo **Modelo de Excelência da EFQM**, tendo como base a filosofia da **Gestão pela Qualidade Total**.



A exigência é elevada. Somente as melhores organizações conseguem maximizar os critérios do Modelo de Excelência da EFQM e, portanto, do PEX-SPQ.

Por esse motivo, a nível europeu e a nível nacional, as **candidaturas não são habitualmente em número elevado.**

Conceitos fundamentais da Excelência



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

- **Acrescentar valor para os clientes**

Organizações excelentes acrescentam, consistentemente, valor para os seus clientes, através da **compreensão, antecipação e satisfação das suas necessidades, expetativas e oportunidades.**

- **Construir um futuro sustentável**

Organizações excelentes produzem **um impacte positivo** no mundo ao seu redor, ao **melhorarem o seu desempenho**, ao mesmo tempo que **desenvolvem as condições económicas, ambientais e sociais** das comunidades com as quais contactam.

- **Desenvolver a capacidade organizacional**

Organizações excelentes reforçam as suas capacidades através de uma **gestão eficaz da mudança**, tanto no seu **interior** como **para além das fronteiras** organizacionais.

- **Aproveitar a criatividade e a inovação**

Organizações excelentes geram **aumentos do valor** e dos **níveis do desempenho** através da **melhoria contínua e da inovação sistemática**, aproveitando a **criatividade dos seus stakeholders.**

Conceitos fundamentais da Excelência



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

- **Liderar com visão, inspiração e integridade**

Organizações excelentes têm **líderes que moldam o futuro e fazem-no acontecer**, atuando enquanto **modelos a seguir dos valores e ética** da organização.

- **Gerir com agilidade**

Organizações excelentes são amplamente reconhecidas pela sua **capacidade de identificarem e responderem, eficaz e eficientemente**, às **oportunidades e ameaças**.

- **Ter êxito através do talento das pessoas**

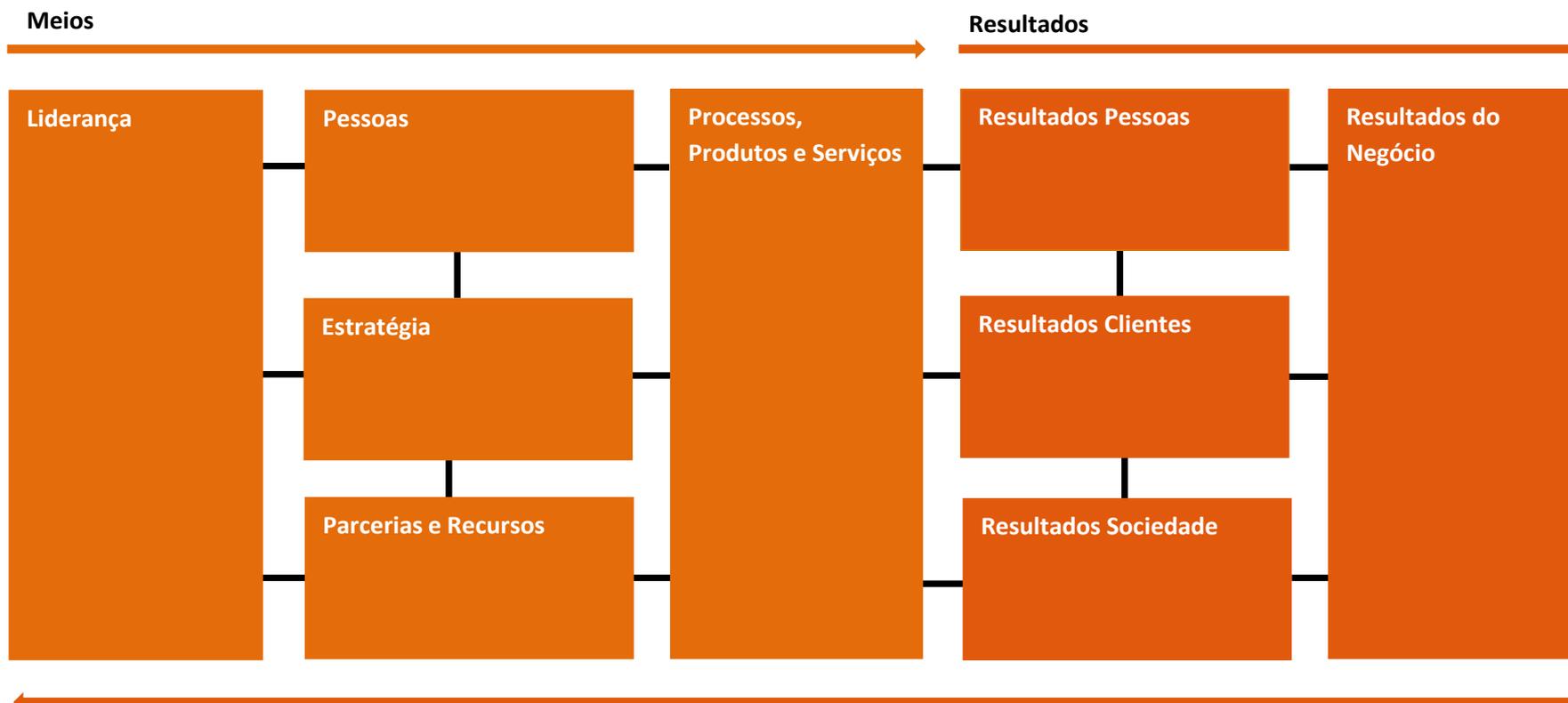
Organizações excelentes **valorizam as suas pessoas e criam uma cultura de empowerment** para a concretização, tanto dos **objetivos organizacionais**, como dos **pessoais**.

- **Sustentar resultados notáveis**

Organizações excelentes alcançam resultados sustentados notáveis que vão ao **encontro das necessidades**, tanto de **curto** como de **longo prazo**, de **todos os seus stakeholders**, no contexto dos seus ambientes operacionais.



O Modelo de Excelência da EFQM



© EFQM 2012

Aprendizagem, Criatividade e Inovação



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

A Lógica do RADAR

Constitui uma estrutura de **avaliação dinâmica** e uma poderosa **ferramenta de gestão** que proporciona uma **abordagem estruturada** para **questionar o desempenho de uma organização**.

R - Determinar os **Resultados** que espera alcançar como parte da sua estratégia.

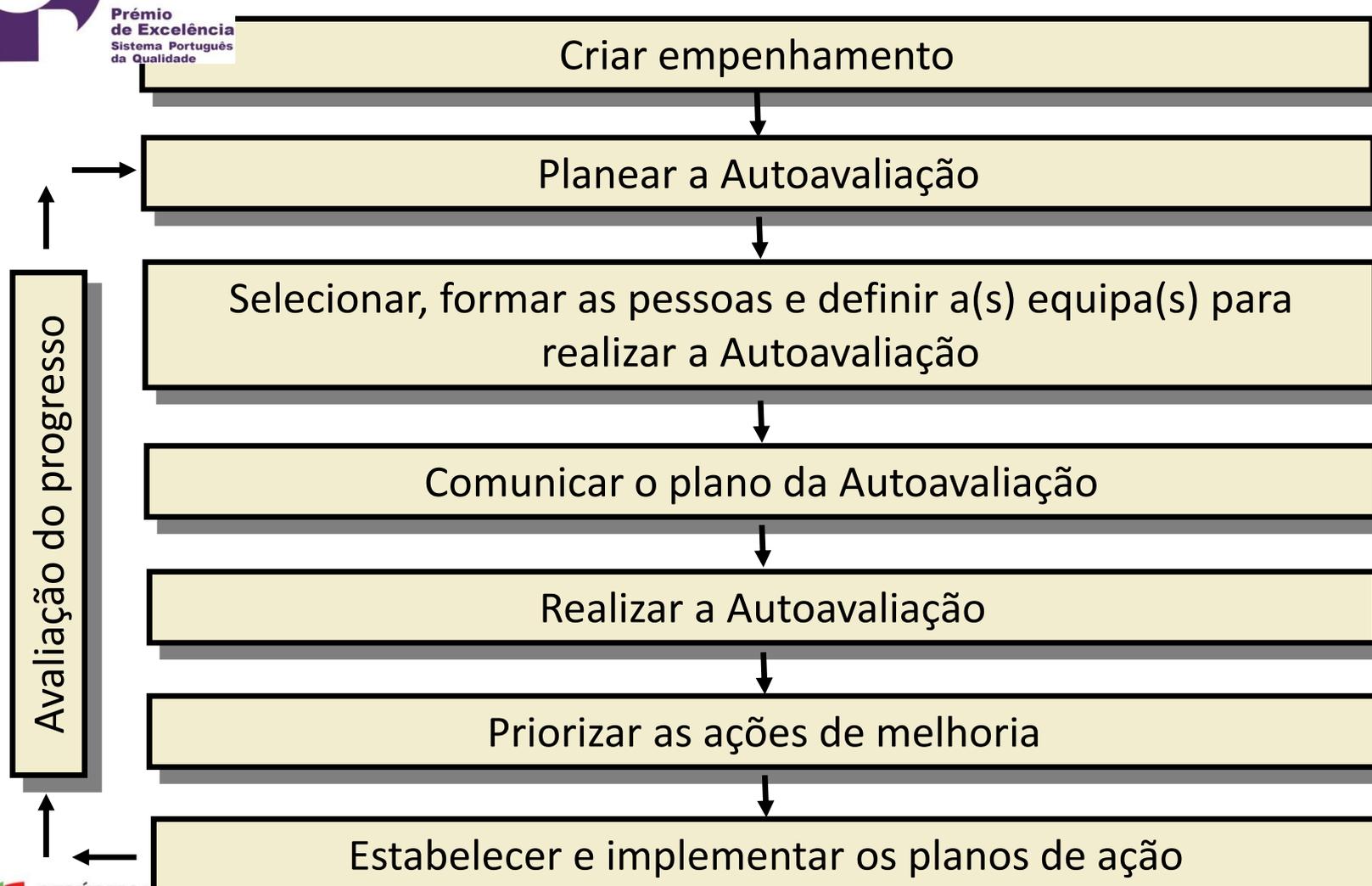
A - Planear e desenvolver um conjunto integrado de **Abordagens** sólidas para alcançar os resultados requeridos, tanto no presente como no futuro.

D - **Desdobrar** as abordagens de uma forma planeada para garantir a sua implementação.

A - **Avaliar** e refinar as abordagens implementadas, através da monitorização e análise dos resultados alcançados e das atividades de aprendizagem realizadas.

R - Avaliar e **Refinar** as abordagens implementadas, através da monitorização e análise dos resultados alcançados e das atividades de aprendizagem realizadas.

Autoavaliação



Estratégia Nacional de Promoção da Excelência Organizacional





Quem pode concorrer

Podem candidatar-se ao **PEX-SPQ** nas diversas **categorias**, todas as **organizações** ou **partes da organização**, instaladas em **território nacional**, independentemente do **setor de atividade**, que **não tenham ganho o Troféu Ouro** nos últimos cinco anos:

- **Grandes Empresas**
- **Pequenas e Médias Empresas**
- **Setor Público, Cooperativas, Associações ou outras Entidades sem Fins Lucrativos**



Quem pode concorrer

GRANDES EMPRESAS

Podem candidatar-se **organizações no seu todo, ou parte da organização se for gerida como um negócio separado**, que cumpram cumulativamente os seguintes **critérios**:

- número de trabalhadores **igual ou superior a 250**;
- volume de negócios anual **superior a 50 milhões de euros** ou balanço total anual **superior a 43 milhões de euros**.



Quem pode concorrer

PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

São consideradas aquelas que cumprem, de acordo com a **Recomendação da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003 (JOUE L/124 de 20.05.2003)**, cumulativamente, os seguintes critérios:

- número de **trabalhadores inferior a 250**;
- volume de negócios anual que **não excede 50 milhões de euros** ou **balanço total anual que não excede os 43 milhões de euros**;

e separadamente, as seguintes categorias:

- **Empresas autónomas**;
- **Empresas parceiras**;
- **Empresas associadas**.



Processo de Avaliação

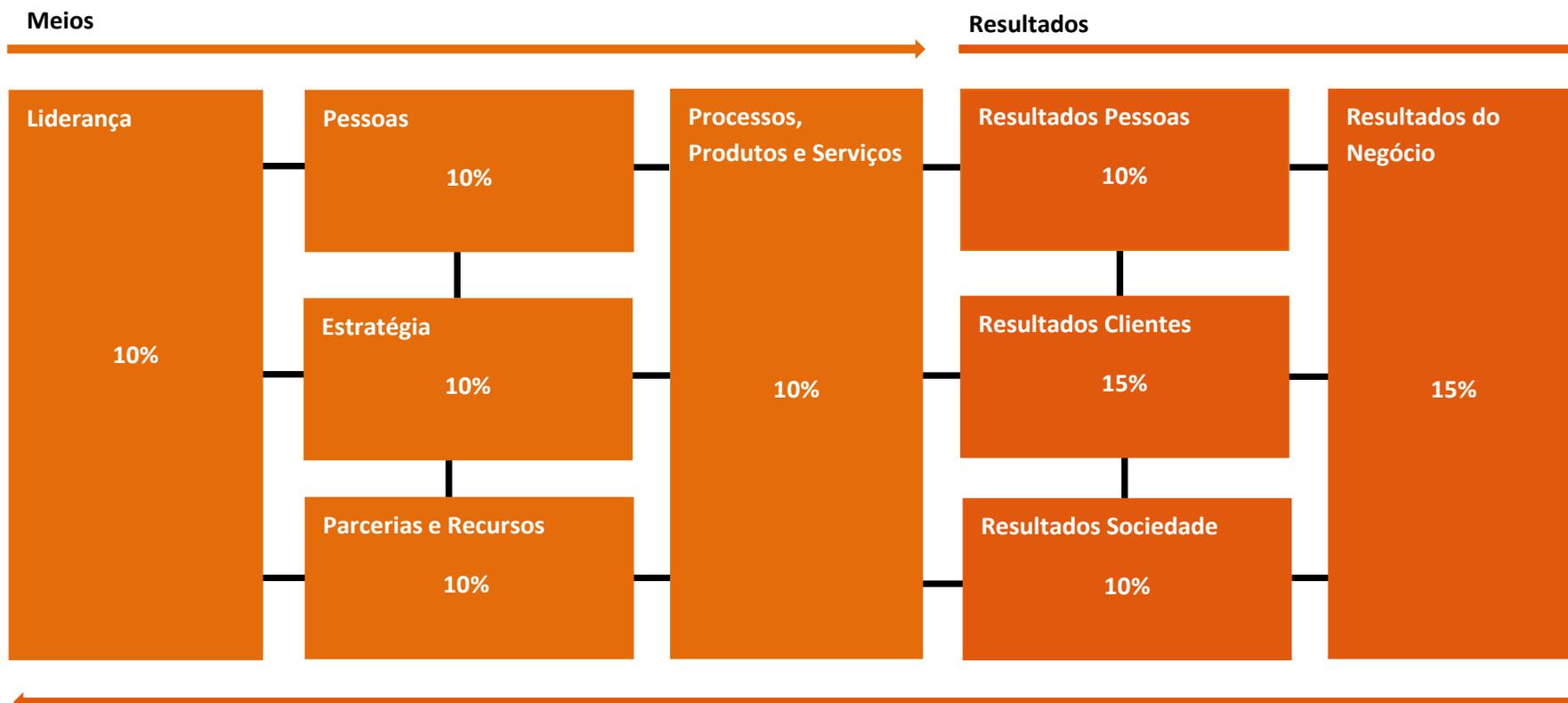
As candidaturas são avaliadas por Equipas de Avaliadores qualificados, com formação específica sobre o Modelo de Excelência da EFQM.

Os avaliadores qualificados são **técnicos e gestores nacionais** de reconhecida competência e credibilidade.

A **Equipa de Avaliadores** pode variar de **3 a 4** elementos, dependendo da dimensão e complexidade da organização.



Pontuar com o Modelo de Excelência da EFQM





Processo de Avaliação

A **avaliação inicial** das candidaturas é baseada na informação contida no **Documento de Candidatura**.

Após a avaliação inicial das candidaturas, as organizações são **visitadas** pela **Equipa de Avaliadores**.

A **visita** tem como objetivo **validar e clarificar a informação** contida no **Documento de Candidatura**, **verificar a pontuação** atribuída aos vários critérios e **produzir o relatório final**.



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Quem é o Júri?

Presidente

- António Saraiva, Presidente da CIP

Vogais

- Américo Fernandes, Diretor-Geral da DHL
- António Ramos Pires, Presidente da APQ
- Jorge Marques dos Santos, Presidente do IPQ
- NN última empresa Troféu Ouro



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Atribuição dos Troféus

O **Júri de Avaliação** decide sobre a **atribuição dos Troféus**, mediante a análise das **candidaturas** e dos **relatórios** elaborados pelas **Equipas de Avaliadores**.

Se não forem atingidos níveis adequados, o **Júri de Avaliação** pode decidir **não atribuir os Troféus**.

Das decisões do Júri não há recurso.





Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Vantagens de concorrer

- Fazer, de forma sistematizada, um **ponto de situação** das **metodologias de funcionamento** da organização e dos seus reflexos nos **resultados** alcançados, quer no **desempenho**, quer na **satisfação dos clientes**, dos **colaboradores** e da própria **sociedade**;
- Receber um **relatório independente** do qual constam, por critério e parte de critério do **Modelo da EFQM**, os **pontos fortes** evidenciados e os **pontos fracos** que constituem **áreas de melhoria**;
- Realizar a **autoavaliação internamente** e poder dispor de uma avaliação independente feita por um conjunto multidisciplinar de **avaliadores qualificados** (gestores e peritos);





Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Vantagens de concorrer

- Dispor da **pontuação** obtida, feita pelo grupo de avaliadores com base na avaliação efetuada;
- Obter material útil em **trabalhos futuros**, quer no âmbito da **reflexão** e **medidas** a tomar no **caminho da excelência**, quer no âmbito da **comunicação**, **promoção** e **formação**;
- Mobilizar os colaboradores para uma **reflexão conjunta** e motivá-los para uma **maior participação**.





Vantagens de concorrer

- **Promoção** da atribuição do Prémio pelo IPQ;
- **Uso do logótipo** do Prémio;
- Convite para **participação** em **sessões públicas** para **divulgação da experiência da organização** no caminho da excelência;
- Maior **notoriedade** da organização com possibilidade de **novas oportunidades de negócio**.





Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Muito obrigado!



www.ipq.pt



Prémio
de Excelência
Sistema Português
da Qualidade

Calendário PEX-SPQ 2016

Receção dos Formulários de Intenção de Candidatura	até 31 de janeiro de 2016
Receção dos Dossiers de Candidatura	até 30 de abril de 2016
Avaliação das candidaturas	até 20 de maio de 2016
Reunião da equipa de avaliadores para preparação das visitas	até 3 de junho de 2016
Visitas às organizações	até 17 de junho de 2016
Reunião de consenso da equipa avaliadora para atribuição da pontuação	até 30 de junho de 2016
Elaboração dos Relatórios de Avaliação	até 15 de julho de 2016
Reunião do Júri para decisão sobre atribuição de Troféus	até 30 de setembro de 2016

CERIMÓNIA DE ENTREGA DE TROFÉUS

até 30 de novembro de 2016