



Cofinanciado por:



Designação do projeto: APA + Feliz

Código do Projeto: POCI-05-5762-FSE-000304

Objetivo Principal: A APA, ciente dos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU e das respetivas orientações europeias e nacionais neste domínio, pretende com este projeto melhorar o nível de satisfação e de bem-estar dos seus trabalhadores, integrando esta orientação em todas as suas práticas de gestão interna, em particular na de gestão Recursos Humanos através da implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

Região de Intervenção: Nacional

Entidade Promotora: APA - Agência Portuguesa do Ambiente

Coordenação do Projeto: Teresa Núncio

Data da Aprovação: 09-06-2020

Data de início: 18-12-2020

Data de conclusão: 30-11-2023

Investimento Total Elegível: 717 253,45 €

Apoio financeiro da EU / FSE-Fundo Social Europeu – 408 475,84 € €

Objetivos:

- a) Sistematizar e reforçar as políticas e práticas de Recursos Humanos, através da implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal;
- b) Melhorar o nível de satisfação e de bem-estar dos trabalhadores da APA;
- c) Criar condições para garantir maior produtividade dos Trabalhadores da APA no seu local de trabalho;
- d) Criar condições na APA para que os trabalhadores tenham mais capacidade para atender às suas necessidades pessoais, familiares e sociais.

Atividades

- a) **Diagnóstico e Planejamento:** auscultando as Partes Interessadas traçou-se o Perfil de partida da APA, como um todo e por grupos específicos, quanto aos níveis de bem-estar e de conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal e familiar. A partir deste Diagnóstico inicial definiram-se Objetivos e construiu-se um Plano plurianual de Medidas capazes de melhorar o perfil encontrado.
- b) **Operacionalização:** envolvendo as Partes Interessadas deu-se início à execução das Ações previstas no Plano.
- c) **Monitorização e Melhoria:** em ciclos definidos pelo Plano (anual ou bianualmente) avaliar-se-á de novo o Perfil da APA após implementação das Medidas previstas. De acordo com a metodologia de melhoria contínua propõem-se medidas adicionais, caso necessário, atualizando de forma contínua o Plano. Num primeiro exercício de monitorização, feito através de uma auditoria interna ocorrida em setembro de 2023, foi possível introduzir algumas melhorias no Sistema inicialmente desenhado.
- d) **Certificação:** na sequência de uma auditoria externa ocorrida em setembro de 2023, obteve-se a certificação do Sistema de Gestão da Conciliação da APA na Norma 4552:2022.
- e) **Comunicação e Divulgação:** implementaram-se várias medidas ativas de comunicação e divulgação em todas as fases do projeto, de forma a manter as Partes Interessadas ativas na sua construção. De realçar a realização de um Encontro geral de todos os trabalhadores da APA com divulgação maciça e presencial do projeto.

Resultados:

ATIVIDADES	OBJETIVOS	NP 4552/2022	RESULTADOS	RECURSOS	
1. DIAGNÓSTICO E PLANEAMENTO	Atividades visando o cumprimento dos requisitos da NP 4552:2022, constantes das Secções 4 (Contexto da Organização), 5 (Liderança), 6 (Planeamento) e 7 (Apoio).	4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	4.1 Compreender a Organização e o seu contexto	IT_02_01 - Obrigações de Conformidade - Instrução de Trabalho para identificação e controlo dos requisitos legais aplicáveis e outros subscritos pela APA. MD_04_03 - Lista de Legislação e Obrigações de Conformidade_2023 - Identifica a legislação aplicável e o atual estado de cumprimento pela APA.	Equipa APA+Feliz - 2 pessoas Equipa Consultora SINASE - 1 pessoa Investimento - 33.210€
			4.2 Compreender as necessidades e expectativas das Partes Interessadas	IT_01_02 - Partes Interessadas - Instrução de Trabalho para identificação, avaliação da significância e formas de envolvimento das Partes Interessadas da APA. MD_03_03 - Partes Interessadas - Identifica as Partes Interessadas da APA em 2023, os mecanismos de consulta utilizados, as necessidades e expectativas expressos e as áreas de melhoria. Questionário 360º - Questionário elaborado pela APA para avaliação junto dos trabalhadores, da satisfação com as várias dimensões do Trabalho (o Trabalho, as Condições e as Relações). Relatório FOCUS GROUP - Resultados da auscultação às Partes Interessadas internas (CD, Dirigentes Intermédios e Trabalhadores) realizada em 2022 e 2023. MD_02_01 - Análise de Contexto SWAT_2023 - Análise elaborada a partir da auscultação das Partes Interessadas (Focus Group)	
			4.3 Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação	MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023 / Cap. 3.4: define que o SGC da APA se aplica a todas as atividades desenvolvidas pela APA, quer as técnicas quer as de suporte, e em todos os locais onde opera, sem quaisquer exclusões.	
			4.4 Sistema de Gestão da Conciliação	MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023: agrega toda a informação referente ao Sistema de Gestão da Conciliação da APA, de acordo com a NP 4552/2022. IT_09_01 - Processos da Conciliação - Instrução de Trabalho que identifica e regula os Processos necessários para estabelecer, implementar e melhorar de forma contínua o SGC da APA. MD_15_01 - Processos da Conciliação_2023 - Descrição dos Processos do SGC da APA em 2023.	
			5. LIDERANÇA	5.1. Liderança e Compromissos	
		MD_14_01 - Bases para a Liderança_2023 - Elenca e descreve as orientações legais, programáticas e de gestão relevantes para a Conciliação em 2023.			
		Questionário Dirigentes sobre "Valores da Conciliação" - Questionário elaborado pela consultora para avaliação junto do Conselho Diretivo e dos Dirigentes Intermédios, da importância relativa de um conjunto pré selecionado de Valores da Conciliação.			
		Relatório FOCUS GROUP - Resultados da auscultação ao CD e Dirigentes Intermédios realizada em 2022.			
		MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023 / Cap. 4.2: define os 3 Valores e os 7 Princípios da Conciliação adotados pelo CD da APA.			
		MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023 / Cap. 4.3: define os compromissos do CD para garantir a Eficácia do SGC da APA.			

1. DIAGNÓSTICO E PLANEAMENTO	Atividades visando o cumprimento dos requisitos da NP 4552:2022, constantes das Secções 4 (Contexto da Organização), 5 (Liderança), 6 (Planeamento) e 7 (Apoio).	5. LIDERANÇA	5.2. Política da Conciliação	MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023 / Cap. 4.4: define a Política da Conciliação da APA, assente num Objetivo Estratégico e em 3 Objetivos Operacionais .
			5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023 / Cap. 4.5: define as funções do SGC da APA e respetivos responsáveis .
				MD_16_01 - Liderança_Funções, Responsabilidades e Autoridades_2023 - Funções do SGC da APA em 2023, e respetivos responsáveis.
		6. PLANEAMENTO	6.1. Riscos, oportunidades e aspetos da conciliação	IT_03_01 - Gestão de Riscos e Oportunidades - Instrução de Trabalho que define a metodologia para identificação e avaliação de riscos e oportunidades.
				MD_05_01 - Plano de Ações de Riscos e Oportunidades_2023 - Identifica 6 Riscos e 7 Oportunidades em 2023, a partir da análise do contexto e em particular da auscultação das partes interessadas.
				IT_04_01 - Aspetos da Conciliação - Instrução de Trabalho que define como identificar e proceder à avaliação de sigificância dos Aspetos da gestão interna que possam ter impacto nos domínios da Conciliação.
				MD_06_02 - Aspetos da Conciliação_2022-2023 - Identifica os Aspetos da gestão da APA que impactam na Conciliação e avalia a sua significância.
			6.2. Objetivos da conciliação e planeamento para os atingir	MD_07_02 - Indicadores e Objetivos da Conciliação_2023 - Identifica os Objetivos da Conciliação, as Ações para os atingir e os Indicadores para os medir.
				MD_12_02 - Ações da Conciliação_2023 - Identifica as Ações que se considerou poderem mais contribuir para gerir os Riscos e Oportunidades e alcançar os Objetivos da Conciliação.
		6.3. Obrigações de Conformidade	IT_06_02 - Não Conformidades e Ações Corretivas - Instrução de Trabalho que define a metodologia e responsabilidades na identificação de não conformidades e oportunidades de melhoria do SGC da APA, assim como a definição e tratamento de correções e ações corretivas.	
			MD_10_01 - Registo de não conformidades e oportunidades de melhoria_2023 - Identifica as Não Conformidades ou Oportunidades de Melhoria de todas as origens (Sugestão ou Reclamação de partes interessadas, auditorias internas ou externas, falhas detetadas do sistema ou outras), análise de causas e formas de correção.	
		7. APOIO	7.1. e 7.2 Apoio - Recursos e Competências	MN_01_03 - Manual SGC_APA_2023 / Cap.1: nomeia a Equipa APA+Feliz para assegurar o bom funcionamento do SGC da APA .
				MD_16_01 - Liderança_Funções, Responsabilidades e Autoridades_2023 - Funções do SGC da APA em 2023, e respetivos responsáveis.
7.3. e 7.4 Apoio - Consciencialização e Comunicação	MD_08_01 - Plano Anual de Consulta e Comunicação_2023 - Identifica o quê, quem, quando e como consultar ou comunicar.			
7.5 Apoio - Informação Documentada	MD_01_01 - Controlo de Informação Documentada - Lista atualizada de toda a documentação que integra o SGC-APA.			

2. OPERACIONALIZAÇÃO/ IMPLEMENTAÇÃO	Atividades visando o cumprimento dos requisitos da NP 4552:2022, constantes da Secção 8 (Operacionalização).	8. OPERACIONALIZAÇÃO	8.1. Planeamento e Controlo Operacional	MD_07_02 - Indicadores e Objetivos da Conciliação_2023 - Identifica os Objetivos da Conciliação, as Ações para os atingir e os Indicadores para os medir.	
				MD_12_02 - Ações da Conciliação_2023 - Além de Identificar as Ações que se considerou poderem mais contribuir para gerir os Riscos e Oportunidades e alcançar os Objetivos da Conciliação, inclui ainda os critérios de resultados e a forma de os aplicar.	
				Execução da CANDIDATURA SAMA (2021-2023)	<p>Equipa APA+Feliz - 1 pessoa</p> <p>Divisão de Contratação - 5 pessoas</p> <p>Júris de Concursos - 8 pessoas</p> <p>Divisão Financeira - 5 pessoas</p>
				DELIBERAÇÃO ANUAL DE RECURSOS (recursos financeiros e humanos de suporte à manutenção e melhoria do SGC da APA)	<p>Equipa APA+Feliz - 1 pessoa</p> <p>CD - 4 pessoas</p>
				FORMAÇÃO DE DIRIGENTES - LIDERANÇA promotora de Bem-Estar	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Divisão Recursos Humanos e Formação - 3 pessoas</p> <p>Equipa Formadora CARLA ROCHA – Comunicação, Formação e Criação Artística, Lda. - 5 pessoas</p> <p>Investimento - 77.459€</p>
				PORTAL CORPORATIVO - Digital Work Place	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação - 3 pessoas</p> <p>Equipa Consultora CONTACTUS. - 4 pessoas</p> <p>Investimento - 189.961€</p>
				COMUNICA - Programa de Comunicação Interna	
				PARTICIPA - Programa de Participação e Envolvimento Internos	
				DELIBERAÇÃO CD Nº 18.6-2023 - Envolvimento das Partes Interessadas	Equipa APA+Feliz - 2 pessoas
				ATENDE - Programa de Atendimento Interno	
	RIHT - Regulamento Interno de Horário de Trabalho (Avaliação de 1 Ano de Implementação)	Equipa Colaboradora - a definir (em consulta interna)			
	REDES - Programa de Revisão e Melhoria Contínua dos Processos e Tecnologias de Trabalho				
	Robotização - Plano de Automação de Processos da APA	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação - 2 pessoas</p> <p>Equipa Consultora LBC – Leadership Business Consulting, Lda. - 2 pessoas</p> <p>Investimento - 56.165€</p>			

2. OPERACIONALIZAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO	Atividades visando o cumprimento dos requisitos da NP 4552:2022, constantes da Secção 8 (Operacionalização).	8. OPERACIONALIZAÇÃO	8.2. Ações de Conciliação	<p>Desmaterialização de processos complexos da APA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma de Contratação Pública - Sistema de Atendimento - Arquivo Digitalizado Histórico Licenciamento 	<p>Departamento Financeiro - 2 pessoas Divisão de Atendimento - 1 pessoa Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação - 2 pessoas Equipa Consultora Plataforma de Contratação - Masterlink Investimento Plataforma de Contratação (afeta à Candidatura) - 107.807€ Equipa Consultora Plataforma de Atendimento - Decunify - ? pessoas Investimento Plataforma de Atendimento (afeta à Candidatura) - 68.621€ Equipa Consultora Plataforma de Histórico Licenciamento - Fin-Prisma - 2 pessoas Investimento Plataforma Histórico Licenciamento (afeta à Candidatura) - 7.380€</p>
				RGC - Regulamento de Gestão de Carreiras	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Equipa Colaboradora - a definir (em consulta interna)</p>
				RF - Regulamento da Formação	
				CICLO - Programa de Gestão do Ciclo de Vida dos trabalhadores da APA	
				AKADEMIA - Programa de Formação Interna da APA	
				RECONHECE - Programa de Revisão e Melhoria Contínua do Processo de Avaliação de Desempenho na APA	
				CT - Comissão de Trabalhadores	Contratação em curso
				SST - Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Equipa Colaboradora - a definir (em consulta interna)</p> <p>Equipa Consultora Riscos Psicossociais, Burnout e Felicidade – THINK PEOPLE – Management e Recursos Humanos, Lda. - 4 pessoas Investimento RPS/B/F- 92.238€</p> <p>Equipa Consultora Engagement Organizacional – TRUST CONNECTIONS ACADEMY, Unipessoal Lda - 2 pessoas Investimento EO- 6.458€</p>
				RIF - Programa de Prevenção e Mitigação de Riscos Físicos da APA)	Equipa APA+Feliz - 2 pessoas
				RIES - Programa de Prevenção e Mitigação de Riscos Económicos e Sociais da APA)	Equipa Colaboradora - a definir (em consulta interna)
COTAPA - Cooperativa de Trabalhadores					

3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	Atividades visando o cumprimento dos requisitos da NP 4552:2022, constantes das Secções 9 (Avaliação do Desempenho) e 10 (Melhoria).	9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	<p>9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>IT_07_01 - Gestão das Reclamações - Instrução de Trabalho que define os canais para apresentação de reclamações bem como a gestão do seu tratamento.</p> <p>MD_17_01 - Sugestões e Reclamações_2023 - Registo das sugestões e reclamações recebidas, encaminhamento e resolução das mesmas.</p> <p>MD_07_02 - Indicadores e Objetivos da Conciliação_2023 - Além de identificar os Objetivos da Conciliação e as Ações para os atingir, inclui ainda uma avaliação de resultados.</p> <p>MD_12_02 - Ações da Conciliação_2023 - Além de Identificar as Ações que se considerou poderem mais contribuir para gerir os Riscos e Oportunidades e alcançar os Objetivos da Conciliação, inclui ainda avaliação de resultados.</p>	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Equipa Consultora SINASE - 1 pessoa</p>
		9.2. Auditoria Interna	<p>IT_05_01 - Auditorias Internas - Instrução de Trabalho que estabelece a metodologia, responsabilidades e frequência de realização de auditorias internas para avaliação planeada do SGC da APA.</p> <p>MD_11_02 - Programa de Auditorias Internas_2023 - Define as responsabilidades, o método, o âmbito e o cronograma da auditoria interna de 2023.</p> <p>Relatório de Auditoria Interna - Identificadas 5 Não Conformidades e 9 Oportunidades de Melhoria</p>	Investimento - ver acima
		9.3. Revisão pela Gestão	<p>MD_09_02 - Relatório de Revisão pela Gestão_2023 - Face às entradas para revisão pela gestão, propuseram-se 3 medidas para reforço da qualidade do</p>	
		10. MELHORIA CONTÍNUA	<p>10.1.- Não Conformidade e ação corretiva e 10.2 Melhoria Contínua</p> <p>Relatório de Auditoria de Concessão - 1ª Fase - Identificadas 5 Áreas sensíveis</p> <p>Relatório de Auditoria de Concessão - 2ª Fase - Identificadas 1 NCM, 3 NCM, 2 AS e 8 OM.</p> <p>IT_06_02 - Não Conformidades e Ações Corretivas - Instrução de Trabalho que define a metodologia e responsabilidades na identificação de não conformidades e oportunidades de melhoria do SGC da APA, assim como a definição e tratamento de correções e ações corretivas.</p> <p>MD_10_01 - Registo de não conformidades e oportunidades de melhoria_2023 - Identifica as Não Conformidades ou Oportunidades de Melhoria de todas as origens (Sugestão ou Reclamação de partes interessadas, auditorias internas ou externas, falhas detetadas do sistema ou outras), análise de causas e ações corretivas.</p>	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Equipa Auditora APCER - 3 pessoas</p> <p>Investimento - 5.263€</p>
4. CERTIFICAÇÃO	Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação da APA pela NP 4552/2022		<p>Certificado APCER nº 2023/SGC.0031, emitido em 2023-11-07 e válido até 2023-11-06</p>	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Equipa Auditora APCER - 3 pessoas</p> <p>Investimento - 5.263€</p>
5. APRESENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS	Atividades visando o cumprimento do nº 3.1 do Aviso de Financiamento.		<p>Plano de Comunicação do Projeto</p> <p>Organização de Seminário de Lançamento do Projeto APA+Feliz - Presença de 500 trabalhadores; escolha do Logotipo do projeto por votação in loco.</p> <p>NOTÍCIAS APA+FELIZ: 24 Notícias</p> <p>Elaboração e divulgação do Vídeo "Trabalhar mas não assim..."</p> <p>Elaboração e divulgação do Vídeo "Trabalhar mas não tanto..."</p> <p>Elaboração de Cartaz A3 sobre a Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar</p> <p>Elaboração de Conteúdos para o Site da APA</p> <p>Elaboração de Conteúdos para o Portal Corporativo da APA</p>	<p>Equipa APA+Feliz - 2 pessoas</p> <p>Equipa Consultora Seminário- 5 P's - 5 pessoas</p> <p>Investimento - 45.510€</p> <p>Cedência de Espaço Seminário-CM Odivelas -1p</p> <p>Investimento - 2.706€</p> <p>Plano de Comunicação - SABComunicar - 2 pessoas</p> <p>Investimento - 24.477€</p>