

Homologo

____ / ____ / ____

O Diretor _____

RELATÓRIO
DE
AUTO-AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SAS
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)
2011

Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Contínua dos SAS

Junho 2012

ÍNDICE

1. Introdução	2
1.1 Metodologia adotada.....	2
1.2 Estrutura Orgânica	3
1.3 Organograma	5
2. Avaliação global do grau de cumprimento dos objetivos.....	6
2.1. Apresentação do QUAR de 2011.....	6
2.2 Grau de cumprimento dos objetivos operacionais.....	7
2.3 Revisão /alteração de objetivos, indicadores e metas	9
3. Avaliação do Desempenho	10
3.1 Grau de utilização dos recursos humanos.....	11
3.2 Análise da Produtividade	12
3.3 Grau de realização do Orçamento.....	13
3.4 Análise “Custo -“Eficácia”	14
3.6 Análise dos objetivos de eficácia, eficiência e qualidade.....	15
3.7 Análise dos Indicadores por dimensão	15
4. Participação	17
4.1 Participação dos Dirigentes Intermédios e Coordenadores Sectoriais.....	17
4.2 Apreciação dos Colaboradores e Utentes	17
5. Conclusões	20
5.1 Apreciações Finais.....	22
5.2 Medidas Visando Futuras Melhorias	22
6. Ficha Técnica	23
7. Anexos	24
7.1 Concretização do QUAR	24
7.2 Mapa de Cálculo da Avaliação Final dos SAS – 2011	32
7.3 Representações Gráficas dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos utentes e colaboradores.	34

1. INTRODUÇÃO

Serve o presente relatório para dar conta da avaliação global do cumprimento dos objetivos do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2011 dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto (SASUP), dando-se, assim, cumprimento ao previsto no Artigo 15º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Com a finalidade de substanciar a elaboração deste relatório foi solicitada aos diretores dos departamentos envolvidos no cumprimento dos objetivos do QUAR a apresentação de fichas de monitorização sobre o grau de cumprimento dos respetivos objetivos, assim como a justificação dos eventuais desvios.

1.1 METODOLOGIA ADOTADA

A implementação do QUAR de 2011 pressupôs o aprofundamento da implementação do modelo de gestão estratégica adoptado pelos SASUP nos anos anteriores. Exigiu ainda uma preocupação acrescida com o estabelecimento de um conjunto específico de procedimentos, visando assegurar o cumprimento dos objetivos operacionais definidos para o ano.

Neste contexto, foi previamente elaborado e aprovado um programa operacional de construção e execução do QUAR de 2011, através do qual se procedeu à identificação e calendarização das ações relevantes a concretizar, tais como:

- (i) negociação dos objetivos operacionais por sector de atividade (em articulação com os objetivos estratégicos prosseguidos);
- (ii) definição das metas e dos indicadores de medida associados;
- (iii) identificação da fonte de verificação de cada objetivo; e
- (iv) datas das reuniões periódicas de monitorização a realizar com os responsáveis, tendo como suporte o preenchimento de fichas para o efeito.

Como resultado, foram recolhidos vários documentos de gestão preparatórios, tais como: propostas de objetivos operacionais e seus desdobramentos, partilha de objetivos e

de indicadores (com possibilidade de escolha dos mais adequadas às situações sectoriais e construção de uma cascata de objetivos, numa perspetiva integrada com o SIADAP 2 e o SIADAP 3).

Procedeu-se ainda, nos termos do nº 5 do artigo 10º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, à publicação do QUAR de 2011 no sítio dos SASUP, após aprovação e homologação pelo Diretor dos SASUP.

Finalmente, com a realização das reuniões de monitorização ao longo do ano, procedeu-se ao acompanhamento do grau de execução do QUAR, com ênfase nos seguintes aspetos:

- (i) identificação e análise dos desvios detectados;
- (ii) ponderação da necessidade de efetuar ajustamento de metas, reformulação de objetivos e/ou indicadores associados; e
- (iii) identificação das razões exógenas ou endógenas para tal ajustamento, face à versão do QUAR inicialmente aprovado.

1.2 ESTRUTURA ORGÂNICA

Em conformidade com o regulamento orgânico nº 517/2010, publicado no Diário da República 2ª série, nº 110, de 8 de Junho, a estrutura organizacional dos SASUP integra os seguintes órgãos e serviços:

a) Órgãos de Gestão:

- Diretor
- Conselho de Ação Social
- Conselho Executivo

b) Serviços de Apoio aos Órgãos de Gestão:

- Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Continua (GPAMC)
- Gabinete de Secretariado e Relações Públicas (GSRP)

c) Departamentos:

- Departamento Administrativo Financeiro e Patrimonial (DAFP)
- Departamento de Apoio ao Estudante (DAE)
- Departamento de Integração Académica, Saúde e Desporto (DIASD)

O **Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Contínua** tem como missão a realização de estudos de suporte ao planeamento estratégico e operacional, o acompanhamento dos processos de desenvolvimento das políticas implementadas nos vários domínios de atividade, a apresentação de sugestões de melhoria em termos de eficiência, eficácia e qualidade, e a recolha, sistematização e divulgação de informações sobre matérias relacionadas com as finalidades e atribuições dos SASUP.

O **Gabinete de Secretariado e Relações Públicas** tem como missão assegurar o secretariado aos órgãos de gestão, assegurar a gestão documental, assim como promover iniciativas de relações públicas.

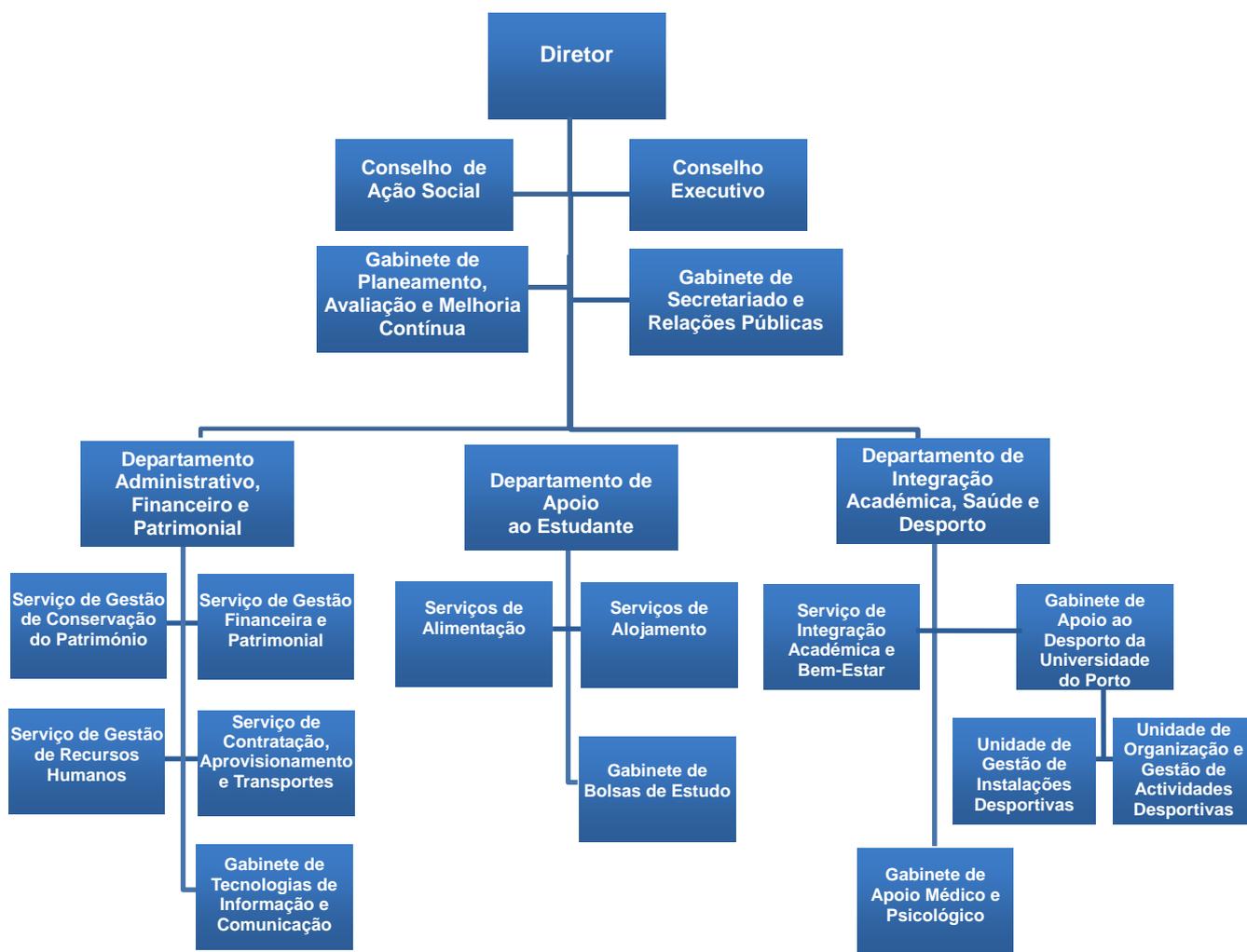
O **Departamento Administrativo, Financeiro e Patrimonial** tem como missão assegurar a gestão administrativa, económica, financeira e patrimonial de acordo com as diretivas dos órgãos de gestão.

O **Departamento de Apoio ao Estudante** tem como missão prestar serviços de apoio direto e indireto aos estudantes, designadamente bolsas de estudo e auxílios de emergência, alojamento e alimentação.

O **Departamento de Integração Académica, Saúde e Desporto** tem como missão a promoção de atividades e serviços com vista ao bem-estar, à saúde, à prática desportiva e à plena integração de todos os membros da comunidade académica.

1.3 ORGANOGRAMA

Organograma dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto



2. AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

2.1. Apresentação do QUAR de 2011

Em conformidade com o artigo 10º da lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a construção do QUAR de 2010 teve como referência a missão, visão e objetivos estratégicos dos SASUP, assim definidos:

➤ Missão

A missão dos SASUP consiste em executar as políticas de Ação Social, através da prestação de apoios, benefícios e serviços neles compreendidos, de modo a garantir aos estudantes o acesso à Universidade do Porto (UP) e uma frequência bem-sucedida, com discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados com adequado aproveitamento escolar.

➤ Visão

Como Serviço de Ação Social da maior Universidade do país, pretende-se o seu reconhecimento como uma referência nacional em qualidade, eficiência e eficácia na prestação de serviços á comunidade universitária.

➤ Objetivos Estratégicos

OE 1. Melhorar a qualidade e oportunidade dos apoios, benefícios e serviços de ação social prestados

OE 2. Aumentar a capacidade de autofinanciamento, desenvolvendo serviços inovadores e de maior valor acrescentado

OE 3. Otimizar a utilização dos recursos existentes e promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua inspirada nas boas práticas de gestão

OE 4. Divulgar a atividade dos SASUP, contribuindo para aumentar a capacidade da Universidade para atrair alunos e fomentar a mobilidade de estudantes estrangeiros

2.2 GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

OBJECTIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR	GRAU DE CUMPRIMENTO
Objetivos de Eficácia			
OB1: Reforçar o Fundo de Apoio Social (FAS) em 100%.	Ind1: Porcentagem do reforço do FAS.	Atingido	100%
OB2: Aumentar a oferta dos serviços de saúde.	Ind2: Número de acordos de cooperação para prestação de serviços especializados de saúde.	Superado	125%
	Ind3: Número de serviços de apoio médico e psicológico disponibilizados.	Atingido	
OB3: Promover a realização de atividades de integração académica	Ind4: Número de atividades de integração académica realizadas.	Superado	300%
OB4: Aumentar a prática da atividade física e do desporto da comunidade da U. Porto em 3%.	Ind5: Porcentagem de aumento de participantes em atividades desportivas do GADUP.	Superado	173%
OB5: Elaborar um programa de atividades de desporto adaptado para estudantes com deficiência ou necessidades educativas especiais.	Ind6: Data de aprovação do programa de atividades de desporto para estudantes deficientes ou com necessidades educativas especiais.	Superado	114,6%
Objetivos de Eficiência			
OB6: Promover a simplificação e racionalização dos processos	Ind7: Data de implementação de uma aplicação de gestão de alojamento.	Atingido	125,2%
	Ind8: Data da instalação do <i>software</i> de gestão clínica.	Superado	
OB7: Executar as medidas constantes no plano de requalificação energética para 2011.	Ind9: Data do relatório de execução das medidas de requalificação energética.	Atingido	100%
OB8: Promover a melhoria da sustentabilidade ambiental em 50% das unidades de restauração e alojamento.	Ind10: Porcentagem de implementação do processo de separação de resíduos perigosos.	Superado	200%
OB9: Operacionalizar a implementação do sistema de controlo interno (SCI)	Ind11: Data de apresentação de um plano de execução das medidas a implementar.	Atingido	100%
	Ind12: Data de apresentação do relatório de monitorização das medidas implementadas.	Atingido	100%
OB10: Planificar a implementação dos módulos integrados do SIGARRA	Ind13: Data do relatório do plano para implementação dos módulos integrados do SIGARRA.	Superado	109,4%
OB11: I Implementar o programa de reconversão das lavandarias para tratamento de roupa individual.	Ind14: Data do relatório de reconversão das lavandarias.	Superado	115,9%
OB12: Definir e implementar um modelo de lavagem e tratamento de roupa de cama e atalhados para residências universitárias.	Ind15: Data da apresentação do modelo de lavagem e tratamento de roupa.	Superado	113,9%
	Ind16: Data do relatório de implementação do modelo.	Superado	

Objetivos de Qualidade			
OB13: Estudo de aplicação do Sistema de gestão de Qualidade da UP aos SAS.	Ind17: Data de entrega do estudo.	Superado	109,6%
OB14: Definir e executar o plano para renovação da comunicação e imagem dos SAS.	Ind18: Data de apresentação do relatório final da execução do plano.	Atingido	100%
OB15: Promover a realização de inquéritos de satisfação aos estudantes e colaboradores.	Ind19: Data de apresentação do relatório com resultados dos inquéritos.	Superado	104,5%
OB16: Realizar auditorias de diagnóstico a todas as unidades de alimentação com vista à implementação do HACCP.	Ind20: Data da apresentação de um plano de execução das acções a implementar.	Superado	108,2%
OB17: Implementar os planos de segurança na Unidade Alimentar de Engenharia e residência Novais Barbosa.	Ind21: Data do relatório de implementação dos planos de segurança.	Atingido	100%

2.3 REVISÃO /ALTERAÇÃO DE OBJETIVOS, INDICADORES E METAS

Ao abrigo da alínea d) do artigo 8º da lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, foram apresentadas e aprovadas pelo Diretor dos SASUP as seguintes propostas de revisão/alteração de objetivos, indicadores e metas, na sequência das reuniões de monitorização efetuadas:

Proposta nº 1 apresentada em 24 de Outubro de 2011

OBJECTIVO	INDICADORE(S)	ALTERAÇÃO APROVADA
Objetivo 4	Indicador 7	<p>Reformulação do objetivo: Aumentar a prática da atividade física e do desporto da comunidade académica em 3%</p> <p>Alteração da meta para 30 de Dezembro</p>
	Indicador 12	<p>Alteração da meta para 30 de Dezembro</p>
Objetivo 13	Indicador 17	<p>Reformulação do objetivo: Estudo de aplicação do Sistema de Gestão de Qualidade da UP aos SAS</p> <p>Reformulação do indicador e meta: Data de entrega do estudo; alteração da meta para 30 de Dezembro</p>
Objetivo 16	Indicador 20	<p>Reformulação do objetivo: Promover a realização de auditorias de diagnóstico a todas as unidades de alimentação com vista à implementação do HACCP</p> <p>Reformulação do indicador: data de apresentação de um plano de acções a implementar alteração da meta para 30 de Dezembro</p>
Objetivo 17	Indicador 21	<p>Alteração da meta para 31 de Dezembro</p>

3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

O QUAR de 2011 contemplou dezassete objetivos operacionais: cinco de eficácia, oito de eficiência e quatro de qualidade.

No anexo 2, apresenta-se um resumo da avaliação global relativa a 2011, com indicação da taxa de realização por parâmetro (eficácia, eficiência e qualidade) e da avaliação final, tendo em conta as respetivas ponderações.

De acordo com os critérios oficiais definidos para a *classificação qualitativa* do avaliação final de desempenho dos Serviços, conclui-se que a avaliação global quantitativa (considerando a taxa de realização por parâmetro e a média ponderada pelo peso de cada parâmetro) é de 127,5% e que a classificação global qualitativa é de “Desempenho BOM”, por se ter conseguido atingir todos os objetivos.

Em 2011, os objetivos classificados como relevantes foram os seguintes (tendo em consideração o peso de cada objetivo operacional x peso do respetivo parâmetro – de eficácia, eficiência e qualidade):

1º- Objetivo 1:	16%
2º - Objetivo 13:	9%
3º - Objetivo 2:	6%
4º - Objetivo 3:	6%
5º - Objetivo 4:	6%
6º - Objetivo 5:	6%
7º - Objetivo 14:	6%
8º - Objetivo 15:	6%
9º - Objetivo 6:	4,5%

Os objetivos relevantes correspondem a cinco objetivos de eficácia, três objetivos de qualidade e um objetivo de eficiência, contribuindo, cumulativamente, com um peso de 65,5 % para a avaliação final dos Serviços.

3.1 GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

CÁLCULO DO ABSENTISMO, EM PERCENTAGEM E INDICAÇÃO DAS SUAS PRINCIPAIS CAUSAS		
Número de horas possíveis de serem executadas (calculadas com base no nº dias possíveis de trabalhar, deduzidos os dias de férias efetivamente gozados)	Número de horas não executadas	Percentagem de absentismo
386.921	40.600	11,00%
Causas de Absentismo		
Junta médica, doença prolongada	15.078	4,09%
Doença, internamento	19.159	5,19%
Maternidade, paternidade, consultas pré-natais	1.820	0,49%
Consulta externa (familiar, próprio)	1.368	0,37%
Assistência a familiares	1.659	0,45%
Falecimento familiar	358	0,10%
Outras (casamento, trabalhador estudante, doação de sangue, injustificadas)	1.051	0,28%
Cumprimento obrigações	107	0,03%
TOTAL	40.600	11,00%

SAÍDAS DURANTE O ANO DE 2011		
Motivo	Categoria	Nº Colaboradores
Aposentação	Coordenador técnico	1
Aposentação	Assistente técnico	1
Aposentação	Encarregado operacional	1
Aposentação	Assistente operacional	5
Falecimento	Assistente operacional	1
TOTAL		9

ENTRADAS DURANTE O ANO DE 2011		
Relação Jurídica de Emprego	Categoria	Nº Colaboradores
Comissão de serviço no âmbito da LVCR	Dirigente Intermédio de 2º Grau	1
Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	Técnico Superior	4
Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	Assistente Técnico	1
TOTAL		6

3.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de concretização dos objetivos	Média ponderada de realização dos objetivos de eficácia, eficiência e qualidade	127,5%
Taxa de realização dos recursos humanos	RH executados/RH planeados	90,9%
Índice de produtividade	Taxa de concretização global dos objetivos/ taxa de execução dos RH	140,3%



3.3 GRAU DE REALIZAÇÃO DO ORÇAMENTO

Orçamento 2011 - Grau de realização dos custos

Custos por natureza		Orçamento inicial	Orçamento executado	Desvio		Grau de realização
61	Custo das mercad. Vend. e das matérias consumidas					
	Total de Custo MVMC	1.154.636	1.105.151	-49.485	-4%	96%
62	Fornecimentos e serviços externos					
	Total de FSE	3.535.544	3.287.442	-248.102	-7%	93%
63	Transferências correntes conc. e prestações sociais					
	Total de Transf. correntes conc. e prestações sociais	72.500	37.669	-34.832	-48%	52%
64	Custos com o pessoal					
	Total de Custos com o pessoal	4.118.067	3.540.807	-577.260	-14%	86%
65	Outros custos e perdas operacionais					
	Total de Outros custos e perdas operacionais	500	181	-319	-64%	36%
66	Amortizações do exercício					
	Total de amortizações do exercício	791.060	596.576	-194.484	-25%	75%
67	Provisões do exercício					
	Total de provisões do exercício	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
68	Custos e perdas financeiras					
	Total de custos e perdas financeiras	8.930	6.487	-2.443	-27%	73%
69	Custos e perdas extraordinárias					
	Total de custos e perdas extraordinárias	75.500	71.585	-3.915	-5%	95%
TOTAL de custos por natureza		9.756.737	8.645.897	-1.110.840	-11%	89%

Orçamento 2011 - Grau de realização dos proveitos

Proveitos por natureza	Orçamento inicial	Orçamento executado	Desvio		Grau de realização
71 Vendas e prestações de serviços					
711 Vendas					
Total de Vendas	3.011.315	2.687.652	-323.663	-11%	89%
712 Prestações de serviços					
Total de Prestações de serviços	1.748.226	1.515.509	-232.717	-13%	87%
72 Impostos e taxas					
Total de Impostos e taxas	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
73 Proveitos suplementares					
Total de Proveitos suplementares	13.239	89.003	75.764	572%	672%
74 Transferências e subsídios correntes obtidos					
Total de Transf. e subsídios correntes obtidos	4.501.419	4.557.334	55.915	1%	101%
76 Outros proveitos e ganhos operacionais					
Total de Outros proveitos e ganhos operacionais	400	0	-400	-100%	0%
78 Proveitos e ganhos financeiros					
Total de Proveitos e ganhos financeiros	1.100	2.312	1.212	110%	210%
79 Proveitos e ganhos extraordinários					
Total de Proveitos e ganhos extraordinários	386.743	475.073	88.330	23%	123%
TOTAL de proveitos por natureza	9.662.442	9.326.882	-335.560	-3%	97%

3.4 ANÁLISE “CUSTO -“EFICÁCIA”

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de concretização global dos objetivos	Média ponderada da taxa de realização dos objetivos de eficácia, eficiente e qualidade	127,5%
Taxa de utilização dos recursos económicos	Custos totais efetivos/proveitos previstos	92,7%
Índice de rentabilidade económica	Taxa de concretização global dos objetivos/taxa de utilização dos recursos	137,5%

3.6 ANÁLISE DOS OBJETIVOS DE EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

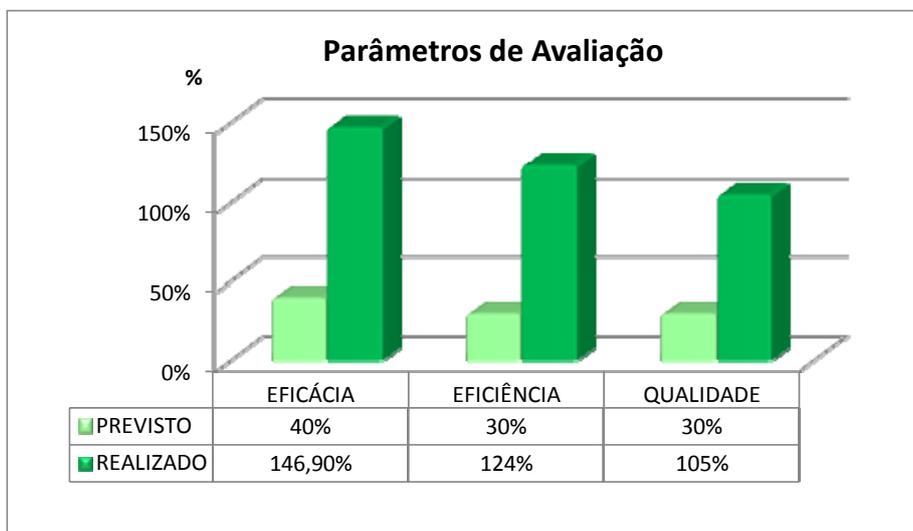


Figura 2 - Representação gráfica dos resultados dos objetivos por dimensão

3.7 ANÁLISE DOS INDICADORES POR DIMENSÃO

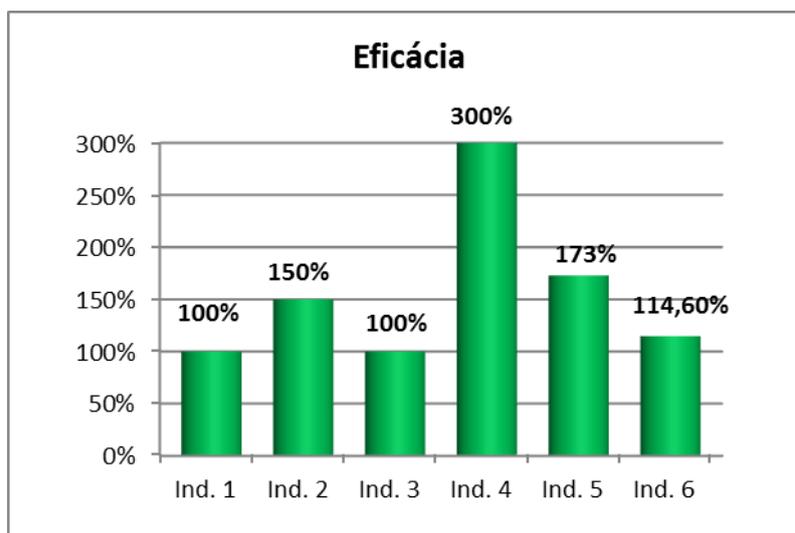


Figura 3 - Representação gráfica dos resultados dos indicadores de eficácia

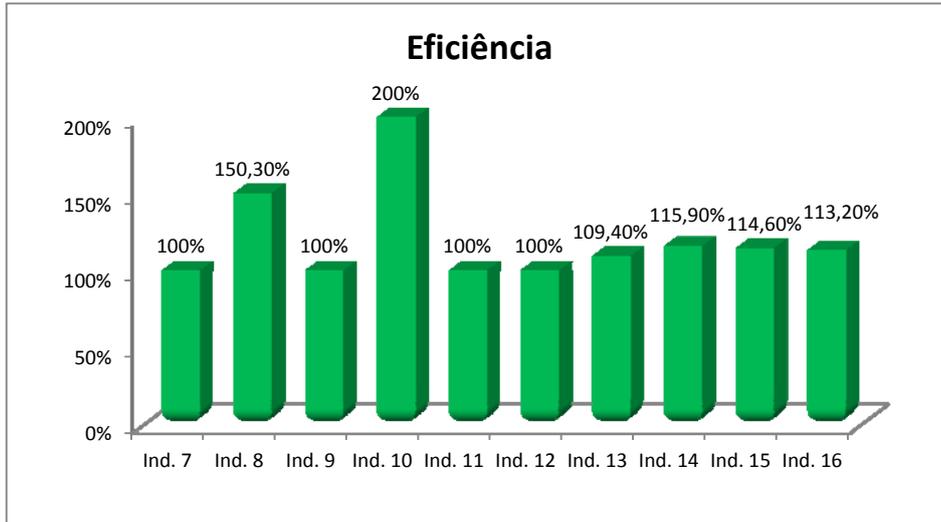


Figura 4 - Representação gráfica dos resultados dos indicadores de eficiência

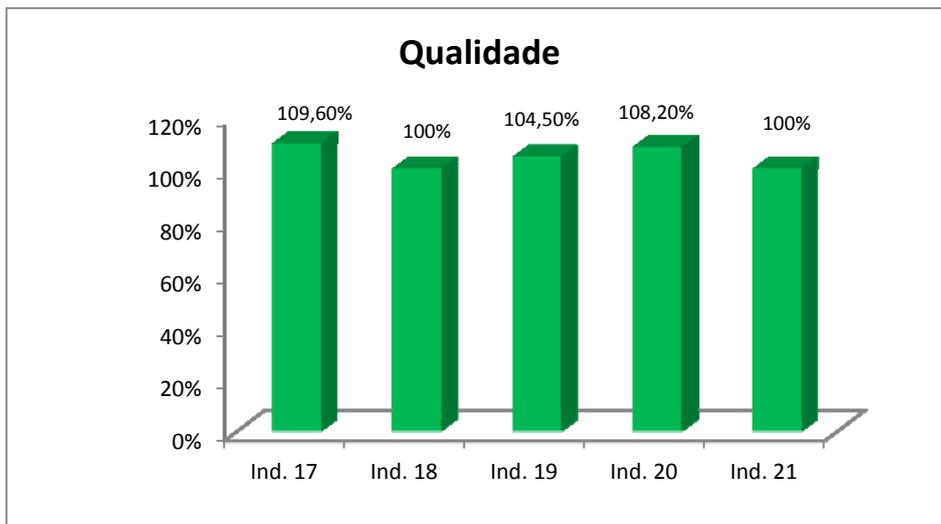


Figura 5 - Representação gráfica dos resultados dos indicadores de qualidade

4. PARTICIPAÇÃO

4.1 PARTICIPAÇÃO DOS DIRIGENTES INTERMÉDIOS E COORDENADORES SECTORIAIS

Considerando que a dimensão das unidades que constituem os SASUP é relativamente reduzida, pode-se considerar que os responsáveis dos serviços e das atividades participaram e foram sendo informados regularmente do desenvolvimento do QUAR, nomeadamente através da reunião de preparação, assim como, depois nas reuniões de monitorização agendadas com a regularidade trimestral.

4.2 APRECIÇÃO DOS COLABORADORES E UTENTES

De acordo com o Relatório dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação os resultados obtidos nos inquéritos de satisfação aplicados a duas populações, com base em amostras representativas das mesmas: (i) *os colaboradores dos SAS*, e (ii) *os utentes dos seus vários serviços* (incluindo os de prestação direta e indireta), com vista a fornecer dados de referência e de análise/intervenção relativos ao grau de satisfação dos mesmos, na ótica da gestão da qualidade dos SAS.

É de realçar que foi a primeira vez que se utilizou nos SAS a ferramenta do inquérito de satisfação aos colaboradores e utentes de uma forma sistematizada e abrangente. O resultado obtido superou a expectativa existente, o que consideramos ter sido um ponto forte daquele trabalho. Efetivamente, para um universo de 13 164 possíveis respondentes, foram recebidos 4 261 inquéritos preenchidos, pelo que a taxa de resposta foi de 32,37%, quando a estimativa inicial de tal taxa foi de 25%.

Quanto à relevância dos resultados dos inquéritos de satisfação (entendida como a conformidade da atividade relativamente aos objetivos e resultados pretendidos), é de notar que os pontos de convergência dos objetivos com os resultados obtidos são francamente positivos. Contudo, é de registar alguns aspetos negativos repetidamente referenciados em algumas atividades a pedir, por esse facto, uma intervenção futura adequada.

A abordagem e o método utilizado partiram da conceção da cobertura do inquérito, que foi estruturado para responder a um conjunto específico de questões/indicadores, e teve como objetivos:

- a) Medir os resultados e efeitos de cada atividade e distinguir entre estas e a influência de outros fatores externos;
- b) Orientar as decisões sobre a conveniência de aumentar, modificar ou melhorar o desempenho das várias atividades;
- c) Extrair lições para melhorar a conceção e gestão das atividades, na ótica da gestão da qualidade.

Após uma apreciação na ótica dos objetivos dos SAS, decidiu-se adotar o modelo de questionário de acordo com as orientações técnicas da “Estrutura Comum de Avaliação” (*Common Assessment Framework - CAF*).

O planeamento, a condução do programa operacional juntamente com a análise dos dados, a elaboração das conclusões e a realização do relatório foi da responsabilidade do Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Continua dos SAS.

Quadro Sinóptico os Resultados Globais

ACTIVIDADES	SATISFEITO	NÃO SATISFEITO	NAO TEM OPINIAO
Utentes / Estudantes			
Bolsas de Estudo	38,19%	56,77%	5,04%
Alojamento	69,49%	25,19%	5,32%
Restauração	47,58%	22,37%	30,05%
DIASD	90,99%	6,89%	2,12%
GADUP	73,15%	24,40%	2,45%
Colaboradores			
Serviços Técnicos (utentes internos)	69,02%	25,60%	5,38%
SCAT (utentes internos)	68,17%	28,83%	3,00%

Em suma, da análise das respostas dos utentes ao inquérito de opinião é possível identificar os aspetos que, **na opinião dos utentes / estudantes**, constituem pontos fortes e pontos fracos dos SAS.

➤ **Pontos fortes**

- Serviços de Alojamento: imagem global do alojamento; desempenho dos colaboradores; imagem global das unidades de alojamento; atendimento; regulamento interno; e higiene e limpeza.
- Serviços de Alimentação: imagem global das unidades de restauração; atendimento; higiene e limpeza; produtos (refeições).
- DIASD - imagem global; marcação de consulta/entrevista; receção; consulta/entrevista; instalações; apreciação global dos serviços.-
- GADUP - imagem global do serviço; rececionista; aula/secção; professores

➤ **Pontos fracos**

- Serviço de Bolsas de Estudo: imagem global dos SAS; acessibilidade; tempo de resposta aos pedidos de bolsa de estudo.
- GADUP: balneários; instalações desportivas.

5. CONCLUSÕES

Os SASUP têm beneficiado de uma imagem favorável e de uma efetiva implantação junto da comunidade académica, estando a cumprir integralmente a sua missão institucional e a disponibilizar os serviços que presta aos estudantes da Universidade do Porto de uma forma que se pode considerar, justamente, como eficiente e eficaz. Efetivamente, os dados relacionados com as análises da produtividade (incluindo as expressivas taxas de concretização de objetivos de 127,5%, de recursos humanos de 90,9% e, particularmente, do índice de produtividade de 140,3%) e do custo-eficácia (taxa de utilização de recursos económicos muito favorável e na ordem dos 92,7%, e um índice de rentabilidade económica de 137,5%), comprovam tal desempenho. De notar ainda, que todas estas medidas tiveram uma evolução muito positiva em relação aos anos anteriores.

É de salientar que este nível de desempenho se deveu ao compromisso da Direção em adotar um modelo de gestão assente nas linhas orientadoras do SIADAP. Tal modelo tem vindo a fomentar mudanças significativas, nomeadamente no que se refere à introdução de instrumentos de planeamento e avaliação sistematizados, de que o QUAR em que se baseia o presente relatório de autoavaliação é o melhor exemplo.

Considerando que o processo de implementação do QUAR nos SAS se iniciou em 2008, é de salientar que foi o desempenho relativo a 2011 que atingiu, pela primeira vez, a classificação máxima de “Bom”. Esta classificação decorre dos investimentos consistentes que foram sendo realizados, com empenho e determinação, pela Direção dos SAS, particularmente nos últimos anos, a que estão, naturalmente, associados os esforços de todos os responsáveis e outros intervenientes no processo de gestão.

O esforço que tem vindo a ser feito (para adaptar os processos e adequar os recursos escassos) envolveu iniciativas de intervenção de natureza orgânica, funcional e processual que, no nosso entender, se revelaram axiais para se inovar e melhorar continuamente, apesar dos constrangimentos provocados pela crise económico-financeira que afeta o nosso país.

Por outro lado, foi também necessário atuar ao nível das atitudes e comportamentos organizacionais, tendo em vista criar e desenvolver uma cultura organizacional proactiva e eficaz, que enfatizasse a ação virada para a valorização de sinergias de gestão positivas existentes.

Conseqüentemente foi necessário esboçar novos processos e procedimentos com vista a encontrar um estilo de gestão que pudesse, na prática, corresponder a uma rotina processual que favorecesse a avaliação institucional dentro dos parâmetros exigidos pelo SIADAP e, concomitantemente, contribuísse para o cumprimento da missão e visão dos SAS (correspondendo à satisfação e expectativas da comunidade acadêmica da UP).

Da análise dos resultados do QUAR de 2011, conclui-se que neste ano se privilegiou a dimensão da eficácia (incluindo os objetivos que tiveram como finalidade o reforço do Fundo de Apoio Social em 100%, o aumento da oferta dos serviços de saúde, a promoção de atividades de integração acadêmica, o aumento da prática desportiva na UP, e a elaboração de programas de atividades de desporto adaptado a estudantes com necessidades especiais).

Relativamente aos objetivos operacionais de eficiência, salienta-se a importância da concretização dos objetivos relacionados com as áreas da racionalização e simplificação dos processos, a execução do plano de requalificação, a melhoria da sustentabilidade ambiental, a implementação de um sistema de controlo interno, a planificação e implementação dos módulos integrados do SIGARRA, os programas de reconversão de lavandarias, assim como a definição de um modelo de lavagem e tratamento de roupa de cama e atalhados nas residências.

Os objetivos operacionais de qualidade prosseguidos visaram consolidar o impacto positivo e sustentável das várias atividades dos SAS. A opção feita revela a determinação da Direção em produzir um estudo para a aplicação do Sistema de Gestão de Qualidade da UP aos SAS, definir um plano para a renovação da imagem dos SAS, promover a realização de inquéritos de satisfação juntos dos estudantes e colaboradores, efetuar auditorias de diagnóstico com vista à implementação do HACCP e, finalmente, implementar planos de segurança na unidade alimentar de Engenharia e na residência Novais Barbosa.

5.1 APRECIACÕES FINAIS

A avaliação de desempenho do QUAR de 2011 decorre, em primeiro lugar, do compromisso e esforço da Direção dos SAS na concretização dos objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade, de acordo com os objetivos estratégicos definidos.

Revelou, naturalmente, potencialidades a ter em conta em termos de uma política de melhoria contínua no âmbito do SIADAP, assim como a importância de que se reveste o estar-se atento aos sinais dados pela sociedade, em especial pelos estudantes (nomeadamente, através de inquéritos de satisfação, no sentido do acolhimento consequente das suas expectativas legítimas de apoio social).

Finalmente, deve ser salientado que a elaboração deste relatório só foi possível através da inestimável colaboração dos diretores de departamento e demais colaboradores que facilitaram em tempo oportuno os elementos necessários à sua realização.

5.2 MEDIDAS VISANDO FUTURAS MELHORIAS

Tendo em conta os termos de referência do processo de avaliação do QUAR, sugere-se que, no futuro, se tome em devida consideração a necessidade de se definir uma metodologia comum de apresentação das evidências que certificam a concretização dos objetivos e respetivos indicadores. Deste modo garante-se a desejada uniformidade dos critérios de avaliação no sentido de melhoria do rigor e da relevância dos resultados que se desejam para o desempenho dos SAS.

Finalmente, a nosso ver, deverá ponderar-se um maior investimento em termos da criação de mecanismos e procedimentos que favoreçam uma mais eficiente e eficaz articulação entre os resultados obtidos na avaliação dos serviços e a definição de uma política de melhoria contínua, com vista à certificação da qualidade dos SAS.

6. FICHA TÉCNICA

Serviços de Ação Social da Universidade do Porto

Diretor

Dr. João da Cruz Carvalho

TÍTULO: Relatório de Auto Avaliação de Desempenho dos SAS de 2011

AUTOR: Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Continua

Dra. Maria Manuela Marques Tavares

Dra. Edite Pinho

Data de realização: Junho de 2012

7. ANEXOS

7.1 CONCRETIZAÇÃO DO QUAR

SIADAP 1

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2011

Ministério do Ensino Superior, Ciência e Tecnologia

Organismo: Universidade do Porto - Serviços de Acção Social

Missão: Executar as políticas de Acção Social, através da prestação de apoios, benefícios e serviços nela compreendidos, de modo a garantir aos estudantes o acesso à Universidade do Porto (UP) e uma frequência bem sucedida, com discriminação positiva dos estudantes economicamente carenciados com adequado aproveitamento escolar.

Objectivos Estratégicos:

OE1: Melhorar a qualidade e oportunidade na concessão dos apoios, benefícios e serviços de acção social prestados.

OE2: Aumentar a capacidade de auto-financiamento, desenvolvendo serviços inovadores e de maior valor acrescentado.

OE3: Optimizar a utilização dos recursos existentes, e promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua inspirada em boas práticas de gestão.

OE4: Divulgar a actividade dos SASUP, contribuindo para aumentar a capacidade da Universidade para captar alunos e fomentar a mobilidade de estudantes estrangeiros.

Objectivos Operacionais	Resultado 2010	Meta 2011	Concretização			Desvio	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
Eficácia							
	Peso da dimensão	40%					
OBJ1: Reforçar o Fundo de Apoio Social (FAS) em 100%	Peso do OBJ1: 40%						
	Ind.1 - Percentagem do reforço do F.A.S.	20.000 €	40.000 € 100%	100%	x		0%
	Peso do Indicador		100%				
OBJ2: Aumentar a oferta dos serviços de saúde	Peso do OBJ2: 15%						
	Ind.2 - Número de acordos de cooperação para prestação de serviços especializados de saúde	1	2	3	x		50%
	Peso do Indicador		50%				
OBJ3: Promover a realização de actividades de integração académica	Peso do OBJ3: 15%						
	Ind.4 - Número de actividades de integração académica realizadas	4	5	5		x	0%
	Peso do Indicador		50%				
OBJ4: Aumentar a prática da actividade física e do desporto da comunidade da U. Porto em 3%	Peso do OBJ4: 15%						
	Ind.5 - Percentagem de aumento de participantes em actividades desportivas do GADUP	N.A.	3	9	x		200%
	Peso do Indicador		100%				
OBJ5: Elaborar um programa de actividades de desporto adaptado para estudantes com deficiência ou necessidades educativas especiais	Peso do OBJ5: 15%						
	Ind.6 - Data de aprovação do programa de actividades de desporto para estudantes deficientes ou com necessidades educativas especiais	2956	3045	3110	x		73%
	Peso do Indicador		100%				
OBJ5: Elaborar um programa de actividades de desporto adaptado para estudantes com deficiência ou necessidades educativas especiais	Peso do OBJ5: 15%						
	Ind.6 - Data de aprovação do programa de actividades de desporto para estudantes deficientes ou com necessidades educativas especiais	N.A.	31 de Julho	30 de Junho	x		14,60%
	Peso do Indicador		100%				

Objectivos Operacionais		Resultado 2010	Meta 2011	Concretização			Desvio	
				Resultado	Classificação			
					Superou	Atingiu		Não atingiu
Eficiência	Peso da dimensão 30%							
OBJ6: Promover a simplificação e racionalização dos processos	Peso do OBJ6:15%	N,A	30 de Dezembro		x		0%	
	Ind.7 - Data de implementação de uma aplicação de gestão de alojamento							
	Peso do Indicador 50%							
	Ind.8 - Data da instalação do <i>software</i> de gestão clínica	N.A.	30 de Junho	1 de Março	x		50,30%	
	Peso do Indicador 50%							
OBJ7: Executar as medidas constantes no plano de requalificação energética para 2011	Peso do OBJ7:15%	N.A.	31 de Dezembro	30 de Dezembro		x	0%	
	Ind.9 - Data do relatório de execução das medidas de requalificação energética							
	Peso do Indicador 100%							
OBJ8: Promover a melhoria da sustentabilidade ambiental em 50% das unidades de restauração e alojamento	Peso do OBJ8: 15%	N.A.	50%		x		100%	
	Ind.10 - Percentagem de implementação do processo de separação de resíduos não perigosos							
	Peso do Indicador 100%							
OBJ9: Operacionalizar a implementação do sistema de controlo interno (SCI)	Peso do OBJ9: 15%	N.A.	30 de Abril	30 de Abril		x	0%	
	Ind.11 - Data de apresentação de um plano de execução das medidas a implementar							
	Peso do Indicador 50%							
	Ind.12 - Data de apresentação do relatório de monitorização das medidas implementadas	N.A.	31 de Dezembro	30 de Dezembro		x	0%	
	Peso do Indicador 50%							
OBJ10: Planificar a implementação dos módulos integrados do SIGARRA	Peso do OBJ10: 15%	N.A.	30 de Junho	13 de Junho		x	9,40%	
	Ind.13 - Data do relatório do plano para implementação dos módulos integrados do SIGARRA							
	Peso do Indicador 100%							
OBJ11: Implementar o programa de reconversão das lavandarias para tratamento de roupa individual	Peso do OBJ11: 15%	N.A.	30 de Novembro	8 de Outubro		x	15,90%	
	Ind.14 - Data do relatório da reconversão das lavandarias							
	Peso do Indicador 100%							

Objectivos Operacionais		Resultado 2010	Meta 2011	Concretização			Desvio
				Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	
OBJ12: Definir e implementar um modelo de lavagem e tratamento de roupa de cama e atalhados para as residências universitárias	Peso do OBJ12: 10%	N.A.	30 de Maio	9 de Maio	x		14,60%
	Ind.15 - Data da apresentação do modelo de lavagem e tratamento de roupa						
	Peso do Indicador 50%	N.A.	30 de Setembro	25 de Agosto	x		13,20%
	Ind.16: Data do relatório de implementação do modelo						
	Peso do Indicador 50%						
Qualidade	Peso da dimensão 30%						
OBJ13: Estudo de aplicação do Sistema de Gestão de Qualidade da UP aos SAS	Peso do OBJ13: 30%	N.A.	30 de Dezembro	25 de Novembro	x		9,60%
	Ind.17 - data de entrega do estudo						
	Peso do Indicador 100%						
OBJ14: Definir e executar o plano para renovação da comunicação e imagem dos SAS	Peso do OBJ14: 20%	N.A.	30 de Novembro			x	100%
	Ind.18 - Data de apresentação do relatório final da execução do plano						
	Peso do Indicador 100%						
OBJ15: Promover a realização de inquéritos de satisfação aos estudantes e colaboradores	Peso do OBJ15: 20%	N.A.	30 de Novembro	15 de Novembro	x		4,50%
	Ind.19 - Data de apresentação do relatório com resultados dos inquéritos						
	Peso do Indicador 100%						
OBJ16: Realizar auditorias de diagnóstico a todas as unidades de alimentação com vista à implementação do HACCP	Peso do OBJ16: 15%		30 de Dezembro	30 de Novembro	x		8,20%
	Ind.20 - data de apresentação de um plano de execução das acções a implementar						
	Peso do Indicador 100%						
OBJ17: Implementar os planos de segurança na Unidade Alimentar de Engenharia e Residência Novais Barbosa	Peso do OBJ17: 15%	N.A.	30 de Dezembro	30 de Dezembro		x	100%
	Ind.21 - Data do relatório de implementação dos planos de segurança						
	Peso do Indicador 100%						

Resultados Agregados				
			Contribuição da Dimensão	Avaliação dos Serviços
Eficácia	Peso	40%	146,90%	127,5 % Desempenho BOM (Atingidos todos os objectivos)
	Resultado dos objectivos			
Eficiência	Peso	30%	124%	
	Resultado dos objectivos			
Qualidade	Peso	30%	105%	
	Resultado dos objectivos			
		100%		

Meios Disponíveis							
Recursos Humanos	Planeado			Executado			Desvio
	Pontuação	Número	Pontos	Pontuação	Número	Pontos	
Dirigente - Direcção Superior	20	1	20	20	1	20	0
Dirigente - Direcção Intermédia	16	4	64	16	4	64	0
Técnico Superior	12	23	276	10,9	23	250,7	-25,3
Coordenador Técnico	9	1	9	8,9	1	8,9	-0,1
Assistente Técnico	8	30	240	7	31	217	-23
Encarregado Geral Operacional	7	0	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	7	42	5	7	35	-7
Assistente Operacional	5	169	845	4,5	170	765	-80
Total		235	1496		237	1360,6	-135,4

Meios Disponíveis							
Recursos Humanos	Planeado			Executado			Desvio
	Pontuação	Número	Pontos	Pontuação	Número	Pontos	
Dirigente - Direcção Superior	20	1	20	20	1	20	0
Dirigente - Direcção Intermédia	16	4	64	16	4	64	0
Técnico Superior	12	23	276	10,9	23	250,7	-25,3
Coordenador Técnico	9	1	9	8,9	1	8,9	-0,1
Assistente Técnico	8	30	240	7	31	217	-23
Encarregado Geral Operacional	7	0	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	7	42	5	7	35	-7
Assistente Operacional	5	169	845	4,5	170	765	-80
Total		235	1496		237	1360,6	-135,4

POCEdu		Orçamento de custos	
61	Custo das merc. vend. e das mat. consumidas		1.154.636 €
62	Fornecimentos e serviços externos		3.535.544 €
64	Custos com pessoal		4.118.067 €
63	Transferências correntes conc. e prest. sociais		72.500 €
66	Amortizações do exercício		791.060 €
67	Provisões do exercício		- €
65	Outros custos e perdas operacionais		500 €
	Custos Operacionais		9.672.307 €
68	Custos e perdas financeiras		8.930 €
	Custos Correntes		9.681.237 €
69	Custos e perdas extraordinários		75.500 €
	Custos Totais		9.756.737 €

POCEdu		Orçamento de proveitos	
71	Vendas e prestações de serviços		4.759.541 €
72	Impostos e taxas		- €
73	Proveitos suplementares		13.239 €
74	Transferências e subsídios correntes obtidos		4.501.419 €
76	Outros proveitos e ganhos operacionais		400 €
	Proveitos Operacionais		9.274.599 €
78	Proveitos e ganhos financeiros		1.100 €
	Proveitos correntes		9.275.699 €
79	Proveitos e ganhos extraordinários		386.743 €
	Proveitos Totais		9.662.442 €

Resultado Líquido do Exercício	
Resultado Líquido do Exercício	-94.295 €

POCEdu		Orçamento de Investimento	
41	Investimentos financeiros		- €
42	Imobilizado corpóreo		51.562 €
44	Imobilizado em curso		727.037 €
	Total Investimento		778.599 €

Listagem dos Indicadores e Fontes de Verificação

Objectivos de Eficácia

Indicador 1:	Percentagem do reforço F A S	Orçamento/Prestação de contas DAFF
Indicador 2:	Número de acordos de cooperação para serviços de saúde especializados	Fundo Documental do DIASD
Indicador 3:	Número de serviços de apoio médico e psicológico disponibilizados	Fundo Documental do DIASD
Indicador 4:	Número de actividades de integração académica realizadas	Fundo Documental do DIASD
Indicador 5:	Percentagem de aumento de participantes em actividades desportivas do GADUP	Fundo Documental do DIASD

Objectivos de Eficiência

Indicador 6:	Data de aprovação do programa de actividades de desporto para estudantes deficientes ou com necessidades educativas especiais	Fundo Documental do DIASD
Indicador 7:	Data de implementação da aplicação da gestão de alojamento	Dossier da implementação da aplicação de gestão de alojamento - DAE
Indicador 8:	Data da instalação do <i>software</i> de gestão clínica	Fundo Documental do DIASD
Indicador 9:	Data do relatório de execução das medidas de requalificação energética	Dossier da Requalificação Energética - DAFF
Indicador 10:	Percentagem de implementação do processo de separação de resíduos perigosos	Dossier do processo de Separação dos Resíduos não perigosos - DAE
Indicador 11:	Data de apresentação de um plano de execução das medidas a implementar	Dossier do Sistema de Controlo Interno - DAFF
Indicador 12:	Data de apresentação do relatório de monitorização das medidas implementadas	Dossier do Sistema de Controlo Interno - DAFF

Objectivos de Qualidade

Indicador 13:	Data do relatório do plano para implementação dos módulos integrados do SIGARRA	Dossier do plano de implementação dos módulos integrados do SIGARRA - DAFF
Indicador 14 :	Data do relatório da reconversão das lavandarias	Dossier da reconversão das lavandarias - DAE
Indicador 15:	Data de apresentação do modelo de lavagem de roupa	Dossier da reconversão das lavandarias - DAE
Indicador 16:	Data do relatório de implementação do modelo	Dossier da reconversão das lavandarias - DAE
Indicador 17:	Data de aprovação do modelo da gestão de qualidade dos SAS	Dossier do modelo de Gestão da Qualidade - GPAMC
Indicador 18:	Data do relatório final da execução do plano de renovação da comunicação e imagem dos SAS	Dossier da renovação da Comunicação e Imagem dos SAS - GPAMC
Indicador 19:	Data de apresentação do relatório com resultados dos inquéritos	Dossier da melhoria contínua - GPAMC
Indicador 20:	Percentagem de implementação do sistema HACCP	Dossier de implementação do sistema HACCP - DAE
Indicador 21:	Data do relatório de implementação dos planos de segurança	Dossier de implementação dos planos de segurança - DAE

7.2 MAPA DE CÁLCULO DA AVALIAÇÃO FINAL DOS SAS – 2011

Parâmetro (peso de cada parâmetro)	Objetivos operacionais (Peso de cada objetivo)	Indicadores por objetivo (Peso de cada indicador)	Taxa de realização por indicador	Classificação do indicador	Desvio (por indicador)	Taxa de realização de cada objetivo	Taxa de realização por parâmetro	Avaliação final
Eficácia (40%)	OBJ1 – 40%	IND.1 – 100%	100%	Atingido	0%	100% Atingido	146,9% Superado	127,5% Desempenho Bom (Atingidos todos os objetivos)
	OBJ2 – 15%	IND.2 – 50%	150%	Superado	+50%	125% Superado		
		IND.3 – 50%	100%	Atingido	0%			
	OBJ3 – 15%	IND.4 – 100%	300%	Superado	+200%	300% Superado		
	OBJ4 – 15%	IND.5 – 100%	173%	Superado	+73%	173% Superado		
OBJ5 – 15%	IND.6 – 100%	114,6%	Superado	+14,6%	114,6% Superado			
Eficiência (30%)	OBJ6 – 15%	IND.7 – 50%	100%	Atingido	0%	125,2% Superado		
		IND.8 – 50%	150,3%	Superado	+50,3%			
	OBJ7 – 15%	IND.9 – 100%	100%	Atingido	0%	100% Atingido		
	OBJ8 – 15%	IND.10 – 100%	200%	Superado	+100%	200% Superado		
	OBJ9 – 15%	IND.11 – 50%	100%	Atingido	0%	100% Atingido		
		IND.12 – 50%	100%	Atingido	0%			
	OBJ10 – 15%	IND.13 – 100%	109,4%	Superado	+9,4%	109,4% Superado		
	OBJ11 – 15%	IND.14 – 100%	115,9%	Superado	+15,9%	115,9% Superado		
	OBJ12 – 10%	IND.15 – 50%	114,6%	Superado	+14,6%	113,9% Superado		
IND.16 – 50%		113,2%	Superado	+13,2%				
Qualidade (30%)	OBJ13 – 30%	IND.17 – 100%	109,6%	Superado	+9,6%	109,6% Superado	105% Superado	
	OBJ14 – 20%	IND.18 – 100%	100%	Atingido	0%	100% Atingido		
	OBJ15 – 20%	IND.19 – 100%	104,5%	Superado	+4,5%	104,5% Superado		
	OBJ16 – 15%	IND.20 – 100%	108,2%	Superado	+8,2%	108,2% Superado		
	OBJ17 – 15%	IND.21 – 100%	100%	Atingido	0%	100% Atingido		

Cálculo dos Objetivos Relevantes de 2011

Aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade).

Fórmula de cálculo da contribuição de cada objetivo para a avaliação final:

Peso do objetivo operacional × Peso do Parâmetro (de eficácia, eficiência e qualidade)

Classificação dos objetivos de 2011:

1º - Objetivo 1:	16%
2º - Objetivo 13:	9%
3º - Objetivo 2:	6%
4º - Objetivo 3:	6%
5º - Objetivo 4:	6%
6º - Objetivo 5:	6%
7º - Objetivo 14:	6%
8º - Objetivo 15:	6%
9º - Objetivo 6:	4,5%
10º - Objetivo 7:	4,5%
11º - Objetivo 8:	4,5%
12º - Objetivo 9:	4,5%
13º - Objetivo 10:	4,5%
14º - Objetivo 11:	4,5%
15º - Objetivo 16:	4,5%
16º - Objetivo 17:	4,5%
17º - Objetivo 12:	3%

7.3 REPRESENTAÇÕES GRÁFICAS DOS RESULTADOS DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES E COLABORADORES.

➤ Representação gráfica das opiniões dos Colaboradores dos SAS

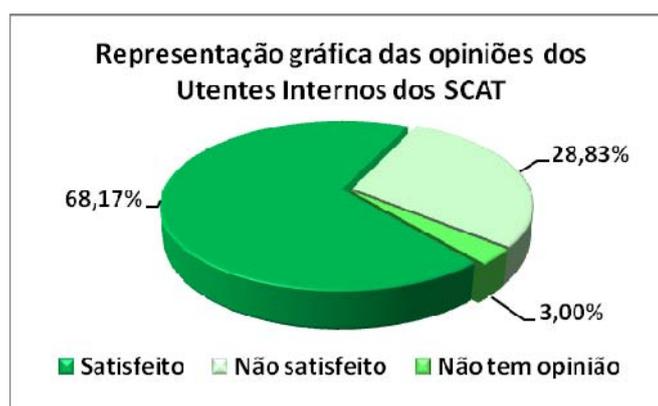
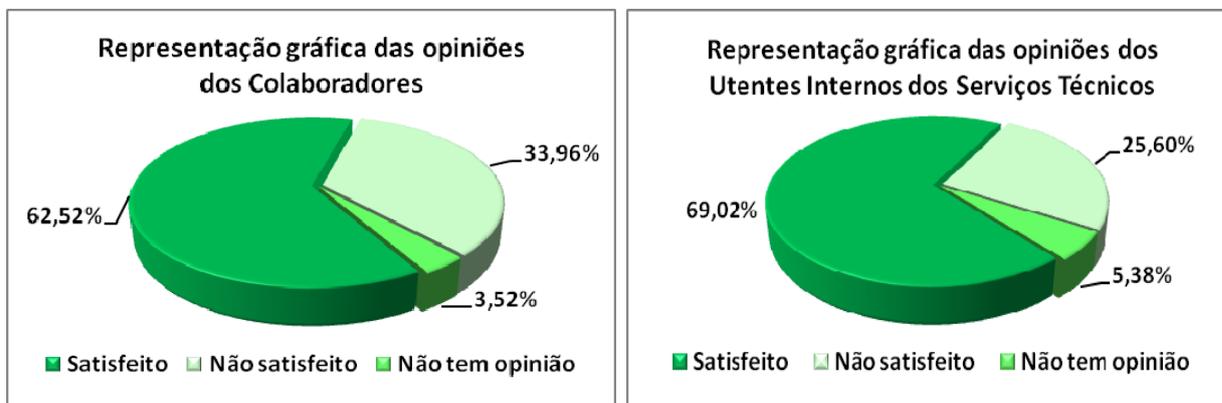


Figura 1. Distribuição das Opiniões dos Colaboradores dos SAS

➤ Representação gráfica das opiniões dos Utentes dos Serviços de Bolsas

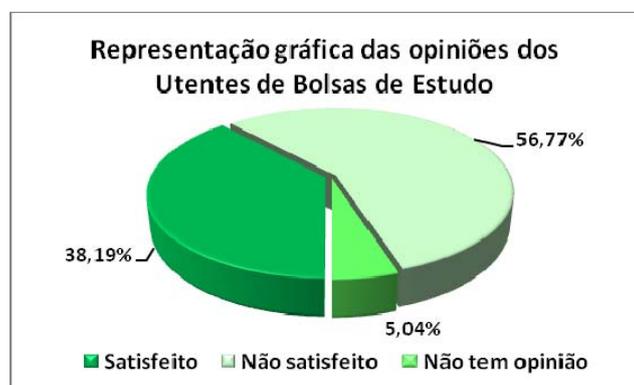


Figura 2. Distribuição das Opiniões dos Utentes dos Serviços de Bolsas

➤ **Representação gráfica das opiniões dos Utentes dos Serviços de Alojamento**

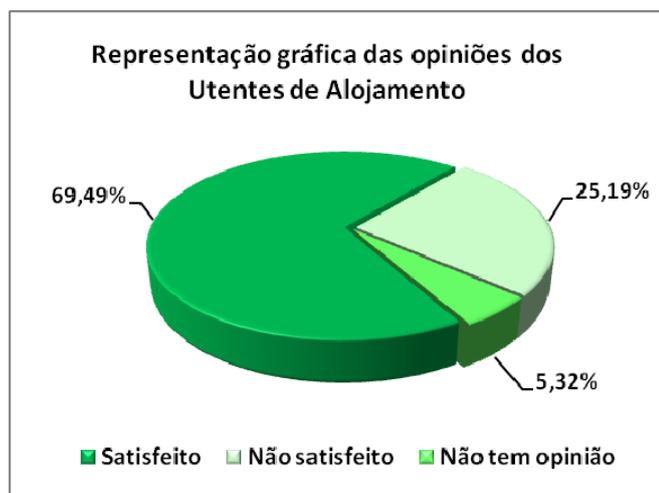


Figura 3. Distribuição das Opiniões dos Utentes dos Serviços de Alojamento

➤ **Representação gráfica das opiniões dos utentes dos Serviços de Alimentação**



Figura 4. Distribuição das Opiniões dos Utentes dos Serviços de Alimentação

➤ **Representação gráfica das opiniões dos utentes do DIASD**

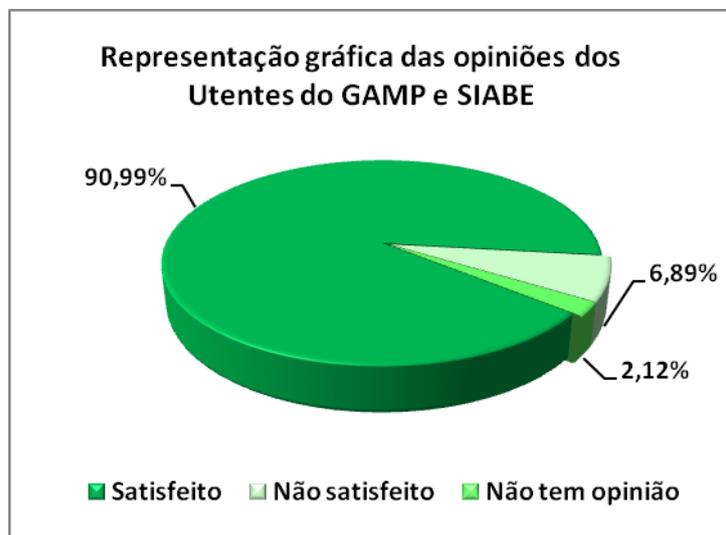


Figura 5 - Gabinete de Apoio Médico e Psicológico /Serviço de Integração Académica e Bem Estar

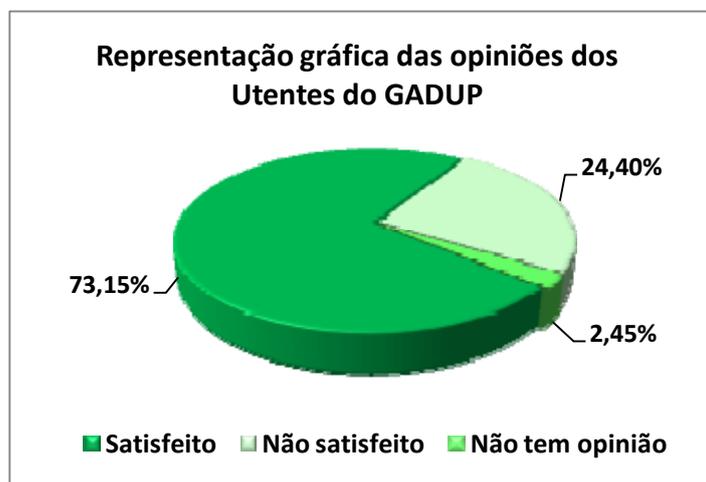


Figura 6 - Gabinete de Apoio ao Desporto da Universidade do Porto