



SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DO PORTO

RELATÓRIO

AUTOAVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DOS SAS (QUAR DE 2014)

ÍNDICE

1 - INTRODUÇÃO	2
2 - METODOLOGIA	3
3 - ESTRUTURA ORGÂNICA.....	4
4 - ENQUADRAMENTO	5
4.1. APRESENTAÇÃO DO QUAR DE 2014	5
4.2. REVISÃO /ALTERAÇÃO DE OBJETIVOS, INDICADORES E METAS.....	6
5 - ANÁLISE DO DESEMPENHO.....	9
6 - O SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	20
7 - PARTICIPAÇÃO.....	23
8 - CONCLUSÕES.....	24
A N E X O	25

1 - INTRODUÇÃO

Serve o presente relatório de autoavaliação para dar conta dos resultados obtidos no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização, adiante designado QUAR, relativos ao desempenho dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto em 2014.

Foi elaborado tendo como referência o enquadramento legal estabelecido na Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei nº 66-B/2012, de 31 de dezembro (LOE 2013), e assenta nos instrumentos de gestão dos Serviços de Ação Social, em coerência com as orientações estratégicas da Universidade do Porto.

Este relatório apresenta a seguinte estrutura:

- Descrição da metodologia utilizada na sua construção;
- Avaliação global do grau de cumprimento dos objetivos do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Sistema de controlo interno;
- Participação dos dirigentes intermédios;
- Notas conclusivas.

2 - METODOLOGIA

O processo de construção do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) dos SAS de 2013 utilizou, uma metodologia assente no recurso às ações decorrentes do Plano de Atividades dos SAS.

- a. A partir das atividades que substanciam os objetivos estratégicos dos SAS e de acordo com a devida articulação com a integração dos contributos dos responsáveis, recolhidos na fase da análise e diagnóstico de necessidades nas áreas de atividade dos SAS.
- b. Seguidamente realizou-se a priorização dos objetivos operacionais distribuídos pelas dimensões; da eficácia, eficiência e qualidade segundo o critério estabelecido no SIADAP.
- c. Entretanto foi elaborado e aprovado, um programa operacional de construção e execução do QUAR de 2013, através do qual se procedeu à identificação e calendarização das ações relevantes a concretizar, tais como:
 - Negociação dos objetivos operacionais, por sector de atividade;
 - Definição das metas e dos indicadores de medida associada;
 - Identificação da fonte de verificação de cada objetivo;
 - Marcação do calendário das reuniões periódicas de monitorização tendo como suporte o preenchimento de fichas para o efeito.
- d. Procedeu ainda, nos termos do nº 5 do artigo 10º da Lei nº 66-b/2007, de 28 de dezembro, à inserção do QUAR de 2014 no sítio dos SASUP, após aprovação e homologação pelo Diretor dos SASUP.
- e. Finalmente é de referir que foi realizado o acompanhamento do grau de execução do QUAR, com ênfase nos seguintes aspetos:
 - (i) identificação e análise dos desvios detetados;
 - (ii) ponderação da necessidade de efetuar ajustamento de metas, reformulação de objetivos e/ou indicadores associados;
 - (iii) identificação das razões exógenas ou endógenas para tal ajustamento, face à versão do QUAR inicialmente aprovado.

3 - 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 Contínua (GPAMC)
- Gabinete de Secretariado e Relações Públicas (GSRP)

c) Departamentos:

- 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 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.

4 - ENQUADRAMENTO

4.1. APRESENTAÇÃO DO QUAR DE 2014

Em conformidade com o artigo 10º da lei 66-b/2007, de 28 de dezembro, a construção do QUAR de 2012 teve como referência a missão, visão e objetivos estratégicos dos SASUP, a política de Qualidade que se encontram 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

4.2. REVISÃO /ALTERAÇÃO DE OBJETIVOS, INDICADORES E METAS

Em conformidade com o previsto na alínea d) do artigo 8º da lei 66-b/2007, de 28 de dezembro, no decorrer do processo de monitorização da execução do QUAR de 2014 foram sendo reunidos, através de fichas de monitorização, os argumentos justificativos de propostas de alteração/revisão, que foram superiormente autorizadas.

A fim de facilitar a leitura, apresenta-se de seguida um quadro onde se apresentam os objetivos, indicadores e metas que foram sujeitos a alteração/revisão:

Quadro 1- Revisão dos Objetivos, Indicadores e Metas

OBJETIVO/INDICADOR/META	ALTERAÇÕES APROVADAS
<p>Objetivo nº 4: Criar uma atividade específica para angariar fundos privados</p>	<p>Este objetivo foi suprimido pelo Senhor Diretor</p>
<p>Objetivo nº5: Promover a partilha de serviços e recursos com outras instituições regionais congéneres</p>	<p>Este objetivo foi suprimido pelo Senhor Diretor</p>
<p>Objetivo nº 6: Promove4 a simplificação e automação de processos administrativos Indicador 10: data de implementação do pagamento por emissão de referência bancária Meta:30 de Março</p> <p>Indicador nº11: Data da implementação de um sistema de micro pagamento nas unidades de restauração</p> <p>Meta: 30 de Março</p>	<p>Reformulação do indicador nº10: Fundamentação: A condução deste processo é da responsabilidade da equipa SIGARRA da UP; tendo conhecimento que a equipa SIGARRA para o desenvolvimento das funcionalidades que permitem interligar a aplicação de Gestão de Alojamento com a plataforma bancária que gere a emissão de referência bancárias e com o módulo Gestão de Pagamentos do SIGARRA, cuja conclusão estava prevista até ao final do mês de dezembro, necessita de mais recursos; a Reitoria da UP vai enviar estimativa de custos e prazo de execução do desenvolvimento. Meta: 30 de setembro</p> <p>Reformulação do indicador nº11: Fundamentação: Considerando que: A execução deste processo no que respeita à interligação /integração do software de faturação é da responsabilidade da equipa do SIGARR da UP; de momento não está definido o principio a ter em conta no modelo de interligação do sistema de faturação com o sistema de micro pagamento (definição por parte da UP do momento a considerar, em sede de IVA, para efeitos de emissão da fatura - data do carregamento do cartão UP ou data de aquisição/consumo da refeição); por decisão superior se avança, numa 1º fase, com a implementação do sistema de faturação (aquisição de equipamentos e software certificado pela DGCI), deixando em aberto para um a 2º fase a implementação do sistema de micro pagamento (interligação com o SIGARRA para carregamento do cartão UP) e ainda para outra fase posterior a integração com o sistema contabilístico ERP Primavera. Meta: 30 de Setembro</p>

<p>Objetivo nº 7: Implementar medidas de eficiência energética nos edifícios com planos aprovados. Indicador: data de implementação das medidas Meta: 30 de Novembro</p>	<p>Reformulação do Indicador nº12: data do relatório de implementação das medidas para: data de implementação das medidas Fundamentação: O indicador nº12 refere como medida de aferição a data do relatório de implementação das medidas e o que importa avaliar é a data de execução material das medidas e não só a sua apresentação formal – data do relatório da implementação das medidas.</p>
<p>Objetivo nº8: Promover a constituição de agrupamento com entidade adjudicante com outras entidades congéneres, para a aquisição de bens e serviços</p>	<p>Objetivo suprimido pelo senhor diretor</p>
<p>Objetivo nº10: Coordenar a realização das ações de melhoria contínua, por atividade, com base nos resultados do relatório de coordenação Indicador nº15: Relatório de monitorização Meta: 30 de Novembro Proposta apresentada em 9 de maio de 2014</p>	<p>Reformulação do enunciado do objetivo nº10 Fundamentação: A formulação deste objetivo surgiu na sequência da realização do plano de melhorias realizado no âmbito do QUAR de 2013. Ora, relativamente à formulação deste objetivo verificou-se que, as condições existentes exprimem avaliação diferente das condições iniciais do objetivo, de modo a satisfazer os pressupostos operacionais do plano de melhorias a realizar. Proposta apresentada em 4 de Novembro de 2014</p> <ol style="list-style-type: none"> i. A formulação do objetivo nº 10 e respetivo indicador surge na sequência do levantamento das necessidades, com vista à realização de um plano de melhorias nas áreas de alimentação e alojamento, com base nas conclusões do Relatório ii. Final da Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto, - realizado pelo Instituto de Sociologia da Faculdade de Letras da U.Porto, de Outubro de 2012, bem como das conclusões do Relatórios de Autoavaliação dos SAS. iii. Por conseguinte, a partir da sistematização das questões e tendo em conta as especificidades das ações de melhoria a implementar, foi criada uma ficha com o propósito articular as seguintes informações: nomeação do setor; a caracterização das debilidades ou pontos fracos apontados; a descrição das ações de melhoria a implementar; a meta; a indicação de outros sectores ou serviços que estão, necessariamente, envolvidos na concretização das ações e, finalmente, uma grelha que mostra a fase de execução da medida ou da ação a concretizar. iv. Foi com este intento que durante o ano de 2013 foram promovidas reuniões com as responsáveis das áreas de intervenção (Alojamento e Alimentação) que produziram o esboço de um plano de melhorias adequado, o qual foi apresentado superiormente no final do ano de 2013. v. Entendeu o senhor diretor, na altura, dar continuidade ao trabalho realizado através da formulação do Objetivo nº 10 do QUAR de 2014.

	<p>vi. Porém, à medida que o ano avança, outras circunstâncias no âmbito da dinâmica da Universidade provocaram mudança de atitude da Direção, que se traduziu, de fato, num desvio das prioridades estabelecidas na elaboração do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR). Nomeadamente, no que se refere à criação das condições de estabilidade e de comunicação organizacional, necessárias para a execução deste objetivo.</p> <p>vii. Assim, considerando o “histórico” das condições existentes, mas, insuficientes, para se efetuar, com sucesso, o planeamento e operacionalização das ações de melhorias previstas, vimos propor a supressão do objetivo nº 10 e do indicador associado, do QUAR de 2014, por impossibilidade técnica – administrativa e organizativa de o concretizar durante o ano em curso.</p>
<p>Objetivonº11: Implementar os planos de segurança</p> <p>Indicador nº16: data de aprovação do relatório de implementação dos planos de segurança</p> <p>Meta: 30 de dezembro</p>	<p>Reformulação do objetivo nº11: Executar o plano de manutenção dos edifícios dos SAS</p> <p>Indicadornº16: data da realização dos planos de manutenção</p> <p>Meta: 30 de Novembro</p>

5 - ANÁLISE DO DESEMPENHO

O QUAR de 2014 contemplou 12 objetivos operacionais: cinco de eficácia, três de eficiência e qualidade de qualidade.

De acordo com os critérios definidos legalmente para a classificação quantitativa da avaliação final de desempenho dos Serviços, conclui-se que a avaliação quantitativa final: 79,7

A avaliação global qualitativa corresponde: desempenho Insuficiente.

CLASSIFICAÇÃO DOS OBJETIVOS

OBJETIVOS RELEVANTES	PESO RELATIVO (%)	OUTROS OBJETIVOS	PESO RELATIVO (%)
1º- Objetivo nº6	16%	8ª-Objetivo nº5	6%
2º- Objetivo nº7	12%	9º-Objetivo nº9	6%
3º- Objetivo nº8	12%	10º-Objetivo 10	6%
4º- Objetivo nº1	6%	11º-Objetivo11	6%
5º - Objetivo nº 2	6%	12º-Objetivo 12	6%
6º - Objetivo nº 3	6%		
7º-Objetivo nº 4	6%		

GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

MEIOS DISPONÍVEIS - 31/12/2014					
RECURSOS HUMANOS	PLANEADOS		EXECUTADO		DESVIO
	Número	Pontos	Número	Pontos	
Dirigente – Direção Superior	1	20	1	20	0
Dirigente – Direção Intermédia	3	48	2	29,28	18,72
Técnico Superior	15	180	15	154,67	25,33
Coordenador Técnico	0	0	0	0	0,00
Assistente Técnico	13	104	11	76,55	27,45
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0,00
Encarregado Operacional	6	36	0	0	36,00
Assistente Operacional	141	705	133	510,12	194,88
TOTAL	179	1093	162	790,62	302,38



ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO (%)
Taxa de concretização dos objetivos	Média ponderada de realização dos objetivos de eficácia, eficiência e qualidade	79,7
Taxa de realização dos recursos humanos	RH executados/RH planejados	72,33
Índice de produtividade	Taxa de concretização global dos objetivos/ taxa de execução dos RH	110

COMPARAÇÃO DA ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO (%)			
		2011	2012	2013	2014
Taxa de concretização dos objetivos	Média ponderada de realização dos objetivos de eficácia, eficiência e	127,5	108,37	179,3	79,7
Taxa de realização dos recursos humanos	RH executados/RH planejados	90,9	77,62	62	72,33
Índice de produtividade	Taxa de concretização global dos objetivos/ taxa de execução dos RH	140,3	139,61	289,2	110

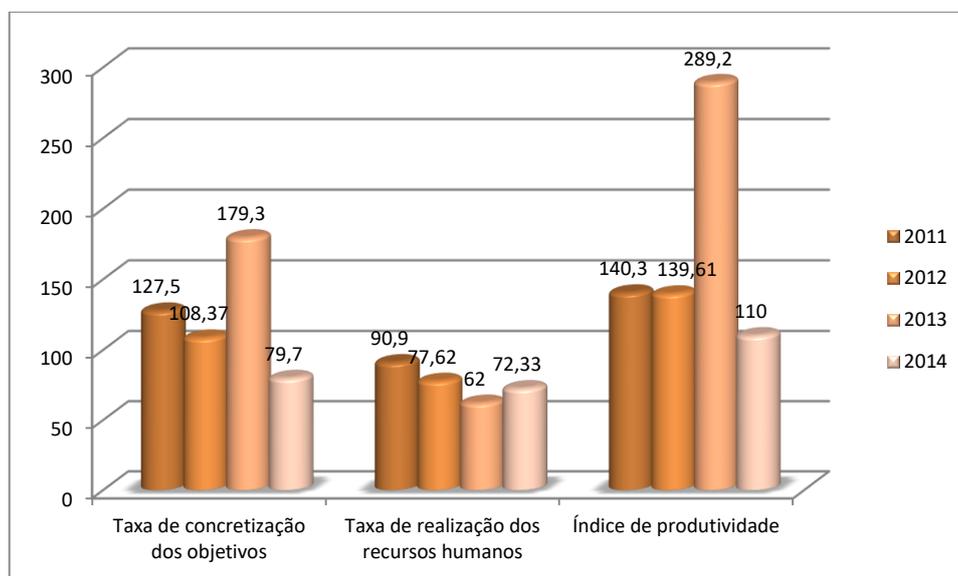


Gráfico 2 - Comparação da análise da produtividade nos últimos quatro anos

GRAU DE REALIZAÇÃO DO ORÇAMENTO

Orçamento 2014 - Grau de realização						
Conta POC - Custos por natureza		2014				
		Orçamento inicial	Orçamento executado	Desvio		Grau de realização
61	Custo Mercad. Vend. e Matérias Consumidas	1.079.690 €	1.076.624 €	-3.066 €	0%	100%
62	Fornecimentos e serviços externos	2.942.449 €	2.504.746 €	-437.703 €	-15%	85%
63	Transf. Correntes Conc. e Prestações Sociais	50.000 €	44.088 €	-5.912 €	-12%	88%
64	Custos com o pessoal	2.767.845 €	2.584.861 €	-182.984 €	-7%	93%
65	Outros Custos e Perdas Operacionais	€ -	0	0 €	0%	0%
66	Amortizações do exercício	623.264 €	600.125 €	-23.139 €	-4%	96%
67	Provisões do exercício	€ -	120.723 €	120.723 €	0%	0%
68	Custos e perdas financeiras	1.000 €	1.700 €	700 €	70%	170%
69	Custos e perdas extraordinárias	30.550 €	29.731 €	-819 €	-3%	97%
TOTAL de custos por natureza		7.494.798 €	6.962.598 €	-532.200 €	-7%	93%

Orçamento 2014 - Grau de realização						
Conta POC - Proveitos por natureza		2014				
		Orçamento inicial	Orçamento executado	Desvio		Grau de realização
71	Vendas e prestações de serviços					
	Vendas	2.389.176 €	2.294.795 €	-94.380,52 €	-4%	96%
	Prestações de serviços	1.731.624 €	1.647.706 €	-83.918,46 €	-5%	95%
72	Impostos e taxas	0	- €	€ -	0%	0%
73	Proveitos suplementares	80.617 €	104.015,23 €	23.398,23 €	29%	129%
74	Transferências e subsídios correntes obtidos					
	Financiamento do Estado	3.109.263 €	3.000.152,58 €	-109.110,42 €	-4%	96%
	Outras	50.000 €	57.372,98 €	7.372,98 €	15%	115%
76	Outros proveitos e ganhos operacionais	0	- €	€ -	0%	0%
78	Proveitos e ganhos financeiros	0 €	7,42 €	7,42 €	0%	0%
79	Proveitos e ganhos extraordinários	272.077 €	284.256,61 €	12.179,61 €	4%	104%
TOTAL de proveitos por natureza		7.632.757 €	7.388.306 €	-244.451 €	-3%	97%

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	
Taxa de utilização dos recursos económicos	Custos totais efetivos/proveitos previstos	
Índice de rentabilidade económica	Taxa de concretização global dos objetivos/taxa de utilização dos recursos económicos	

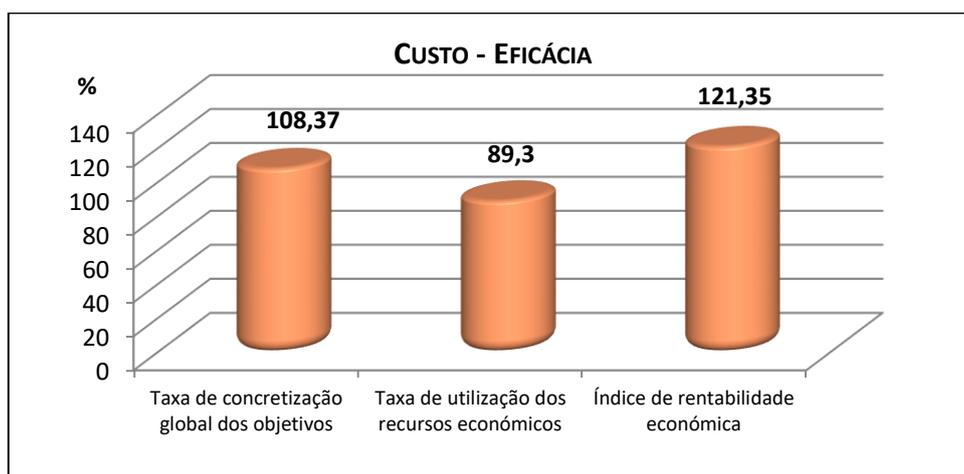


Gráfico 3 -

COMPARAÇÃO DA ANÁLISE "CUSTO-EFICÁCIA" DOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO (%)			
		2011	2012	2013	2014
Taxa de concretização global dos objetivos	Média ponderada da taxa de realização dos objetivos de eficácia, eficiente e qualidade	127,5	108,37	179,3%	79,7
Taxa de utilização dos recursos económicos	Custos totais efetivos/proveitos previstos	92,7	89,30	95,7%	
Índice de rentabilidade económica	Taxa de concretização global dos objetivos/taxa de utilização dos recursos económicos	137,5	121,35	187,3%	

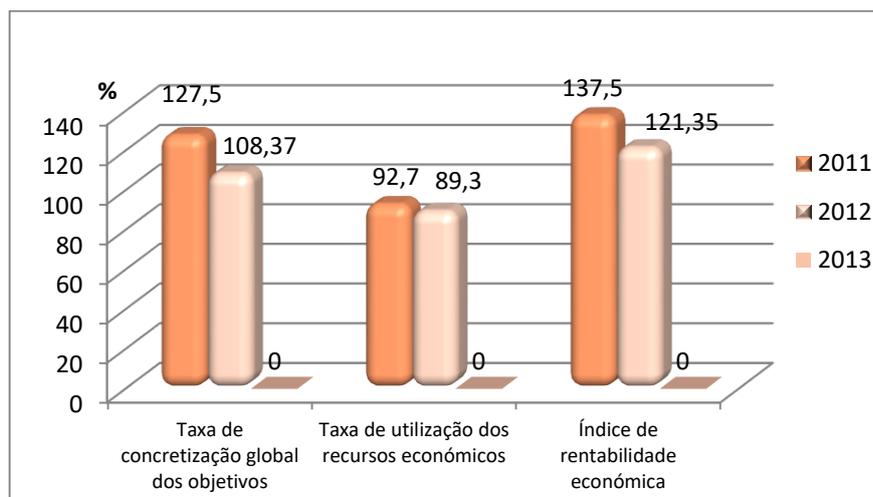
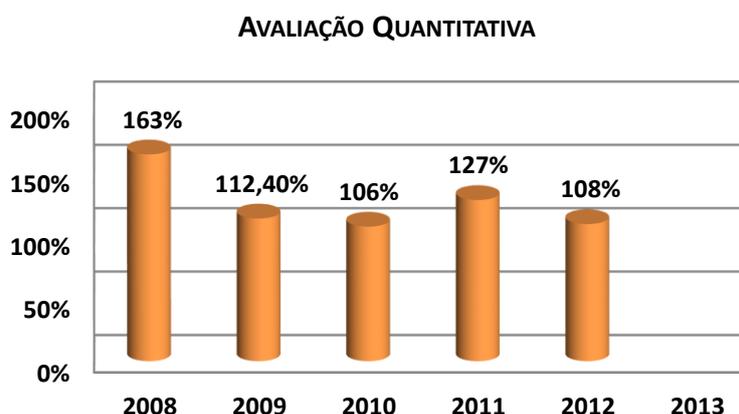
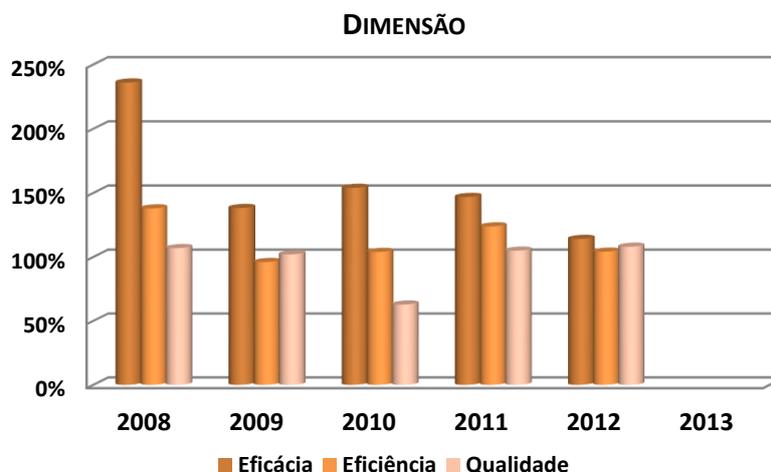


Gráfico 8 - Comparação da Análise Custo-Eficácia dos últimos dois anos

RESULTADOS E AVALIAÇÃO DO QUAR DE 2008 A 2013, POR DIMENSÃO E CLASSIFICAÇÃO

ANO	DIMENSÃO			AVALIAÇÃO	
	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Quantitativa	Qualitativa
2008	236%	138%	107%	163%	Insuficiente
2009	138,3%	96,1%	102,1%	112,4%	Satisfatório
2010	154%	104%	62,8%	106%	Satisfatório
2011	146,9%	124%	105%	127%	Bom
2012	114,2%	104,2%	108,1%	108%	Insuficiente
2013	277,8%	123%	104%	179,3%	Bom
2014	149,3%	40%	62,9%	79,7%	Insuficiente



a) Em termos dos objetivos de eficácia:

O processo de transformação da Universidade do Porto em fundação pública, em regime privado, e a entrada em vigor dos novos estatutos dos SAS influenciaram, decisivamente, a definição dos objetivos operacionais dos últimos 5 anos. Em particular, é de salientar que se iniciou em 2008 o processo de integração do SIAS nos SAS, o qual ficou devidamente formalizado com a publicação do regulamento orgânico dos SAS em 2010. Em 2012, estes serviços evidenciaram um funcionamento devidamente diversificado e consolidado.

Mais especificamente, os objetivos de eficácia prosseguidos traduziram-se nas seguintes realizações (entre parênteses, os anos em que os objetivos foram definidos e as realizações ocorreram):

1) Ampliação das atribuições dos Serviços Médicos e de Desporto existentes nos SAS, com a integração do SIEAS e do GADUP (2009)

- Promoção de atividades de integração (2008)
- Aumento de especialidades clínicas (2011)
- Diversificação das modalidades desportivas (2009)

2) Melhoria das funcionalidades existentes nomeadamente no que respeita aos Serviços de Alojamento

- Criação de um programa de gestão de vagas (2008)
- Adoção de novas soluções de alojamento (2009)
- Criação de um Centro de Alojamento (2012)

3) Criação de um fundo de ação social para estudantes em situações excecionais

- Criação do FAS (2010)
- Reforço do Fundo (2011)

Em síntese, a consecução dos objetivos de eficácia nos últimos 5 anos correspondeu a uma melhoria significativa da qualidade e oportunidade da oferta dos serviços de ação social prestados à comunidade académica, a qual se realizou de uma forma incremental, sistemática e coerente, assim como aumentou a sua capacidade de auto financiamento, com o desenvolvimento de serviços inovadores de valor acrescentado.

b) Em termos dos objetivos de eficiência:

As linhas de força da estratégia adotada para a dimensão da eficiência assentaram no desenvolvimento de procedimentos de controlo e racionalização dos recursos e meios disponíveis.

É de destacar, ainda, o impacto positivo que a criação de software de gestão *WEBSAS* teve nos resultados obtidos na dimensão da eficiência. Sendo uma ferramenta de gestão crítica, é de sublinhar que a sua conceção e operacionalização dos módulos foi da exclusiva responsabilidade dos SAS, através do GTIC. A implementação dos módulos de gestão da *WEBSAS* possibilitou a operacionalização de tarefas específicas associadas às atividades dos SAS, nomeadamente, nas áreas de alimentação, alojamento e serviços de conservação e reparação. Por outro lado, contribuiu, também,

para a fiabilidade dos dados inseridos no sistema ERP Primavera que funciona no âmbito da U.Porto.

Concretamente, os objetivos de eficiência prosseguidos traduziram-se nas seguintes realizações:

1) Criação de *software* de gestão *WEBSAS*, integrando os seguintes módulos:

- Módulo de "Pedidos de reparação de equipamento ao Serviço de Gestão Conservação e Património (SGCP)" (2008-2011)
- Módulo "Artigos (Serviços Técnicos)" (2011)
- Módulo do "SCAT (Serviço de Compras, Armazém e Transportes) de pedido de artigos para os sectores de alimentação" (2011)
- Módulo "Pedidos de artigos ao Economato" (2011)
- Módulo "Gabinete de Tecnologias Informação e Comunicação (GTIC) de pedidos de assistência técnica" (2012)
- Módulo "Requisições de equipamento informático ao GTIC" (2012)
- Módulo "Gestão de documentos na área de alimentação alojamento e consumos" (2012)
- Módulo "Gestão do parque informático" (2012)
- Módulo "Gestão de processamentos de tesouraria" (a implementar em 2013)

2) Gestão de vagas nas residências – Sigarra (2010)

3) Controlo do acesso às residências (Telemax) (2012)

4) Implementação do ERP Primavera (2011)

5) Elaboração do regulamento de Sistema de Controlo Interno (SCI) (2010)

6) Desenvolvimento de atividades orientadas para a melhoria da eficiência energética:

- Realização de auditorias de eficiência energética (2009)
- Definição do plano de ação para a execução das medidas de requalificação energética resultantes dos relatórios das auditorias de eficiência energética (2010)

- Implementação de medidas de eficiência energética (2012)

Em síntese, a consecução dos objetivos de eficiência nos últimos 5 anos contribuiu decisivamente para uma otimização da utilização e controlo dos recursos existentes e melhoria contínua dos níveis de qualidade dos serviços prestados.

c) Em termos dos objetivos de qualidade:

No âmbito da dimensão da qualidade, os SAS desenvolveram, essencialmente, uma linha estratégica que privilegiou as questões relacionadas com a segurança dos bens e pessoas, a realização de inquéritos de satisfação dos utentes e funcionários, o processo de renovação da imagem institucional, e a necessidade de articulação do Sistema de Gestão da Qualidade da UP com o dos SAS.

No âmbito dos objetivos de qualidade prosseguidos são de destacar as seguintes principais realizações:

1) Dinamização de ações de divulgação de apoios, benefícios e serviços em instituições nacionais e internacionais (2008)

2) Renovação da imagem institucional dos SAS

- Melhoria do processo de comunicação e imagem dos SAS (2010)
- Adoção do "Roteiro para a definição da identidade institucional dos SAS" (2010)

3) Implementação da Política da Qualidade dos SAS

- Realização de um estudo para aplicação do Sistema de Qualidade da UP aos SAS (2011)
- Elaboração de documento orientador da Política de Qualidade dos SAS (2012)

4) Desenvolvimento de ações de segurança

- Melhoria da qualidade e racionalização da utilização de todos os edifícios e equipamentos (2009)
- Implementação de planos de segurança (2010) / (2012)

5) Promoção de inquéritos de satisfação aos estudantes e colaboradores

- Elaboração de relatórios dos resultados dos inquéritos (2011)
- Relatórios do Inquéritos (2012)

6) Revisão e tradução para língua inglesa dos conteúdos informativos do sítio dos SAS (2012)

Em suma, a consecução dos objetivos de qualidade nos últimos 5 anos contribuiu para aumentar a divulgação das atividades dos SAS, criando desta forma condições favoráveis para aumentar a capacidade da Universidade do Porto para captar estudantes e fomentar a mobilidade de estudantes estrangeiros, assim como a promoção e aprofundamento de uma cultura de qualidade e segurança.

6 - O SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
1. Ambiente de controlo				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Existe um sistema de controlo interno com especificações dos métodos e procedimentos de controlo por setor de atividade. Não existem especificações técnicas normalizadas.
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?			X	
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			A equipa existente possui habilitações e experiência profissional comprovada, no exercício das funções atribuídas.
1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. código de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Os Estatutos dos Serviços de Ação Social contem os valores éticos a seguir.
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade de tarefas?	X			A política de formação dos SAS não se encontra definida e normalizada.
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Os contactos são estabelecidos sempre que solicitado.
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Auditoria no âmbito da certificação legal da Conta os SAS efetuada pela Horwath e Associados, SROC,Lda

QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
2. Estrutura organizacional				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?			X	Devido à criação dos serviços partilhados da UP a estrutura organizacional existente ficou alterada.
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			96% dos trabalhadores foram avaliados pelo SIADAP3. Excetua-se os 4 trabalhadores do regime de contrato individual de trabalho (CIT) O SIADAP 2 não foi aplicado aos dirigentes.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação?				11,2%

QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	X			Existem manuais de procedimentos dos vários serviços, em processo de atualização.
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			No Regulamento Orgânico dos SAS
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Plano de compras efetuado por tipo de aquisições de bens e serviços e definição do procedimento legal a utilizar.
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		Não existe uma cultura organizacional de rotação de funções entre os trabalhadores
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			No sistema de controlo interno estão estabelecidos os procedimentos a adotar para cada processo
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?			X	
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			O facto de o sistema integrado de informação não abranger todas as atividades (alojamento) obriga a que aconteçam, regularmente, procedimentos redundantes.
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Plano de Gestão de riscos de Corrupção e Infrações conexas da U.Porto.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?		X		

QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
4. Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			As aplicações deste tipo são as que se denominam ERP-Primavera
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			No que concerne ao ERP e ao SIGARRA
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			Relatório definidos no sistema de informação
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			No ERP são extraídos elementos decorrentes da execução do orçamento, relatório de atividades, análise de custos. SGRH-SIGARRA são extraídos elementos relativos à gestão de pessoal. SICABE- suporte informático ao concurso de atribuição de bolsas de estudo do ensino superior. WEBSAS-módulo de gestão de stocks do armazém, economato; módulo de gestão de documentos na área de alimentação e consumos; módulo de gestão do parque informático e módulo de gestão de processamentos da tesouraria
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Existem perfis de acesso
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			Existem backups efetuados indiretamente.
4.7. A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			A segurança é garantida através de software do tipo "firewall" através de uma rede fechada e protegida para acessos externos indevidos.

7 – PARTICIPAÇÃO

➤ Dirigentes Intermédios

Os dirigentes intermédios dispõem de condições organizacionais para fazer ouvir a sua opinião, designadamente, nas reuniões de direção. No âmbito desta avaliação, os dirigentes intermédios participaram na monitorização do QUAR.

8 - CONCLUSÕES

No decurso de 2014, ocorreram alterações significativas nos órgãos de gestão dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto relacionadas com a cessação de funções do Dr. João Carvalho como Diretor e de outros quadros dirigentes, e o início de funções da nova Diretora, Dra. Cristina Jacinto, ocorrida em setembro.

Como consequência, a execução do QUAR de 2014 ressentiu-se em termos de desempenho global o que justifica, em larga medida, o resultado obtido, após a supressão e não concretização de alguns objetivos relevantes. Assim, tendo em consideração que o ambiente organizacional no ano em análise foi atípico, destacam-se as seguintes notas conclusivas:

- Na elaboração do QUAR de 2014 foi privilegiada a dimensão da eficiência, particularmente a relacionada com o objetivo de implementação de medidas de eficiência energética;
- Relativamente aos objetivos operacionais de eficácia, salienta-se a importância da concretização dos relacionados com o reforço do Fundo de Apoio Social (FAS) em 15%, a realização de um programa de ações de acolhimento e integração dos estudantes e utentes dos SAS, e a promoção de novas ações de saúde e bem-estar para a comunidade académica;
- Os objetivos operacionais de qualidade visaram, essencialmente, a realização de auditorias internas de conformidade e de regularidade material e financeira às unidades operativas dos SAS, assim como definição de um programa de mentorado dirigido aos estudantes residentes;

Finalmente é de evidenciar que, dada a natureza específica, variada e transversal das atividades dos SAS, assim como a volatilidade do ambiente organizacional, a execução do QUAR obriga a identificar e a rever, regularmente, procedimentos e mecanismos de controlo e comunicação interdepartamental e setorial, que favoreçam o aperfeiçoamento e melhoria contínua, designadamente no que diz respeito à definição de objetivos, indicadores de medida e metas associadas, visando a realização eficaz dos objetivos estratégicos e operacionais decorrentes da missão e visão dos SAS.

A N E X O

SIADAP 1

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2014										
Ministério da Educação e Ciência										
Organismo: Universidade do Porto - Serviços de Ação Social										
Missão: Executar as políticas de Ação 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.										
Objetivos Estratégicos:										
OE1: Garantir a qualidade e oportunidade na concessão dos apoios, benefícios e serviços de ação social prestados.										
OE2: Aumentar a capacidade de autofinanciamento, desenvolvendo serviços inovadores e de maior valor.										
OE3: Otimizar a utilização dos recursos existentes, e promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua inspirada em boas práticas de gestão.										
OE4: Divulgar a atividade dos SASUP, contribuindo para aumentar a capacidade da Universidade para captar estudantes e fomentar a mobilidade de estudantes estrangeiros.										
Objetivos Operacionais	Meta 2013	Meta 2014	Resultado	Taxa Realização	Concretização			Desvio		
					Superou	Atingiu	Não atingiu			
Eficácia	Peso da dimensão	30%								
OBJ1: Reforçar as medidas de ação social com relevo para os apoios diretos, sob a forma de bolsas de colaboração e auxílios de emergência.	Peso do OBJ 1: 25%								0	
	Ind 1: Reforço da transferência dos recursos financeiros em 15%			15%	15%					
	Peso do Indicador		100%			100%		x		
OBJ 2: Realizar um programa de ações de acolhimento e integração dos estudantes e utentes dos SAS.	Peso OBJ 2: 25%								(+) 3,7%	
	Ind. 2: Efetivação de ações culturais nas residências universitárias			N.A	30 de Dezembro	18 de Dezem				
	Peso do Indicador		50%			103,7		x		

<p>Ind. 3: Realização de ações de gastronomia internacional: semana temática de alimentação</p>	<p>30 de Dez.</p>	<p>12de dezem</p>	<p>105,60 %</p>	<p>x</p>		<p>(+) 5,6%</p>
<p>Peso do Indicador 50%</p>						

OBJ 3: Promover novas ações de saúde e bem-estar para a comunidade académica	Peso do OBJ 3: 25%								
	Ind.4: Implementação de consulta de psicologia on line .	30 de Março	11 de Março						(+) 23%
	Peso do Indicador 40%			123%	x				
	Ind.5: Organização de uma atividade cultural, recreativa ou desportiva aberta à comunidade académica	1	4						(+) 300%
	Peso do Indicador 40%			400%	x				
	Ind.6: Apresentação de dois suportes com conteúdos para apoio à integração académica e promoção da saúde e bem-estar	2	5						(+) 150%
OBJ 4: Suprimido	Peso do OBJ 4:								
	Ind.7: suprimido								
	Peso do Indicador								
OBJ 5: Suprimido	Peso do OBJ 5: 25%								
	Ind.8: Suprimido								
	Peso do Indicador 50%								
	Ind.9: Suprimido								
	Peso do Indicador 50%								

Eficiência	Peso da dimensão 40%							
OBJ 6: Promover a simplificação e automação dos processos administrativos	Peso do OBJ 6 40%							
	Ind.10: Data de implementação do pagamento por emissão de referência bancária		30 de Novembro	NR	0%			(-) 100%
	Ind.11: Data de implementação de um sistema de faturação certificado nas unidades de restauração		30 de Dezembro	NR	0%			(-) 100%
	Peso do Indicador 50%							
OBJ 7: Implementar as medidas de eficiência energética nos edifícios com planos aprovados	Peso do OBJ 7 30%							
	Ind. 12: Data da implementação das medidas		30 de Novembro	30 de novem				0
	Peso do Indicador 100%				100%		x	
OBJ 8: Suprimido	Peso do OBJ 8 30%							
	Ind. 13: Suprimido	N.A.	30-dez					
	Peso do indicador 100%							
Qualidade	Peso da dimensão 30%							
OBJ 9: Realizar auditorias de conformidade e de regularidade material e financeira às unidades operativas	Peso do OBJ 9 20%							
	Ind. 14: Data de apresentação do relatório das auditorias	N.A.	30-dez	19 de Dezembro	103%			(+) 3,7%
	Peso do Indicador 100%						x	
OBJ 10: Suprimido	Peso do OBJ 10 20%	N.A.						

Ind. 15: Suprimido	30 de Novembro						
Peso do Indicador 100%							

OBJ 11: Executar o Plano de Manutenção dos Edifícios dos SAS	Peso do OBJ 11 20%	N.A.	30 de Novembro	NR			x	(-) 100%
	Ind. 16: Data de realização dos planos de manutenção							
	Peso do Indicador 100%							
OBJ 12: Executar medidas corretivas referenciadas no plano de execução para 2014 com vista á implementação do HACCP em todas as unidades de restauração	Peso do OBJ 12 20%		30 de Dezembro	NR			x	(-) 100%
	Ind. 17: Data de entrega do relatório da execução das medidas							
	Peso do Indicador 100%							

Objetivos Operacionais	Meta 2013	Meta 2014	Concretização					Desvio
			Resultado	Taxa Realização	Classificação			
					Superou	Atingiu	Não atingiu	
Qualidade								
OBJ 13: Definir um programa de mentorado, dirigido aos estudantes residentes	Peso da dimensão 30%	N.A.	30 de Dez.	1 de Julho	148%	x		(+) 48%
	Peso do Obj 13 20%							
	Ind. 18: Apresentação de uma proposta contendo um programa de ações a desenvolver no âmbito do mentorado.							
	Peso do Indicador 100%							

RESULTADOS AGREGADOS				
			CONTRIBUIÇÃO DA DIMENSÃO	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
Eficácia	Peso	30%		79,7
	Resultado dos objetivos	149,3%		
Eficiência	Peso	40%		
	Resultado dos objetivos	40%		
Qualidade	Peso	30%		
	Resultado dos objetivos	62,9%		

MEIOS DISPONÍVEIS - 31/12/2014					
RECURSOS HUMANOS	PLANEADOS		EXECUTADO		DESVIO
	Número	Pontos	Número	Pontos	
Dirigente - Direção Superior	1	20	1	20	0
Dirigente - Direção Intermédia	3	48	2	29,28	18,72
Técnico Superior	15	180	15	154,67	25,33
Coordenador Técnico	0	0	0	0	0,00
Assistente Técnico	13	104	11	76,55	27,45
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0,00
Encarregado Operacional	6	36	0	0	36,00
Assistente Operacional	141	705	133	510,12	194,88
TOTAL	179	1093	162	790,62	302,38

Orçamento 2014	
Orçamento de Proveitos	Total
Vendas e prestações de serviços	4.120.800
Impostos e taxas	-
Proveitos suplementares	80.617
Transferências e subsídios correntes obtidos	3.159.263
Outros proveitos e ganhos operacionais	-
Proveitos operacionais	7.360.680
Proveitos e ganhos financeiros	-
Proveitos correntes	7.360.680
Proveitos e ganhos extraordinários	272.077
Total Orc.Proveitos	7.632.757
Orçamento de custos	Total
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.079.690
Fornecimentos e serviços externos	2.942.450
Custos com o pessoal	2.767.845
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	50.000
Amortizações do exercício	623.264
Provisões do exercício	-
Outros custos e perdas operacionais	-
Custos operacionais	7.463.248
Custos e perdas financeiras	1.000
Custos correntes	7.464.248
Custos e perdas extraordinários	30.550
Total Orc.Custos	7.494.798
Resultado Líquido do Exercício	137.959

Listagem dos indicadores e fontes de verificação		
Indicador 1:	Reforço da transferência dos recursos financeiros em 15%	diretor
Indicador 2:	efetivação de ações culturais nas residencias universitárias	dae
Indicador 3:	realização de ações de gastronomia internacional: semana temática de alimentação	dae
Indicador 4:	Implementação de consulta de psicologia on line .	diasd
Indicador 5:	Organização de uma atividade cultural, recreativa ou desportiva aberta à comunidade académica	diasd
Indicador 6:	Apresentação de dois suportes com conteúdos para apoio à integração académica e promoção da saúde e bem-estar	diasd
Indicador 7:	suprimido	suprimido
Indicador 8:	suprimido	diasd
Indicador 9:	Suprimido	dae
Indicador 10:	Ind.10: data de implementação do pagamento por emissão de referência bancaria	dafp
Indicador 11:	Ind.11: Data de implementação de um sistema de faturação certificado nas unidades de restauração	dafp
Indicador 12:	Ind. 12: Data da implementação das medidas	dafp
Indicador 13:	Suprimido	diretor
Indicador 14:	Data de apresentação do relatório das auditorias	gpamc
Indicador 15:	Suprimido	gpamc
Indicador 16:	Data de realização dos planos de manutenção	dafp
Indicador 17:	Data de entrega do relatório da execução das medidas	dae
Indicador 18:	Apresentação de uma proposta contendo um programa de ações a desenvolver no âmbito do mentorado.	dae

Listagem dos indicadores e fontes de verificação		
Indicador 1:	Reforço da transferência dos recursos financeiros em 15%	Diretor
Indicador 2:	efetivação de ações culturais nas residências universitárias	DAE
Indicador 3:	realização de ações de gastronomia internacional: semana temática de alimentação	DAE
Indicador 4:	Implementação de consulta de psicologia on line .	DIASD
Indicador 5:	Organização de uma atividade cultural, recreativa ou desportiva aberta à comunidade académica	DIASD
Indicador 6:	Apresentação de dois suportes com conteúdos para apoio à integração académica e promoção da saúde e bem- estar	DIASD
Indicador 7:	suprimido	Suprimido
Indicador 8:	suprimido	DIASD
Indicador 9:	Suprimido	DAE
Indicador 10:	Ind.10: data de implementação do pagamento por emissão de referência bancaria	DAFP
Indicador 11:	Ind.11: Data de implementação de um sistema de faturação certificado nas unidades de restauração	DAFP
Indicador 12:	Ind. 12: Data da implementação das medidas	DAFP
Indicador 13:	Suprimido	Diretor
Indicador 14:	Data de apresentação do relatório das auditorias	GPAMC
Indicador 15:	Suprimido	GPAMC
Indicador 16:	Data de realização dos planos de manutenção	DAFP
Indicador 17:	Data de entrega do relatório da execução das medidas	DAE
Indicador 18:	Apresentação de uma proposta contendo um programa de ações a desenvolver no âmbito do mentorado.	DAE

