

Ano 2019

Relatório de Autoavaliação

Agência Erasmus+ Juventude em Ação



Erasmus+

Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação

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

www.juventude.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
1 - Avaliação de satisfação 2019:	5
2 - Formação de Beneficiários:	10
2.3. Avaliação do sistema de controlo interno (SCI):	11
2.4. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos:	12
2.5. Comparação do desempenho:	12
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:	13
2.9. Análise dos recursos:	14
3 - Balanço Social:	14
4 - Avaliação final:	14
5 - Anexos:	14

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.

A Agência Nacional tem também a responsabilidade de 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, 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 2019, 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.

3

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 119,4%, com 119,0% de taxa de realização do O1 e 120,3% de taxa de realização do O2, e com a execução de 3 indicadores dos dois objetivos operacionais superados, nomeadamente o O1 – I.1; O2 – I.5 e I.6, e 3 indicadores atingidos (O1 – I.2, I.3 e I.4);

No caso dos 3 indicadores superados (O1 – I.1; O2 – I.5 e I.6) com taxas de superação significativas, os desvios positivos podem ser justificados por:

¹ Dados constantes do documento QUAR – Ano 2019.

O1 – I.1 – Para além das sessões de formação previstas, um número muito significativo de necessidades identificadas das organizações com relevante interesse, com diferentes origens geográficas e com impacto importante no cumprimento e/ou boa execução dos Programas, a Agência e os seus objetivos, foram solicitados à Agência outros momentos não programados e de impossível previsão, à que a Agência fez um esforço extraordinário no sentido de corresponder, o que alavancou significativamente o número total de participantes. Mas o fator crucial para uma taxa de execução de 175,9% foi a Semana Europeia da Juventude que, no ano de 2019, se englobou na campanha nacional de apelo ao voto jovem da responsabilidade da Agência Nacional.

O2 – I.6 – Na previsão inicial não era expectável, e por isso não foi previsto, que em todos os distritos e regiões autónomas se verificassem projetos aprovados com financiamento no Erasmus+ Juventude em Ação e Corpo Europeu de Solidariedade. 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 154,0% com o objetivo operacional O4 atingido, enquanto na mesma dimensão os O3 e O5 foram superados.

No que diz respeito aos indicadores superados, O3 – I.7 e O5 – I.9, as suas taxas de realização foram, respetivamente, de 175,0% e 160,0%.

Relativamente ao O3 – I.7, a Agência Nacional assumiu maior prioridade na 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.

Relativamente ao O5 – I.9, no seguimento da estratégia de proximidade com as organizações beneficiárias, que cumula com critérios de responsabilidade ambiental e de eficiência na gestão de recursos, foi realizado um número superior ao previsto de reuniões on-line e webinars.

c) em termos de qualidade (OE3) a taxa de realização cifrou-se em 113,7%, com a execução de 3 indicadores superados (O6 – I.10, I.11 e I.12) e 1 atingido (O7 – I.13).

No que concerne ao indicador superado O6 – I.12, que foi claramente superado, podemos justificar que:

- 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 2019.

- 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.

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

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:

1 – Avaliação de satisfação 2019:

O questionário de avaliação de satisfação dos serviços da Agência Nacional para a Gestão do Programa Erasmus+ Juventude em Ação e CES 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 476 contactos válidos de projetos aprovados.

Respostas:

Das 476 respostas possíveis, foram recebidas e validadas 90 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 19%.

1 – Perfil das organizações:

43.3%	Organização sem fins lucrativos ou para o Desenvolvi...	39 responses
34.4%	Associação Juvenil	31 responses
7.8%	Organismo público local regional ou nacional	7 responses
3.3%	Escola/Centro Educativo (desde o pré-escolar até ao sec...	3 responses
2.2%	Clube desportivo	2 responses
2.2%	Grupo Informal de Jovens	2 responses
2.2%	Instituição de Ensino Superior	2 responses
1.1%	Fundação	1 response
0%	Empresa Privada	0 responses
3.3%	Other	3 responses

77% 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 aplicada 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, contacto e atendimento;

Área B – Candidatura e seleção de Projetos

Área C – Contratualização e apoio à implementação de projetos

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

Área E – Sugestões de Melhoria

Resultados:**Área A – informação geral, contacto e atendimento**

.1 – Foram questionados 4 parâmetros de avaliação relativamente ao tópico Website (ver anexo)

Denotamos generalizada satisfação em todos os critérios questionados, com particular satisfação no design e conteúdo, e com espaço para melhoria, nomeadamente na navegação. A média ponderada dos 4 indicadores, numa escala de 1 a 5 é de 4.

.2 – Relativamente aos eventos, divulgação e promoção do Programa, foram realizadas 4 questões (ver anexo), sendo a média ponderada dos 4 indicadores, numa escala de 1 a 5 de 4,1, tendo como nota para potencial melhoria os locais de realização, único parametro avaliado, em média, abaixo de 4.

.3 – No que concerne ao atendimento telefónico foram realizadas 2 questões, cujo resultado da média ponderada dos 2 indicadores, numa escala de 1 a 5 de 4,5.

.4 – Relativamente aos contactos por e-mail foram realizadas 2 questões, cujo resultado da média ponderada dos 2 indicadores, numa escala de 1 a 5 de 4,5.

.5 Relativamente ao atendimento presencial foram realizadas 2 questões, cujo resultado da média ponderada dos 2 indicadores, numa escala de 1 a 5 de 4,1.

Globalmente, no que concerne a website, eventos e contactos, a média de satisfação dos respondentes é de 4,2.

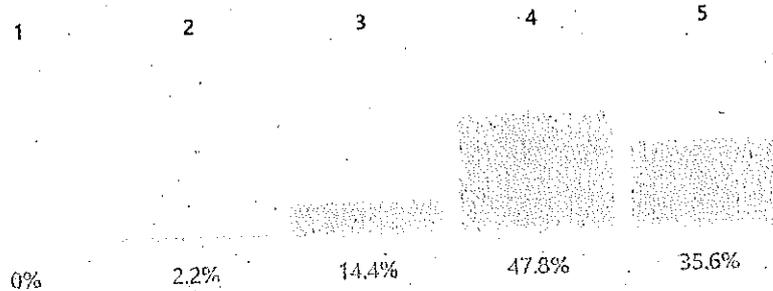


Globalmente, no que concerne a website, eventos e contactos estou:

Avg. 4.2

90 out of 90 people answered this question

7



Área B – Candidatura e seleção de Projetos:

A área B é composta por duas dimensões de avaliação:

- .1 – Apoio à elaboração e apresentação de candidaturas e
- .2 – Processo e avaliação de candidaturas.

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

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

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

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

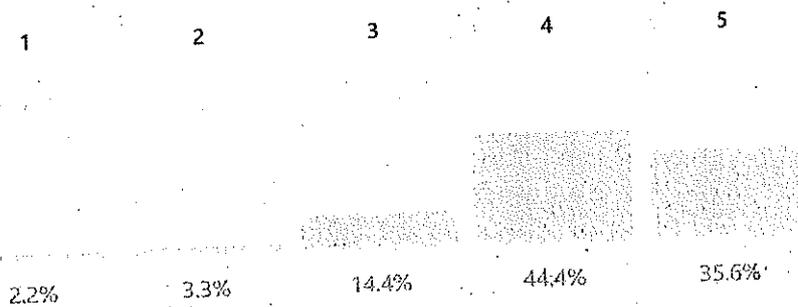
- Clareza dos procedimentos e critérios;
- Acesso à documentação;
- Coerência na avaliação;
- Qualidade do feedback para a organização;
- Tratamento das reclamações;

Quando se questiona a satisfação global, no que concerne à avaliação, a média de satisfação dos respondentes é de 4,1.

★ 10 Globalmente, no que concerne aos processos de avaliação estou: Avg. 4.1

8

90 out of 90 people answered this question



Área C – Contratualização e apoio à implementação de projetos

A área C é composta por duas dimensões de avaliação

- .1 – Processo de contratualização de projetos e
- .2 – Apoio técnico à execução de projetos.

.1 – 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;

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

.2 – 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 3 indicadores, numa escala de 1 a 5 é de 4,5.

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

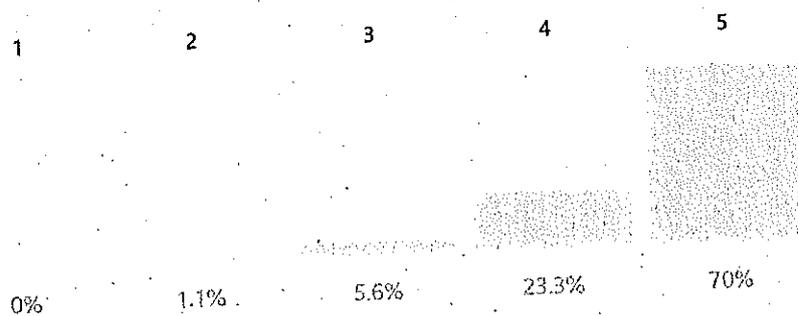
Esta última questão fechada procura aferir a disponibilidade dos respondentes para recomendar os serviços da Agência Nacional a terceiros.

9

Recomendaria os serviços da Agência Erasmus+ Juventude em Ação a outras pessoas?

Avg. 4.6

90 out of 90 people answered this question



Das respostas obtidas, 98,9% recomendaria ou recomendaria sem reservas (avaliando com 3, 4 ou 5) os serviços da Agência Nacional.

Área E – Sugestões de Melhoria

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

Foram recolhidos 28 resultados de resposta. Desses 3 não tinham conteúdo para análise.

Dos 25 resultados considerados válidos, foi avaliado o conteúdo e dividido em 3 categorias: Comentários, Sugestões ou Outras.

Para o efeito de sugestão de melhoria foram consideradas as respostas com a categoria de Sugestões.

Todas as respostas com categoria de Sugestões foram encaminhadas para análise de viabilidade de implementação e posterior decisão.

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;

Relatório de Autoavaliação 2019

2 – Apesar de se situar perto dos 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 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.

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 em níveis muito semelhantes, sem alterações significativas.

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, com mais de 100 participantes que 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.

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 3 webinars – 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.

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;

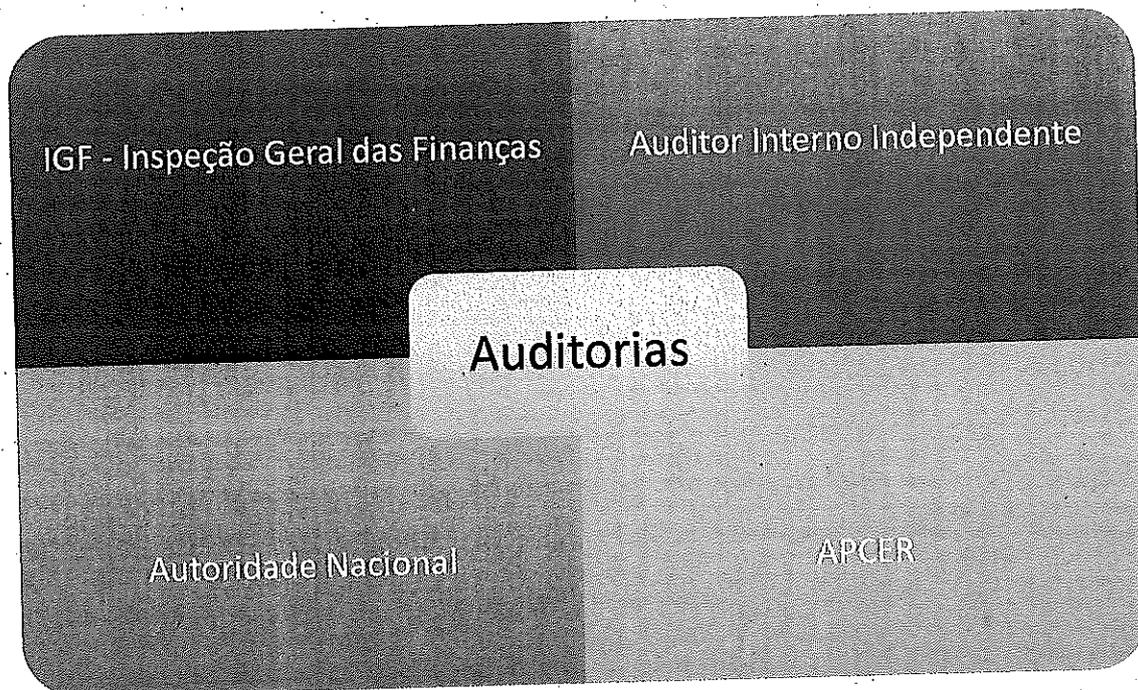
2 – Os resultados apurados são muito satisfatórios e demonstram uma apreciação muito positiva por parte dos utilizadores.

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.

11

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

A Agência Erasmus+ Juventude em Ação foi alvo no ano de 2019 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 acompanhamento/extensão de âmbito de certificação. Resultou deste processo a manutenção da certificação ISSO 9001:2015 pela Agência Nacional, com alargamento do âmbito para a Gestão do Corpo Europeu de Solidariedade e do Eurodesk.

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 com a 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 a expectativas pessoais de cada pessoa. Estrategicamente, em 2019, a Agência Nacional apostou na num plano de formação que decorreu da análise de necessidades dos profissionais, alargando as áreas de formação.

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, 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.

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

2.7. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação: A Agência Nacional, a 31 de dezembro de 2019, era composta por uma equipa de 14 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 Erasmùs+ 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 Erasmùs+ 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.

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.

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 93,22% 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, verificou-se uma alteração ao número de efetivos por mobilidade de um quadro da Agência Nacional para o Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Relativamente aos recursos financeiros, atingimos uma execução global de 130,8% 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 E+ e CES definidas e exigidas pela Comissão Europeia, 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 2019, 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 Erasmus+ Juventude em Ação Bom, tendo ultrapassado significativamente as metas de cumprimento em todos os objetivos estratégicos, com um desvio médio positivo de 29,0%, 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.

5 - Anexos:

Anexo 1 – QUAR 2019;

Anexo 2 – Cálculo Taxa Execução R.H. 2019;

Anexo 3 – Balanço Social 2019;

Anexo 4 – Relatório de resultados do questionário de satisfação 2019.

Braga, 14 de abril de 2020

O Diretor da Agência Nacional


Luís Alves

Designação da entidade: Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação

Missão: A Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação tem por 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.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1: Aumentar a cobertura e impacto do(s) Programa(s) gerido(s) pela Agência Nacional em todo o território Nacional

OE2: Aumentar a eficiência no uso dos recursos humanos e financeiros

OE3: Garantir a qualidade da execução do(s) programa(s) por parte das entidades beneficiárias

									119,4%	Superado	19,4%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2019	Taxa realização	Classificação	Desvio
20%	Eficácia								119,4%	Superado	19,4%
70%	O1: Garantir a participação no(s) Programa(s) de novos beneficiários de jovens com poucas oportunidades (OE 1)								119,0%	Superado	19,0%
25%	I.1. Número de participantes em sessões-disseminação/formação	9338	26500	ND	30000	2500	35000	45187	175,9%	Superado	75,9%
25%	I.2. Percentagem de jovens com poucas oportunidades envolvidos em projetos.	54,0	59,8	ND	55	5	62	55,8	100,0%	Atingido	0,0%
25%	I.3. Percentagem de reconhecimento dos resultados de aprendizagem			ND	60	10	75	62	100,0%	Atingido	0,0%
25%	I.4. Número de candidaturas atingidas	817	788	ND	760	100	860	872	100,0%	Atingido	0,0%
30%	O2: Garantir a boa execução dos fundos disponíveis (OE 1)								120,3%	Superado	20,3%
60%	I.5. Taxa do orçamento atribuído em subvenção aos beneficiários	105,6	105,04	ND	100	0	108	104,12	117,2%	Superado	17,2%
40%	I.6. Percentagem de projetos aprovados em 18 distritos e regiões autónomas do país.	100	100	ND	85	5	100	100	125,0%	Superado	25,0%
60%	Eficiência								154,0%	Superado	64,0%
40%	O3: Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (OE 2)								175,0%	Superado	75,0%
100%	I.7 Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho na fase de avaliação candidaturas				70	5	80	100	175,0%	Superado	75,0%
20%	O4: Assegurar a boa execução através da otimização dos recursos (OE 2)								100,0%	Atingido	0,0%
1%	I.8 Prazo para finalização do processo de avaliação	59	45	ND	60	5	45	58	100,0%	Atingido	0,0%
40%	O5: Simplificação interna (OE 2)								160,0%	Superado	60,0%
100%	I.9 N.º de reuniões e webinars resultantes da implementação da plataforma Webinar			ND	15	2	20	27	160,0%	Superado	60,0%
20%	Qualidade								113,7%	Superado	13,7%
30%	O6: Garantir a qualidade da implementação do(s) Programa(s) (OE 3)								145,8%	Superado	45,8%
50%	I.10. Número de auditorias a projetos financiados	60	67	ND	30	5	67	61	120,9%	Superado	20,9%
25%	I.11. % de candidaturas com requisitos suficientes para financiamento	89	91,8	ND	85	5	92	91,7	123,9%	Superado	23,9%
25%	I.12. Número de horas de formação aos técnicos	424	0	ND	450	20	480	591	217,5%	Superado	117,5%
70%	O7: Implementação da qualidade em todos os processos organizacionais (OE 3)								100,0%	Atingido	0,0%
100%	I.13 Alargamento do âmbito do sistema de gestão da qualidade certificado			ND	15/12/2019	10	01/12/2019	13/12/2019	100,0%	Atingido	0,0%

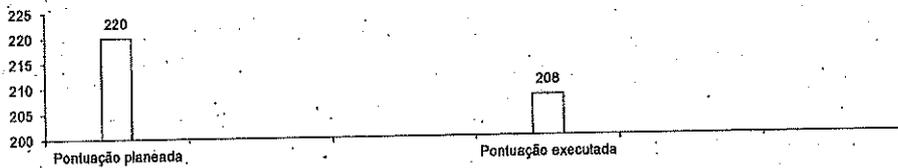
Designação da entidade: Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	40	0
Dirigentes - Direção intermédia	16		0		0	0
Técnico superior - (Inclui Especialistas de Informática)	12	15	180	14	168	168
Coordenador Técnico	9		0		0	0
Assistente técnico - (Inclui Técnicos de Informática)	8		0		0	0
Assistente Operacional	6		0		0	0
Total		17	220	16	208	-12

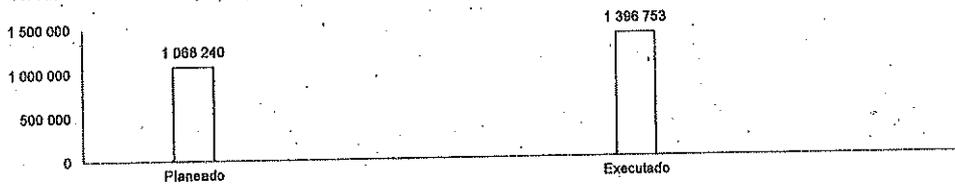
Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	1 068 240	1 386 753	328 513
Despesas c/Pessoal	432 780	449 303	16 513
Aquisições de Bens e Serviços	635 450	947 451	312 001
Outras despesas correntes	0	0	0
Investimento/projetos	0	0	0
Outros valores	0	0	0
Total	1 068 240	1 386 753	328 513

Gráficos Recursos Humanos e Recursos Financeiros

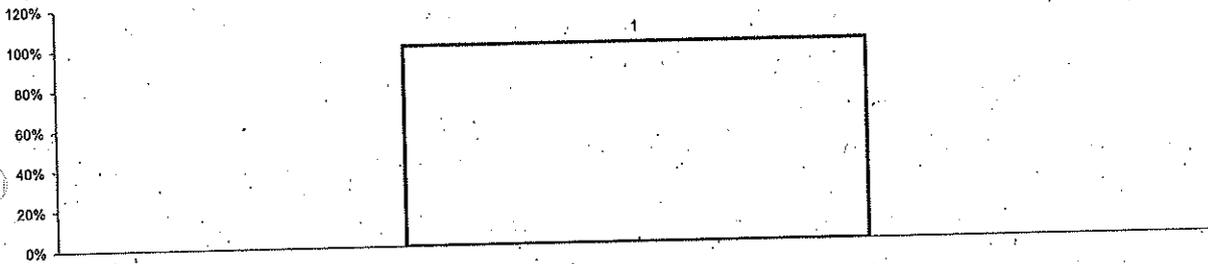
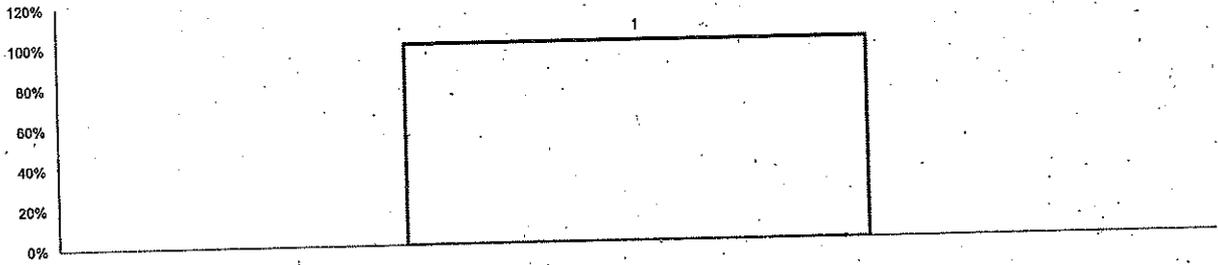
Recursos Humanos (pontos)



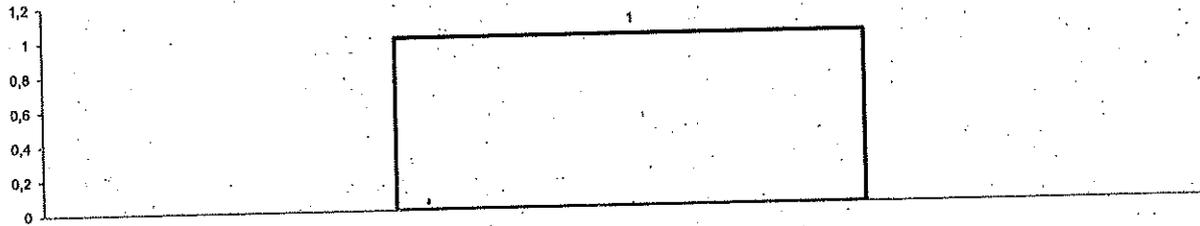
Recursos Financeiros (euros)



Gráficos Resultados



Taxa de realização dos parâmetros



Ind.	Fontes de verificação	Fórmulas de cálculo	Peso no resultado final
1.1	Documento / Local de Arquivo / Aplicação Informática		4%
1.2	Plataforma Informática da Comissão Europeia		4%
1.3	Plataforma Informática da Comissão Europeia		4%
1.4	Plataforma Informática da Comissão Europeia		4%
1.5	Plataforma Informática da Comissão Europeia		4%
1.6	Mapa Comité de Seleção / Dashboards Internos		2%
1.7	Sistema Controlo Biométrico / Informação Interna		24%
1.8	Mapa Comité de Seleção / Plataforma Informática da Comissão Europeia		12%
1.9	Própria Plataforma Interna		24%
1.10	Plataforma Informática da Comissão Europeia		3%
1.11	Plataforma Informática da Comissão Europeia		2%
1.12	Relatórios das Formações		2%
1.13	Próprio Sistema de Qualidade Certificado		14%

EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) Desempenho bom, atingiu todos os objetivos, superando alguns;
- b) Desempenho satisfatório, atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- c) Desempenho insuficiente, não atingiu os objetivos mais relevantes.

REGRA: 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 mais de metade dos objetivos.

Exemplo:

Parâmetros	peso dos parâmetros na avaliação final	Objetivos	Peso dos objetivos	peso de cada objetivo na avaliação final = peso objetivo * peso do parâmetro	
Eficácia	20%	O1	70%	14%	relevante
		O2	30%	6%	
		O3	40%	24%	relevante
Eficiência	60%	O4	20%	12%	
		O5	40%	24%	relevante
		O6	30%	6%	
Qualidade	20%	O7	70%	14%	relevante
Nº total de objetivos = 7			Soma dos pesos.	100%	
Nº total de objetivos relevantes ≥ 7/2			Soma dos pesos dos objetivos mais relevantes	76%	

Peso parâmetro	Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
20%	70%	25%	Eficácia	O. 1	I. 1	100,00%	100,00%	100,00%
		25%			I. 2	100,00%		
		25%			I. 3	100,00%		
		25%			I. 4	100,00%		
60%	30%	60%	Efiência	O. 2	I. 5	100,00%	100,00%	100,00%
		40%			I. 6	100,00%		
		100%			I. 7	100,00%		
		100%			I. 8	100,00%		
20%	30%	100%	Qualidade	O. 6	I. 9	100,00%	100,00%	100,00%
		50%			I. 10	100,00%		
		25%			I. 11	100,00%		
		25%			I. 12	100,00%		
100%	100%	100%	Global	O. 7	I. 13	100,00%	100,00%	100,00%

1 - Adaptar conforme a construção dos indicadores, objetivos e parâmetros

2 - Preencher com os resultados dos indicadores, pesos dos indicadores, objetivos e parâmetros.

Coluna	Instruções de Preenchimento
2015	Colocar o valor realizado em 2015
2016	Colocar o valor realizado em 2016
2017	Colocar o valor realizado em 2017, se disponível
Intervalo da Meta	O Intervalo da Meta é o conjunto de resultados possíveis que determinam o cumprimento do indicador → valor de realização = 100%
Meta 2016	A Meta é o ponto médio do intervalo da meta.
Tolerância	A Tolerância é o valor que subtraído / somado ao ponto médio do intervalo estabelece os limites inferior / superior do intervalo da meta.
Valor crítico	O Valor Crítico é um referencial de excelência que deve corresponder a um valor de <i>benchmark</i> - valor máximo possível de alcançar ou ao melhor resultado alcançado em termos históricos para o indicador em causa. A taxa de realização associada ao valor crítico é, por convenção do CCAS, 125%.
Peso	Peso dos indicadores no respectivo objetivo e dos objetivos no respectivo parâmetro. A soma dos pesos dos indicadores para um objetivo e dos objetivos para um parâmetro tem de ser 100%.
Resultado	Colocar o valor realizado.
Taxa de realização	Célula que contém a fórmula de cálculo da taxa de realização em função do resultado, da meta, da tolerância e do valor crítico, estabelecida pelo CCAS. Se o resultado pertencer ao intervalo da meta a taxa de realização = 100%; classificação = atingido; desvio = 0; Se o resultado for menor que o intervalo da meta para incrementos crescentes, ou maior que o intervalo da meta para incrementos decrescentes a taxa de realização < 100%; classificação = não atingido; desvio < 0; Se o resultado for maior que o intervalo da meta para incrementos crescentes, ou menor que o intervalo da meta para incrementos decrescentes a taxa de realização > 100%; classificação = superado; desvio > 0;
Gráficos - indicadores, objetivos, parâmetros e resultado global	Devem ser apresentados os gráficos necessários para representar o resultado dos objetivos e respetivos indicadores, o resultado dos parâmetros e respetivos objetivos, bem como o resultado final e respetivos parâmetros.
Gráficos - recursos humanos e recursos financeiros	Devem ser apresentados os gráficos necessários para representar os recursos humanos e os recursos financeiros planeados e executados.

Entidade avaliada	Agência Nacional para a Gestão do Programa Erasmus + Juventude em Ação
Ano de avaliação	2019
Parecer da SGEN Proposta de Menção	Bom
Menção proposta pelo Dirigente máximo na Autoavaliação	Bom
Data de receção do RAA	15/04/2020

Análise Crítica: Fundamentação / Constatações

avaliação	Em 7 objetivos, a AN Erasmus + JA superou 5 e atingiu 2. Atingiu todos os objetivos, superando alguns - Desempenho Bom. O planeamento de metas e valores críticos dos indicadores 1, 7, 9 e 12 deve ser mais ambicioso.
Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do artigo 15.º)	✓ Os indicadores 1, 7, 9, 12 apresentam desvios 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 19%; Média global de satisfação dos inquiridos numa escala de 1 a 5: informação geral, contacto e atendimento - 4,2; candidatura e seleção de projetos - 4,1; contratualização e apoio à implementação de projetos - 4,6; Recomendação dos serviços da AN Erasmus + JA - 4,6 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, designadamente auditorias.
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; preparação do quadrimestre seguinte; trabalho de "team Building"; monitorização de indicadores; 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 15 de abril, no prazo legal.



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

SECRETÁRIO DE ESTADO
DA JUVENTUDE E DO DESPORTO

Despacho

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

O Secretário de Estado da Juventude e do Desporto

**João Paulo
de Loureiro
Rebello**

Assinado de forma
digital por João
Paulo de Loureiro
Rebello
Dados: 2020.06.03
10:52:56 +01'00'

João Paulo Rebello

Assunto: Análise crítica da autoavaliação – Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação –
2019 – Avaliação final do desempenho