

Ano 2021

Relatório de Autoavaliação

Agência Nacional Erasmus+
Juventude/Desporto e Corpo Europeu de
Solidariedade



Erasmus+
Agência Nacional Portuguesa



**CORPO
EUROPEU
DE SOLIDARIEDADE**

Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade

Forum Braga, Av. Dr. Francisco Pires Gonçalves, 4715-558 Braga

www.juventude.pt – www.europasolidaria.pt

erasmusmais@juventude.pt

Índice

1 - Nota introdutória:	2
2 - Autoavaliação:	3
2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados:	3
2.2. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado:	4
2.2.1 – Avaliação de satisfação 2021:	5
2.2.2 – Formação de Beneficiários:	9
2.3. Avaliação do sistema de controlo interno (SCI):	9
2.4. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos:	10
2.5. Comparação do desempenho:	11
2.6 - Medidas de reforço positivo do desempenho:	12
2.7. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação:	13
2.8. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades:	14
2.9. Avaliação das unidades homogéneas:	14
2.10. Análise dos recursos:	14
2.11. Iniciativas de Publicidade Institucional:	15
2.12. Gestão do Património imobiliário:	15
2.13. Execução da Formação:	15
3 - Balanço Social:	15
4 - Avaliação final:	15
5 - Anexos:	16

1 - Nota introdutória:

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade tem como missão assegurar a gestão dos Programas Comunitários Erasmus+ nos domínios da juventude e desporto e 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, garantindo:

- O cumprimento dos objetivos estabelecidos a nível Europeu e Nacional;
- A promoção dos valores europeus junto dos jovens e das organizações, assim como a sua afirmação nos projetos, nas comunidades onde ocorrem e na vida quotidiana dos participantes, através de métodos de 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 intergeracional, a inclusão social e a coesão na construção do projeto europeu.

Com a ambição de capacitar a juventude em Portugal, potenciando os impactos dos programas europeus e das oportunidades destes para os jovens e as organizações, os principais objetivos da Agência Nacional são:

- a) Aumentar a cobertura e impacto do Programa Erasmus + Juventude em Ação em todo o território nacional;
- b) Aumentar a cobertura e impacto do Programa Corpo Europeu de Solidariedade (CES) em todo o território nacional;
- c) Aumentar a eficiência no uso dos recursos humanos e financeiros;
- d) Garantir a qualidade da execução do programa por parte das entidades beneficiárias
- e) Promover o acesso, tão democrático quanto possível, dos jovens e das organizações às oportunidades de mobilidade e financiamento europeus, ao abrigo do Erasmus+ e do CES.

Tendo em consideração o plano de trabalho da Agência Nacional para 2021, numa estratégia de continuidade, foi dada especial atenção a prioridades específicas no contexto nacional, tais como:

Inclusão e diversidade:

Promover a inclusão de jovens com menos oportunidades, dando especial ênfase aos jovens em risco de marginalização e tendo em conta todos os tipos de obstáculos enfrentados pelos jovens. É importante chegar aos grupos desfavorecidos, mas também é vital dotar os jovens e os técnicos de juventude de conhecimentos, competências e atitudes necessários para a sua autopromoção num contexto multicultural. Deste modo, a promoção do diálogo intercultural e inter-religioso será reforçada numa perspetiva de luta contra o racismo e a intolerância entre os jovens.

Empregabilidade

Promover a inclusão e empregabilidade de jovens com menos oportunidades (incluindo NEETs). Desenvolver conhecimentos e competências que os ajudem a uma transição mais fácil da juventude para a vida adulta, e da escola para o mercado de trabalho, através da educação informal e não formal.

Participação

Capacitar os jovens para a participação política e social, incluindo a participação eletrónica. Criar condições para apoiar a ampliação e o aprofundamento da participação dos jovens a nível local, regional, nacional, europeu ou mundial; capacitá-los e sensibilizá-los para a importância da participação, expressão das suas opiniões e envolvimento nos processos políticos que afetam sua vida.

Qualidade do Youth Work

Valorizam-se projetos que promovam o desenvolvimento de competências dos técnicos de juventude, contribuindo para a melhoria da qualidade do trabalho nesta área. Pretende-se apoiar os técnicos de juventude no desenvolvimento e partilha de métodos eficazes para chegar aos jovens marginalizados e prevenir o racismo e a intolerância entre os jovens.

Empreendedorismo

Promover a educação para o empreendedorismo e o empreendedorismo social entre os jovens. Será dada prioridade a projetos sob a forma de iniciativas transnacionais de juventude que permitam aos grupos de jovens colocarem em prática as suas ideias, nomeadamente através do seu empreendedorismo social, enfrentando desafios e identificando problemas na sua vida quotidiana.

Aprendizagem Não Formal

Promover a aprendizagem não formal e a aprendizagem informal. Permitir aos jovens adquirirem competências essenciais que contribuam para o seu desenvolvimento pessoal e socioeducativo e promovam a sua participação ativa na sociedade, aumentando assim as suas perspetivas de emprego. Tais experiências de aprendizagem também podem melhorar consideravelmente os níveis de sucesso na educação e formação formais, bem como dar resposta aos jovens NEET (ou seja, jovens que não trabalham, não estudam e não seguem uma formação) ou aos jovens com menos oportunidades e combater a exclusão social.

2 - Autoavaliação:

2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados:

Analisada a execução e comparada com os objetivos estratégicos definidos¹ podemos concluir:

- .1 – Os 3 objetivos estratégicos (OE) definidos foram superados em termos de execução;
- .2 - Não se verificou qualquer alteração ao QUAR ao longo do ano em análise.
- .3 – Analisados os objetivos operacionais e os resultados atingidos verificamos que:

a) em termos de eficácia (OE1) a taxa de realização é de 120,1%, com 120,1% de taxa de realização do O1 e 119,9% de taxa de realização do O2, e com a execução de todos os indicadores dos dois objetivos operacionais superados, com a exceção do I.4 que foi atingido;

Neste caso, os indicadores superados com taxas de realização não superior a 125%.

¹ Dados constantes do documento QUAR – Ano 2021.

Relatório de Autoavaliação 2021

b) em termos de eficiência (OE2) a taxa de realização é de 405,0%, com 150,0% de taxa de realização do O3, 100,0% do O4 e 1450,0% do O5. A execução de todos os indicadores dos dois objetivos operacionais superados, exceto o O3, que foi atingido.

Relativamente ao O3 – I.7, a Agência Nacional continuou a priorizar a promoção de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, alargando mais do que era previsível o teletrabalho, com recurso a novas tecnologias incorporadas no funcionamento da Agência e, através de monitorização, verificado aumento dos índices de produtividade com o uso mais alargado da sua implementação.

Este processo foi alargado devido aos ajustamentos necessários para continuar a responder à pandemia por COVID-19.

Relativamente ao O5 – I.9, a pandemia por COVID-19 e os resultados atingidos, com os beneficiários, stakeholders e parceiros, bem como potenciais beneficiários, jovens e população em geral determinaram que a Agência Nacional continuasse a apostar na estratégia de proximidade com as organizações beneficiárias, que cumula com critérios de responsabilidade ambiental e de eficiência na gestão de recursos, já em anos anteriores iniciada, que contribuiu para a realização de um número superior ao previsto de reuniões on-line e webinars.

c) em termos de qualidade (OE3) a taxa de realização cifrou-se em 108,3%, com a execução de 2 indicadores superados (O6 – I.12 e O8 – I.14) e 3 atingidos (O6 – I.10, I.11 e O7 – I.13).

O indicador superado O6 – I.12 foi claramente superado porque foi realizada uma análise de necessidade de formação, cujo resultado demonstrou as áreas de necessidade sentidas pelos técnicos da Agência Nacional. Dessa análise, e do cruzamento dela com as necessidades estratégicas da Agência Nacional, foi definido um plano de formação para 2021.

Este plano contemplou um número superior de horas do que previsto uma vez que se realizou formação interna e externa em número de horas/formação/técnico superiores ao previsto e ao legalmente exigido, permitindo, ainda, a utilização de modalidades de formação online devido à pandemia por COVID-19.

O indicador superado O8 – I.14 foi superado, com taxa de realização não superior a 125%, uma vez que a Agência Nacional obteve a renovação da certificação ISO 9001:2015 antes da data-limite definida.

2.2. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado:

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade tem como área prioritária de atuação proceder às ações necessárias e legalmente previstas por forma a receber, avaliar e subvencionar projetos no âmbito do quadro de apoio do Erasmus+ para a Juventude e desporto e o Corpo Europeu de Solidariedade, em Portugal, e ainda acompanhar o ciclo de vida dos projetos, a sua realização, avaliando os relatórios de execução e procedendo ao encerramento dos respetivos processos.

A Agência Nacional privilegia as relações mutuamente benéficas que estabelece com as Partes Interessadas, envolvidas na sua atividade, como colaboradores, parceiros, beneficiários e fornecedores, de forma a partilhar com elas as suas ambições e a divulgar a sua visão, missão e valores. As necessidades e expectativas das partes interessadas, consoante a natureza destas, são devidamente monitorizadas, particularmente os Beneficiários.

Relatório de Autoavaliação 2021

Nesse sentido, foram realizados vários processos complementares de auscultação da apreciação pelos utilizadores do serviço prestado:

2.2.1 – Avaliação de satisfação 2021:

O questionário de avaliação de satisfação dos serviços da Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade realizou-se de acordo com a indicação para a ação por parte da Direção da Agência Nacional, e seguindo princípios de:

- isenção na construção do questionário e no tratamento da informação;
- anonimato no preenchimento do questionário;
- facilidade de acesso ao questionário e de tratamento de dados;
- capacidade de conclusões que permitam a avaliação e potencial melhoria dos serviços prestados.

Público-Alvo:

O público-alvo deste questionário são as entidades beneficiárias com projetos aprovados com financiamento no Programa Erasmus+ Juventude em Ação e CES.

Amostra:

A amostra deste questionário é de 320 beneficiários de projetos aprovados.

Respostas:

Das 320 respostas possíveis, foram recebidas e validadas 71 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 22%.

Perfil das organizações:

80,3% dos respondentes advêm de organizações sem fins lucrativos ONG's ou organizações juvenis.

Ferramenta:

O questionário era composto por perguntas de resposta fechada e online, com uma última questão (a única aberta) que solicita sugestões de melhoria. Utilizou-se uma metodologia quantitativa de forma a obter resultados objetivos e numéricos. Foi aplicado uma escala de 5 pontos de Likert, de 1 a 5 de forma a obter um índice numérico, sendo que 1 = muito mau e 5 = muito bom.

O questionário é composto por áreas, a saber:

Área A – informação geral;

Área B – Informação contacto e atendimento geral;

Área C – Candidaturas e seleção de projetos;

Área D – Contratualização e apoio à implementação dos projetos;

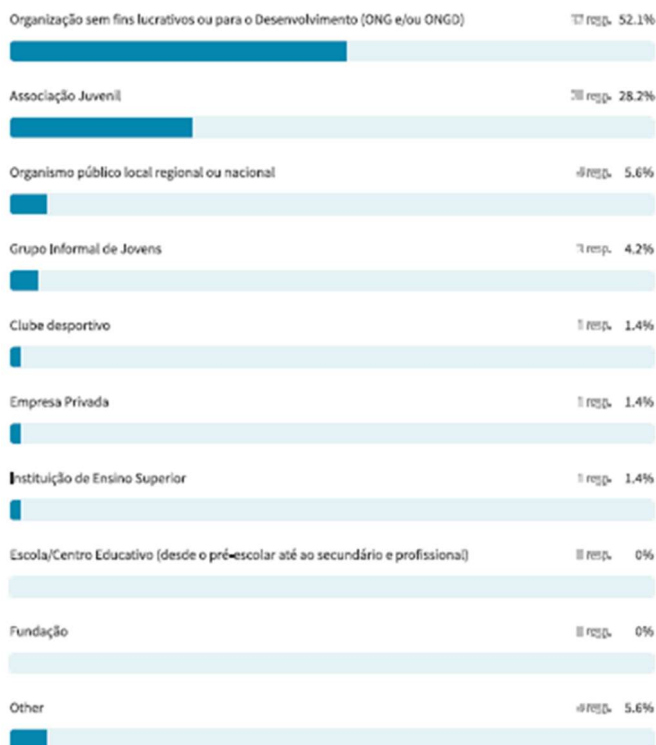
Área E – Avaliação Global e Sugestões de Melhoria.

Relatório de Autoavaliação 2021

Resultados:

Área A – informação geral:

É a parte da identificação dos respondentes, na maioria não obrigatória, com exceção da tipologia de organização.



Área B – Informação contacto e atendimento geral:

Foram questionados 11 parâmetros de avaliação relativamente a diferentes tópicos de análise (ver anexo 5).

Denotamos generalizada satisfação em todos os critérios questionados, nomeadamente website, atendimento (presencial, por e-mail ou telefónico) e eventos.

Globalmente, no que concerte a website, eventos e contactos, a média ponderada dos 11 indicadores, numa escala de 1 a 5 situa-se em 4.

Área C: Candidatura e seleção de Projetos:

A área C é composta por 10 dimensões de avaliação divididas em 2 áreas:

C.1 – Apoio à elaboração e apresentação de candidaturas e

C.2 – Processo e avaliação de candidaturas.

No que concerne ao Apoio à elaboração de candidaturas foram realizadas 5 questões procurando avaliar a satisfação relativamente a:

Relatório de Autoavaliação 2021

- Clareza nos procedimentos;
- Acesso à informação e documentação;
- Qualidade geral da documentação;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Rapidez de resposta.

No que concerne ao Processo e avaliação de candidaturas foram realizadas 5 questões procurando avaliar a satisfação relativamente a:

- Clareza dos procedimentos e critérios;
- Acesso à documentação;
- Coerência na avaliação;
- Qualidade do feedback para a organização;
- Tratamento das reclamações;

Quando se questiona a satisfação global, a média de satisfação dos respondentes é de 4.

Área D – Contratualização e apoio à implementação dos projetos:

A área D é composta por duas dimensões de avaliação:

D.1 – Processo de contratualização de projetos

D.2 – Apoio técnico à execução de projetos.

No que concerne ao Processo de contratualização de projetos foram realizadas 4 questões procurando avaliar a satisfação relativamente a:

- Clareza dos procedimentos;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Rapidez na resposta;
- Cumprimento dos prazos;

No que concerne ao Apoio técnico à execução de Projetos foram realizadas 3 questões procurando avaliar a satisfação relativamente a:

- Cordialidade no atendimento;
- Rapidez na resposta;
- Utilidade da informação.

O resultado da média ponderada dos 7 indicadores, numa escala de 1 a 5 é de 4.

Área E – Recomendação dos serviços da Agência Erasmus+ Juventude em Ação, sugestões de melhoria e questões COVID-19:

Esta última parte de questões pretende aferir a disponibilidade dos respondentes para recomendar os serviços da Agência Nacional a terceiros, bem como solicita sugestões de melhoria e coloca questões específicas sobre o trabalho da Agência Nacional na mitigação dos impactos da pandemia por COVID-19 na vida das organizações.

Relativamente às questões relacionadas com COVID-19, os respondentes consideraram que, de 1 a 5, a Agência Nacional teve um desempenho médio de 4 na implementação das medidas de mitigação e formação. Assim, a prestação da Agência Nacional neste domínio foi assinalável, segundo os respondentes.

Das respostas obtidas, 93% recomendaria sem reservas (avaliando com 4 ou 5) os serviços da Agência Nacional.

Esta questão abriu espaço para que os respondentes, numa resposta aberta, pudessem sugerir melhorias à Agência Nacional.

Foram recolhidos 17 resultados de resposta. Desses, 7 foram considerados agradecimentos e comentários sem proposta de melhoria.

Os restantes 10 resultados considerados sugestões foram encaminhados para análise de viabilidade de implementação e posterior decisão.

Inserimos uma última questão relacionada com a inclusão de jovens com necessidades especiais nos projetos financiados pela Agência Nacional, no sentido de aferir o seu grau de participação. 24% dos respondentes tem projetos com jovens com necessidades especiais.

Conclusões e pistas de melhoria:

1 – O questionário pode ser enviado não apenas para os beneficiários com projetos aprovados com financiamento, mas também para os restantes por forma a compreender a satisfação por um público que contacta a Agência Nacional mais amplo e diversificado;

2 – Dos resultados apresentados, verifica-se uma esmagadora maioria de respostas nos níveis 4 e 5 de satisfação, um número menos significativo no nível 3 de satisfação, um número residual nos níveis 1 e 2 de satisfação.

4 – Os resultados demonstram, assim, um público genericamente satisfeito ou muito satisfeito com a performance da Agência Nacional em 2021.

5 – Apesar disso, algumas dimensões colheram respostas de nível 1, 2 e 3 de satisfação que merecem mais profunda análise e estudo, por forma a serem criados procedimentos, medidas ou políticas que potenciem a sua melhoria contínua.

6 – A ferramenta de análise sofreu alterações com vista à sua simplificação, pelo que é impossível uma comparação direta relativamente ao ano transato. Ainda assim, na avaliação global podemos verificar que a satisfação geral se mantém exatamente no mesmo nível.

7 – As questões relacionadas com o trabalho da Agência na mitigação das consequências da COVID-19 mostram uma satisfação generalizada com os resultados apresentados, o que demonstra adequação da estratégia da Agência às necessidades dos seus públicos.

Relatório de Autoavaliação 2021

8 – A questão relacionada com a inclusão de jovens com necessidades especiais nos projetos financiados pela Agência Nacional, demonstra um grau de participação interessante. Ainda assim, Agência Nacional continuará com a sua estratégia de inclusão social com o intuito de promover e reforçar esta prioridade e potenciar os resultados.

2.2.2 – Formação de Beneficiários:

Dada a necessidade de oferecer um espaço aos beneficiários para avaliar a performance da Agência Nacional, bem como da adequação, ou não, das suas ações e estratégias às expectativas das organizações, é estratégia da Agência Nacional a realização de encontros convocando todos os beneficiários com projetos aprovados com financiamento para momentos onde se abordam as questões mais relevantes da ação da agência nacional e da execução dos projetos pelos beneficiários.

Foram realizadas 2 estratégias diferenciadas de formação e capacitação dos beneficiários:

a) – Evento online:

Foram convocadas todas as organizações com projetos aprovados, procurando cumprir com os objetivos e as prioridades do Programa, enquanto se procurou, nos diversos momentos do programa, criar espaços e condições de capacitação dos presentes, resposta a questões e promoção de boas práticas na gestão de projetos E+ e CES, em ambiente virtual.

b) – Webinars:

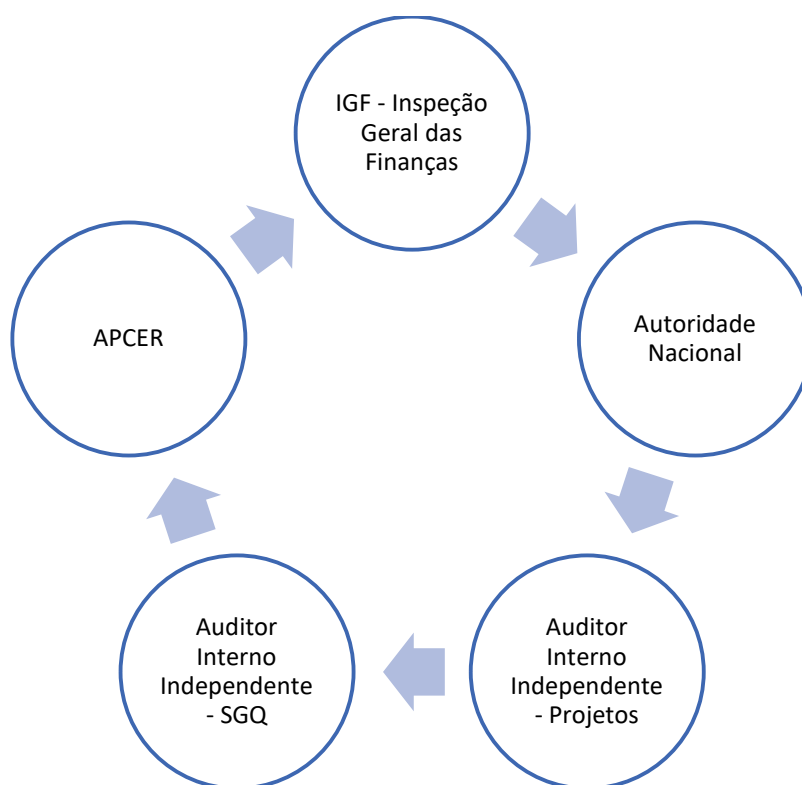
Foram realizados diversos webinars, formações e sessões SOFA – sessões online de formação – convidando os beneficiários do Programa Erasmus+ e CES, com o objetivo principal o esclarecimento de questões e o apoio às entidades no âmbito da gestão de projetos E+ e CES, nomeadamente no que diz respeito à utilização de ferramentas e plataformas de gestão dos projetos.

Esta estratégia resultou num ganho efetivo de tempo importante, enquanto foi possível reduzir drasticamente o investimento financeiro quer por parte da Agência quer por parte dos beneficiários, com ganhos de eficiência evidentes para ambas as partes.

Estes eventos são fundamentais para a proximidade na comunicação entre a Agência Nacional e o seu público-alvo e para o processo de melhoria contínua. Os resultados apurados são muito satisfatórios e demonstram uma apreciação muito positiva por parte dos utilizadores.

2.3. Avaliação do sistema de controlo interno (SCI):

A Agência Erasmus+ Juventude em Ação foi alvo no ano de 2021 de auditorias por 5 entidades:



Estas auditorias realizaram análises a todas as dimensões e trabalho da Agência Nacional, quer ao nível administrativo e financeiro, de gestão dos projetos, de comunicação e disseminação de resultados, de cooperação com outras entidades, bem como com o respeito pelos corpos legais e regulamentares, comunitários e nacionais, aplicáveis.

Das diversas auditorias resultaram relatórios sem qualquer apontamento grave ou muito grave registado, deixando apenas alguns, poucos, detalhes de melhoria que foram implementados.

Todo o processo é, normalmente, registado em língua inglesa, à exceção dos relatórios dos auditores internos e da APCER.

Relativamente ao sistema de controlo interno, com exceção do item não aplicável (Unidades Orgânicas) dada a natureza da organização, verifica-se um cumprimento pleno das responsabilidades e obrigações (ver anexo2).

No Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 foram realizadas as auditorias obrigatórias, auditoria interna e a auditoria APCER, para a renovação da certificação. Resultou deste processo a renovação/manutenção da certificação ISO 9001:2015 pela Agência Nacional.

2.4. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos:

Não existem Indicadores “Não Atingidos”.

2.5. Comparação do desempenho:

Ao longo do ano, extensos processos de auditoria externa foram realizados à Agência Nacional, procurando validar o trabalho desta com base nas melhores práticas internacionais, com resultados assinaláveis.

Resultado disso e do relatório de atividades enviado para a Comissão Europeia, foi recebido o seguinte feedback, no seu “2020 Management Declaration, Yearly Report and Independent Audit Opinion relating to the Erasmus+ and the European Solidarity Corps National Agency “Erasmus+ Juventude em Ação”. Evaluation conclusions”:

“The content allows the Commission to form an overall good opinion on programme implementation in your country and the related work carried out by your National Agency. Based on the report, the actions put in place by the National Agency and the beneficiaries, and the results obtained so far are of good quality. They contribute very well to the achievement of the programme objectives.

We appreciate the good communication strategy and flexibility of the National Agency to adapt the activities to the digital dimension. We note the challenges that the National Agency and beneficiaries faced due to the COVID-19 pandemic.

The impact of the COVID-19 pandemic on the activities planned is fully recognised and Eurodesk Portugal is to be congratulated for the way in which they have come back to ensure continuity in information supply for young people.

We appreciate the maintenance of the multipliers network as well as the cooperation with other networks and centers. We are happy to see the continued participation in events all over the country as well as the dissemination of material related to the European Youth Portal with a special focus on its relaunch.

We welcome the National Agency efforts to overcome the challenges caused by the COVID-19 pandemic and congratulate the National Agency for the very good implementation of the European Solidarity Corps in Portugal, especially with regards to support of beneficiaries, the balanced geographic coverage, the increased involvement of newcomer organisations and the high rate of young people with fewer opportunities in the programme.”

Em Portugal existem duas Agências com a responsabilidade na gestão do Programa Erasmus+, a Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação e a Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação.

A Agência Nacional continua a mobilizar, para a gestão do Erasmus+, apenas cerca de 10% do orçamento destinado a Portugal, os seus resultados de execução estão todos acima do que essa proporção podia determinar.

No que concerne a públicos prioritários, a área da juventude, pela Agência Nacional, tem sido capaz de garantir mais eficazmente o envolvimento de jovens com menos oportunidades, sendo que 43% dos jovens envolvidos são jovens com menos oportunidades nos projetos financiados pela Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade.

Relatório de Autoavaliação 2021

Em Portugal 88% dos projetos apresentados à Agência Nacional têm qualidade mínima para serem aprovados. Se analisarmos estes dados em conjunto com os resultados do inquérito de satisfação aos beneficiários e com o número de “newcomers”, que anualmente acedem ao Programa, 29%, compreendemos que os resultados resultam de uma estratégia definida pela Agência Nacional para informação, capacitação e acompanhamento de beneficiários e potenciais beneficiários, por forma a cumprir, como demonstram os resultados, com assinalável sucesso as prioridades do Programa.

Um último ponto de assinalável sucesso foi a realização, em 2021, de 339 ações presenciais, um ano ainda marcado pela pandemia. Este volume de atividade que cumpriu não apenas com os objetivos definidos, mas também com a legislação aplicável no que concerne às normas de combate à pandemia por COVID-19, não encontra qualquer comparação no setor, nacional e internacionalmente.

A necessidade, já demonstrada em pontos anteriores, de manter a presença juntos dos públicos e stakeholders da Agência Nacional levou à realização de 398 webinars, um número que, tanto quanto foi possível apurar, é ímpar na realidade portuguesa de 2021.

Os processos, resultados e estratégias na Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação foram, por diversas vezes, exemplo de boas práticas e benchmarking entre Agências Nacionais e solicitados para serem apresentados em fóruns internacionais, como é o exemplo da Rede Eurodesk.

2.6 - Medidas de reforço positivo do desempenho:

Existem 5 medidas essenciais de reforço positivo do desempenho:

a) - Reuniões com a equipa: realizada, normalmente, de 4 em 4 meses estas reuniões servem 3 princípios fundamentais:

a.1) – Avaliação da execução do plano de atividades e respetivos ajustamentos;

a.2) – Preparação das atividades do quadrimestre seguinte e introdução de processos de melhoria;

a.3) – Trabalho de “*Team Building*” proporcionando à equipa espaços de crescimento pessoal e profissional.

b) - Plano de formação: A equipa é anualmente chamada a realizar formação de acordo com as necessidades do serviço e em complementaridade com os perfis profissionais e as expectativas pessoais de cada pessoa. Estrategicamente, em 2021, a Agência Nacional apostou num plano de formação que decorreu da análise de necessidades dos profissionais, alargando as áreas de formação.

c) - Participação em eventos internacionais: A participação em eventos internacionais por quase todos os elementos da equipa, a partilha de experiências e boas práticas, a comparação de práticas com agências nacionais homólogas é fundamental para o reforço positivo do desempenho. Em 2021, esta participação decorreu quer em formato online quer em formato presencial.

d) – Reuniões quadrimestrais de monitorização de indicadores do SGQ, permitindo criar estratégias de mitigação dos desvios, se for o caso, e trabalhando em processos de melhoria contínua com base nos resultados das análises SWOT e outras.

f) – Teletrabalho como medida de conciliação da vida profissional com a vida familiar. Ao longo dos últimos anos a Agência Nacional tem criado condições para a realização de teletrabalho parcial, permitindo aos seus trabalhadores uma melhor conciliação da vida profissional com a vida pessoal. Este ponto foi relevante no ano de 2021, à semelhança do ano anterior, devido ao contexto pandémico vivido.

2.7. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação:

A Agência Nacional, a 31 de dezembro de 2021, era composta por uma equipa de 11 técnicos superiores e 2 dirigentes, pelo que a estratégia mais eficiente para audição foi a realização periódica de reuniões com a equipa.

Como já enunciado no ponto 2.6 deste documento, as reuniões com a equipa são realizadas, normalmente, de 4 em 4 meses e servem 3 princípios fundamentais:

- .1 – Avaliação da execução do plano de atividades e respetivos ajustamentos;
- .2 – Preparação das atividades do quadrimestre seguinte e introdução de processos de melhoria;
- .3 – Trabalho de “*Team Building*” proporcionando à equipa espaços de crescimento pessoal e profissional.

Nestas reuniões a avaliação da satisfação, bem como a partilha de ideias para posterior decisão por parte dos dirigentes realiza-se com regularidade, e no âmbito do normal funcionamento da organização.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade 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.

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 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 produção colaborativa da análise SWOT, que é anualmente revisitada e reformulada.

Os planos de ação a que se juntam os planos de identificação e tratamento de risco, realizados em permanência ao longo do ano, são ferramentas de gestão fundamentais para este ponto.

No que concerne ao SIADAP 3, 85% dos trabalhadores da Agência Nacional foram avaliados de acordo com os objetivos definidos. Os 15% restantes dizem respeito a trabalhadores avaliados curricularmente pelo serviço de origem.

2.8. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades:

A Agência Nacional, no seu exercício de reporte ordinário à Comissão Europeia, realiza um Plano de atividades e posteriormente um Relatório de Atividades, num exercício comparado que exponha a execução do plano, a não execução e os planos de melhoria e/ou recuperação de áreas de atividade não executadas.

Assim, todo o exercício de reporte (de planos como de relatórios) é realizado pela Agência Nacional, verificado e validado pela Autoridade Nacional (Secretário de Estado da Juventude e Desporto e posteriormente assinado e enviado para a Comissão Europeia que emite parecer sobre os documentos.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade deu particular importância à inclusão social dos jovens na sociedade e à promoção do respeito e da compreensão em relação à diversidade cultural, implementando ações para incentivar o voluntariado, oportunidades de mobilidade e empreendedorismo juvenil, aproximando os jovens dos decisores políticos. Num ano em que a mobilidade internacional continuou suspensa ou muito reduzida, a Agência Nacional procedeu à adaptação das diversas atividades previstas para realização em ambiente online e outras em modelo híbrido.

Neste sentido, o Plano foi realizado integralmente com as adaptações necessárias.

2.9. Avaliação das unidades homogêneas:

n.a.

2.10. Análise dos recursos:

Da análise da afetação dos recursos humanos, verificamos uma taxa de utilização de 57% e quando comparada a execução com a afetação planeada, verificamos uma taxa de efetivos de 65%. Este resultado é considerado muito satisfatório e adequado na sua utilização, face aos resultados obtidos. Este resultado não foi superior devido à pandemia, a ausências relacionadas com a parentalidade, os processos de mobilidade e recrutamento previstos não foram realizados (ver anexo3).

Relativamente aos recursos financeiros, atingimos uma execução global de 448,8% do estimado no orçamento de funcionamento da agência. Neste capítulo, importa referir que este resultado se realiza em grande parte devido à implementação do novo quadro comunitário 2021-2027. A execução das despesas com os recursos humanos foi inferior ao planeado, devido aos constrangimentos já referidos. A execução das despesas com a aquisição de bens e serviços, não previstas inicialmente, por força do processo de constituição legal da Agência para a gestão do novo quadro comunitário 2021-2027, foram executadas após formalização do processo, com as adaptações necessárias e devidamente justificadas com a implementação das atividades do E+ e CES definidas e exigidas pela Comissão Europeia, dando cumprimento ao estabelecido no Delegation Agreement.

Contudo esta execução foi devidamente acomodada no orçamento sem prejuízo do cumprimento, e superação, das metas apresentadas neste relatório.

Relatório de Autoavaliação 2021

2.11. Iniciativas de Publicidade Institucional:

n.a.

Ao longo do ano de 2021 a Agência Nacional realizou campanhas de promoção de iniciativas, informação, atividades e oportunidades, utilizando os seus meios online, nomeadamente website, página de Facebook e página de Instagram.

2.12. Gestão do Património imobiliário:

n.a.

2.13. Execução da Formação:

Foram realizadas 598,5 horas de formação profissional pela equipa da Agência Nacional, o que supera as 450 horas planeadas para 2021.

Destas 598,5 horas realizadas, 78 são relativas a formação interna e 520,50 são relativas a formação promovida por entidades externas. Todos os trabalhadores da Agência Nacional realizaram formação ao longo do ano de 2021.

3 - Balanço Social:

Relativamente ao balanço social de 2021, enviado como previsto legalmente, apresenta a informação necessária e elucidativa da realidade da Agência Nacional na generalidade do solicitado no Decreto-Lei n.º 155/92 de 28 de julho e Decreto-Lei n.º 190/96 de 09 de outubro, nomeadamente relativa aos recursos humanos, respetivas remunerações e outras, formação profissional, entre outras.

4 - Avaliação final:

Em termos globais, consideramos que o desempenho da Agência Nacional Erasmus+ Juventude/Desporto e Corpo Europeu de Solidariedade **Bom**, tendo ultrapassado significativamente as metas de cumprimento em todos os objetivos estratégicos, com um desvio médio positivo de 111,1%, cujas razões foram, fundamentalmente os objetivos superados, justificadas ao longo do documento.

Não houve um único indicador “não atingido”, como já anteriormente referido.

Nesse seguimento sou a propor, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66- B/207, de 28 de dezembro, que a avaliação final do desempenho dos serviços seja de – Desempenho Bom, atingiu ou superou todos os objetivos, superando os 3 objetivos estratégicos.

Relatório de Autoavaliação 2021

5 - Anexos:

Anexo 1 – QUAR 2021;

Anexo 2 – Sistema de controlo interno 2021;

Anexo 3 – Cálculo Taxa Execução R.H. 2021;

Anexo 4 – Balanço Social 2021;

Anexo 5 – Relatório de resultados do questionário de satisfação 2021.

Braga, 18 de abril de 2022

O Diretor da Agência Nacional

Luís Alves