Manual do Sistema de Gestão Integrado da AEVA

Cofinanciado por:

INDICE

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Apresentação da AEVA

1.2. Política da Organização

1.3. Organigrama

2. SISTEMA DE GESTÃO

2.1. Âmbito

2.2. Estrutura Documental

2.3. Organização do manual

3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1. Introdução

3.2. Mapa e Interação de Processos

3.3. Mapa de requisitos por processo

3.4. Procedimentos documentados

3.5. Alterações ao manual de gestão

4. IDENTIFICAÇÃO DE SIGLAS/ABREVIATURAS

Cofinanciado por:

1.1 APRESENTAÇÃO DA AEVA

AEVA – Associação para a Educação e Valorização da Região de Aveiro

Associação sem fins lucrativos, vocacionada para a educação e a valorização da Região de Aveiro.

Associação que desenvolve diversas ações promotoras do desenvolvimento e da valorização das comunidades. Tem Sede na cidade de Aveiro, com Delegação em Sever do Vouga, e goza de influência em todos os onze municípios que constituem a Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro.

É entidade certificada em Qualidade, detendo a certificação na norma ISO 9001:2008 (Gestão da Qualidade) e na norma SA:8000 (Responsabilidade Social Internacional) – é a única entidade portuguesa com competências na educação, formação, desenvolvimento e valorização das comunidades que ostenta esta certificação internacional.

O trabalho desta Associação desenvolve-se principalmente na Região de Aveiro, tendo uma projeção a nível nacional e internacional. Está constituída sob a forma de 'marcas' / valências que atuam em diversas áreas.

'Associação de Competências', através das 'marcas' AEVA:

EPA – Escola Profissional de Aveiro

A maior escola Profissional do país, promotora da educação e da formação, nomeadamente vocacional, tecnológica e profissional, de jovens e de adultos, inicial e ao longo da vida.

Tem parcerias internacionais permanentes em toda a União Europeia, nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP) e no Brasil.

Desenvolve o seu trabalho em contexto de sala e de posto de trabalho, conseguindo afirmar um 'modelo dual' próprio de educação e formação que assenta no que designa de 'namoro' e 'apadrinhamento' de alunos pelas empresas, promovendo assim a efetiva formação em contexto de trabalho contínua e a empregabilidade no final do curso.

CIEDA – Centro de Informação Europe Direct de Aveiro

Um espaço de informação e organização de eventos acerca de temas especializados sobre a Europa, a União Europeia e os seus Estados membros.

Um espaço aberto à comunidade e direcionado aos mais diversos públicos, desenvolve trabalho privilegiado com as diversas instâncias da União Europeia no estrangeiro e também representadas em Portugal.

De igual modo mantém parcerias diversas com entidades portuguesas, seja no domínio do emprego, da ciência, da investigação ou da formação.

Cofinanciado por:

CATEC – Campo Tecnológico

Prestação de serviços para a inserção e valorização profissional das pessoas; apoio ao desenvolvimento tecnológico e da ID&T das empresas. Das muitas atividades, destacam-se:

- Empresas: qualificação técnica, desenvolvimento pessoal e organizacional, gestão de sistemas e processos, consultoria e gestão da informação.
- Emprego: promoção conjunta com o IEFP, bolsas de emprego, estágios profissionais, relação escola-empresa.
- Empreendedorismo: metodologias inovadoras, incubação e promoção de ideias de negócios.
- Encaminhamento: articulação com os CQEP´s da Região de Aveiro, formação para o emprego, formação qualificante pós-secundária.

Spread.it – Soluções em Novas Tecnologias

Desenvolvimento de *software* e construção de soluções inovadoras aplicadas, nomeadamente, à educação e à formação, assim como às organizações que 'cultivam a tecnologia e a inovação'.

Desenvolvimento e aplicação de soluções técnicas destinadas à instalação e manutenção de sistemas informáticos.

Construção e aplicação de soluções 'à medida' no campo das novas tecnologias da informação, da comunicação e da eletrónica.

PT – Parque dos Talentos

Espaço de eventos e criatividade, devidamente equipado e qualificado, que ocupa mais de 2.000 metros quadrados na zona central da cidade de Aveiro.

Um espaço de desenvolvimento de atividades múltiplas, ligadas à organização, realização e promoção de diferentes eventos – animações, festas, atividades de lazer, formação, cuidados infantojuvenis, etc. – 'à medida' das pessoas, das famílias, das empresas e das instituições em geral.

CC – CanalCentral – Televisão

Canal de televisão regional, generalista, orientado para a produção e difusão de conteúdos audiovisuais especialmente sobre a Região de Aveiro.

Uma marca prestadora de serviços de comunicação global, destinados à satisfação das necessidades das comunidades local, regional, nacional e internacional.

Um meio de comunicação que aposta na informação, na cultura, no conhecimento e no entretenimento de interesse geral, organizado pelo 'princípio ativo' que desenvolve e valoriza as comunidades – a educação –, mobilizador dos cerca de 400.000 habitantes dos onze concelhos que integram a Região de Aveiro.

Cofinanciado por:

CEO – Criar, Envolver, Orientar

Espaço inovador para a inclusão de pessoas com necessidades especiais de educação e de orientação pessoal e profissional, no qual se inclui um apartamento-laboratório, uma oficina criativa, um auditório, uma horta, uma sala de eventos, assim como outros diferentes espaços específicos para a educação, a reabilitação, a saúde e o bem-estar.

Propicia condições otimizadas na prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais, nomeadamente nas áreas da reabilitação cognitiva e motora, do bem-estar e da saúde física e mental.

CANAIS – Formação, Publicações, Serviços

Desenvolvimento de serviços 'à medida' em diferentes áreas: publicações, qualidade, ambiente e segurança, psicologia, pedagogia, entre outros.

Organização, promoção e gestão de diversas ações de formação em contexto de trabalho.

Em parceria com diversas entidades – designadamente Universidades, Institutos Politécnicos e Centros de Investigação –, colabora, desenvolve, promove e publica estudos de caráter científico e experimental.

VougaFabLab – Parque Tecnológico e de Inovação do Vouga

Acolhimento, apoio e desenvolvimento empresarial. Desenvolvimento de ações de empreendedorismo específicas.

Promoção, organização e instalação de equipamentos e materiais para o desenvolvimento de formação e prestação de serviços de forte componente tecnológica e de I&DT.

Prestação de serviços inovadores nas áreas do turismo rural e ambiental, da gastronomia, da saúde e do bem-estar, associados à reabilitação físico-motora e mental.

QER – Qualificação em Eventos e Restauração

Espaços de formação e qualificação em Eventos e Restauração, composto por cozinhas, bares e restaurantes pedagógicos, possibilitando o serviço ao público em geral.

Conceção e organização de eventos 'à medida', de escala local, regional, nacional ou internacional, incorporando serviços inovadores e em parceria.

Serviços qualificados diversos nas áreas dos eventos e da restauração promotores da Região de Aveiro e das suas marcas turísticas.

SERVIR – Voluntariado

Serviços de voluntariado, capacitados para ir ao encontro de necessidades específicas que se colocam em particular à Comunidade da Região de Aveiro.

Com ações concretas, afirma o Voluntariado como possibilidade de intervenção qualificada na resolução de problemas de âmbito nacional e internacional.

Através do SEV – Serviço de Voluntariado Europeu, promove dinâmicas nacionais e internacionais, nomeadamente ao nível da mobilidade, tendo em vista a criação de possibilidades de emprego.

Cofinanciado por:

CITIZENS PROJECTS – Assessoria em Projetos Internacionais

Promoção, organização e avaliação de projetos internacionais de âmbito geral e, em particular, no domínio da educação, da formação e do emprego.

Conceção, promoção e organização de eventos em diferentes domínios, nomeadamente na qualificação e no emprego jovem e ao longo da vida, passando pelos estágios e pelas mostras internacionais.

Promoção e organização de encontros / intercâmbios internacionais, designadamente seminários, congressos, exposições, visitas de estudo, etc.

CQEP – Centro para a Qualificação e o Ensino Profissional

Um interface, na Região de Aveiro, para as ofertas de educação e formação disponíveis no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações, nas respostas às efetivas necessidades de qualificação dos jovens e dos adultos, em estreita articulação com o mercado de trabalho.

Entre outras atribuições, o CQEP da AEVA tem como missão qualificar adultos pelo processo de validação e certificação de competências, possuindo ainda competências na área da informação, na orientação e encaminhamento de jovens, na integração de pessoas com deficiência e incapacidade e, ainda, na definição de uma rede de oferta qualificante promotora do emprego.

1.2 POLÍTICA DA ORGANIZAÇÃO

A nossa missão

Pretendemos ser a principal associação portuguesa sem fins lucrativos, promotora da educação e valorização do território, capaz de apresentar soluções globais e à medida destinada à satisfação das necessidades das comunidades local, regional, nacional e internacional. Queremos fazê-lo junto de pessoas, famílias, parceiros, empresas e outras instituições exigentes, criando valor que possa ser acrescentado às comunidades junto das quais atuamos, consciencializando essas comunidades para as boas práticas de intervenção e desenvolvimento social.

A nossa Marca

Uma associação que pretende a educação e a valorização da Região de Aveiro, projetando-a no contexto nacional e internacional.

Numa combinação designada de 'Associação de competências', queremos dar valor às soluções.

Pela capacitação de mentes ágeis, que vejam além do óbvio, pretende-se criar e desenvolver vantagens competitivas.

Cofinanciado por

A nossa Personalidade

Na nossa atuação somos:

- apaixonados
- solidários
- precisos
- confiáveis
- ágeis

Os nossos Valores essenciais

Guiamo-nos por valores organizacionais que insistimos em preservar:

- confiança
- trabalho em equipa
- performance
- inovação
- foco no consumidor

O nosso Compromisso

Os nossos parceiros podem esperar da nossa marca:

- a excelência - na criação de soluções e na sua execução.
- a confiança - no entendimento das diversas necessidades dos consumidores, agregando valor, confiança e compromissos permanentes.
- a responsabilidade - agindo hoje, pensando no amanhã, demonstrando transparência e liderança.
- cumprir e fazer cumprir os requisitos legais e normativos.
- promover a melhoria contínua.

A AEVA tem a responsabilidade de ser construtora do saber com justiça social, promovendo a discussão de temas como a ética, direitos humanos, diversidade, participação política e paz, como eixo integrador do desenvolvimento social. A AEVA quer ser permanentemente fonte vital de cidadania.

Assim, e assumindo este nosso compromisso com a Responsabilidade Social, os principais focos de trabalho são:

Cofinanciado por:

- **Trabalho Infantil**

A AEVA defende que o trabalho infantil não se adequa à política de gestão da organização, pois considera o mesmo inaceitável. É princípio ético da Associação o recrutamento de colaboradores com idade igual ou superior a 18 anos de idade.

- **Trabalho Forçado**

A AEVA compromete-se a não se envolver e a não apoiar a utilização de trabalho forçado, em particular os castigos corporais, coação física ou mental, insultos verbais, bem como a retenção de documentos pessoais originais e incitar situações que possam forçar o colaborar a permanecer contra a sua vontade.

- **Saúde e Segurança**

A AEVA assegura o cumprimento das normas em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, sendo que os seus colaboradores devem observar atentamente e respeitar as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria.
Qualquer elemento integrante da AEVA deve reportar atempadamente aos serviços responsáveis a ocorrência de qualquer situação anómala suscetível de comprometer a segurança das pessoas, instalações e outros equipamentos.

- **Liberdade de associação e direito à negociação coletiva**

Na AEVA existe um representante dos trabalhadores, eleito entre os pares. Este tem como principal função colaborar e contribuir para o incremento dos índices de satisfação individual, bem como transmitir à Direção da AEVA todas as preocupações/sugestões relevantes para o conforto, satisfação e bem-estar de todos os colaboradores que se encontram ao serviço da AEVA.

- **Discriminação**

A AEVA cumpre integralmente toda a legislação aplicável nas diversas matérias que digam respeito ao tema da discriminação de pessoas, seja ela de qualquer tipo ou forma.

- **Práticas Disciplinares**

A AEVA cumpre integralmente toda a legislação aplicável às práticas disciplinares.

Cofinanciado por:

- **Horário de Trabalho**

A AEVA cumpre integralmente toda a legislação aplicável nas diversas matérias atinentes às regras do trabalho.

- **Remuneração**

A AEVA cumpre integralmente toda a legislação aplicável nas diversas práticas remuneratórias da organização.

- **Sistema de Gestão Integrado**

Na AEVA está implementado um Sistema de Gestão Integrado, englobando as normas NP ISO 9001:2008 e SA 8000, tendo sido nomeado como representante da direção da AEVA, o seu diretor, Jorge Manuel de Almeida Castro.

Partes Interessadas

- **Internas**
  - Trabalhadores
  - Dirigentes
  - Tutelas

- **Externas**
  - Clientes
  - Fornecedores
  - Organizações parceiras
  - Ordens e associações profissionais
  - Comunidades local, regional, nacional e internacional
  - Instituições financeiras
  - Comunicação social

Estratégia

- **Perspetiva do Cliente**
  - Observação permanente das necessidades das comunidades local, regional, nacional e internacional, com o objetivo de promover a valorização integrada de territórios.

Cofinanciado por:

- Desenvolvimento contínuo de soluções úteis e inovadoras, à medida das necessidades e expetativas das comunidades.

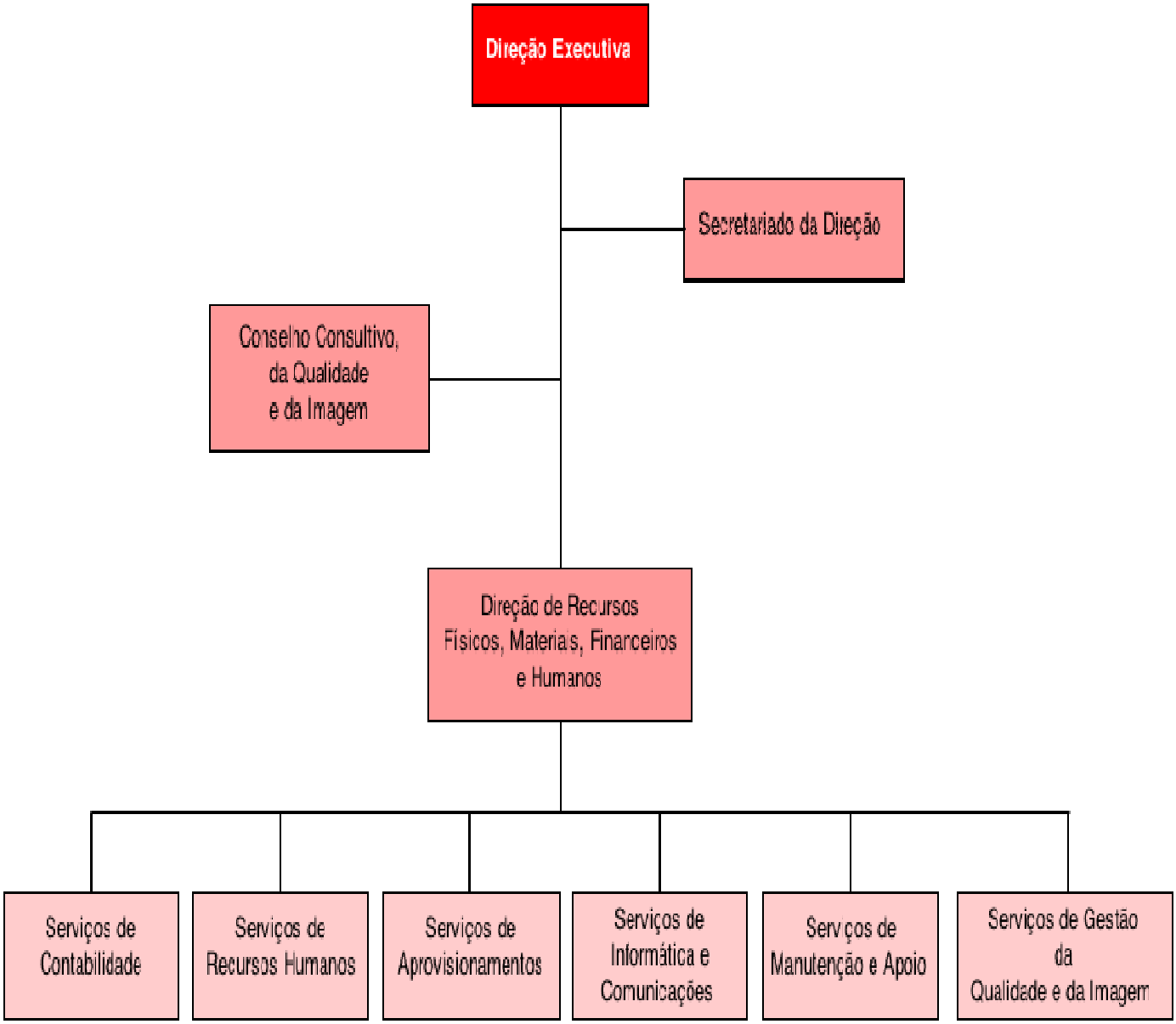
- **Perspetiva Interna**
  - Mobilizar e ajustar competências para a boa execução dos processos.
  - Fomentar a inovação, a criatividade e a gestão participativa de forma a melhorar continuamente a eficácia e eficiência dos processos.

- **Perspetiva Financeira**
  - Angariação de recursos materiais e financeiros necessários à sustentabilidade dos diversos projetos das diferentes marcas.
  - Gestão rigorosa, equilibrada e eficaz dos recursos materiais e financeiros.

- **Perspetiva de aprendizagem e crescimento**
  - Formar, consciencializar, responsabilizar e motivar, investindo continuamente na valorização do capital humano da organização.
  - Incorporar a mudança e a inovação como fatores de desenvolvimento e progresso sustentado da organização.

Cofinanciado por:

1.3 ORGANIGRAMA



2. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

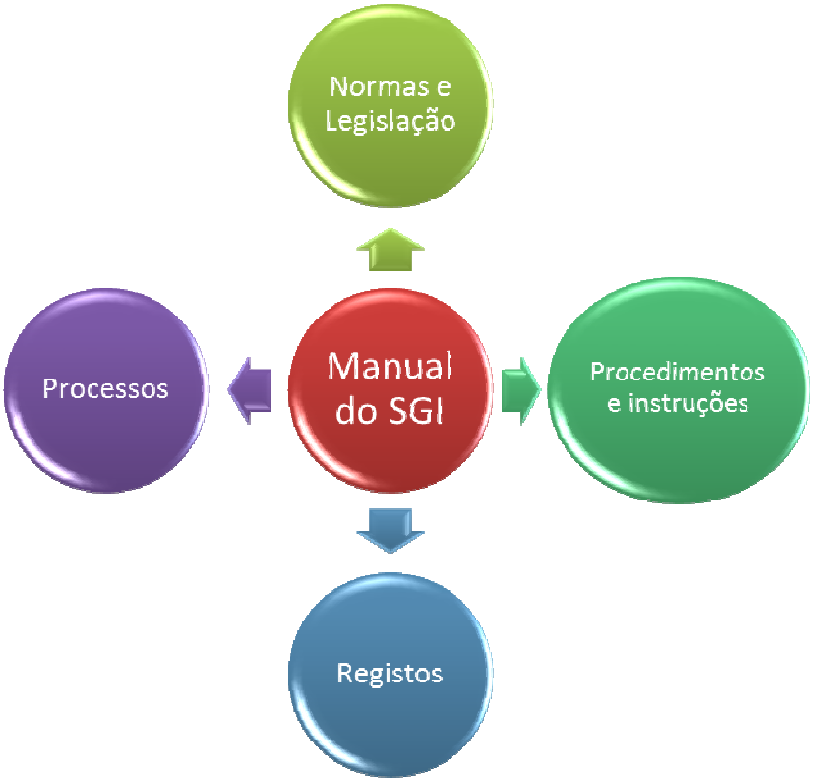
2.1 ÂMBITO

"Conceção e desenvolvimento de serviços à medida das pessoas e das empresas; educação e formação inicial qualificada de jovens; educação e formação ao longo da vida; projetos internacionais; conceção e desenvolvimento de parcerias".

O SGI implementado na AEVA comtempla o planeamento da conceção e do desenvolvimento do produto, designadamente em matéria de educação e formação.

2.2 ESTRUTURA DOCUMENTAL

Os documentos constituintes do SGI da AEVA encontram-se organizados da seguinte forma:



Cofinanciado por

2.3 ORGANIZAÇÃO DO MANUAL

O MSGI é preparado pelos SGQI e aprovado pela Direção. É revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção.

A divulgação do MSGI é realizada através dos SGQI, com acesso a todos os colaboradores e externamente através da página Web. O controlo das versões é garantido pela versão publicada, a partir do momento que este documento seja impresso deixa de ser uma cópia controlada.

3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1 Introdução

O SGI é entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si. É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento para poder determinar o seu desempenho através de indicadores e métricas adequadas. A sua determinação é efetuada regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

A abordagem e descrição de processos foram realizados tendo por base uma “Matriz de Processo” modelo onde se definem:

- Os *inputs* e *outputs* de cada processo.
- As atividades principais associadas a cada processo.
- As funções que executam e/ou participam cada uma das atividades.
- Os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade.
- Os registos produzidos na execução de cada atividade.
- O objetivo e indicadores de desempenho do processo.

Cofinanciado por

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em três classes:

- **Processos de Gestão** - Processos relacionados com a gestão do sistema da organização, Gestão de pessoas, desempenho e melhoria contínua.
- **Processos Operacionais** – Processos diretamente relacionados com a satisfação das necessidades das partes interessadas.
- **Processo de Suporte** – Processos que dão suporte aos processos de realização e de gestão.

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.

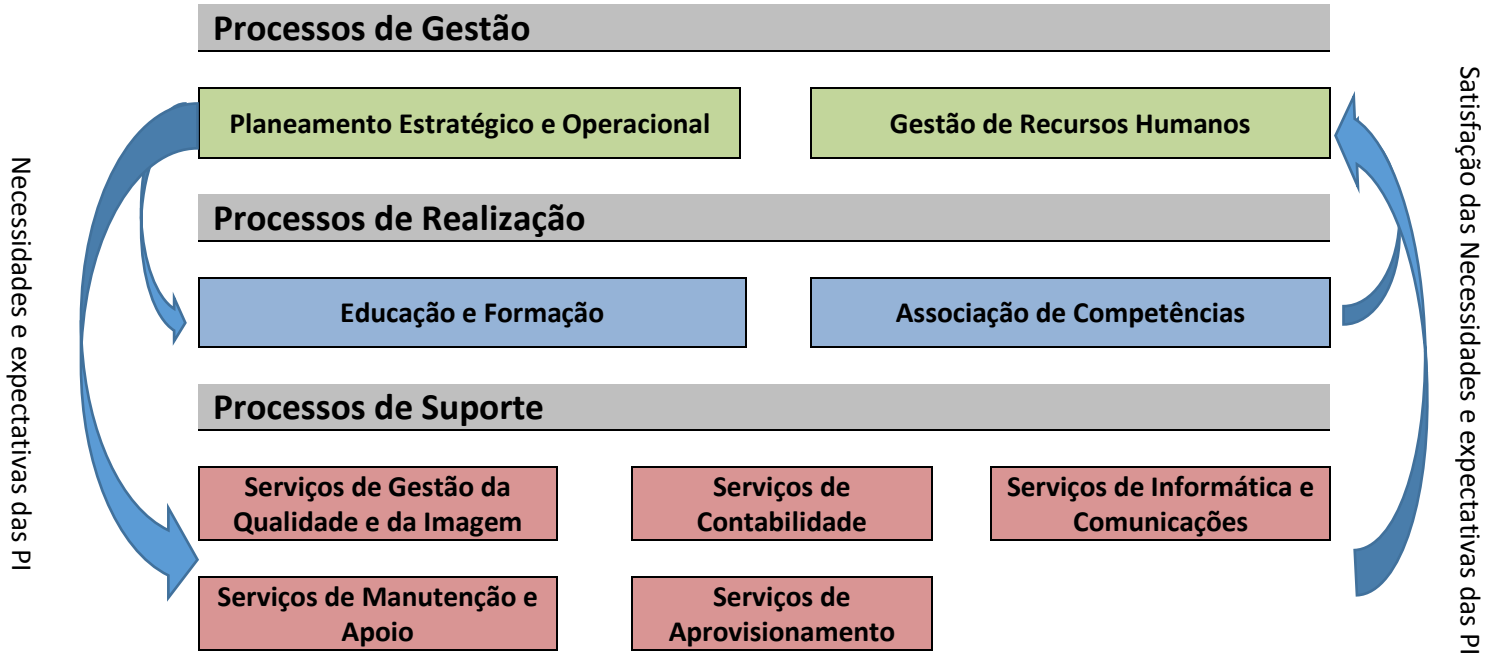
Cada processo tem um gestor que é responsável pelo desempenho do processo e por concretizar os seus objetivos, ao qual cabe:

- Assegurar a implementação do processo.
- Promover a melhoria do desempenho do processo.
- Assegurar a medição do(s) respetivo(s) indicador(es).
- Assegurar a realização das atividades, de acordo com a matriz de processo e com o descrito no procedimento, mantendo a mesma atualizada.

Cofinanciado por

3.2 Mapa e Interação de Processos

O conjunto de processos que caracterizam os serviços prestados pela **AEVA** e o seu SGI, encontram-se representados no seguinte mapa de processos:



Toda a rede de processos é estabelecida tendo em conta aquilo que constituem os requisitos dos Clientes, com vista à sua satisfação, havendo entre os processos diversas interligações, em que as saídas de uns constituem entradas de outros, ou seja, os resultados obtidos num determinado processo condicionam o desenvolvimento do processo seguinte.

3.3 Mapa de requisitos por processo

Requisitos 9001									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.1 Requisitos gerais	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Requisitos da documentação	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Comprometimento da gestão	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2 Focalização no cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3 Política da qualidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4 Planeamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação	X	X							
5.6 Revisão pela gestão	X						X		
6.1 Provisão de recursos	X		X						
6.2 Recursos humanos	X	X							
6.3 Infraestrutura	X				X				
6.4 Ambiente de trabalho	X				X				
7.1 Planeamento da realização do produto	X		X	X	X	X	X	X	X
7.2 Processos relacionados com o cliente	X	X		X	X	X			X
7.3 Conceção e desenvolvimento									X
7.4 Compras	X								
7.5 Produção e fornecimento do serviço	X		X	X	X	X	X	X	X
7.6 Controlo do equipamento de monitorização e de medição									
8.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2 Monitorização e medição	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3 Controlo do produto não conforme	X			X	X	X			
8.4 Análise de dados	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Melhoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X

3.4 Procedimentos documentados

- Controlo dos Documentos
- Controlo dos Registos
- Auditoria Interna
- Ações Corretivas

Cofinanciado por

- Ações Preventivas
- Controlo do Produto Não Conforme
- Planeamento Estratégico e Operacional e Gestão do Sistema
- Gestão de Recursos Humanos
- Educação e Formação Inicial
- Serviços de Contabilidade
- Serviços de Informática e Comunicações
- Serviços de Manutenção
- Serviços de Aprovisionamento
- Associação de Competências

Cofinanciado por

3.5 Alterações ao Manual de Gestão

Data	Revisão	Descrição da alteração
10/03/2009	r1	Adaptação do manual às propostas de melhoria consequentes da Auditoria Interna.
13/03/2009	r2	Inserção dos símbolos da entidade financiadora
30/04/2010	r3	Inserção dos símbolos da certificação da qualidade Inserção do novo Organigrama
21/02/2011	r4	Adaptação do manual às propostas de melhoria consequentes da Auditoria de Acompanhamento.
16/04/2012	r5	Alteração das páginas 7 e 8
24/01/2013	r6	Revisão Integral
23/05/2013	r7	Adaptação do manual à norma SA 8000
06/06/2013	r8	Descrição dos principais focos de trabalho na Responsabilidade Social
09/06/2014	r9	Revisão Integral
06/04/2015	r10	Revisão Integral
02/05/2016	r11	Revisão do Manual e Alteração do âmbito
15/06/2016	R12	Revisão e Alteração dos pontos 3.2 e 3.3

Cofinanciado por

4. Identificação de siglas/abreviaturas

AEVA – Associação para a Educação e Valorização da Região de Aveiro

CQEP – Centro para a Qualificação e o Ensino Profissional

I&DT – Inovação e Desenvolvimento Tecnológico

MSGI – Manual do Sistema de Gestão Integrado

SGI – Sistema de Gestão Integrado

SGQI – Serviços de Gestão da Qualidade e da Imagem

Aveiro, 15 de junho de 2016

A Direção da AEVA

Jorge Manuel de Almeida Castro

Cláudia Margarida Natal Garcia de Matos

Cofinanciado por