Manual de Gestão da Qualidade

ÍNDICE

1. Introdução 3
2. Definições e Siglas 3
3. Referências Normativas 3
4. Descrição da organização 4
4.1. Contexto 4
4.2. Partes Interessadas 4
5. Missão, Visão e Valores da Organização 5
6. Âmbito do Sistema de Gestão Integrado 6
7. Princípios e Política da Qualidade 6
8. Mapa de Processos 7
9. Responsabilidades e Autoridades 8
10. Correspondência entre os requisitos da ISO 9001:2015 com os Processos e outros documentos do SGQ 10
11. Histórico do documento 11

1. Introdução

O Diretor da Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação certifica que este Manual de Gestão da Qualidade refere de forma adequada os meios a adotar na organização para assegurar a qualidade dos serviços prestados. Constitui assim, o suporte material à execução do conjunto de acções correspondentes ao Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 e determina a sua aplicação a todas áreas envolvidas.

Este Manual permite a todos os colaboradores da Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação conhecerem os meios adoptados para poderem actuar eficazmente, de modo a serem atingidos os objectivos da Qualidade, assim como, permitir aos nossos beneficiários, fornecedores e outras partes interessadas, o conhecimento da nossa metodologia de trabalho.

O Diretor da Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação promulga as disposições contidas no presente Manual da Qualidade e reafirma que compete a todos os colaboradores garantirem, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

2. Definições e Siglas

MGQ	Manual de Gestão da Qualidade
PG01	Procedimento de Gestão – Controlo Documental
PG02	Procedimento de Gestão – Controlo dos Registos
PG03	Procedimento de Gestão – Auditoria Interna
PG04	Procedimento de Gestão – Controlo da Não conformidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

3. Referências Normativas

NP EN ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

NP EN ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da Qualidade – Requisitos

4. Descrição da organização

4.1. Contexto

A Agência Nacional para a Gestão do Programa Erasmus+ Juventude em Ação, tem como missão assegurar a gestão do Programa Erasmus+ nos domínios da juventude e desporto, bem como assegurar a gestão e a execução das atividades ainda em vigor do Programa Juventude em Ação. A Agência Nacional tem ainda como missão assegurar a gestão do Programa Corpo Europeu de Solidariedade de forma a contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva, apoiar pessoas vulneráveis e dar resposta a desafios sociais.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação funciona na dependência dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do desporto e da juventude, com faculdade de delegação, que estabelecem as suas linhas de orientação e os domínios prioritários de atuação.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação efetua anualmente, aquando da Revisão pela Gestão, uma análise das questões internas e externas relevantes para a organização. A sua monitorização é realizada periodicamente em reuniões com os vários colaboradores, onde são analisadas todas as situações que têm afetado ou possam vir a afetar a atividade normal da agência com especial atenção para os que se verificaram mais recorrentemente ou os que poderão ter maior impacto.

4.2. Partes Interessadas

Tendo em conta o impacto na qualidade do serviço, a Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação considera relevantes para o seu sistema de gestão da qualidade as seguintes partes interessadas: Comunidade Europeia, Ministério da Educação, os Membros do Comité, o Instituto Português do Desporto e da Juventude, a Fundação da Juventude, Movijovem, os Fornecedores e os Beneficiários.

As necessidades e expetativas das partes interessadas, consoante a natureza destas, são monitorizadas em reuniões com os colaboradores da Agência de acordo com os riscos identificados nas interações concretas com cada um dos grupos definidos, as quais são apreciadas anualmente na Revisão pela Gestão.

5. Missão, Visão e Valores da Organização

Missão

- O cumprimento dos objetivos estabelecidos a nível Europeu e Nacional
- A implementação dos valores europeus nos jovens e nas organizações, bem como a sua concretização nos projetos e na vida quotidiana dos participantes, através da educação não formal
- O acesso de jovens e organizações às oportunidades do programa com simplicidade, universalidade, justiça e equilíbrio regional
- A valorização das prioridades da União Europeia, nomeadamente no que concerne aos jovens com poucas oportunidades e minorias, contribuindo para a solidariedade inter-geracional, a inclusão social e a construção do projeto europeu

Visão

Potenciar o impacto do Erasmus+ na capacitação de jovens para o seu futuro, das organizações e das comunidades, contribuindo decisivamente para diminuição das desigualdades sociais, a valorização da interculturalidade e da educação não formal, o desenvolvimento comunitário e a participação na construção democrática da Europa.
Promover os valores da solidariedade, mobilizando os jovens para o voluntariado, através do CES, e fomentando a sua participação e das organizações em atividades de solidariedade acessíveis e de elevada qualidade, como meio de contribuir para o reforço da coesão, da solidariedade, da democracia e da cidadania na Europa.

Valores

- Rigor
- Transparência
- Eficiência
- Liderança
- Justiça
- Universalidade
- Inclusão
- Igualdade
- Interculturalidade
- Democracia

6. Âmbito do Sistema de Gestão Integrado

Seleção, avaliação, promoção, monitorização e gestão de projetos comunitários e organização e desenvolvimento de atividades formativas e informativas, no quadro da gestão do Programa Erasmus+ e Corpo Europeu de Solidariedade nos domínios da Juventude e Desporto.
Gestão da Rede EuroDesk em Portugal.

Não se considera aplicável à atividade da Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação o requisito 8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços – da norma NP EN ISO 9001 uma vez que os serviços que a Agência realiza são efetuados de acordo com Normas, Protocolos ou Legislação já existente e validada externamente.

7. Princípios e Política da Qualidade

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação assume como principal objetivo estratégico o desenvolvimento da dimensão europeia na juventude e desporto, em consonância com o plano de trabalho da União Europeia para a juventude e desporto, e a promoção dos valores europeus, nomeadamente os valores da solidariedade, da participação, da democracia e da cidadania.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação considera que o Sistema de Gestão da Qualidade implementado de acordo com a NP EN ISO 9001 conduz à prestação de um serviço de excelência e contribui para o desenvolvimento sustentável da organização, tanto económico como financeiro, comprometendo-se assim com a melhoria contínua do seu desempenho.

Os serviços disponibilizados são realizados de forma a garantir o cumprimento dos requisitos aplicáveis, tais como requisitos dos beneficiários, normativos, legais, de organismos competentes aplicáveis à atividade, entre outros.

Para atingir os objetivos de forma eficaz e eficiente, os processos implementados são continuamente melhorados, com base na análise dos dados gerados pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação promove o envolvimento ativo dos colaboradores na otimização dos resultados do sistema de gestão da qualidade e da agência, através da implementação de uma cultura de exigência e compromisso e fornecendo-lhes competências, recursos e ambientes adequados que conduzem a uma maior satisfação pessoal e profissional.

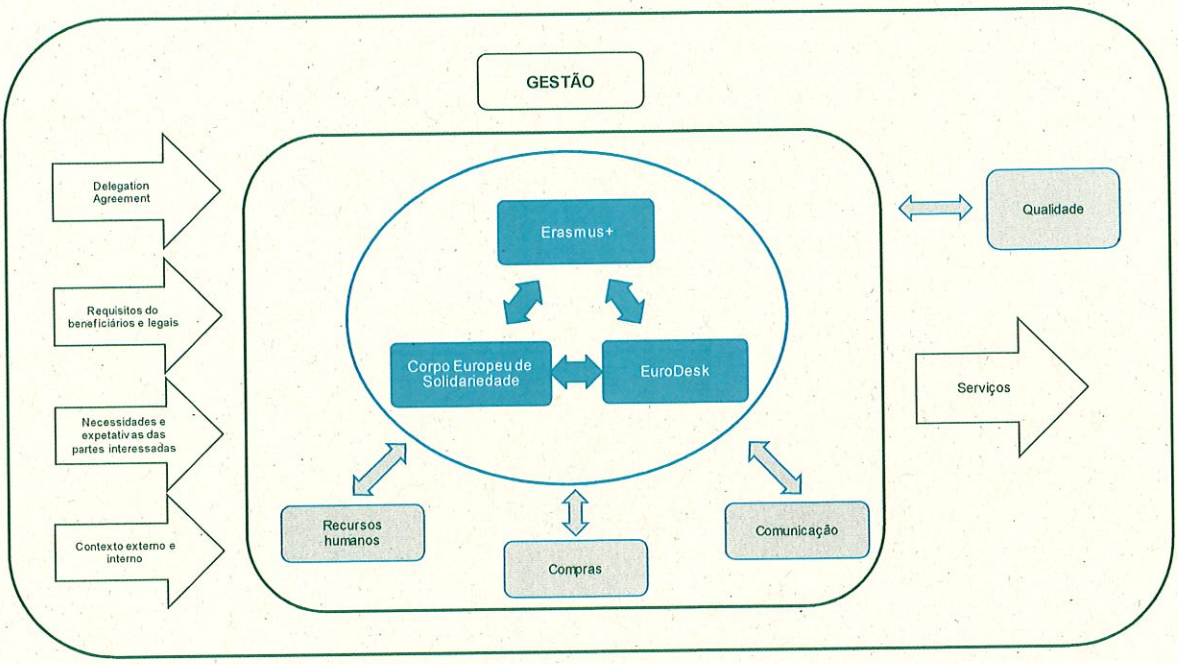
A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação privilegia as relações mutuamente benéficas que estabelece com as partes envolvidas na sua actividade, como colaboradores, fornecedores e parceiros, e de forma a partilhar com elas as suas ambições estabeleceu e divulga a sua visão, missão e valores.

O Diretor da Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação assume o compromisso de cumprir os pressupostos decorrentes desta Política da Qualidade, que servirão de enquadramento para o estabelecimento e revisão dos Objetivos da Qualidade.

8. Mapa de Processos

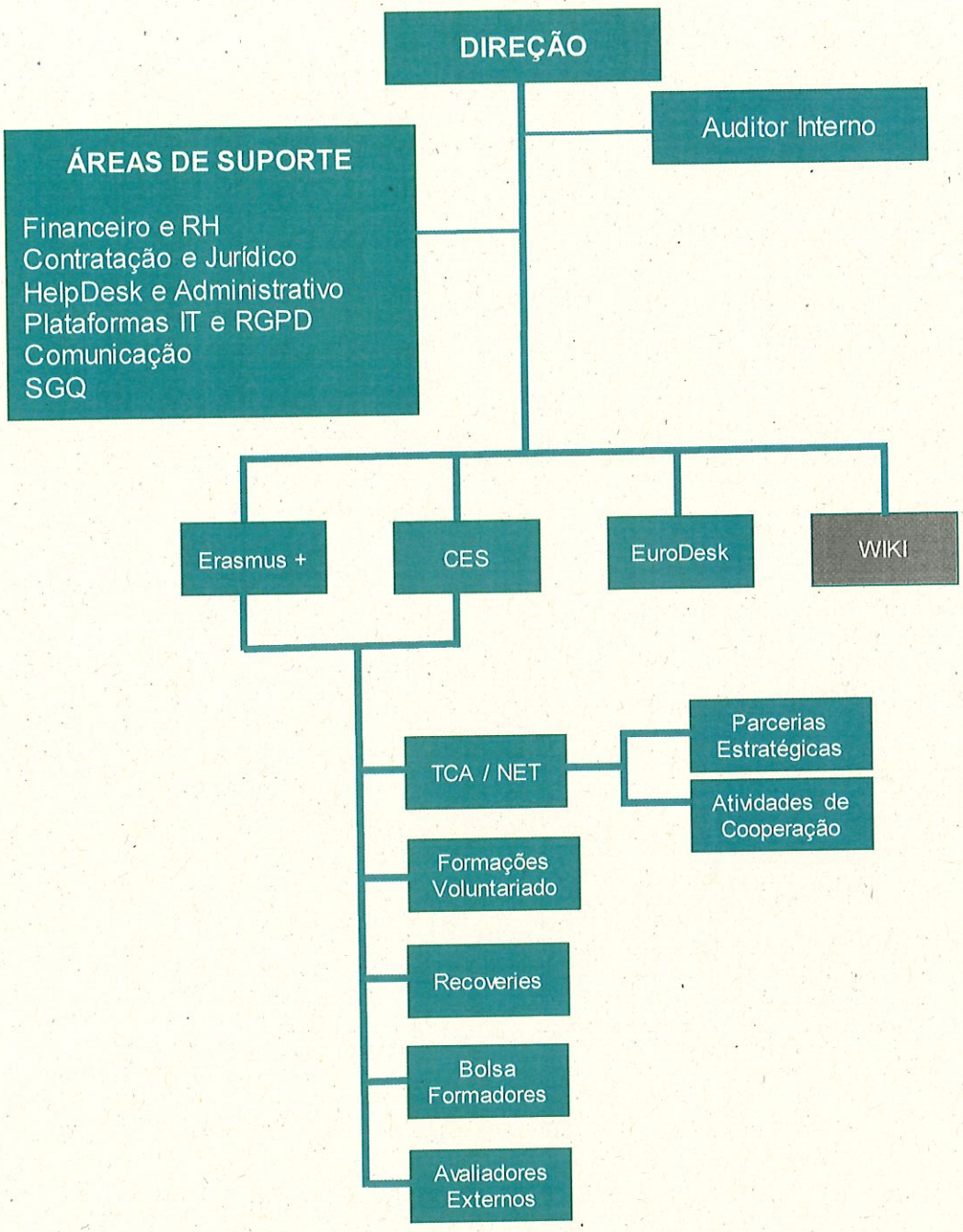
A interação entre os processos da Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação encontra-se refletida no esquema seguinte:

- Processo de Gestão
- Processos de realização do SGQ: Erasmus+, Corpo Europeu de Solidariedade e EuroDesk.
- Processos de suporte: Recursos Humanos, Compras, Comunicação e Qualidade.



9. Responsabilidades e Autoridades

As responsabilidades e autoridades das funções estão representadas no organograma funcional:



Nota: as áreas de cor cinzenta não possuem responsabilidades no âmbito do sistema de gestão da qualidade em vigor.

A descrição resumida de cada uma das funções é apresentada na Descrição de função, a qual é devidamente validada pelo colaborador titular.

As responsabilidades dos colaboradores estão também definidas nos Procedimentos de Gestão, Descrições de Processos, entre outros.

10. Correspondência entre os requisitos da ISO 9001:2015 com os Processos e outros documentos do SGQ

NP EN ISO 9001:2015	Processos e outros documentos
1. Objetivo e campo de aplicação	MGQ
2. Referências normativas	MGQ, Procedimentos e descrição dos processos
3. Termos e definições	MGQ, Procedimentos e descrição dos processos
4. Contexto da organização	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão
4.2 Compreender as necessidades e aas expectativas das partes interessadas	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão,
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	MGQ
4.4 Sistema de gestão da Qualidade e respetivos processos	MGQ
5. Liderança	MGQ, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade, Revisão pela gestão
5.1 Liderança e compromisso	MGQ, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade, Revisão pela gestão
5.2 Política	MGQ, Política
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Organigrama Funcional, Descrição das Funções
6. Planeamento	Processo Gestão, Revisão pela gestão Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	Processo Gestão, Análise SWOT e Plano de Ações
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise SWOT e plano de Ações, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade
6.3 Planeamento das alterações	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise SWOT e Plano de Ações, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade
7. Suporte	Processo Recursos Humanos, Processo comunicação

7.1 Recursos	Processo Recursos Humanos,
7.2 Competências	Processo Recursos Humanos
7.3 Consciencialização	Processo Recursos Humanos
7.4 Comunicação	Processo Comunicação
7.5 Informação documentada	Processos, PG01, PG02
8. Operacionalização	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk
8.1 Planeamento e controlo operacional	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk
8.2 Requisitos para produtos e serviços	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk, Processo Comunicação
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	Não aplicavel
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk, Processo Compras
8.5 Produção e prestação do serviço	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk
8.6 Libertação de produtos e serviços	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk, PG04
8.7 Controlo de saídas não conformes	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk, PG04
9. Avaliação do desempenho	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk, Processo Qualidade,
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	Processo Erasmus+, CES e EuroDesk, Processo Qualidade, Processo Comunicação
9.2 Auditoria interna	Processo Qualidade, PG03
9.3 Revisão pela gestão	Processo Gestão
10. Melhoria	Revisão pela gestão Análise SWOT e Plano de Ações, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade
10.1 Generalidades	Revisão pela gestão, Análise do contexto, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade, Processo Design e Desenvolvimento
10.2 Não conformidade e ação corretiva	Processo Qualidade, PG04
10.3 Melhoria contínua	Revisão pela gestão, Monitorização de Indicadores e Objetivos da Qualidade

11. Histórico do documento

Versão	Data	Descrição da alteração

00	2018.09.03	Versão original
01	2018.11.23	Clarificação do âmbito
02	2019.09.03	Alargamento de âmbito
'03	2019.11.11	Revisão da Visão