

# Manual do Sistema de Gestão Integrado da AEVA

## 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

## 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.

### **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.

### **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 carácter 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.

## **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**

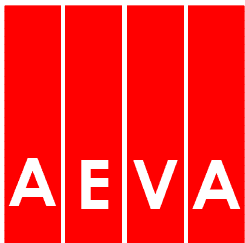
Pretendemos ser a principal associação portuguesa sem fins lucrativos, promotora da educação e valorização do território, capaz de apresentar soluções globais e à medida destinada à satisfação das necessidades das comunidades local, regional, nacional e internacional. Queremos fazê-lo junto de pessoas, 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.



# Manual do Sistema de Gestão Integrado da AEVA

## 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:

### ▪ **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 colaborador 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.



### ▪ 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

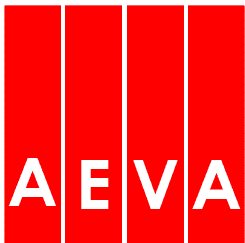
### ▪ Externas

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

## Estratégia

### ▪ Perspetiva do Cliente

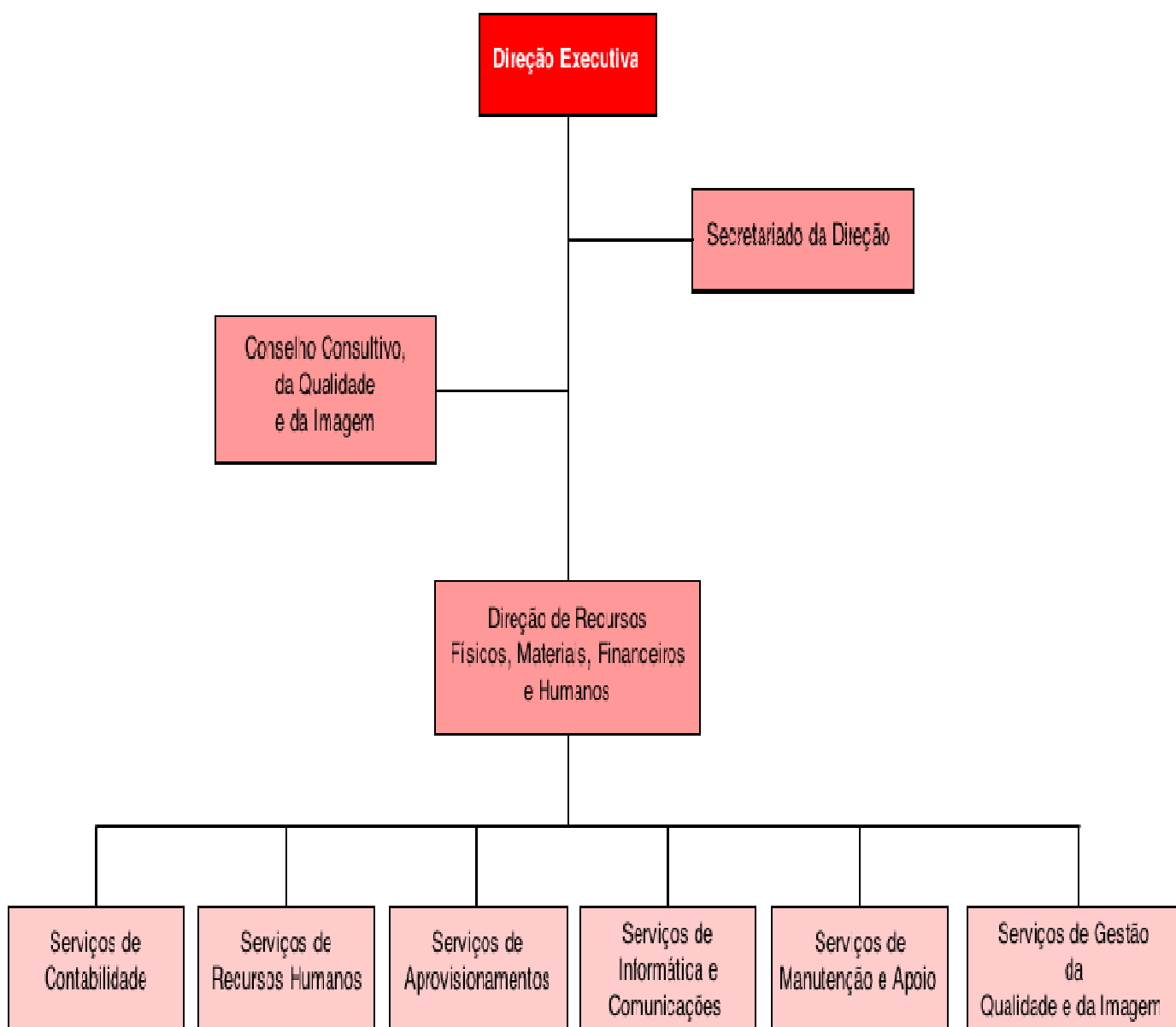
- Observação permanente das necessidades das comunidades local, regional, nacional e internacional, com o objetivo de promover a valorização integrada de territórios.



## Manual do Sistema de Gestão Integrado da AEVA

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

## 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 contempla 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:



## 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.

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.

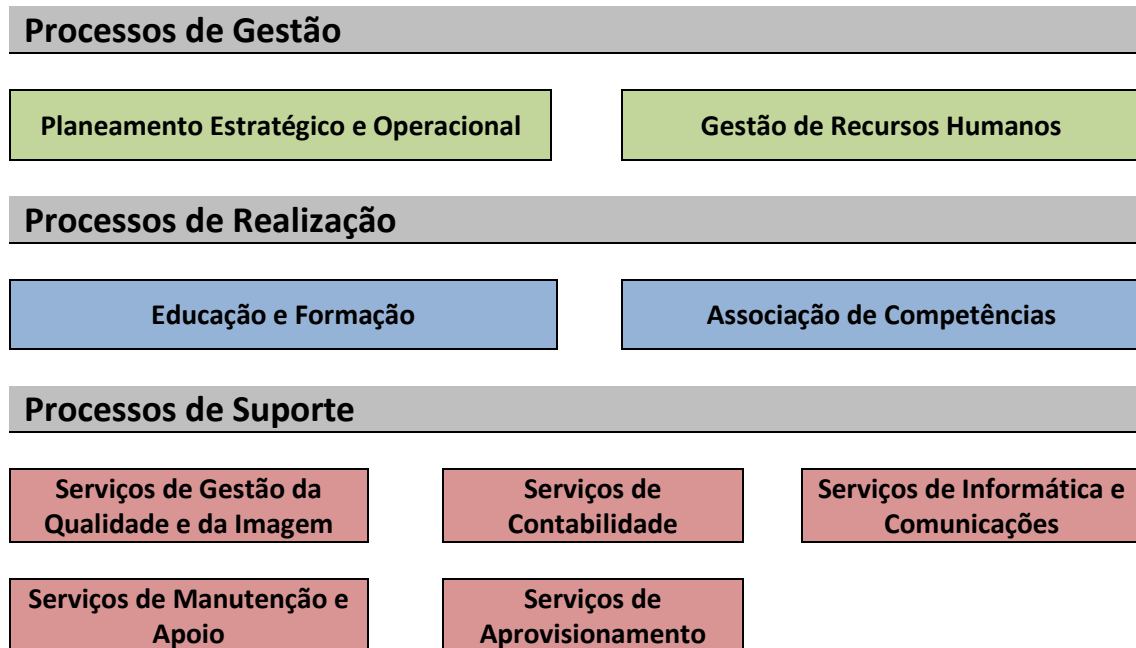
Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.

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.

## 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	Processos								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4 Sistema de gestão da qualidade</b>									
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
<b>5 Responsabilidade da gestão</b>									
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		
<b>6. Gestão de recursos</b>									
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				
<b>7 Realização do produto / serviço</b>									
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									
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									X
<b>8 Medição, análise e melhoria</b>									
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

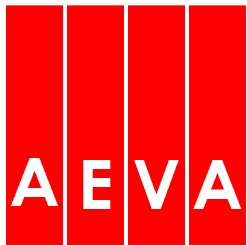


## 3.4 Procedimentos documentados

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

## 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



# Manual do Sistema de Gestão Integrado da AEVA

## 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, 02 de maio de 2016

A Direção da AEVA

Jorge Manuel de Almeida Castro

Cláudia Margarida Natal Garcia de Matos