**Plano de ações para implementação da “Estratégia para a Qualidade”**

Domínio de intervenção: ***Vencer e Convencer pela Qualidade***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Desenhar e implementar no terreno um movimento alargado de adesão às ferramentas e metodologias da qualidade**, incluindo as mais recentes e contemporâneas, para fomento da produtividade |  |  |  |
| **Recolocar a qualidade no centro das prioridades nacionais**, através da mobilização de lideranças esclarecidas, consistentes e mobilizadoras, bem assim como de comunicação segmentada e eficaz; |  |  |  |
| **Construção e implementação de um Barómetro da Qualidade** assente num conjunto de métricas e metas caraterizadoras da evolução da qualidade, bem assim como a correspondente monitorização e acompanhamento ao longo do tempo, com elaboração periódica de relatórios de progresso e a emissão anual de um documento sucinto de descrição do “Estado da Qualidade em Portugal” |  |  |  |
| Desenvolvimento de forte campanha integrada de sensibilização e promoção da aplicação de sistemas de medição dos custos da qualidade e dos custos da não qualidade, enquanto forma de **combater desperdícios, otimizar a afetação de meios e produzir resultados** também **do ponto de vista** **do valor económico gerado pela qualidade** |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Sistema Português da Qualidade (SPQ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Reconhecimento da transversalidade e da abrangência do Sistema Português da Qualidade**, enquanto infraestrutura nacional para a Qualidade, e sua coordenação ao mais alto nível do Governo, com evolução da correspondente tutela do IPQ para a dependência direta do Primeiro-Ministro; |  |  |  |
| **Redesenho do Sistema Português da Qualidade** enquanto infraestrutura nacional para a Qualidade tornando-o mais forte, flexível, inclusivo e mobilizador |  |  |  |
| **Alargamento do âmbito e dos pilares de intervenção do Sistema Português da Qualidade**, acrescentando aos seus três atuais pilares (Metrologia, Normalização, Qualificação), as dimensões da Comunicação e Promoção da Qualidade, bem assim como da Monitorização de Resultados e Metas da Qualidade em Portugal. |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Educação, Sensibilização e Formação***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Estabelecer um plano de divulgação das vantagens de uma abordagem integrada da Qualidade**, seus conceitos, metodologias e da infraestrutura que a suporta, **tendo em vista a sua inclusão nos planos e conteúdos curriculares**, bem como nos objetivos de aprendizagem; |  |  |  |
| Conquistar o **apoio das entidades Reguladoras e de Acreditação do Ensino e Formação** para a importância das aprendizagens da Qualidade |  |  |  |
| **Desenvolver modelos, metas e conteúdos curriculares para ensino da qualidade** em geral, no ensino básico, no ensino secundário, no ensino superior, no ensino profissional e na aprendizagem ao longo da vida |  |  |  |
| Implementar **programas e sessões de informação ou sensibilização para a qualidade**, desenhadas, direcionadas e destinadas de forma diferenciada aos diferentes tipos de público-alvo a alcançar; |  |  |  |
| Encarar e gerir o setor da Educação e Formação Profissional como um todo, seguindo um fio condutor, facilitando a comunicação entre partes interessadas e garantindo eficazmente uma **aquisição integrada de conhecimentos e competências para a Qualidade**. |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Elevar a qualificação dos Recursos Humanos nos fatores imateriais da criação de valor**, incluindo aqueles que decorrem dos desafios da transformação digital e correspondentes implicações na conceção e gestão da qualidade, com enfoque especial nas MPME; |  |  |  |
| À semelhança de outros países (e.g. movimento ZED em curso na Índia), aposta massificada no **desenvolvimento, implementação e reconhecimento da implementação de modelos da qualidade** especificamente direcionados para as MPME |  |  |  |
| Sensibilizar as nossas MPME para os desafios da Sociedade e da Economia Digital, com particular incidência em termos do que tal representa em termos de oportunidades, **novas definições e abordagens à qualidade** |  |  |  |
| Promover o acesso das nossas MPME às grandes plataformas internacionais de negócio, através de **apostas na qualidade e nas correspondentes infraestruturas ou ferramentas de acesso** e inclusão no mundo da transformação digital, bem assim como em **soluções logísticas de elevada qualidade**. |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Administração Pública***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Promover uma cultura de gestão da qualidade, da mudança e de risco associada à transformação dos Serviços Públicos**, com redesenho dos processos, eliminação de ineficiências, redundâncias e duplicações sem valor, acrescentando e incorporando-lhes as novas tecnologias no suporte às atividades, bem como alinhando-os com a transformação digital inteligente e centrada no utente; |  |  |  |
| **Implementar mecanismos de interação da Administração Pública com os utentes**, que permitam mobilizar a sua participação na conceção e avaliação dos programas e qualidade dos serviços prestados, sendo preciso que todos interiorizem a ideia de que “Serviço Público” terá de ser sempre sinónimo de “Serviço ao Serviço do Público”; |  |  |  |
| **Aderir a uma cultura de simplificação orientada aos utentes dos serviços públicos**, por via de legislação, regulamentação, processos e procedimentos adequados, de modo a facilitar a vida aos cidadãos, reduzir os custos de contexto, tornar o país mais competitivo e racionalizar a utilização de recursos, centrada na essência da qualidade prestada |  |  |  |
| **Reforço das capacidades de comunicação, esclarecimento, informação, transparência e resposta a reclamações** enquanto elementos essenciais da Qualidade da Administração Pública e no modo como esta se relaciona com os utentes e cidadãos |  |  |  |
| Criação de um Gabinete da Qualidade em Serviços Públicos, enquadrado na Presidência do Conselho de Ministros, capacitado mormente para **implementar Prémios da Qualidade em Serviços Públicos, dinamizar processos de aprovisionamento da Administração Pública indutores da qualidade dos fornecedores, qualificar os dirigentes em termos de conhecimentos e competências na área da qualidade, bem assim como de promover a partilha de boas práticas e a colaboração entre diferentes esferas do Sector Público na área da qualidade** |  |  |  |
| Definir e implementar ambicioso projeto integrado e alargado de reengenharia de processos na Administração Pública, por forma a **melhorar a qualidade global dos serviços prestados, otimizar a afetação de recursos e meios, reduzir tempos de resposta, remover redundâncias, esbater eventuais silos organizacionais e promover uma gestão orientada a processos e valor acrescentado** |  |  |  |
| Garantir que as modalidades de contratação de pessoas na Administração Pública permitem reforçar **apostas na qualidade e sua consolidação na prestação de Serviços Públicos** |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Saúde***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Uniformizar e integrar os conceitos de qualidade em saúde entre os vários profissionais da saúde** e aproximar a definição da qualidade em saúde das definições gerais da qualidade, bem assim como a gestão da qualidade em saúde do Sistema Português da Qualidade; |  |  |  |
| **Implementar uma cultura efetiva de qualidade, segurança e gestão do risco na atividade diária dos vários profissionais de saúde**, promovendo o registo e notificação dos incidentes adversos verificados, bem como a sua partilha, enquanto forma de promover a melhoria e prevenir futuras repetições ou ocorrências de erros, com um enfoque igualmente na conceção e implementação de sistemas e soluções “à prova de erros” (“*Poka Yoke*”) |  |  |  |
| **Implementar modelos de governação clínica assentes em princípios de gestão pela qualidade, orientados para ganhos (mensuráveis) em saúde**, incluindo a melhoria contínua do acesso em tempo útil aos serviços de saúde, da eficiência e da integração da prestação de cuidados de saúde, sobretudo para as situações crónicas |  |  |  |
| **Consolidar a prática clínica baseada na evidência científica**, garantido a uniformidade, adequabilidade e excelência da prestação de cuidados, adaptados aos diferentes níveis de prestação de cuidados de saúde. |  |  |  |
| **Criar um sistema de monitorização efetiva e contínua de indicadores de qualidade em saúde** e de satisfação dos utentes e profissionais de saúde que garanta a avaliação das medidas e modelos de governação e gestão implementados a múltiplos níveis e de forma integrada |  |  |  |
| **Implementar programas de formação profissional contínua e certificação de competências profissionais** e medidas de prevenção da exaustão profissional junto dos agentes da saúde |  |  |  |
| **Capacitar o cidadão, na ótica da sua sensibilização para a qualidade em saúde**, o que ela representa e o papel do próprio cidadão no contexto da mesma, tanto em termos de decisões adequadamente informadas como da adoção de hábitos de vida saudáveis e de apostas em medicina preventiva |  |  |  |
| **Promover a crescente humanização da prestação de cuidados de saúde**, assente num respeito exemplar dos Direitos Humanos **e a qualidade plena dos serviços prestados**, aqui se incluindo também as infraestruturas, equipamentos e espaços físicos de prestação de cuidados de saúde |  |  |  |
| **Preparação das respostas sociais e de saúde para um contexto de qualidade e gestão da qualidade** adequado às novas realidades demográficas e societárias, com destaque para o envelhecimento populacional e o que isso implica do ponto de vista da adesão a abordagens centradas no envelhecimento ativo, saudável e feliz |  |  |  |
| **Promover a aplicação de abordagens adequadas do ponto de vista da metrologia, qualidade e rastreabilidade das medições** nos diferentes tipos de equipamentos, procedimentos e práticas vigentes na área da saúde, com envolvimento dos profissionais e entidades do setor |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Cidadania e Qualidade***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| **Permanente formação dos cidadãos, por via formal, não formal e informal**, ao longo de todo o seu ciclo de vida e na relação direta entre apropriação de conteúdos e pertinência desses mesmos conteúdos no momento de vida concreto, interiorizando e **impondo a qualidade enquanto instrumento de uma cidadania atenta e exigente** (ser cidadão na plenitude das suas dimensões enquanto utilizador, produtor, influenciador e determinante último das escolhas políticas) nas várias vertentes em que a Qualidade é condição *sine qua non* para o uso eficaz e eficiente dos recursos coletivos, espaço de Direitos mas também de Deveres de cada um para com o coletivo orgânico social |  |  |  |
| Reforçar os graus de conhecimento coletivo e otimizar as interfaces de relação entre as partes, enquanto forma de **gerar qualidade agregada e otimizada em cadeias de valor cada vez mais amplas**, afirmando por essa via a qualidade enquanto instrumento de gestão e de potenciação da inteligência coletiva |  |  |  |
| Fomento do entendimento da qualidade enquanto alavanca de suporte à **melhoria da qualidade de vida e reforço da felicidade individual e societária**, por via da adoção das melhores soluções, combate aos desperdícios, redução dos custos da não qualidade e otimização da afetação de meios, com libertação de recursos que podem e devem ser colocados ao serviço de uma qualidade reforçada |  |  |  |
| Aposta na qualidade enquanto forma de **reforçar a robustez e a resiliência das organizações**, fazendo com que seja mais fácil lidar com momentos de crise ou particular dificuldade, ajudando ao crescimento económico e desenvolvimento sustentado da sociedade |  |  |  |
| **Garantir e dinamizar a transversalidade de género enquanto elemento relevante nas atividades de normalização, implementação e gestão da qualidade**, tendo em consideração as significativas assimetrias atualmente existentes nesta matéria |  |  |  |
| Estabelecer e adotar mecanismos que permitam conciliar as diferentes vertentes de vivência da qualidade, tanto a nível pessoal como a nível profissional e familiar, enquanto forma de **garantir um progresso integrado da qualidade societária** |  |  |  |
| **Implementar soluções que possibilitem afirmar em Portugal uma qualidade verdadeiramente inclusiva, para todos**, capaz de assegurar que a totalidade das pessoas pode exercer os seus direitos de acesso à qualidade, e beneficia de patamares adequados de usufruto dessa mesma qualidade, sem franjas da população que sejam discriminadas ou mesmo excluídas da qualidade a que todos devem poder aceder. |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Dirigentes de Topo***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| Lançamento de campanhas de demonstração por parte de organizações que por via da adoção de metodologias da qualidade conseguiram obter ganhos de produtividade e resultados concretos visíveis, por forma a **difundir este tipo de práticas junto de Dirigentes de Topo** |  |  |  |
| **Sistematizar, divulgar e promover a utilização de apoios públicos disponíveis para fomentar a implementação da qualidade nas organizações** e em particular nas MPME, tanto de origem nacional como através de financiamento comunitário |  |  |  |
| Desenvolver iniciativas de sensibilização e formação especificamente direcionadas para Dirigentes de Topo, versando a **comunicação da qualidade**, exemplos de aplicação com resultados e **partilhas de experiências entre pares** |  |  |  |
| Desenvolver e divulgar **metodologias de avaliação dos impactes dos investimentos em qualidade**, por contraponto com os custos decorrentes da não qualidade de processos e da correspondente improdutividade intrínseca que tal acarreta |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Qualidade 6.0***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| Lançamento de um ambicioso programa de Qualidade 4.0 (que obriga a adotar novas culturas, colaborações, competências e lideranças em qualidade**), capacitador das novas realidades que a transformação digital acarreta para a qualidade**, como novas forma de interagir com os clientes e medir a sua satisfação, novos processos de desenvolvimento de produtos em cocriação e teste em mercado dos mesmos, gestão de processos e sistemas em ambientes de “big data”, com crescente automação, gestão preditiva e antecipativa da qualidade em tempo real e fortemente assentes em “*Data Science*” e “*Data Analytics*” |  |  |  |
| Aposta em **novos domínios de intervenção tecnológica da Qualidade 4.0**, como a metrologia de perceções, a gestão da qualidade dos dados, técnicas de inteligência artificial e “Design Thinking”, cibersegurança, privacidade e segurança dos dados, questões éticas e deontológicas, garantia da cooperação entre agentes, confiança, transparência e interoperabilidade, conhecimentos e competências que devem fazer parte do arsenal de princípios e metodologias dominadas pelos profissionais da Qualidade 4.0 |  |  |  |
| Implementação de uma **agenda de investigação centrada na Qualidade**, incluindo mecanismos especificamente direcionados para apoiar projetos e bolsas de investigação situados nesta mesma área, reconhecida enquanto tal de forma autónoma |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Desafios da Qualidade para a Segurança e Confiança na Sociedade***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| Sensibilizar as pessoas e organizações para a necessidade de **a interpretação da qualidade ter em consideração as novas dimensões da qualidade que se encontram associadas aos novos modelos e definições de produtos e/ou serviços**, enquanto elemento agregador e gerador de confiança e de segurança |  |  |  |
| Implementar programa ambicioso de **reforço dos níveis de qualidade, geradores de segurança e confiança**, no mais variado tipo de infraestruturas críticas, quer físicas (e.g. transportes, bens essenciais, energia), quer virtuais (e.g. “*data centers*”, cibersegurança, qualidade dos sistemas de informação, privacidade de dados). |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Coerência, Articulação e Consolidação***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| Lançar programas, situados a múltiplos níveis, de **identificação e sistematização dos diferentes tipos de agentes e partes interessadas para a interpretação e implementação da qualidade**, no contexto mais amplo em que ela se desenha e vai desenhar ao longo da década, fomentando as correspondentes interações relevantes e contributos para a efetiva **construção de ecossistemas da qualidade** |  |  |  |
| Estabelecer programa definidor no contexto nacional das **implicações das megatendências globais para a qualidade e da qualidade para as megatendências globais** |  |  |  |
| Criar **plataforma integradora dos conhecimentos e agentes da qualidade em Portugal**, propiciadora da criação de diversas redes ou comunidades de partilha de boas práticas, de oportunidades, desafios e cooperação pela qualidade e para a qualidade, aproveitando as possibilidades abertas pelas ferramentas digitais para de forma segmentada estimular a adesão e aplicação da qualidade |  |  |  |
| Desenvolver um sistema de avaliação do desempenho, suportado por indicadores, objetivos e metas a alcançar, que possa ser utilizado para **monitorizar o progresso na Coerência, Articulação e Sustentabilidade da Qualidade em Portugal** e tomar, em tempo oportuno, decisões fundamentadas sobre as estratégias a seguir |  |  |  |

Domínio de intervenção: ***Sociedade Circular, Recursos e Sustentabilidade***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridades de intervenção e iniciativas a implementar | Ações | Executores | Observações |
| Fomentar ajuste dos sistemas da qualidade aos desafios societários relacionados com os princípios da sustentabilidade e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) assumidos pelas Nações Unidas, **garantindo que processos de normalização, medição e certificação se alinham com a corresponde Agenda de Desenvolvimento Sustentável 2030**; |  |  |  |
| Dinamizar a **aplicação de abordagens, metodologias e ferramentas da qualidade a formulações e sistemas de economia e sociedade circular**, com análise dos ciclos de vida e das cadeias de aprovisionamento (“*supply chain management*”) |  |  |  |
| **Promover a qualidade em contextos de crescente predominância dos serviços da desmaterialização de processos, com economia de recursos e redução das pegadas ecológicas** |  |  |  |