

Ano 2018

Relatório de Autoavaliação

Agência Erasmus+ Juventude em Ação



Erasmus+

Agência Erasmus+ Juventude em Ação

Rua de Santa Margarida, n.º 6, 4710-306 Braga

www.juventude.pt – erasmusmais@juventude.pt

Relatório de Autoavaliação 2018

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
1 – Avaliação de satisfação 2018:	5
2 – Formação de Beneficiários:	11
2.3. Avaliação do sistema de controlo interno (SCI):	12
2.4. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos:	13
2.5. Comparação do desempenho:	13
2.6. Medidas de reforço positivo do desempenho:	13
2.7. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação:	14
2.8. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades:	14
2.9. Análise dos recursos:	15
3. Balanço Social:	15
4. Avaliação final:	15

Relatório de Autoavaliação 2018

1. Nota introdutória:

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação é uma estrutura de missão, que tem como missão assegurar a gestão do Programa Comunitário Erasmus+ nos domínios da juventude e desporto, 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 Erasmus + Juventude em Ação são:

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

Tendo em consideração o plano de trabalho Erasmus+ JA para 2018, 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

Relatório de Autoavaliação 2018

participação, expressão das suas opiniões e envolvimento nos processos políticos que afetam sua vida.

Qualidade do Youth Worker

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.

3

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.

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 117,1%, com 115,4% de taxa de realização do O1 e 118,8% de taxa de realização do O2, e com a execução de 2 indicadores dos dois objetivos operacionais superados, nomeadamente o O1 – I.3; O2 – I.6, e 4 indicadores atingidos (O1 – I.1, I.2 e I.4 e O2 - I.5);

No caso dos 2 indicadores superados (O1 – I.3; O2 – I.6) com taxas de superação significativas, os desvios positivos podem ser justificados por:

O1 – I.3 – a percentagem de reconhecimento dos resultados de aprendizagem superou o objetivo definido, devido à estratégia de valorização das competências adquiridas no âmbito de processos de Educação Não formal, cuja ferramenta de certificação, no âmbito de projetos Erasmus+, é o Youthpass.

2 – I.6 – Na previsão inicial não era expectável, e por isso não foi previsto, que em todos os distritos se verificassem projetos aprovados com financiamento no Erasmus+ Juventude em Ação. Fruto do número de candidaturas, e da sua qualidade, a que soma o esforço de realização de sessões de informação nos territórios de baixa densidade e do interior do país, foram apresentadas candidaturas com qualidade para aprovação com financiamento, superando este indicador.

b) em termos de eficiência (OE2) a taxa de realização é de 120,8% com o objetivo operacional O3 atingido, enquanto na mesma dimensão o O4 foi superado.

¹ Dados constantes do documento QUAR – Ano 2018.

Relatório de Autoavaliação 2018

No que diz respeito ao indicador superado, O4 – I.8, Uniformização e automatização da informação dos resultados das candidaturas, uma vez que, no âmbito das políticas de melhoria contínua da Agência Nacional a criação de processos de automatização e simplificação da gestão da informação a enviar aos beneficiários permitiu ganhos de eficiência no tempo necessário ao seu processamento. Assim, a aplicação deste princípio na 2.ª ronda de candidaturas de 2018 permitiu que, antes do previsto em sede de QUAR18, esta concretização se efetivasse.

c) em termos de qualidade (OE3) a taxa de realização cifrou-se em 110,9%, com a execução de 2 indicadores superados (O5 – I.9 e I.10) e 2 atingidos (O5 – I.11 e O6 - I.12).

No que concerne aos indicadores superados, O5 – I.9 e I.10, que foram claramente superados podemos justificar que:

O5 – I.9, superado em 27,5%, esta superação deveu-se à necessidade verificada, já a meio da execução, de aumentar o número de auditorias previstas, por 3 razões fundamentais:

1 – Criação, aprovação e realização de um plano de visitas de monitorização conjunta com a ANE+EF, no âmbito da parceria entre agências portuguesas com responsabilidades na gestão do Programa Erasmus+, que não estava previsto, mas foi considerado muito relevante, nomeadamente na necessidade de cooperação entre agências exigida pela Comissão Europeia.

2 - Suportar a estratégia de “visita pedagógica aos projetos” que também representam as auditorias, criando condições para, atempadamente, se reduzirem os riscos de erros e riscos de insucesso na execução dos projetos, bem como práticas não aconselháveis;

3 - Aumento do número de projetos aprovados, o que exige maior acompanhamento e nova estratégias de auditoria;

O5 – I.10, superado em 32,1%, a percentagem de candidaturas com requisitos suficientes para financiamento foi realizada com sucesso. O processo de capacitação de beneficiários e entidades candidatas ao Programa é um trabalho constante e permanente, seja em modelo de formação, seja na interação entre os técnicos e as organizações por forma a garantir a melhoria contínua da qualidade das candidaturas.

2.2. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado:

A Agência Erasmus+ Juventude em Ação 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, 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 Erasmus+ Juventude em Ação 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.

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

Relatório de Autoavaliação 2018

1 – Avaliação de satisfação 2018:

O questionário de avaliação de satisfação dos serviços da Agência Nacional para a Gestão do Programa Erasmus+ Juventude em Ação 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.

5

Público - Alvo

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

Amostra:

A amostra deste questionário é de 405 contactos válidos de projetos aprovados.

Respostas:

Das 405 respostas possíveis, foram recebidas e validadas 81 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 20%.

Ferramenta:

O questionário era composto exclusivamente por perguntas de resposta fechada e online. 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 – Candidatura e seleção de Projetos

Área D – Contratualização e apoio à implementação de projetos

Área E – Avaliação da participação no Programa

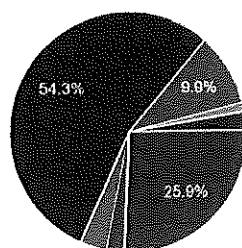
Resultados:

Área A – informação geral:

1 – Perfil das organizações:

1. Qual é o perfil da sua organização:

81 responses



- Associação Juvenil
- Grupo Informal de Jovens
- Instituição de ensino superior
- Escola/Centro Educativo (desde o...)
- Organização sem fins lucrativos ou...
- Empresa privada
- Organismo público local, regional o...
- Fundação
- Instituto de Investigação
- Outro

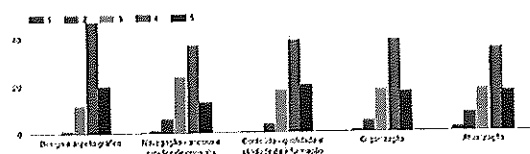
6

Mais de metade dos respondentes advêm de organizações sem fins lucrativos ONG's, e mais de 25% de organizações juvenis, perfazendo entre estas duas categorias mais de 80% do total de respondentes.

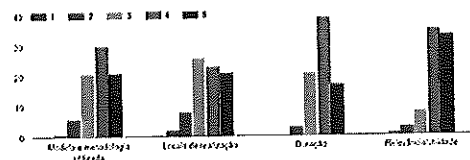
Área B – Informação, contacto e atendimento geral:

3 – Foram questionados 5 parâmetros de avaliação relativamente ao tópico Website, com os seguintes resultados:

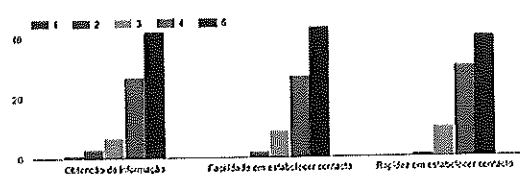
2. Website Erasmus+ JA



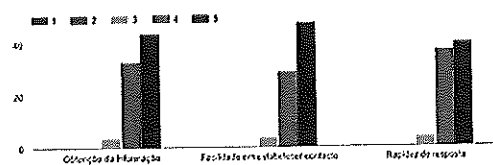
3. Eventos de divulgação e promoção do Programa



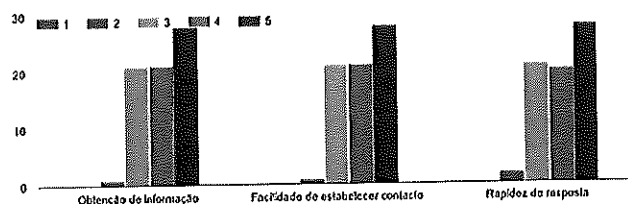
4. Contacto/atendimento telefónico



5. Contacto por email



6. Atendimento presencial



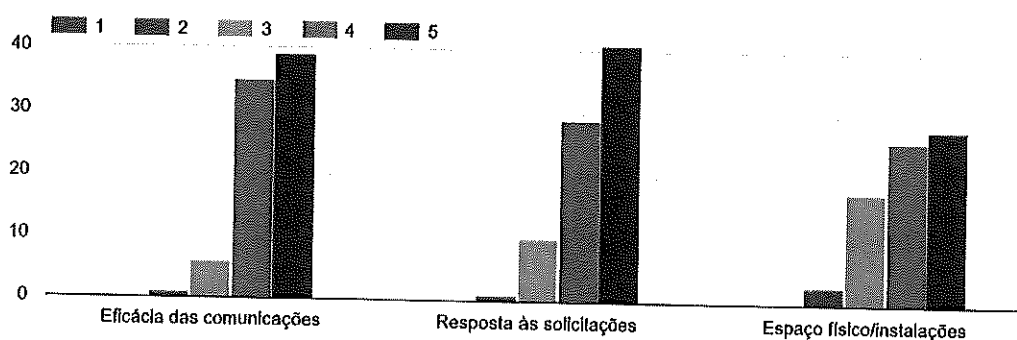
Relatório de Autoavaliação 2018

Denotamos generalizada satisfação em todos os critérios questionados, com particular satisfação na qualidade e utilidade da informação e na atualização, e com espaço para melhoria, nomeadamente na organização.

Quando a questão é sobre a opinião relativa ao serviço globalmente prestado, a esmagadora maioria das respostas, nos 3 itens de avaliação, situa-se no 4 e 5, i.e., com avaliação muito positiva.

7

7. Serviço globalmente prestado

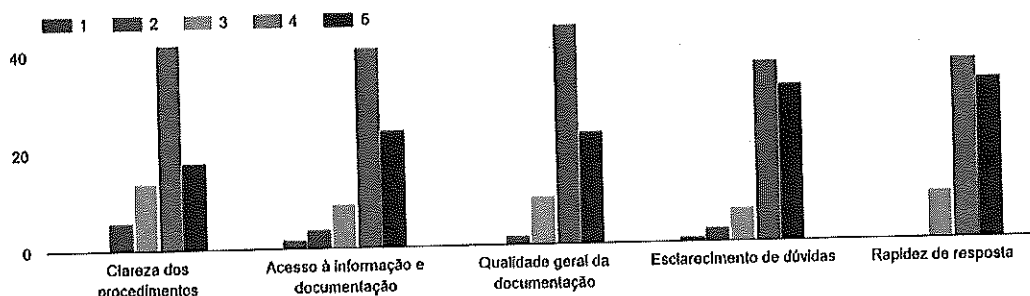


Área C – Candidatura e seleção de Projetos:

A área C é composta por duas dimensões de avaliação 8 – Apoio à elaboração e apresentação de candidaturas e 9 – Processo e avaliação de candidaturas.

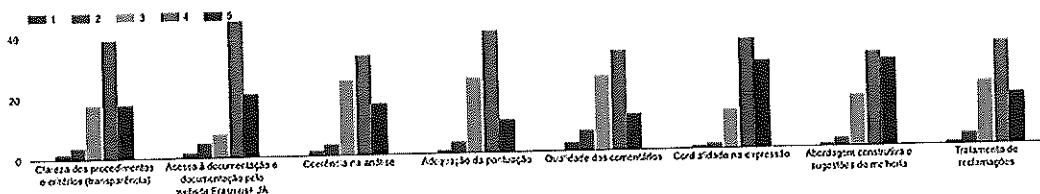
Na questão 8 foram realizadas 5 questões (clareza dos procedimentos, acesso à informação e documentação, qualidade geral da documentação, esclarecimento de dúvidas e rapidez de resposta) enquanto na questão 9 realizaram-se 8 questões (Clareza dos procedimentos e critérios – Transparência; Acesso à documentação; Coerência na análise; Adequação da pontuação; Qualidade dos comentários; Cordialidade na expressão; Abordagem construtiva e sugestões de melhoria; Tratamento de reclamações).

8. Apoio à elaboração e apresentação de candidaturas



8

9. Processo de avaliação de candidaturas



No que à questão 8 diz respeito, verificamos que a larga maioria das respostas correspondem aos níveis de satisfação 4 e 5 – satisfeitos e muito satisfeitos embora existam em todas as questões respostas que exigem reflexão e análise mais profunda.

No que à questão 9 diz respeito, verificamos que a larga maioria das respostas correspondem ao nível de satisfação 4 e 5 – satisfeitos e muito satisfeitos, embora existam em todas as questões respostas de nível 3 e outros que exigem reflexão e análise mais profunda.

Área D – Contratualização e apoio à implementação de projetos

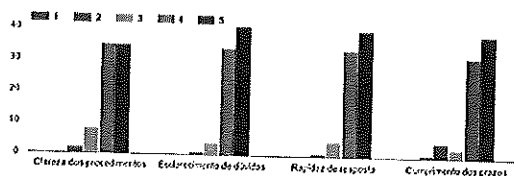
A área D é composta por quatro dimensões de avaliação 10 – Processo de contratualização de projetos, 11 – Apoio técnico à execução de projetos, 12 – Apoio técnico-financeiro à execução de projetos e 13 – Ações de monitorização de projetos.

Na questão 10 foram realizadas 4 questões (clareza dos procedimentos, esclarecimento de dúvidas, rapidez de resposta e cumprimento de prazos), nas questões 11 e 12, sobre cada uma das áreas as mesmas 3 perguntas (Cordialidade no atendimento; Rapidez de resposta; Capacidade de resposta e resolução de problemas).

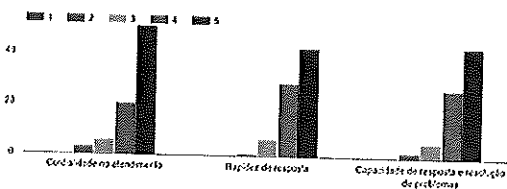
Na questão 13 foram avaliadas 3 dimensões (Visitas de monitorização qualitativa/técnica à instituição; Visitas de monitorização financeira à instituição e monitorização à distância).

Relatório de Autoavaliação 2018

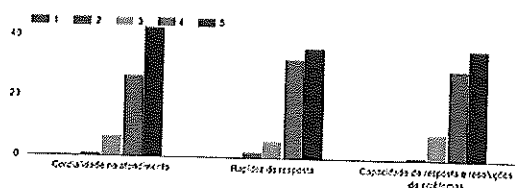
10. Processo de contratualização de projetos



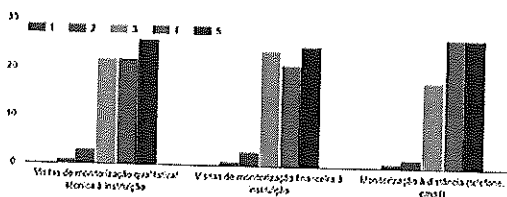
11. Apoio técnico à execução dos projetos



12. Apoio técnico-financeiro à execução dos projetos



13. Ações de monitorização dos projetos



Verificamos que, transversalmente, a maioria das respostas correspondem aos níveis de satisfação 4 e 5 – satisfeitos e muito satisfeitos, embora existam em todas as questões respostas de nível 3 - razoavelmente satisfeitos.

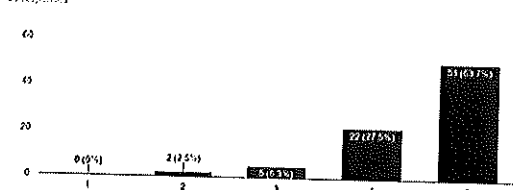
Algumas respostas de nível 1 e 2 na questão 13 exigem reflexão e análise mais profunda.

Área E – Avaliação da participação no Programa

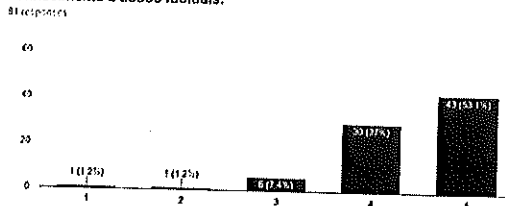
Esta área procura compreender a perceção dos beneficiários relativamente à sua opinião acerca do cumprimento das prioridades europeias no âmbito do Erasmus+, relativamente aos seus projetos.

Realizaram-se 8 questões, relativas a 8 prioridades, como se pode verificar pelos quadros abaixo.

18. Melhorar a qualidade da animação de juventude, reforçando a cooperação entre as organizações da juventude e outras interessadas.



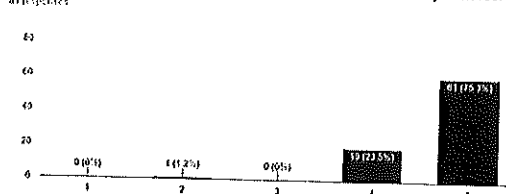
19. Apoiar o desenvolvimento de políticas de juventude baseadas na conhecimento e dados factuais.



20. Apoiar o reconhecimento da aprendizagem não-formal e informal.

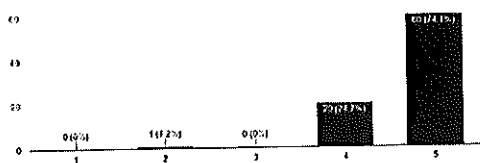


21. Reforçar a dimensão Internacional das atividades no setor da juventude.

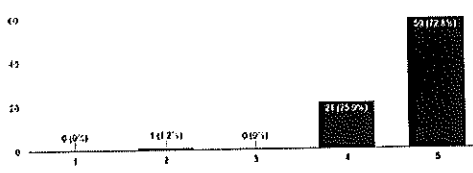


Relatório de Autoavaliação 2018

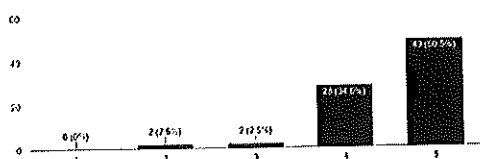
14. Contribuir para a promoção dos valores europeus.
81 respostas



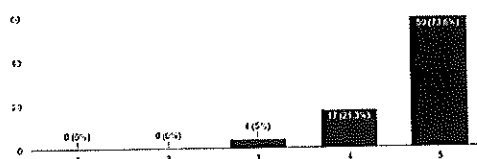
15. Melhorar o nível de competências e aptidões fundamentais dos jovens, incluindo os menos favorecidos.
81 respostas



16. Promover a participação na vida democrática europeia e no mercado de trabalho.
81 respostas



17. Criar mais oportunidades de mobilidade para fins de aprendizagem para jovens e animadores de juventude.
81 respostas



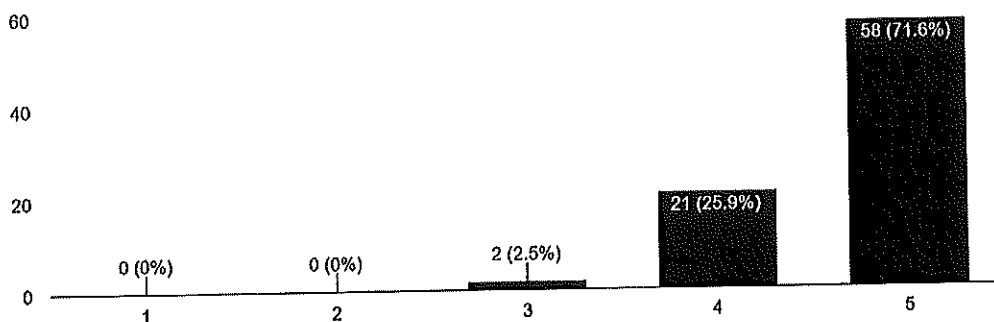
As respostas apresentam uma esmagadora ligação às prioridades, sendo que na generalidade os resultados são de nível 4 e 5 – satisfeitos e muito satisfeitos – sendo inexistente qualquer resposta de nível 1 nesta dimensão.

Área F – Recomendação dos serviços da Agência Erasmus+ Juventude em Ação

Esta última questão procura aferir a disponibilidade dos respondentes para recomendar os serviços da Agência Nacional a terceiros.

Classifique de 1 a 5, sendo 1 Não recomendo e 5 Recomendo sem reservas os serviços da Agência Erasmus+ Juventude em Ação a outras pessoas:

81 respostas



Das respostas obtidas, 97,5% recomendaria ou recomendaria sem reservas os serviços da Agência Nacional.

Relatório de Autoavaliação 2018

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 – Apesar de se situar nos 20% a amostra de respostas válidas recebidas, é importante que a percentagem cresça para que possa acomodar um número mais significativo, quando comparado com o total para que foi enviado o questionário de satisfação.
- 3 – 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 no nível 2 de satisfação e quase nenhuma resposta no nível 1 de satisfação.
- 4 – Os resultados demonstram, assim, um público genericamente satisfeito ou muito satisfeito com a performance da Agência Nacional.
- 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 – Quando comparados com o ano transato, verificamos uma melhoria em todos os parâmetros avaliados.

11

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:

1 – Evento presencial:

Foram convocadas todas as organizações com projetos aprovados, das quais 39 responderam afirmativamente e estiveram presentes na formação presencial de beneficiários. Na análise dos resultados, foi apurado que na generalidade das dimensões abordadas os beneficiários estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Foram ainda desenvolvidas estratégias e momentos facilitados por facilitadores independentes (que não pertencem aos quadros da Agência Nacional) por forma a auscultar as principais dúvidas e questões, resultando em *FAQ's* que são respondidas e colocadas on-line para capacitação de todos os beneficiários.

A Educação não-formal foi a base metodológica para a realização deste encontro, 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+.

2 – Webinars:

Foram realizados 2 webinars – sessões online de formação – convidando todos os beneficiários do Programa Erasmus+, com o objetivo principal o esclarecimento de questões e o apoio às entidades no âmbito da gestão de projetos E+, nomeadamente no que diz respeito à utilização de ferramentas e plataformas de gestão dos projetos.

No total dos 2 webinars estiveram presentes 59 participantes.

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.

Como resultado dos diversos momentos saíram 2 conclusões fundamentais:

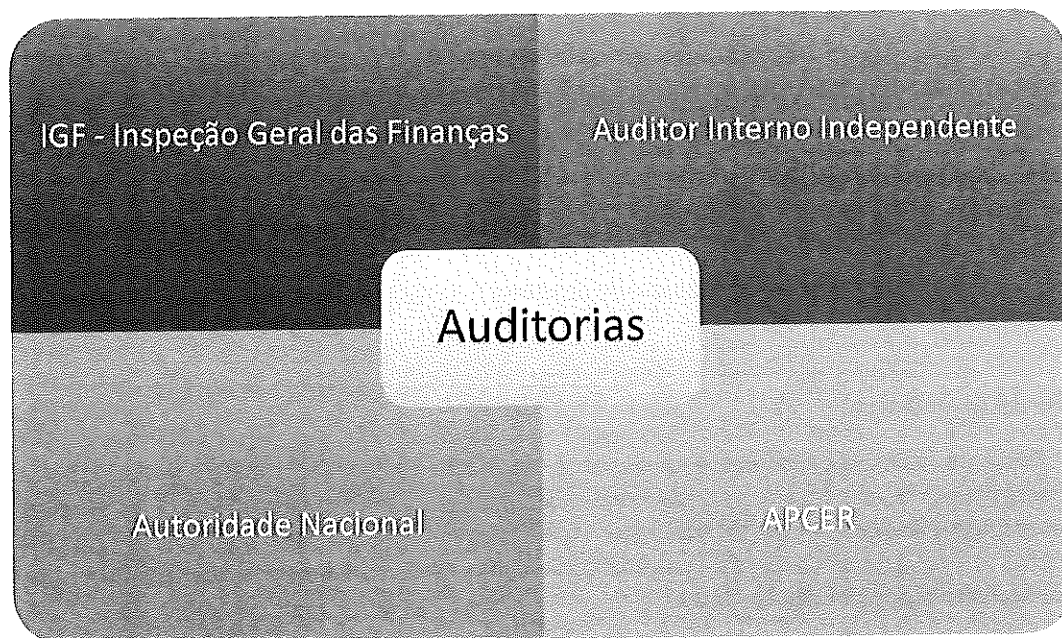
1 – Estes eventos são fundamentais para a análise do trabalho da Agência Nacional pelos beneficiários, para o estreitamento da comunicação entre a Agência Nacional e o seu público alvo e para o processo de melhoria contínua;

2 – Os resultados apurados são muito satisfatórios e demonstram uma apreciação muito positiva por parte dos utilizadores.

Ao mesmo tempo, existe uma linha de *helpdesk* que acolhe todas as questões (por e-mail, telefone, carta ou outras), registando e encaminhando para a solução.

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

A Agência Erasmus+ Juventude em Ação foi alvo no ano de 2018 de auditorias por 4 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 do relatório do auditor interno.

Relativamente ao sistema de controlo interno, com exceção dos itens não aplicáveis dada a natureza da organização, verifica-se um cumprimento pleno das responsabilidades e obrigações.

No Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 foram realizadas as auditorias obrigatórias para obtenção da certificação, nomeadamente a auditoria interna e as auditorias de 1ª e 2ª fases da conceção. Resultou deste processo a 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 desempenho²:
n.a.

2.6. Medidas de reforço positivo do desempenho:
Existem 4 medidas essenciais de reforço positivo do desempenho:

1 - Reuniões de equipa: realizada, normalmente, de 4 em 4 meses estas reuniões 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.

2 - 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 2018, a Agência Nacional apostou na Contratação pública e no Sistema de Gestão da Qualidade como áreas fundamentais para a formação, transversal a todos os colaboradores.

² n.a. – Não Aplicável. Dada a especificidade da organização esta comparação do desempenho não foi possível.

3 - 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.

4 – Reuniões quadrimestrais de monitorização de indicadores do SGQ.

14

2.7. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação:
A Agência Nacional é composta por uma equipa de 15 técnicos superiores e 2 dirigentes, pelo que a estratégia mais eficiente para audição foi a realização periódica de reuniões de equipa.

Como já enunciado no ponto 2.6 deste documento, as reuniões de 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 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.

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.

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.

Relatório de Autoavaliação 2018

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 que, por delegação, incumbiu o Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. dessa responsabilidade) e posteriormente assinado e enviado para a Comissão Europeia que emite parecer sobre os documentos.

A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação 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.

15

2.9. Análise dos recursos:

Da análise da afetação dos recursos humanos, e quando comparada a execução com a afetação planeada, verificamos uma taxa de utilização de 99,5% o que se apresenta como um excelente resultado, pelo que consideramos este resultado como muito satisfatório e adequado na sua utilização face aos resultados obtidos.

Relativamente aos efetivos, não se verificou nenhuma alteração.

Relativamente aos recursos financeiros, atingimos uma execução global de 138,4% do estimado no orçamento de funcionamento da agência. Neste capítulo, importa referir que as despesas com pessoal registaram uma execução ligeiramente superior ao planeado, justificadas pelas variações em abonos variáveis ou eventuais, tais como, ajudas de custo e horas extraordinárias. A execução das despesas com a aquisições de bens e serviços foi significativamente superior ao planeado, mas devidamente justificada pela implementação das atividades do CES definidas e exigidas pela Comissão Europeia no último trimestre, dando assim cumprimento ao estabelecido no Delegation Agreement.

Contudo esta alteração foi devidamente acomodada na execução do restante orçamento sem prejuízo do cumprimento, e superação, das metas apresentadas neste relatório.

3. Balanço Social:

Relativamente ao balanço social de 2018, enviado como previsto legalmente, apresenta a informação necessária e elucidativa da realidade da Agência Nacional na generalidade do solicitado no Decreto-Lei n.º 190/96 de 9 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 Erasmus+ Juventude em Ação Bom, tendo ultrapassado significativamente as metas de cumprimento em todos os objetivos estratégicos, com um desvio médio positivo de 16,5%, cujas razões foram, fundamentalmente os objetivos superados, justificadas ao longo do documento.

Relatório de Autoavaliação 2018

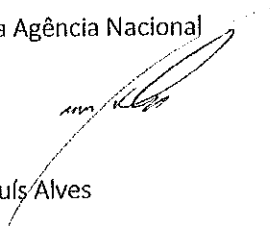
Não houve um único indicador “não atingido”, como já anteriormente referido.

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.

16

Braga, 08 de abril de 2019

O Diretor da Agência Nacional



Luís Alves

LOGO Entidade

Ministério: Educação

Nome da entidade: Agência Nacional para a Gestão do Programa Erasmus+ Juventude em Ação

Missão A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação tem por missão assegurar a gestão do Programa nos domínios da juventude e desporto, bem como assegurar a gestão e a execução das atividades ainda em vigor do Programa Juventude em Ação.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OE1 Aumentar a cobertura e impacto do Programa Erasmus + Juventude em Ação em todo território nacional.

OE2 Aumentar a eficiência no uso dos recursos humanos e financeiros

OE3 Garantir a qualidade da execução do programa por parte das entidades beneficiárias.

Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
50%	Eficácia									117,1%	Superado	17,1%
50%	O1 - Garantir a participação no Programa de novos beneficiários de jovens com poucas oportunidades									115,4%	Superado	15,4%
25%	I.1. Número de participantes em sessões de formação	ND	ND	9336	26500	30000	2500	35000	31531	100,0%	Atingido	0,0%
25%	I.2. % de jovens com poucas oportunidades envolvidos em projetos da Ação chave 1.	ND	ND	54	59,8	55	5	62	60	100,0%	Atingido	0,0%
25%	I.3. % de reconhecimento dos resultados de aprendizagem	ND	ND	ND	ND	60	10	75	97	161,7%	Superado	61,7%
25%	I.4. Número de candidaturas atingidas	ND	ND	817	768	750	100	860	706	100,0%	Atingido	0,0%
50%	O2- Garantir a boa execução dos fundos disponíveis									118,8%	Superado	18,8%
50%	I.5. Taxa do orçamento atribuído em subvenção aos beneficiários (KA1, KA2, KA3)	ND	ND	105,6	105,04	100	5	106	105	100,0%	Atingido	0,0%
50%	I.6 Percentagem de projetos aprovados em 18 distritos e regiões autónomas do país.	ND	ND	100	100	85	5	95	100	137,5%	Superado	37,5%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
25%	Eficiência									120,8%	Superado	20,8%
50%	O3 Assegurar a boa execução através da otimização dos recursos									100,0%	Atingido	0,0%
100%	I.7 Prazo para finalização do processo de avaliação	ND	ND	59	45	60	5	50	57	100,0%	Atingido	0,0%
50%	O4 Simplificação interna									141,7%	Superado	41,7%
100%	I.8 Uniformização e automatização da informação dos resultados das candidaturas	ND	ND	ND	ND	30/04/2018	10	15/04/2018	05/04/2018	141,7%	Superado	41,7%

Peso	Objetivos operacionais / Indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
25%	Qualidade									110,9%	Superado	10,9%
50%	O5. garantir a qualidade da implementação do Programa											
50%	I.9. Número de auditorias a projetos financiados	ND	ND	60	67	30	5	40	41	121,8%	Superado	21,8%
25%	I.10. % de candidaturas com requisitos suficientes para financiamento	ND	ND	89	91,8	85	5	92	94	127,5%	Superado	27,5%
25%	I.11. Número de horas de formação aos técnicos	ND	ND	424	0	450	20	480	438	132,1%	Superado	32,1%
50%	O6. Implementação de qualidade em todos os processos organizacionais									100,0%	Atingido	0,0%
100%	I.12 Implementar um sistema de gestão de qualidade certificado	ND	ND	ND	ND	15/12/2018	10	01/12/2018	07/12/2018	100,0%	Atingido	0%
										100,0%	Atingido	0%

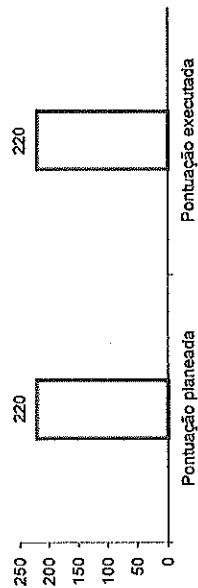
Notas: (caracterização dos objetivos/indicadores, por exemplo fórmulas de cálculo dos indicadores, etc..)

Objetivos mais relevantes: São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, ordenando os pesos na avaliação final por ordem decrescente, somem mais de 50% e que no total contabilizem pelo menos metade do total dos objetivos.

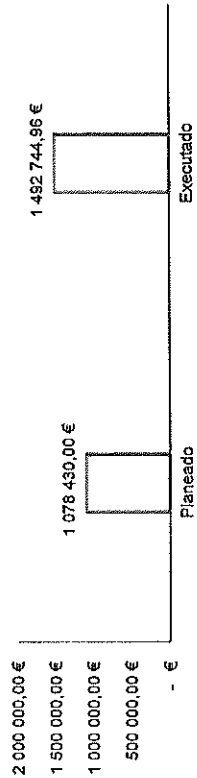
Recursos humanos					Recursos financeiros (euros)				
	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado		Planeado	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	Orçamento de funcionamento	1 078 430,00 €	1 492 744,96 €	40	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16		0		Despesas c/Pessoal		443 386,73 €	0	0
Técnico superior - (Inclui Especialistas de informática)	12	15	180	15	Aquisições de Bens e Serviços	432 790,00 €		180	0
Coordenador Técnico - (Inclui Chefes de Secção)	9		0		Outras despesas correntes	645 640,00 €	1 049 358,23 €	0	0
Assistente técnico - (Inclui Técnicos de informática)	8		0		Investimento			0	0
Assistente Operacional	5		0		Outros valores			0	0
Total		17	220	17	Total (OF+Investimento+Outros)	1 078 430,00 €	1 492 744,96 €	220	0

Gráficos RH e RF

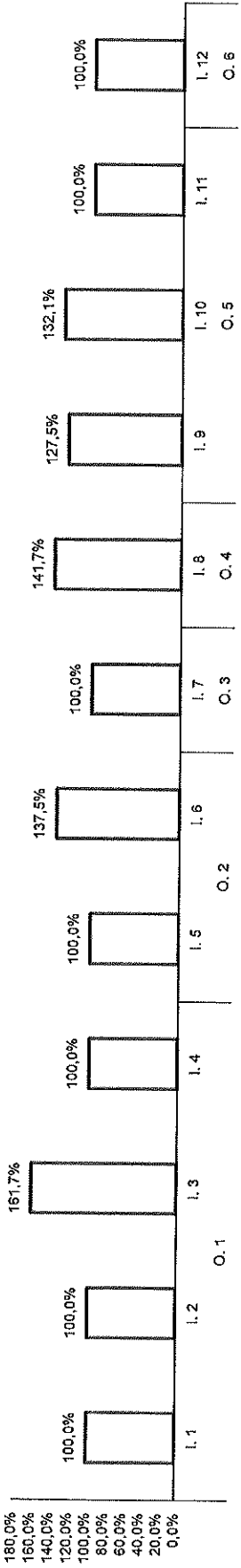
Recursos Humanos (pontos)



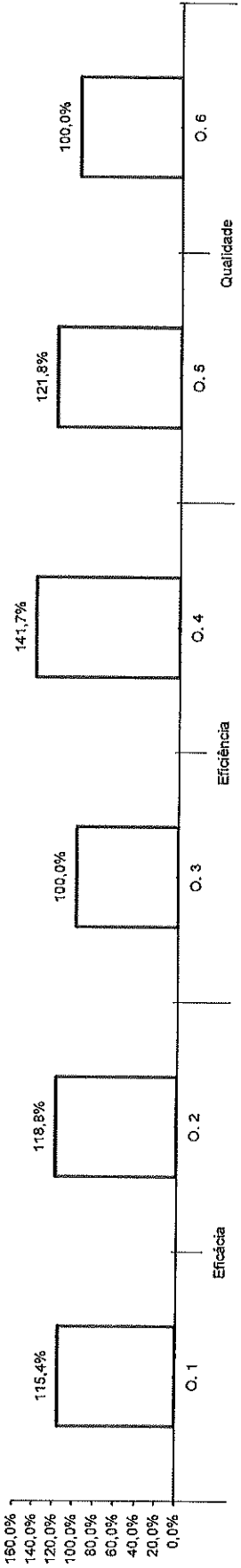
Recursos Financeiros (euros)



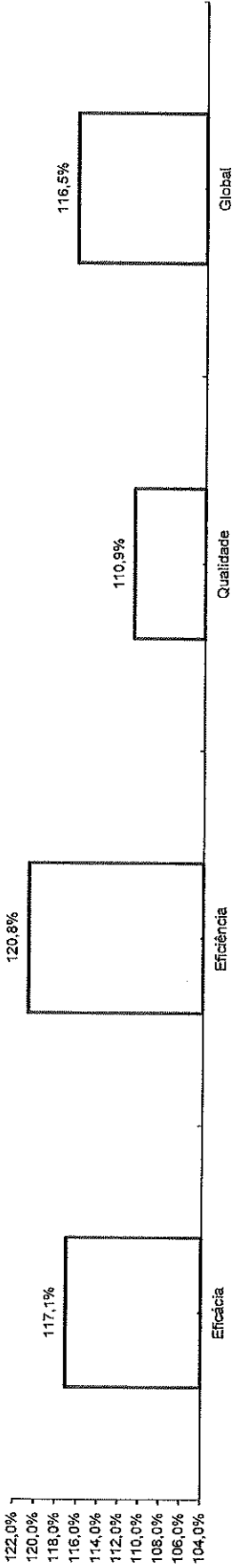
Taxa de realização dos indicadores



Taxa de realização dos objetivos



Taxa de realização dos parâmetros



Ind.		Fontes de verificação
I.1	Formulários Internos de Inscrição / Folhas de Presenças	
I.2	Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.3	Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.4	Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.5	Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.6	Mapa Comité de Seleção / Dashboards Internos	
I.7	Mapa Comité de Seleção / Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.8	Própria Plataforma Interna	
I.9	Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.10	Plataforma Informática da Comissão Europeia	
I.11	Relatórios das Formações	
I.12	Próprio Sistema de Qualidade Certificado	

1. The first part of the document is a list of the names of the members of the committee.

2.

3.

4.

5.



Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Exmo. Senhor

Diretor da Agência Nacional ERASMUS+ Juventude em Ação

Rua de Moscavide 47101, Parque Expo
1998-011 Lisboa

Sua Referência

Sua Comunicação

Nossa Referência

Data

OF/1056/2019/DSPISG

7-06-2019

Assunto: Análise Crítica da Autoavaliação 2018 da AN ERASMUS+ JA pela SGEC

Para os devidos efeitos, devolve-se o Relatório de Autoavaliação 2018, devidamente homologado pelo Senhor Secretário de Estado da Juventude e do Desporto.

Com os melhores cumprimentos,

O Secretário-Geral da Educação e Ciência,

- Raúl Capaz Coelho -



Erasmus+

AGÊNCIA NACIONAL

REGISTO DE ENTRADA
CORRESPONDÊNCIA

DATA 28 JUN 2019 ENTRADA 001130
PROCESSO

Av. Infante Santo, nº 2, 1º/ 2º
1350 - 178 Lisboa - Portugal
Tel.: (351) 21.781.16.00

www.sec-geral.mec.pt
e-mail: geral@sec-geral.mec.pt
e-mail: cirep@sec-geral.mec.pt



Palácio das Laranjeiras
Estrada das Laranjeiras, 205
1649-018 Lisboa - Portugal
Tel.: (351) 21.723.10.00

1000

1000

1000



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO
DA JUVENTUDE E DO DESPORTO

Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Entrada n.º 503674

Data 06/06/2019

Exmo. Senhor
Secretário-Geral da Educação e Ciência
Dr. Raúl Capaz Coelho

SUA REFERÊNCIA:
Correio Eletrónico

SUA COMUNICAÇÃO DE:
22-05-2019

NOSSA REFERÊNCIA
N.º: 285/2019
ENT.: 1281/2019
PROC. N.º: 150.20.01

DATA:
04-06-2019

ASSUNTO: AN ERASMUS+ JA 2018

Caro Raúl,

Encarrega-me Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado da Juventude e do Desporto, Dr. João Paulo Rebelo, de remeter a V. Exa., o Relatório de Autoavaliação da Agência Erasmus+ Juventude em Ação, tendo exarado o seguinte despacho:

“Concordo.
Homologo nos termos propostos pela Secretaria-Geral da Educação e Ciência.
Lisboa, 04/06/2019
O Secretário de Estado da Juventude e do Desporto
Ass.) João Paulo Rebelo”

Os nossos melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Filipe Pais



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SECRETÁRIO DE ESTADO
DA JUVENTUDE E DO DESPORTO

DESPACHO

Concordo.

Homologo nos termos propostos pela Secretaria-Geral da Educação e Ciência.

Lisboa, 04/06/2019.

O Secretário de Estado da Juventude e do Desporto,

(João Paulo Rebelo)

Informação relativa

Análise crítica da autoavaliação da AN Erasmus+ JA pela SGEC (2018)

Área governativa	ME
Entidade avaliada	Agência Nacional para a Gestão do Programa Erasmus + Juventude em Ação
Ano de avaliação	2018
Parecer da SGECE / Proposta de Menção	Bom
Menção proposta pelo Dirigente máximo na Autoavaliação	Bom
Data de receção do RAA	4/12/2019

Análise Crítica: Fundamentação / Constatções

Avaliação	Em 6 objetivos, a AN Erasmus + JA superou 4 e atingiu 2. Atingiu todos os objetivos, superando alguns - Desempenho Bom. O planeamento de metas e valores críticos dos indicadores 3, 6, 8, 9 e 10 deve ser mais ambicioso.	
Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do artigo 15.º)	✓	Os indicadores 3, 6, 8, 9 e 10 apresentam desvios significativos iguais ou superiores a 25%. Foi efetuada a análise e justificação dos referidos desvios.
Revisão de objetivos, indicadores ou metas	✓	Não foi solicitada alteração ao QUAR aprovado.
Verificação da informação que deve acompanhar a autoavaliação do serviço (n.º 2, artigo 15.º):		
a) Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados	✓	Taxa de resposta de 20%; Respostas maioritariamente entre 4 e 5, escala 1 a 5; Não é apresentada uma média ou um índice global de satisfação global. Indicador não consta do QUAR.
b) Avaliação do sistema de controlo interno		Não é apresentada a matriz de sistema de controlo interno; Apresentam algumas medidas de controlo interno.
c) Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes.	✓	Não foram verificados desvios negativos.
d) Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afetaram os resultados a atingir		Reuniões a cada 4 meses sobre avaliação da execução do plano de atividades e respetivos ajustamentos; monitorização de indicadores do SGQ; preparação das atividades do quadrimestre seguinte e introdução de processos de melhoria; trabalho de "team Building" proporcionado à equipa espaços de crescimento pessoal e profissional; Plano de formação; Participação em eventos internacionais.
e) Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação		Não são apresentados resultados ou estudos comparativos.
f) Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na Autoavaliação do serviço		Audição periódica, a cada 4 meses, em reuniões de equipa. Não são apresentados índices de satisfação. Indicador não consta do QUAR.
Comparação das unidades homogêneas (art.º 16º)	NA	Não aplicável
Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º 2 art.º 25º)	✓	As fontes de verificação estão descritas e afiguram-se apropriadas para permitir evidenciar os resultados obtidos.
Coerência entre o QUAR e os restantes documentos previsionais legalmente previstos	✓	Os objetivos estratégicos e as ponderações dos parâmetros qualidade, eficácia e eficiência são adequados à missão do serviço; Os objetivos operacionais estão alinhados com os objetivos estratégicos.
Estrutura do relatório, alínea e) do art.º 8º e orientações técnicas do CCAS	✓	O RAA apresenta a maioria, mas não todos, os pontos estabelecidos na alínea e) do art.º 8º da Lei do SIADAP e nas orientações do CCAS.
Cumprimento do prazo de entrega do relatório - 15 de abril	✓	Remetido a 12 de abril, antes do prazo legal.

